



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

***LA PERCEPCIÓN FAMILIAR QUE TIENEN  
LOS SERVIDORES DE EMERGENCIA Y  
RESCATE***

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

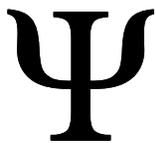
CARLOS ALBERTO IBARRA MURILLO

DIRECTORA DE TESIS:

Mtra. María del Carmen Montenegro Núñez

COMITÉ DE TESIS:

Mtra. Ma. Luisa Herrán Iglesias  
Mtro. Germán Álvarez Díaz de León  
Mtra. Araceli Lambarri Rodríguez  
Mtra. Ma. Teresa Gutiérrez Alanís



México, D.F.

2006



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



*A mis padres:  
Por su amor, dedicación y apoyo  
en todos los aspectos de mi vida.*



## AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo ha sido posible gracias, en primera instancia, a los bomberos y socorristas que decidieron participar como sujetos de estudio, colaborando de manera entusiasta en el mismo.

De igual manera, agradezco a las instituciones de servicios de emergencia (H. Cuerpo de Bomberos del Estado de Hidalgo y Delegación Pachuca de Cruz Roja Mexicana) por el apoyo proporcionado para la realización de las encuestas.

A la Sociedad Canadiense de la Cruz Roja y a la Academia de Bomberos de la Ciudad de México, por la bibliografía aportada.

Una mención muy especial a la Cruz Roja Mexicana, que me inició como socorrista.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, particularmente a la Facultad de Psicología, por contribuir a mi formación profesional.

Un agradecimiento a mis profesores, por su amplia disposición y por compartir sus conocimientos.

Gracias también a mi comité de tesis, por las observaciones, correcciones y sugerencias para mejorar este trabajo.

Agradezco en particular a la Maestra Mari Carmen Montenegro, cuyo entusiasmo y apoyo fueron determinantes para concluir la carrera, además de su valiosa asesoría y dirección de mi proyecto de tesis.

A Carmen Sánchez, por la edición y sugerencias al escrito.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
Capítulo 1- El contexto laboral de los servidores de emergencia y rescate .....	4
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Capítulo 2- La relación indisoluble: servicio de emergencia y estrés .....	18
Capítulo 3- La familia: algunos factores psicológicos y sociales que la vulneran .....	28
Capítulo 4- Antecedentes .....	40
<b>MÉTODO</b>	
Planteamiento del problema .....	50
Objetivos .....	50
Muestra .....	50
Tipo de investigación .....	52
Instrumentos .....	52
Procedimiento .....	53
Análisis estadístico .....	54
<b>RESULTADOS</b> .....	55
<b>DISCUSIONES</b> .....	84
<b>CONCLUSIONES</b> .....	103
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	104
<b>ANEXOS</b> .....	109



## RESUMEN

Los costos potenciales y las consecuencias del altruismo, en términos de las relaciones individuales, es un tema poco estudiado en la actualidad. En este trabajo se realizó una evaluación por medio de la Escala de Interacción de la Estructura Familiar, considerando 13 escalas, que miden los principales constructos del modelo de funcionamiento familiar propuestos por Salvador Minuchin (límites, manejo de autoridad y manejo de conflictos).

Se analizaron dos muestras, seleccionadas en el H. Cuerpo de Bomberos y la Cruz Roja, respectivamente, en la ciudad de Pachuca, Hidalgo. La hipótesis de trabajo consideró que las fuertes cargas de estrés a las que se ven expuestos los prestadores de servicios de emergencia van a repercutir en su salud física, en la emocional y en su dinámica familiar. Se supone entonces que estos servidores tendrán formas diferentes para enfrentar y resolver problemas asociados a la dinámica familiar, tanto a nivel personal como en conjunto.

Los resultados obtenidos sugieren que el impacto de los estresores laborales no afecta de manera patológica las relaciones familiares de estos individuos, aunque sí se observaron algunas tendencias como: sobreprotección, desligamiento de los hijos, sentimiento de soledad, coaliciones y rasgos de violencia verbal, lo que sugiere que una exposición a estresores más fuertes impactará de forma negativa en el sistema. Un elemento clave que amortigua el impacto del estrés laboral en la dinámica familiar, puede explicarse mediante las *estrategias de afrontamiento* que utilizan las familias para lograr el equilibrio y donde se definen tres mecanismos básicos dentro de los sub-grupos analizados: redistribución eficiente de roles y responsabilidades entre la madre y los hijos, un modelo tradicional de familia (padre trabajador-madre dedicada al hogar) y modelo social de costo-beneficio (asociado a un esquema predisposicional de personalidad y a la imagen heroica dentro de la comunidad).

Aunque los resultados aquí obtenidos sugieren patrones interesantes en cuanto a la dinámica familiar para estos grupos altamente susceptibles a fuertes estresores laborales, es necesario realizar más estudios, considerando las respuestas de la pareja y los hijos, así como también la eficacia de los programas institucionales de tratamiento psicológico y la necesidad de aplicarlos de forma integral (al individuo y a su núcleo familiar).

## INTRODUCCIÓN

No existe ningún tipo de entrenamiento que pueda eliminar completamente la posibilidad de que una persona que trabaja con cantidades importantes de lesionados y cadáveres en el marco de una situación de desastre, sea afectada en el orden psíquico. Los trabajadores de emergencias están sometidos a factores de riesgo de estrés procedentes de varias fuentes. En primer lugar, el tipo de trabajo, orientado a actos de salvamento, rescate u otro tipo de problemas graves e incluso dramáticos, condiciona una percepción importante de responsabilidad y requerimiento de autoexigencia.

El impacto de las situaciones de desastre en las relaciones personales puede ser pretraumático, epitraumático y postraumático. Dentro de los desórdenes más documentados al respecto se encuentra el Trastorno de Estrés Postraumático (PTSD, por sus siglas en inglés), que se ha reportado para víctimas asociadas a eventos como guerras, catástrofes naturales, terrorismo, eventos traumáticos de algún tipo o profesiones asociadas a emergencias y rescate, estas últimas generalmente ligadas a actividades altruistas o de auxilio y a individuos en situaciones de riesgo.

Los componentes más relacionados con el padecimiento de estrés postraumático son las experiencias de riesgo vital para sí mismos y el tener que enfrentarse a víctimas graves y cuerpos mutilados. Estas experiencias estresantes pueden conducir a reacciones fisiológicas y psicológicas de estrés, alteraciones mentales y otros problemas de salud.

En adición a los efectos de deterioro de la sintomatología post-trauma, la experiencia traumática llega a infiltrarse en la experiencia de vida del individuo, causando una evitación progresiva de aproximaciones interpersonales. Esta experiencia puede tener también efectos perjudiciales en la auto-conciencia, la intimidad, la sexualidad y la comunicación, afectando entonces elementos clave para el mantenimiento de relaciones interpersonales sanas (McFarlane y Bookless, 2001).

Los costos potenciales y las consecuencias del altruismo, en términos de las relaciones individuales, es un tema poco estudiado en la actualidad. En los desastres emergen algunas tensiones peculiares y se desarrollan conflictos al interior de las familias, debido a que los individuos involucrados en rescate o manejo de desastres, muestran alteraciones en los roles tradicionales.

Es posible observar que los proveedores de servicios de emergencia directamente afectados por síntomas como éstos son los bomberos y socorristas, pues generalmente están vinculados con el sufrimiento ajeno y con la muerte, por lo que el objetivo del presente trabajo es conocer, comparar y evaluar la percepción personal de la vida familiar para estos individuos, partiendo de dos muestras, seleccionadas en el H. Cuerpo de Bomberos y la Cruz Roja, respectivamente, en la ciudad de Pachuca, Hidalgo.

Al abordar a estos grupos especialmente vulnerables, es posible observar que, aunque actualmente se ha dado mayor importancia a los aspectos emocionales y al manejo de estrés en diferentes actividades laborales, poco se conoce del impacto que estas actividades tienen en el ámbito familiar; es decir, se puede identificar cuándo empieza su intervención pero no se sabe cuándo termina. Esto hace relevante evaluar y comprender la problemática familiar para coadyuvar a mejorar su calidad de vida y, en el mejor de los casos, a prevenir la incorporación de víctimas secundarias.

