

Estrategias para **fomentar el apoyo mutuo y la comunicación abierta entre los miembros del equipo de respuesta**



En situaciones de emergencia, el apoyo mutuo y la comunicación abierta son elementos clave para el bienestar y la eficacia de los equipos de respuesta que enfrentan altos niveles de estrés y exposición constante al sufrimiento.

Equipos de respuesta

- a. Las situaciones de emergencia y crisis son eventos relativamente comunes y complejos, donde la cotidianidad y los aspectos que hasta ese momento daban seguridad se vuelven inestables.
- b. Aunque tiendan a desarrollar un alto umbral de tolerancia a situaciones de alto estrés, tienden a sobreexigirse, aumentando el riesgo de reacciones psicológicas.
- c. Los intervinientes (equipos de respuesta) son personas que trabajan cotidianamente en contacto con sufrimiento agudo.
- d. En este escenario, los equipos de respuesta son una población de riesgo que hay que cuidar para que puedan seguir en su necesaria labor para todos.

Factores de riesgo emocional

- Amenaza real a la vida o a la integridad física del individuo y cercanos.
- Incertidumbre en todos los ámbitos.
- Exposición al dolor, la pérdida y sufrimiento de otros.
- Sobreexigencia y búsqueda de alta autoeficacia.
- Dificultad para poner límites.
- Baja tolerancia a la frustración.
- Escasa red de apoyo.
- Estar pasando por una crisis personal.

Estrategias para **fomentar el apoyo mutuo** y la comunicación abierta entre los miembros del equipo de respuesta



Posibles reacciones

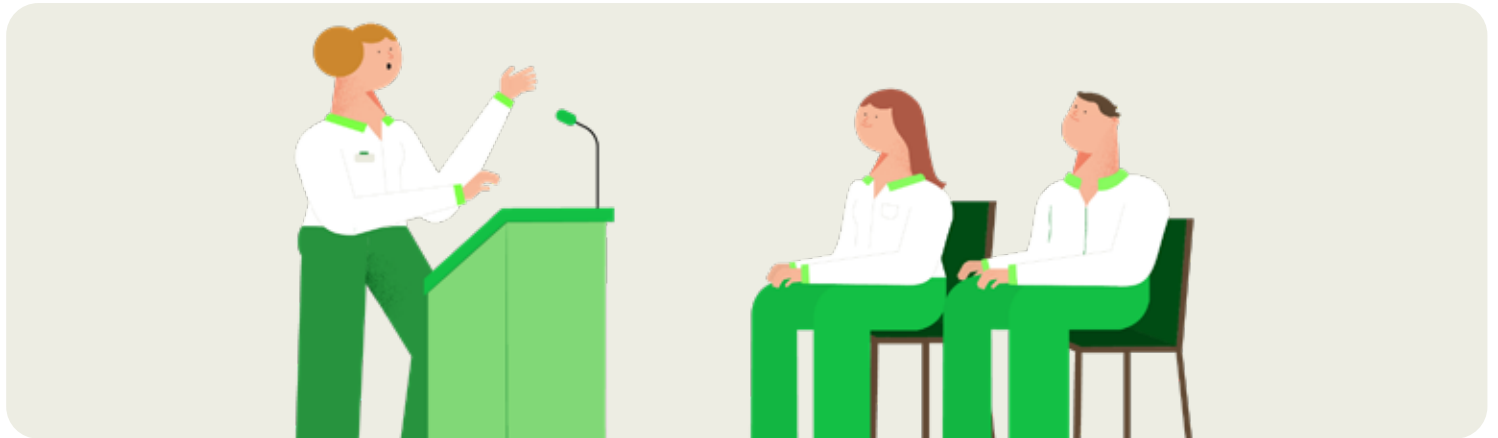
- **Emocionales:** ansiedad, miedo, angustia, pena, rabia, impotencia
- **Conductuales:** irritabilidad, impulsividad, conflicto con otros, problemas para dormir, retraimiento, consumo de alcohol o drogas
- **Cognitivos:** confusión, preocupación excesiva, dificultad para concentrarse y para tomar decisiones, culpa, pensamientos asociados a la situación
- **Fisiológicos:** dolor de cabeza, tensión muscular, problemas gastrointestinales, aumento de la presión arterial, taquicardia, alteraciones del sueño y del apetito, sobresaltos

Recomendaciones

Crear un entorno en el que los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo sus emociones y experiencias es clave para el bienestar emocional en equipos que operan en situaciones de crisis. Esto implica establecer una cultura organizacional basada en la confianza, la confidencialidad y la ausencia de juicio. Cuando las personas sienten que pueden expresar sus emociones sin temor a ser juzgadas o percibidas como "débiles", aumenta su disposición a hablar y buscar apoyo cuando lo necesite.