Para realizar este estudio se llevó a cabo un proceso de evaluación por medio de la Escala de Interacción de la Estructura Familiar, creada por Linda Perosa y colaboradores (1981), que considera 13 escalas: aglutinamiento, desligamiento, sobreprotección, rechazo, flexibilidad, rigidez, evitación de conflicto, resolución de conflicto, conflicto manifiesto sin resolución, manejo de autoridad de los padres, triangulación, coalición y rodeo; cada escala se evaluó con cinco reactivos y mide los principales constructos del modelo de funcionamiento familiar propuestos por Salvador Minuchin (1977).

El diseño del proyecto parte de una hipótesis, considerando inicialmente que las fuertes cargas de estrés a las que se ven expuestos los prestadores de servicios de emergencia van a repercutir en su salud física, en la emocional y en su dinámica familiar. Se supone entonces que estos servidores tendrán formas diferentes para enfrentar y resolver problemas asociados a la dinámica familiar, tanto a nivel personal como en conjunto.

## CAPÍTULO 1

### EL CONTEXTO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE EMERGENCIA Y RESCATE

#### ***Los socorristas***

##### *Historia del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja*

Un joven suizo, Jean Henry Dunant, se encontraba por negocios en el norte de Italia cuando llegó a un poblado denominado Solferino, cercano a donde se libraba una batalla entre los ejércitos Franco-Italiano y Austriaco, el día 24 de junio de 1859. Durante el transcurso del día, Dunant observó que había millares de heridos de ambos bandos tendidos en el campo de batalla sin asistencia de ningún tipo, por lo que decidió intervenir en su auxilio sin importar la nacionalidad del ejército a que pertenecieran.

La ayuda fue organizada por él en la *Iglesia de Chiesa Maggiori* del pueblo de Castiglione, muy cerca del lugar de la batalla, consiguiendo agua y vendajes en la medida de sus posibilidades, recibiendo la colaboración de los pobladores de la ciudad; “las mujeres de Castiglione, viendo que no hago distinción alguna de nacionalidad, siguen mi ejemplo demostrando la misma benevolencia para con todos estos hombres de tan diversos orígenes, todos ellos, para ellas, por igual extranjeros”<sup>1</sup>. Con base en las experiencias vividas en esta batalla, Dunant escribe un libro llamado “Un recuerdo de Solferino” y concibe la idea de crear un cuerpo de asistencia voluntaria que se prepare en tiempos de paz y que sirva a los servicios médicos y sanitarios en tiempo de guerra.

Pocos años después, el 9 de febrero de 1863, se reúne el organismo suizo de asistencia humanitaria llamado *Sociedad Ginebrina de Utilidad Pública*, y durante su sesión se leen páginas del libro de Dunant, después de lo cual reciben a su autor en la asociación y junto a otros cuatro importantes ciudadanos, forman un grupo que fue denominado *Comité de los Cinco*, quienes estarían encargados de todo lo relativo a la asistencia médica necesaria en caso de guerra.

---

<sup>1</sup> Dunant, Henry (1982) Un recuerdo de Solferino. Ginebra, Suiza: Re-editado por el Comité Internacional de la Cruz Roja, p. 73.

Esta comisión llevó a cabo su primera sesión el 17 de febrero de 1863, tomando el nuevo nombre de *Comité Internacional y Permanente de Socorros para los Militares Heridos*; durante los meses siguientes, estos cinco hombres desplegaron una intensa actividad que se coronó en octubre de 1863 con la celebración de la Conferencia Internacional en Ginebra, Suiza, a la que asistieron representantes de 16 Estados y adoptaron un signo distintivo: una cruz roja sobre fondo blanco, para identificar y proteger a quienes socorren a militares heridos. El símbolo de la Cruz Roja apareció por primera vez en un campo de batalla en febrero de 1864, durante la guerra entre Prusia y Dinamarca.

En agosto de 1864, el gobierno suizo convocó a una Conferencia Diplomática en la que se firmó el *Primer Convenio de Ginebra*, el día 22 del mismo mes, el cual buscaba mejorar la suerte de los militares heridos en campaña (Cruz Roja Mexicana, 2000). Para 1876, durante la *Guerra de Oriente* que asoló a los Balcanes, el Imperio Otomano decide utilizar una media luna roja sobre un fondo blanco, al considerar que la cruz roja tenía implicaciones cristianas contrarias a su fe musulmana, siendo aceptada como un signo de excepción, aunque con las mismas funciones de la Cruz Roja, de acuerdo con los Convenios de Ginebra de 1929 (Bory, 1992).

Estos Convenios siguieron revisándose y ampliándose hasta el año de 1949, cuando adquieren la estructura que se conoce actualmente:

- Convenio I. De la protección a los heridos y enfermos de las fuerzas armadas en campaña.
- Convenio II. De la protección a los heridos, enfermos y náufragos de la fuerzas armadas en el mar.
- Convenio III Del trato adecuado de los prisioneros de guerra.
- Convenio IV De la protección debida a las personas civiles en tiempos de guerra.

Posteriormente, el 8 de junio de 1977, se agregan a los Convenios dos protocolos que amplían la protección a personas civiles en tiempos de guerra, quedando de la siguiente forma:

Protocolo I      Garantiza la protección a personas civiles contra los efectos de las hostilidades, incluyendo guerras de liberación nacional y es aplicable en conflictos armados internacionales.

Protocolo II      Garantiza la protección a todas las personas que no participan en las hostilidades y es aplicable a conflictos armados dentro de un mismo país

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, también conocido como Cruz Roja Internacional, quedó conformado de la siguiente manera (Figura 1):



**Figura 1.** Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

- 1 *Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)*. Su función es hacer lo posible por prestar protección y asistencia en todas las circunstancias, a las víctimas de los conflictos armados, tanto nacionales e internacionales, como de disturbios y tensiones internos.
- 2 *Estados Parte de los Convenios de Ginebra*. Son aquellos países que aceptan y han firmado los Convenios de Ginebra para la protección de víctimas de guerra, enfermos, náufragos y refugiados, pero que no establecen una Sociedad Nacional en su país.
- 3 *Conferencia Internacional de la Cruz Roja*. Es la más alta autoridad del Movimiento y se compone de las delegaciones de todas las Sociedades Nacionales. Su función es examinar cuestiones humanitarias de índole general relacionadas con el Movimiento.
- 4 *Sociedades Nacionales de Cruz Roja y de Media Luna Roja*. Sus actividades son múltiples, dependiendo de las características específicas de cada país.
- 5 *Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja*. Actúa como órgano permanente de enlace, de coordinación y de estudio entre las Sociedades Nacionales.

La Cruz Roja en nuestro país es una Sociedad Nacional conocida oficialmente como *Cruz Roja Mexicana* (Cruz Roja Mexicana, 1995c). Las primeras gestiones para la creación de la Cruz Roja en México se remontan al año de 1898, cuando el Gral. Porfirio Díaz encomienda al Dr. Fernando López y Sánchez Román, Director del Hospital Militar, realizar un estudio con el objetivo de dar respuesta a una solicitud de la Cruz Roja Española, mediante la cual requiere información sobre los servicios de ambulancia existentes en el país y su relación con la Unidad Sanitaria del Ejército Mexicano en caso de conflicto armado, con base en lo estipulado por el Convenio de Ginebra de 1863.

Del estudio que realiza el Dr. López se desprende la necesidad de dicho documento. Durante los años siguientes, no hubo en nuestro país respuesta a las sugerencias del Dr. López. Sin embargo, su esposa, la

Sra. Luz González Cosío de López, retoma de manera definitiva y personal el proyecto plasmado en las propuestas de su esposo.

Es así como a partir de 1907, la Sra. González Cosío sostiene una serie de entrevistas con Don Porfirio Díaz con el fin de lograr su apoyo para la constitución de la Cruz Roja en México, proyecto que se empezó a cristalizar al aparecer publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de Agosto de 1907 la adhesión de México al Primer Convenio de Ginebra de 1864 (Cruz Roja Mexicana, 1995a).

Durante los días 26 y 27 de Agosto de 1909, ocurre un desastre natural que viene a acelerar el propósito de la Señora Cosío de López: una impresionante tromba inunda la Ciudad de Monterrey. El Gobierno de la República considera este hecho como idóneo para que la Cruz Roja entre en funciones, por lo que la madrugada del 03 de Septiembre se envía una brigada de la Cruz Roja en tres vagones con el emblema de la institución, integrada por enfermeras, voluntarios y médicos. Esta sería la primera intervención histórica de la Cruz Roja Mexicana en un desastre dentro del país.

Finalmente, el 21 de Febrero de 1910 da nacimiento oficial y jurídico a la Asociación Mexicana de la Cruz Roja, iniciando sus labores en México con instalaciones provisionales y en distintos domicilios. El primer servicio de la Cruz Roja en México se hizo de la siguiente forma: “A mediados de Abril de 1911 un muchacho llegó a informar a las instalaciones que en ese entonces se ubicaban en la Calle de Rosalío número 20, que enfrente de la Alameda Central se encontraba un hombre mal herido, por lo que inmediatamente, con unas batas con el emblema de la Cruz Roja y una banderola, los doctores Leandro Cuevas y José María Argüelles salieron corriendo atrás del jovencito hasta el lugar en donde se encontraba el herido, tomándolo en brazos y llevándolo a las instalaciones de *“la Cruz”*<sup>2</sup>.

En el año de 1913, se inicia formalmente el servicio de ambulancia de la institución levantando heridos y enfermos en la vía pública, siendo el primer Jefe General de la Ambulancia el Doctor Leandro Cuevas Larrañaga, quien conforma lo que sería el Cuerpo de Camilleros que años después se denominarían Ambulantes, posteriormente Socorristas y hoy en día Técnicos en Urgencias Médicas (Cruz Roja Mexicana, 1995a).

Posteriormente se instrumentó el servicio de ambulancias. Es en el año de 1930 cuando se inicia formalmente la capacitación para todos

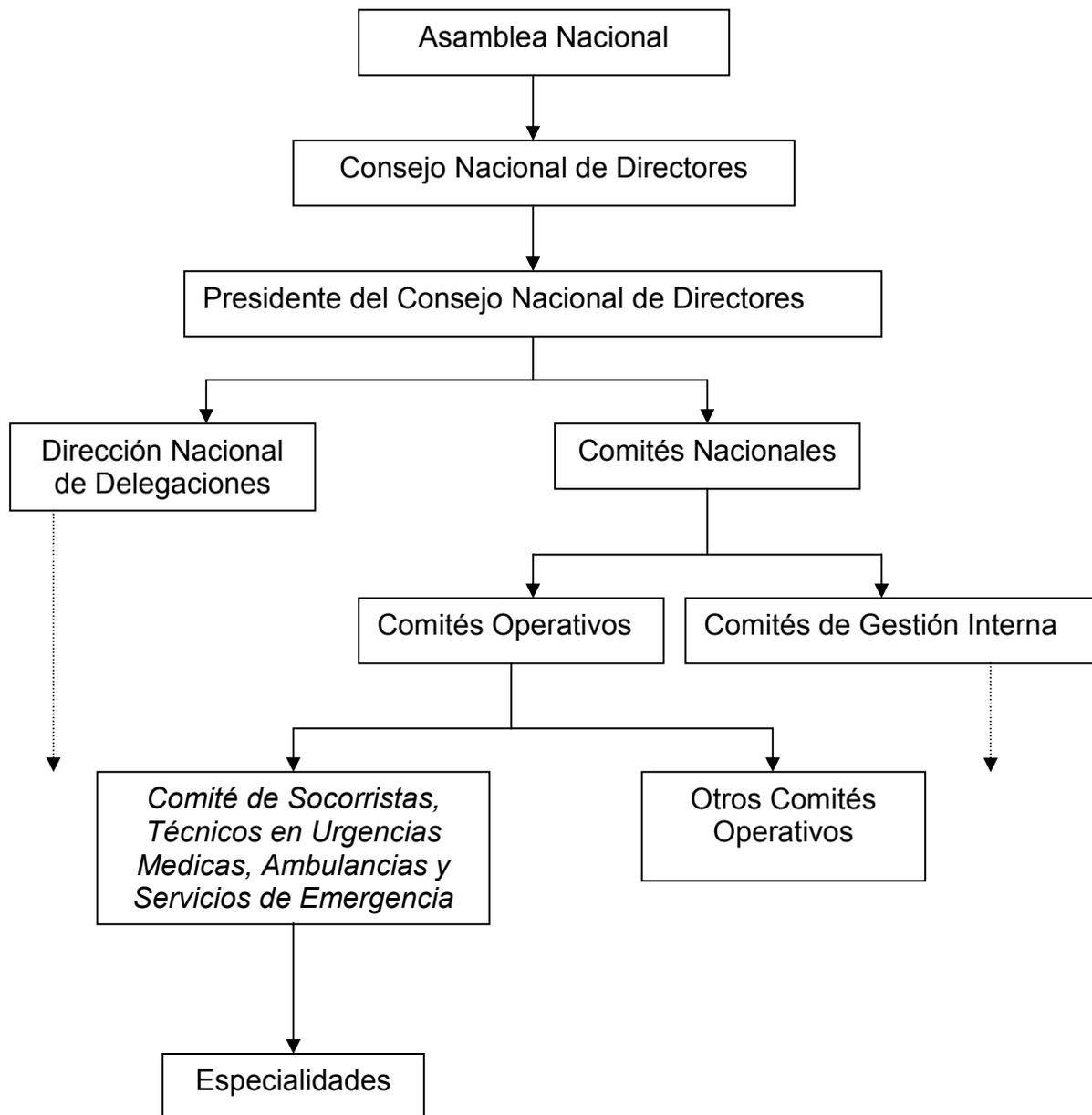
---

<sup>2</sup> Cruz Roja Mexicana (1995) Una obra de mexicanos en beneficio de la humanidad. México. p.47.

aquellos que deseaban participar en el servicio de emergencia de Cruz Roja. Durante los años siguientes, cada vez era más común ver las ambulancias de la Cruz Roja atender emergencias, no sólo en el Distrito Federal, también en las ciudades en donde se habían fundado Delegaciones de ésta.

### *Fundamentación legal*

La Cruz Roja Mexicana como Institución Pública de Asistencia Privada, cimienta su existencia en el Decreto 401 de la Secretaría de Guerra y Marina del 21 de Febrero de 1910, el cual le da vida jurídica. De igual manera, funda su actuación en los Convenios de Ginebra y los Protocolos Adicionales a los mismos, así como en sus siete Principios Fundamentales que son la base doctrinaria de la Institución a nivel internacional, a saber: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Universalidad, Unidad y Voluntariado (Cruz Roja Mexicana, 1995b). Así, la estructura orgánica de la Cruz Roja Mexicana, descrita en sus estatutos internos, queda de la siguiente forma (Figura 2):



**Figura 2.** Estructura Orgánica de la Cruz Roja Mexicana.

Después de la organización de gobierno, para llevar a cabo sus funciones la Institución se ha dividido en una Dirección General y dos tipos básicos de comités: a) los llamados de *gestión interna*, que tienen funciones administrativas y b) los denominados *operativos*, que tienen contacto con la comunidad. Dentro de estos últimos, se encuentra el *Comité de Socorristas, Técnicos en Urgencias Médicas, Ambulancias y*

*Servicios de Emergencia*, cuyas funciones son prestar asistencia médica-prehospitalaria y de rescate a la ciudadanía en general, a través de diversas especialidades como: *Técnico en Urgencias Médicas, Alta montaña, Buceo*, etc.; es importante mencionar que, junto con las instituciones gubernamentales autorizadas, la Cruz Roja es la única institución facultada jurídicamente para atender, levantar y trasladar tanto heridos como enfermos en la vía pública en situaciones de emergencia (Cruz Roja Mexicana, 2000).

Ante la gran demanda de servicios y la escasez de ambulancias, a principios de la década de los años cuarenta se constituyó la sección motorizada, integrada por automóviles y motocicletas que apoyarían los servicios de ambulancias (Cruz Roja Mexicana, 1995a). Con el paso de los años, la Cruz Roja Mexicana ha ido evolucionando, no sin sufrir las vicisitudes que una institución de esta naturaleza tiene que enfrentar, sobre todo en el aspecto financiero.

### *La Cruz Roja en la Ciudad de Pachuca*

La Delegación Pachuca de Cruz Roja Mexicana, fue fundada el 9 de septiembre de 1939 y, tanto en su estructura como en su funcionamiento, se apega a la normatividad nacional. Actualmente, en su área de socorrismo cuenta con las especialidades de Técnicos en Urgencias Médicas y Conducción de Vehículos de Emergencia.