Para promover este ambiente, los líderes del equipo pueden actuar como modelos de comportamiento, mostrando una actitud abierta y comprensiva, compartir sus propias experiencias y reconocer públicamente que el estrés y las emociones fuertes son una parte natural de la labor en situaciones de crisis ayuda a romper el estigma que muchas veces rodea a estos temas. Asimismo, es importante reforzar la idea de que buscar apoyo emocional no es un signo de incapacidad, sino una herramienta para mantenerse fuertes y resilientes en el tiempo.

Estrategias para **fomentar el apoyo mutuo** y la comunicación abierta entre los miembros del equipo de respuesta



También es útil facilitar talleres o sesiones de entrenamiento en habilidades de comunicación empática y escucha activa, permitiendo que los miembros del equipo adquieran herramientas para expresar sus emociones de forma efectiva y brindar apoyo a otros. La implementación de políticas de “puertas abiertas”, en las que todos puedan expresar sus preocupaciones en cualquier momento, refuerza la percepción de seguridad psicológica en el equipo. Finalmente, la creación de espacios seguros, tanto físicos como virtuales, donde los trabajadores puedan interactuar y compartir de manera más informal, contribuye a crear un clima de confianza y solidaridad que beneficia tanto el bienestar emocional individual como el desempeño del equipo en conjunto.

Algunas recomendaciones son:

- **Normalizar la expresión de emociones:** reconocer que las emociones son una respuesta natural al estrés y al dolor humano permite que los miembros del equipo se sientan más cómodos compartiendo sus sentimientos. Los líderes de equipo deben tomar la iniciativa en la expresión emocional, hablando abiertamente sobre sus propias experiencias y modelando un comportamiento que inspire confianza para que otros puedan hacer lo mismo. Para esto pueden usar técnicas como autoobservación y atención al momento presente, mediante ser consciente del aquí y ahora, evitando la ansiedad anticipada y ser consciente de sus emociones y necesidades, reconociendo las desagradables y perturbadoras
- **Espacios de comunicación regular:** es importante establecer momentos programados (diarios o semanales) en los que el equipo pueda reunirse para discutir sus experiencias, emociones y desafíos. Esto puede realizarse mediante reuniones breves antes y después de cada turno, donde se fomenta un ambiente libre de juicios para expresar preocupaciones o pedir apoyo.

Estrategias para **fomentar el apoyo mutuo y la comunicación abierta entre los miembros del equipo de respuesta**



- Espacios de reflexión y cierre de turno: al finalizar cada jornada, se pueden realizar sesiones breves de cierre, donde se invita a los trabajadores a reflexionar sobre el día, expresar lo que haya sido desafiante o gratificante y destacar el esfuerzo colectivo. Este tipo de espacios ayuda a que los equipos procesen sus emociones y reciban apoyo de todo el equipo antes de desconectarse de su turno. Para esto pueden usar técnicas como autocuidado y ser compasivo, mediante el bajar niveles de autocritica y perfeccionismo: ser compasivo con uno mismo y los otros, el reconocer lo positivo y mantener la esperanza y mantener sentido de equipo a pesar de las diferencias y obstáculos de descanso
- Asignación de roles de apoyo: designar a un miembro del equipo como "punto de contacto" para el apoyo emocional o la gestión del estrés puede ser útil. Este rol no es para que funcione como un profesional de salud mental, sino como alguien a quien los compañeros pueden acudir para hablar y desahogarse. Rotar este rol entre los miembros puede ayudar a distribuir la carga emocional ya que todos se sientan responsables del bienestar del equipo.

Ejercicios de respiración que pueden realizar

- a. Ejercicio de respiración abdominal: con los ojos cerrados o semi-cerrados, imagina que tienes un globo en el estómago que se infla cuando inhalas y se desinfla cuando exhalas. Si es necesario, pon tu mano sobre tu estómago para sentirlo. Pon toda tu atención en eso, si algo te distrae, regresa nuevamente al ejercicio.
- b. Ejercicio de respiración atenta: para empezar, presta atención al lugar del cuerpo en que sientas más claramente tu respiración. Quizás se trate de las fosas nasales, el pecho o el abdomen. Sé consciente de la entrada del aire al inhalar y de la salida del aire al exhalar. Sé sencillamente consciente del vaivén de la respiración, en el aquí y el ahora. Observa, sin emitir juicio alguno, el flujo de la respiración, moviéndose a un ritmo semejante a las olas del mar, sintiendo el ir y venir de la respiración. Permanece atento o atenta mientras respiras por unos minutos, al ascenso que acompaña a la inhalación y al descenso que acompaña a la exhalación. Pon toda tu atención en eso. Si algo te distrae, simplemente regresa suavemente al ejercicio.