## **Los bomberos**

### *Historia de los cuerpos de bomberos*

Posiblemente la primera protección organizada contra el fuego comenzó en el Imperio Romano, cuando Augusto subió al poder en el año 24 A.C. y creó un servicio de vigilancia, promulgando también algunos reglamentos muy básicos para vigilar y prevenir los incendios. Los principales servicios que había eran en patrullas nocturnas y algunos de sus trabajos se parecían más a los de los policías o los soldados, que a las actividades de los bomberos. Sin embargo, debido a que en esa época los incendios eran frecuentes, los servicios estaban provistos de utensilios para atacar al fuego, tales como cubos y hachas.

Los reglamentos de protección contra incendios más antiguos de los que se tenga conocimiento, se ubican en el año 872 D.C. en Oxford, Inglaterra, cuando se adoptó el toque de queda, por lo que todos los incendios se atacaban a una cierta hora de la noche. A partir de 1066, Guillermo el Conquistador estableció una ley general de queda en Inglaterra la cual, además de evitar las revueltas, servía como medida de prevención de incendios. En los siglos posteriores, cada país tuvo su propio y particular desarrollo en la formación de los cuerpos de bomberos (Pons, 1977).

### *Los bomberos en México*

Las primeras referencias históricas acerca de la existencia de grupos dedicados a combatir incendios, mencionan que poco después de la conquista había un grupo destinado para tal fin, el cual estaba integrado por los propios indígenas, quienes acudían a los siniestros bajo la supervisión y guía de un soldado español.

En los años siguientes, además de los incendios y debido a las características geográficas del territorio del Valle de México, se presentaron severas inundaciones, las cuales llegaron a rebasar los tres metros de altura en los años 1555, 1580, 1607 y 1629, razón que motivó la necesidad de construir diques alrededor de la ciudad, asignándole la tarea al recién creado *Grupo Encargado de Combatir los Incendios en la Ciudad Capital*. Posteriormente, el día 14 de abril de 1774, se crea el *Primer Regimiento contra Incendios*, debido al especial interés en el tema por parte del Virrey Don Antonio Maria de Bucareli.

El 21 de agosto de 1826, se da a conocer una *Orden General* por parte del ejército que entre sus puntos más importantes, menciona la cantidad de personal que acudirá al auxilio en los casos de siniestro y la manera en que debían organizarse los grupos para que dicha ayuda fuera efectiva y que además se evitara el robo y extravío de pertenencias. En el año de 1842, se hace público un *Bando Contra Incendios*, mediante el cual la ciudadanía se entera de las multas y castigos aplicables a todas aquellas personas que incurran en la provocación de un incendio.

Para el año de 1850, ya existía un proyecto para formar en la Ciudad de México la primera *Compañía de Bomberos–Zapadores* sostenida con fondos del municipio. Sin embargo, pasaron varios años más para que pudiera llevarse a cabo. El 17 de febrero de 1862 se entregan las primeras instalaciones que se habilitan como *Cuartel de la Compañía de bomberos*, el cual se encontraba en la parte superior del *Edificio de la Diputación*; el 14 de abril del mismo año, entra en vigor el *Reglamento de los Bomberos Municipales*, este documento, elaborado por el General de División y Gobernador del Distrito Federal, Don Anastasio Parodi, describía la organización, funciones, capacitación, perfil del bombero y la gratuidad del servicio.

El 20 de septiembre del mismo año, se publicó un bando promulgado por José M. Gonzáles Mendoza, Gobernador del Distrito Federal, que entre sus artículos se destacan dos, por lo novedoso de su contenido para la época:

- Será obligación del Comandante de Bomberos considerar la magnitud del incendio y salvar a toda costa, en primer lugar a las personas, en segundo a los animales, en tercero a los papeles o documentos de importancia, en cuarto lugar las alhajas u objetos preciosos, en quinto lugar los muebles y en sexto el edificio.
- La salvación de las personas se verificará en el orden siguiente: primero los niños, segundo los ancianos, tercero los enfermos e imposibilitados y cuarto las demás personas; la salvación de los animales se hará de la siguiente manera: primero los perros, segundo los caballos y mulas y finalmente todo lo demás.

Un hecho relevante fue el decreto del *Reglamento Contra Incendios*, aceptado el 11 de febrero de 1864 por el Emperador Maximiliano de Hamburgo, en el que se menciona la participación ciudadana en el combate a siniestros y el establecimiento de la responsabilidad jurídica y laboral del bombero.

En el diario oficial del 20 de marzo de 1871, se publicó en la sección *Gacetilla* una serie de disposiciones encaminadas a la formación de una *Compañía de Bomberos Profesionales*, integrada por la Guardia Civil Municipal y para la adquisición de bombas y otros utensilios, notificándose que por orden presidencial, el ayuntamiento es responsable del combate y control de incendios; posteriormente se siguieron haciendo propuestas para la creación de un cuerpo oficial de bomberos en la ciudad de México, sin embargo, es el 22 de agosto de 1873, en el Puerto de Veracruz, donde se formó oficialmente un *Cuerpo de Bomberos de la Ciudad*, por lo que es considerado desde entonces como el más antiguo a nivel nacional, además de que la fecha de su fundación fue aceptada como el *Día del Bombero* en todo el país.

El 20 de diciembre de 1887, por orden del entonces Gobernador del Distrito Federal, General de División Don Carlos Pacheco, son comisionados 15 gendarmes y auxiliares bajo el mando del Ingeniero Leonardo del Frago, para formar un Cuerpo de Bomberos en la Ciudad de México, contando con instalaciones en el Edificio de la Contaduría Mayor de Hacienda, ubicado en la planta baja de Palacio Nacional. En el Porfiriato, debido al incremento de servicios y el crecimiento de la ciudad, el Cuerpo de Bomberos es dotado con tres estaciones en el año de 1881, quedando éstas en Tlalpan, Mixcoac y Coyoacán. En el año de 1901, los bomberos se modernizan con la primera línea telefónica.

Durante la época revolucionaria, el Cuerpo de Bomberos no sólo tuvo meritorias distinciones por los servicios para los que fue creado, sino también por su participación en otros sucesos, entre los que destaca la *Marcha de la Lealtad*, cuando los bomberos, con armas en las manos y en unión de los cadetes del Heroico Colegio Militar, la Policía Montada y el Batallón de Seguridad, escoltaron al presidente Francisco I. Madero, del Castillo de Chapultepec a Palacio Nacional, el 13 de febrero de 1913.

En 1915, se acondicionó un *carro motor* (carromato) para usarlo como ambulancia, ya que hasta entonces se hacía el traslado de los heridos resultantes de los incendios, en un carromato para transportar leña. En 1917, ante la necesidad de contar con equipo nuevo y un personal mejor preparado, es comisionado el Coronel Jesús Blanquel Corona, comandante de los bomberos, para visitar las estaciones similares que operaban en los Estados Unidos de América, buscando adaptar técnicas que pudieran ser funcionales y aplicables en nuestro país.

Para enero de 1920, el Cuerpo de Bomberos contaba con 130 elementos, quienes se reclutaron entre personas que tuvieran aptitud

para el servicio, pero principalmente con físico corpulento. El día 2 de enero de 1922, se expide un Reglamento para el Cuerpo de Bomberos, definiendo sus obligaciones, funciones y el marco inicial de la institución.

Dentro de los muchos servicios prestados en los últimos años, destaca un incendio que ocurrió el 28 de noviembre de 1948 en la ferretería *La Sirena*, ubicada en las calles de Palma y 16 de Septiembre en el Centro Histórico; durante este siniestro, se efectuaron maniobras de gran riesgo con el fin de controlar el incendio, durante las cuales se desplomaron las paredes frontales del edificio, sepultando a 12 elementos. Posteriormente a este evento, para reconocer el esfuerzo por preservar las vidas humanas y el inmueble, la corporación es denominada como el Heroico Cuerpo de Bomberos. En el año de 1951, se llevó a cabo el abanderamiento del Heroico Cuerpo de Bomberos por el entonces Presidente de la República, el Lic. Miguel Alemán Valdés (Academia de Bomberos de la Ciudad de México, 2004).

### *Los bomberos en Pachuca, Hidalgo*

La historia del H. Cuerpo de bomberos de la ciudad de Pachuca se remonta al año de 1950, cuando un voraz incendio acabó con una ferretería en la vecina ciudad de Tulancingo y amenazó a toda una colonia. El accidente puso en alerta a la población en general y la Cámara de Comercio de Pachuca planteó la necesidad de contar con un cuerpo y una estación de bomberos. Posteriormente se inició una amplia campaña para su construcción y el día 20 de marzo de 1951, durante la administración del Lic. Vicente Aguirre, Gobernador Constitucional en turno, el Presidente de la República Mexicana, Lic. Miguel Alemán Valdés, inauguró la Estación de Bomberos, ubicada en Av. Madero s/n, Col. Nueva Francisco I. Madero, sede que sigue ocupando en la actualidad; después de la conclusión de esta primera estación, los bomberos iniciaron sus funciones con 10 elementos egresados del H. Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de México y su trabajo fue regulado por la Inspección de Policía, misma que posteriormente se convertiría en la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito del Estado de Hidalgo (Moreno, 2004).

### *Fundamentación legal*

Hasta hace pocos años se carecía de una fundamentación jurídica en la mayoría de los cuerpos de bomberos del país, quedando

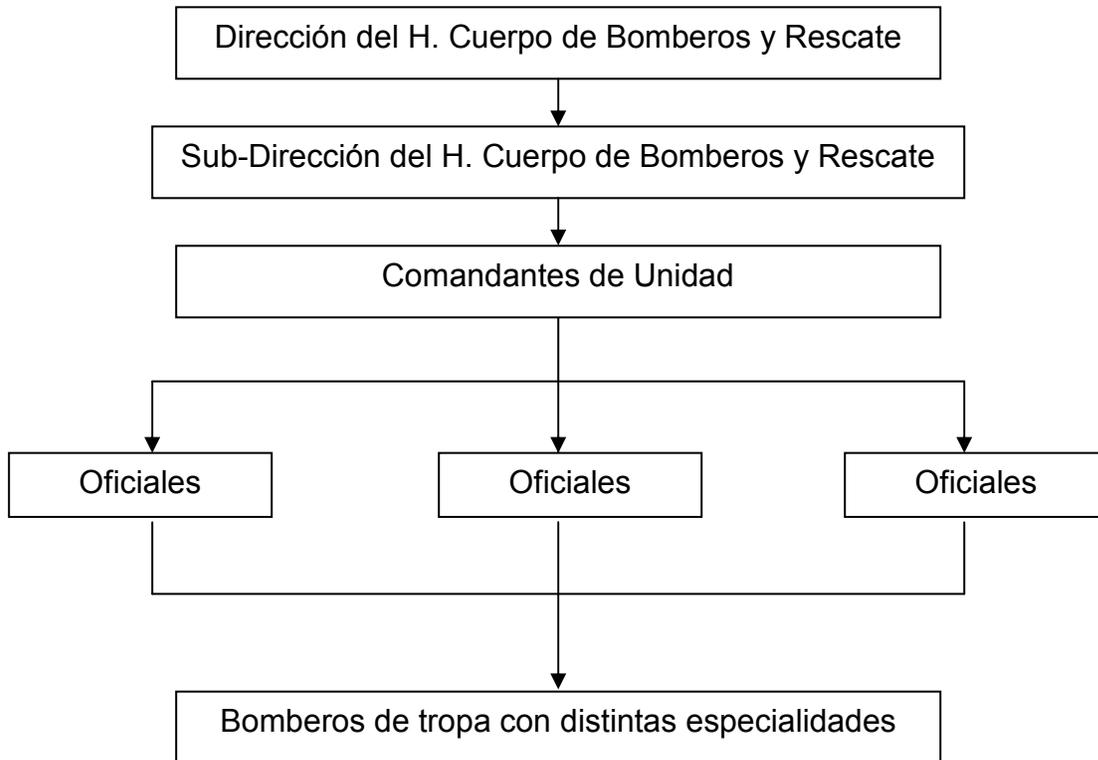
actualmente regulados por las leyes de Protección Civil de cada entidad, la cual les da vida a nivel jurídico. Sin embargo, no obstante que ya se ha logrado la mención de los bomberos en la ley, aún existen vacíos legales para describir su organización, estructura y presupuesto; tal es el caso de la falta de un reglamento propio y su pertenencia a las nóminas de seguridad pública, teniendo percepciones económicas equivalentes a las de la policía.

En algunas entidades existen *Bomberos Estatales* dependientes operativamente de las Unidades de Protección Civil, en otras, están adscritos a las áreas de Seguridad Pública y en algunos casos más operan independientemente bajo el esquema de patronato, sobre todo en el ámbito municipal. En el caso de la ciudad de Pachuca, el H. Cuerpo de Bomberos es un órgano dependiente de la Dirección General de Seguridad Pública y Transito del Estado de Hidalgo, de donde se obtienen los *Manuales de Organización*, los procedimientos y el inventario de las acciones encomendadas a ellos, que principalmente consisten en minimizar el daño al ser humano, sus bienes y daños ecológicos.

### *Estructura y funcionamiento*

Aunque la labor clásica de los Bomberos es el combate al fuego, la gama de servicios que presta a la población es muy amplia según las capacidades y especialidades que maneje cada corporación. Los Cuerpos de Bomberos, independientemente de su adscripción al área de Seguridad Pública, Protección Civil o como Patronatos, generalmente operan un esquema piramidal de mando tipo militar.

En algunos estados, principalmente del norte del país, el régimen castrense es más flexible y apegado al sistema norteamericano y en el cual hay menos grados, mayor operatividad, más administración y procesos operacionales; en los estados del centro y sur, prevalece la disciplina apegada al sistema militar mexicano con mayor rigidez y sistemas operativos tradicionales. Sin embargo, la estructura orgánica interna en general de los cuerpos de bomberos descansa en el siguiente esquema de mando (Figura 3):



**Figura 3.** Estructura Orgánica de un cuerpo de bomberos



## MARCO TEÓRICO

### CAPÍTULO 2

#### LA RELACIÓN INDISOLUBLE: SERVICIO DE EMERGENCIA Y ESTRÉS

El trabajo de los servidores de emergencia se da en medio de un gran desgaste físico y, en muchos casos, en condiciones ambientales adversas, además de otros factores como los incómodos equipos de protección y el aspecto emocional, que incluye la protección de los compañeros, de las personas y de sus bienes. Estos trabajadores se caracterizan también por tener largos periodos de preparación para episodios periódicos de intenso estrés psicológico y una gran demanda de actividad cardiopulmonar, debido a que permanecen en periodos de relativa inactividad para entrar en fases de alarma y alto estrés, lo anterior se refleja en sus respuestas caracterizadas por un gran desgaste que, de manera general, puede dividirse de la siguiente forma (Fink, 2000):

##### 1.-Desgaste fisiológico:

Las actividades son intrínsecamente estresantes, por lo que se puede encontrar un incremento de catecolaminas (hormonas producidas agudamente bajo estrés) en la secreción urinaria, las cuales son comparativamente mayores en relación a los días de descanso; se encuentran además en la orina 17 tipos de cetoesteroides, los cuales son metabolitos de hormonas esteroides endógenas, que se producen bajo estrés sostenido.

##### 2.-Desgaste cardiovascular:

Después de una llamada de alarma, el personal de emergencia experimenta un aumento de ansiedad debido a la impredecibilidad de la situación con la que va a enfrentarse; se ha observado que esta ansiedad supera incluso a la que sigue en el proceso de notificación de la emergencia y el proceso de ruta hasta el lugar del incidente. La respuesta cardiovascular se muestra con un incremento significativo en el gasto cardiaco; este incremento se da también en el personal que se queda como responsable de llamadas en la central de radio, actividad poco popular y aceptada. El tráfico en ruta, las maniobras peligrosas y el sonido de las sirenas, contribuyen a preservar el estado de alerta y el estrés. El



desgaste ocasionado a través de todo el proceso de la emergencia o poco después, puede provocar en ocasiones infartos agudos, aunque principalmente con personas que tengan antecedentes de cardiopatías, por lo que es importante que se tome en cuenta este factor para la selección de personal, de otra forma, no hay suficiente evidencia para considerar que la actividad por si misma sea generadora del problema, incluyendo la frecuencia de asistencia a las emergencias y los años de servicio.

### 3.-Desgaste psicológico:

Dentro de la vida del personal de emergencia hay muchas fuentes de estrés, mayores que en cualquier otro tipo de personas y que en cualquier otra actividad laboral; ellos aceptan, desde el momento de la llamada y hasta la culminación del evento, un nivel de riesgo personal por encima del promedio humano, siendo generalmente impredecible, debiendo estar también al tanto del cuidado de sus compañeros; una falla en el servicio, la lesión de un compañero o la muerte de una víctima pueden ocasionar una gran afectación emocional en el personal y dificultad para asimilarlo.

Además, debido al alto nivel de satisfacción y motivación en el trabajo a comparación del resto de la población, el personal desprecia o considera poco importantes algunos aspectos relacionados con el mismo, como son la privación de sueño, elevadas cargas de trabajo, condiciones rígidas, riesgo personal, instrucciones inconsistentes y situaciones imprevistas.

Frecuentemente, las personas sometidas a este tipo de actividad, pueden mostrar efectos emocionales adversos, convirtiéndose en un tipo de población muy propenso a desarrollar trastorno de estrés postraumático, lo cual impacta significativamente en su habilidad para mantener relaciones sociales y familiares eficientes, o al menos funcionales. El personal que no muestra todos los criterios para ser diagnosticado con este trastorno, se ve igualmente afectado por recuerdos intrusivos, ansiedad y un deterioro en las relaciones familiares.

Las personas dedicadas a esta actividad, si bien están preparadas para enfrentar diversas situaciones, desde las inherentes a la técnica de su trabajo hasta las administrativas, políticas y legales, están poco preparadas para afrontar aspectos personales, siendo víctimas de gran frustración, pues cuando un error inevitable se presenta o es cuestionado el desempeño de su trabajo, se pueden sentir psicológicamente afectados al considerar



que sus expectativas no se cumplieron como era su deseo, produciéndose un malestar que puede ser crónico y no termina al concluir su jornada, sino que trasciende mas allá del ámbito laboral. En contraste de lo anterior, el personal disfruta de los aspectos positivos del trabajo como son el estatus social, lo interesante del trabajo, el alto grado de autonomía y elevado énfasis en el trabajo de equipo y apoyo mutuo, la admiración de otros ciudadanos, las aspiraciones de los niños y el reconocido aspecto de la defensa de los bienes públicos.

La exposición prolongada al estrés, las crisis y la aparición de criterios varios de alteraciones emocionales que, sin embargo, no cumplen con los mínimos para llevar a cabo un diagnóstico, afectan la salud y las relaciones, disminuyendo tanto la habilidad como la capacidad de adaptación en áreas importantes de la vida, como el matrimonio y la familia (Fink, 2000).

Hay una gran diferencia entre lo que puede llamarse los *ciudadanos ordinarios* y aquellos que laboran en servicios de emergencia, pues en el curso de sus carreras se ven constante y repetidamente involucrados en eventos traumáticos desde el punto de vista psicológico. Consecuentemente, la respuesta emocional típica de estas personas se torna diferente; la secuela de exposición a un evento estresante varía enormemente llegando en ocasiones a tener efectos patológicos, aunado a que, dentro de este tipo de corporaciones, el hecho de mostrar afectación es frecuentemente motivo de burla y se relaciona a la debilidad, lo que lleva a los involucrados a negarlo, buscando además una salida alternativa y equivocada por medio del abuso del alcohol y las drogas. En relación a esto, se incrementan también los problemas dentro de la familia al no sentirse comprendidos o no querer compartir ni proporcionar el peso de sus historias con la gente a la que aman (Parkinson, 1993).

A pesar de que muchos trabajadores de servicios de emergencia están expuestos al peligro, sólo una minoría desarrolla patologías severas, sin embargo, esto no impide que se tengan problemas significativos. De una manera amplia se puede explicar que en un evento de emergencia, a mayor riesgo, mayor posibilidad de presentar efectos emocionales adversos. Hay otras variables como edad, género y antigüedad que son menos o poco significativas para el desarrollo de los efectos adversos ((Fink, *Op. cit*).



Los factores de riesgo más importantes que Hodgkinson (1991) identificó en relación a los tipos de servicio, son aquellos donde la intervención es para auxiliar a niños; de igual forma en eventos en que las víctimas, por sus características, tengan algún parecido físico o similitud de edad con alguna persona significativa en su vida, lo cual se denomina *identificación con la víctima*, puede disminuir su desempeño eficiente en el momento del servicio y en servicios posteriores. Además, en el futuro se puede favorecer un sentimiento cada vez mayor de incertidumbre al abandonar el hogar. Finalmente, puede favorecer su deserción del servicio activo o desarrollar algún cuadro patológico.

El estrés en personal de emergencia se da por la naturaleza de un trabajo en el que frecuentemente sus participantes se ven involucrados en eventos tales como la muerte o lesiones severas de otros seres humanos, situaciones en que no sólo asisten a esas víctimas de accidentes, sino que se ven involucrados con riesgo de su propia integridad física, lo que los convierte en víctimas potenciales. Así, los riesgos propios de la ocupación pueden afectar severamente el área emocional, haciendo al personal muchas veces vulnerable para enfrentar sus temores, desesperanza, sus relaciones sociales, laborales y familiares (Hodgkinson y Stewart, 1991).

Como consecuencia de enfrentar de manera periódica situaciones de estrés, el individuo puede evitar o disminuir el interés en actividades que antes le resultaban gratificantes, restringiendo también su capacidad de experimentar emociones, lo que puede derivar a un malestar clínicamente significativo (APA, 1996).

El estrés se ha definido casi siempre como un estímulo o como una respuesta. Las definiciones en las que se le considera como un estímulo se centran en los acontecimientos del entorno, tales como desastres naturales, condiciones nocivas para el organismo, enfermedad o despido laboral, siendo razonadas estas situaciones en su forma universal y no en las diferencias individuales.

Las definiciones que consideran al estrés como una respuesta son las que han prevalecido en biología y medicina, las cuales hablan tanto del *individuo que está dispuesto a reaccionar*, como del *que está bajo estrés*, considerando a este factor como algo externo al sujeto. Ambas definiciones son limitadas en cuanto a utilidad, ya que el estímulo se considera estresante sólo en términos de la respuesta que genera.

No fue sino hasta 1936 cuando Hans Selye definió el estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, incluidas por supuesto las amenazas psicológicas; a



estas reacciones las llamó *síndrome general de adaptación*, considerando que, en efecto, el estrés no era una demanda ambiental, sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda.

Selye utilizó la palabra *stress* en biología para indicar aquel estado que se produce en un ser viviente, como resultado de una interacción del organismo con estímulos o circunstancias nocivas; este es un estado dinámico del organismo y no un estímulo, ataque, carga, símbolo, peso, ni aspecto alguno del entorno interno, externo, social, ni de cualquier otra clase. El concepto de estado dinámico, señala importantes aspectos del estrés que pueden de otro modo perderse, tales como los recursos necesarios para el afrontamiento y su costo, los cuales incluyen enfermedad y agotamiento; y sus beneficios, incluyendo también el aumento de la competencia y el gozo por el triunfo frente a la adversidad, por lo que es necesario establecer normas adecuadas que permitan determinar de forma específica las condiciones bajo las cuales determinados estímulos resultan estresantes.

El estrés psicológico es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, donde el primero percibe como amenazante de sus recursos al segundo y pone en peligro su bienestar. La posibilidad de que una determinada relación individuo-ambiente será estresante o no, dependerá de la evaluación cognitiva del sujeto (Everly y Mitchell, 1997). Cuando Lazarus y Folkman (1986), llevaron a cabo la primera exposición de su teoría de estrés psicológico en 1966, el punto de vista dominante era el positivismo, el cual considera los procesos mediadores con ciertas suspicacias, por lo que fue necesario insistir en que el concepto de evaluación era esencial en una teoría sobre estrés psicológico y afrontamiento, debido a que las personas y los grupos difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos, así como en sus interpretaciones y reacción ante los mismos. Por ejemplo, ante situaciones similares, se puede encontrar ansiedad o culpabilidad, incluso hay quien puede sentirse provocado en lugar de amenazado.

Para sobrevivir, el hombre necesita distinguir entre situaciones desfavorables y situaciones peligrosas; tal distinción suele ser sutil, compleja, abstracta y depende de un sistema cognitivo eficiente, el cual es resultado de un cerebro evolucionado que además es enriquecido por la experiencia. La evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características (valores, compromisos, estilos de pensamiento y de



percepción) y el entorno, cuyas características deben predecirse e interpretarse (Lazarus y Folkman, 1986).

El individuo está en función de la situación, pero también y más importante es considerar que la situación está en función del individuo a través de dos factores: a) la construcción cognitiva que éste haga de ella; y b) la selección activa y modificación que lleve a cabo. Se han identificado tres clases de evaluación cognitiva: *primaria*, *secundaria* y *reevaluación*. La *evaluación primaria* consiste en valorar una situación, la cual puede ser: a) irrelevante; b) benigno-positiva y c) estresante. Partiendo de esta clasificación, la valoración estresante pueden tomar tres formas: de daño/pérdida, de amenaza y de desafío.

El *daño/pérdida*, se refiere al perjuicio que el individuo puede sufrir; la *amenaza* se refiere a la anticipación de daños o pérdida; y el *desafío* hace referencia a aquellos acontecimientos que significan la posibilidad de aprender o de ganar. La amenaza y el desafío no son los polos opuestos de un mismo eje; pueden ocurrir de forma simultánea y deben considerarse por separado, aunque con frecuencia se hallan relacionados en la interpretación del acontecimiento.

La *evaluación secundaria* es una valoración relativa a lo que se debe y puede hacerse; incluye la apreciación de las estrategias de afrontamiento, la posibilidad de que una estrategia determinada pueda aplicarse de forma efectiva y la evaluación de sus consecuencias. La *reevaluación* se refiere al cambio efectuado para una evaluación previa, a partir de la nueva información recibida del propio individuo y/o del entorno. Una reevaluación es una nueva evaluación de una situación que sigue a otra anterior y que es capaz de modificarla. Algunas veces las reevaluaciones son el resultado de esfuerzos cognitivos de afrontamiento y éstas son llamadas reevaluaciones defensivas; otras veces las reevaluaciones se basan en la información recibida. En teoría, lo que distingue a la reevaluación defensiva es que es autoinducida y proviene de la necesidad interna del individuo, más que de las presiones del entorno.

Finalmente, se menciona el concepto de *vulnerabilidad*, que se halla estrechamente relacionado con el de evaluación cognitiva; con frecuencia la vulnerabilidad se considera en términos de recursos de afrontamiento, considerando a una persona vulnerable como aquella cuyos recursos de afrontamiento son insuficientes, sin embargo, la vulnerabilidad psicológica viene determinada por la importancia de la amenaza implicada en la situación (Lazarus y Folkman, *Op. cit*).



El concepto de afrontamiento ha sido importante en el área de la psicología y la evaluación clínica, teniendo sus planteamientos tradicionales a partir de dos corrientes distintas: la experimentación animal y la psicología analítica del yo. El afrontamiento también debe diferenciarse de la conducta adaptativa, pues la primera implica esfuerzo y la segunda no, como se infiere de su adjetivación. En principio, muchas conductas son producto de un esfuerzo, pero más tarde se convierten en automáticas, cuando actúan los procesos de aprendizaje; un ejemplo de esto es el manejo de un coche, pues cuando se está aprendiendo a conducir hay concentración al principio de este proceso y se requiere afrontamiento; posteriormente, en la medida que se adquiere experiencia, ya no existe esfuerzo y las conductas se van haciendo automáticas.

Como concepto, el afrontamiento se identifica típicamente con el éxito adaptativo, especialmente en los modelos psicológicos del yo, donde los fracasos o las estrategias que no son realmente eficaces reciben el nombre de *mecanismos de defensa*. Si se intenta avanzar en la comprensión de la relación entre afrontamiento y resultado, basándose en lo que ayuda o perjudica al individuo y de qué forma lo hace, debe considerarse al afrontamiento como aquel esfuerzo encaminado a manipular las demandas del entorno, independientemente de cuál sea el resultado; de acuerdo con lo anterior, no debe considerarse ninguna estrategia esencialmente mejor o peor que otra, pues las consideraciones sobre la adaptabilidad de una estrategia deben ser de acuerdo con el contexto en el que se da.

El afrontamiento no deberá de confundirse con el dominio sobre el entorno, debido a que muchas fuentes de estrés no pueden dominarse y, en tales condiciones, el afrontamiento eficaz incluiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar o incluso ignorar la fuente cuando sale de su capacidad de manejo. Al afrontamiento se le puede definir entonces como: el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, permanentemente cambiantes, desarrollados para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas, evaluadas como abrumadoras o desbordantes de los propios recursos. Esta definición se orienta hacia el planteamiento de un proceso y no de un rasgo, por cuanto se refiere a lo que el individuo realmente piensa o hace en un contexto determinado y a los cambios que se operan cuando el contexto cambia.

La definición también distingue entre esfuerzos de afrontamiento y conductas adaptativas automatizadas, evitando el problema de confundir el afrontamiento con sus resultados, razón por la que el primero es



definido con independencia de los segundos. Los cambios que se dan en el afrontamiento se conceptúan como correspondientes a tres fases, que son: la *anticipación*, *confrontación* y *post-confrontación*; sin embargo, hay que tener cuidado con esta formulación cuando implique una secuencia rígida, pues la evidencia sugiere variaciones sustanciales entre las personas en cuanto a la regulación y duración de las distintas situaciones estresantes e incluso en una misma situación. Mas aún, lo que a veces pueden parecer estas etapas de afrontamiento originadas por el propio individuo, realmente pueden estar representando una secuencia de demandas externas, como ocurre con los conceptos denominados *de aviso*, *impacto* y *post-impacto* que aparecen en las investigaciones sobre desastres.

Durante la fase *anticipatoria*, los aspectos principales a evaluar incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el momento en que ocurrirá y la naturaleza de lo que ocurra. El proceso cognitivo de evaluación también valora si el individuo puede manejar la amenaza, hasta qué punto puede hacerlo y de qué forma; si puede prevenirse el daño y de qué forma; si un daño puede prevenirse, considerar si puede soportarse y cómo; si puede posponerse y cuáles son sus costos. Mientras las personas esperan una amenaza anticipada, sus pensamientos sobre estas cuestiones afectan sus recursos ante el estrés y su afrontamiento.

Durante la fase de *impacto* muchos de los pensamientos y acciones importantes para el control pierden valor cuando el acontecimiento nocivo ya ha empezado o terminado. Como el fenómeno se manifiesta en su totalidad, el individuo empieza a comprobar si es igual o peor de lo que anticipaba y en qué aspectos; se llaman a estas cogniciones reevaluaciones o redefiniciones de la situación. Esta fase también contiene una serie de procesos de evaluación y afrontamiento dirigidos al pasado, presente y futuro.

En la fase de *post-impacto*, muchos de los procesos cognitivos que inician durante el periodo de impacto, persisten hasta el periodo en el que emergen todo un conjunto de nuevas consideraciones tales como el impacto psicológico y material después del daño: ¿cuál es el significado e importancia personal de lo que ha ocurrido?; ¿que nuevos daños, amenazas o desafíos traerá? y, aunque el acontecimiento estresante haya terminado, su final suscita todo un conjunto nuevo de procesos anticipatorios.

Los procesos cognitivos y de afrontamiento, asociados a cada etapa de un acontecimiento estresante y sus consecuencias, tienen



elementos de amenaza en un sentido anticipatorio y no es posible separarlos del todo, excepto para fines de análisis y comunicación. El afrontamiento tiene dos funciones primordiales: 1) manipular o alterar el entorno a causa del estrés y 2) regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia; ambos interactúan y pueden potenciarse o interferirse.

El modo de afrontamiento de un individuo viene determinado por: los recursos de que dispone, las creencias existenciales, las creencias generales sobre el control, los recursos para la resolución de problemas, las habilidades sociales, el apoyo social y los recursos materiales. El afrontamiento también se establece por: las coacciones que limitan la utilización de los recursos disponibles, los condicionantes o factores coactivos ambientales, que incluyen las demandas compitiendo por los mismos recursos y las empresas o instituciones que impiden los esfuerzos de afrontamiento. Los altos grados de amenaza también pueden evitar que un individuo utilice sus recursos de afrontamiento de forma efectiva (Lazarus y Folkman, *Op. cit.*).

Si bien el trastorno de estrés postraumático es una condición patológica grave, la cual puede llevar, desde el abandono del trabajo hasta el suicidio, no es lo más común en los prestadores de servicios de emergencia, tal vez debido a que el apoyo familiar y reconocimiento social ejercen un contrapeso importante que ayuda a equilibrar la vida emocional. Sin embargo, es importante tener en cuenta que se pueden desarrollar varias problemáticas asociadas como *trastorno de estrés agudo* o algunas expresiones inadecuadas en el trato cotidiano dentro del ámbito familiar, social y laboral, sin llegar a ser patológicas.

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo. Tanto en el estrés como en la crisis hay incomodidad, lo cual motiva a que se confundan con frecuencia estos conceptos; en seguida se mencionan algunas distinciones entre ellos (Slaikeu, 1996):

- 1.-Los patrones de enfrentamiento durante la crisis son diferentes de los relacionados al estrés, pues el enfrentamiento parece ser más “personal” al utilizar menos el núcleo familiar y los apoyos informales.



2.-Durante el estado de crisis, el individuo tiende a ser menos defensivo y más abierto a las sugerencias, influencias externas y apoyos, lo cual no siempre pasa con el estrés.

3.-La crisis se observa como incidente durante un periodo relativamente corto (alrededor de seis semanas), mientras que el estrés no está considerado para tener esa cualidad auto-limitante de tiempo.

4.- El estrés se considera con frecuencia como un trastorno crónico que provoca sobrecarga, mientras que la crisis se relaciona con un trastorno repentino.

Un individuo en crisis puede estar muy asustado por el trastorno emocional y la desorganización que surge de él, debido a que ciertas sintomatologías de la crisis como ansiedad, insomnio y dificultades personales, son también características de ciertas formas de psicopatología; por lo anterior, es importante considerar que todos podemos estar expuestos a una crisis y que éstas se presentan en diversas etapas de la vida, siendo lo que cambia la frecuencia e intensidad con que se manifiestan. Una persona que se ha desarrollado a lo largo de su vida como alguien “normal” y repentinamente está desorganizado como resultado de un evento traumático, está experimentando una “respuesta normal a una circunstancia anormal”. La desorganización grave (somatizaciones, insomnio, trastornos emocionales y similares), no debe ser interpretada necesariamente como psicopatología, sino como una reacción individual al encuentro de un obstáculo insuperable que obstruye un propósito de vida.

La clave en la comprensión de la crisis está en observarla como desorganización o inestabilidad circunscrita por periodos de gran estabilidad en ambos lados de la situación (antes y después). La estabilidad precedente pudo ser “neurótica” o “normal”, por lo que es importante mencionar que la crisis no necesariamente indica psicopatología o normalidad, sin embargo, característicamente se considera como un concepto positivo, orientado hacia el crecimiento y la salud (Slaikeu, *Op. cit*).



## CAPÍTULO 3

### LA FAMILIA: ALGUNOS FACTORES PSICOLÓGICOS Y SOCIALES QUE LA VULNERAN

Para Minuchin (1983), la estructura familiar es el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia. Así, una familia es un sistema que opera a través de pautas transaccionales, las cuales regulan la conducta de sus miembros y se mantienen por dos sistemas de comunicación: el *primero*, es genérico e implica las reglas universales que gobiernan la organización familiar. Por ejemplo, debe existir jerarquía de poder y los padres deben poner a los hijos niveles de autoridad diferentes. El *segundo*, es un sistema de coacción idiosincrásico, e implica las expectativas de los diversos miembros de la familia.

En el interior de los sistemas, existen pautas alternativas cuando existen situaciones de desequilibrio; es habitual que los miembros de la familia consideren que los otros integrantes no cumplen con sus obligaciones. Aparecen requerimientos de lealtad familiar y maniobras de inducción de culpabilidad. Sin embargo, la estructura familiar debe ser capaz de adaptarse cuando las circunstancias cambian. La existencia de la familia como sistema depende de una gama de pautas y la disponibilidad de otras transacciones alternativas, así como de la flexibilidad para movilizarlas cuando sea necesario; por lo tanto, la familia debe responder a cambios internos y externos, siendo capaz de enfrentar nuevas circunstancias sin perder la continuidad que proporciona un marco de referencia a sus miembros.

La aceptación de la mutua interdependencia en una relación simétrica puede encontrar obstáculos originados en la insistencia de los cónyuges en sus derechos a la independencia. El *subsistema conyugal*, formado por la pareja, es aquel que puede convertirse en un refugio ante el estrés externo y es el origen del contacto con otros sistemas sociales; puede fomentar el aprendizaje, la creatividad y el crecimiento. En el proceso de acomodación mutua, los cónyuges pueden actualizar aspectos creativos de sus pautas que permanecerán constantes y apuntalar los mejores rasgos de cada uno.

El subsistema conyugal debe llegar a un límite que lo proteja de la interferencia de las demandas y necesidades de otros sistemas, en particular, cuando la familia tiene hijos, los adultos deben poseer un territorio psicosocial propio, un refugio que pueden proporcionarse



mutuamente, un sostén emocional. Si el límite alrededor de los esposos es excesivamente rígido, el sistema puede verse estresado por su aislamiento, pero si los esposos mantienen límites flexibles, otros subgrupos, incluyendo a los hijos y a los parientes políticos, pueden interferir en el funcionamiento del subsistema. En términos humanos simples, marido y mujer se necesitan mutuamente como refugio ante los múltiples requerimientos de la vida. A veces, para que un subsistema conyugal pueda desarrollarse adecuadamente y resolver conflictos, se debe anular la interferencia de otros subsistemas como el de los hijos.

El *subsistema parental*, formado por la pareja al tener hijos, se convierte en un nuevo grupo social. Esta nueva relación se da de tal forma que algunas parejas que se manejan correctamente como grupo de dos, nunca logran realizar una transición satisfactoria a las interacciones de un grupo de tres. A medida que el niño crece, el subsistema parental debe modificarse y adaptarse a nuevos factores que actúan en el marco de la socialización, pues la relación de la paternidad requiere no sólo de la capacidad de alimentación, sino también de guía y control.

La proporción de los elementos mencionados, depende de las necesidades de desarrollo del niño y de las capacidades de los padres, pero la relación requiere del uso de la autoridad. Los hijos y los padres de ciertos grupos sociales, así como algunos terapeutas, describen al ideal familiar como una democracia, basándose en que una sociedad democrática es una sociedad sin líderes, o que una familia es una sociedad de iguales; sin embargo, el funcionamiento eficaz requiere que los padres y los hijos acepten el hecho de que el uso diferenciado de autoridad constituye un ingrediente necesario del subsistema parental.

Es importante tener en cuenta también que la autoridad debe ser flexible, pues sólo un subsistema parental débil instaura un control restrictivo y, por tanto, un control excesivo que indica por lo general un control ineficaz. La responsabilidad y la obligación de los padres para determinar las reglas de la familia, estimulan el derecho y la obligación de los demás miembros a crecer y desarrollarse en forma autónoma.

El *subsistema fraterno*, formado por los hermanos, es el primer laboratorio social en el que los sujetos pueden experimentar relaciones con sus iguales. En el mundo fraterno los niños aprenden a negociar, cooperar, competir, a tener amigos, aliados y a tener reconocimiento por sus habilidades, así también asumen temporalmente posiciones diferentes en sus relaciones mutuas, las cuales pueden ser significativas



en el desarrollo posterior de su vida; cuando los niños se ponen en contacto con el mundo de sus iguales extrafamiliares, intentan actuar de acuerdo con las pautas del mundo fraterno. Si la familia del niño posee modalidades muy particulares, los límites entre la familia y el mundo extrafamiliar pueden convertirse en excesivamente rígidos y es posible que el niño enfrente dificultades para incorporarse a otros sistemas sociales.

La significación del subsistema fraterno se observa con mayor claridad en caso de ausencia, pues los niños sin hermanos exhiben pautas precoces de acomodación al mundo adulto, que pueden manifestarse en un desarrollo precoz y al mismo tiempo pueden mostrar dificultades para el impulso de la autonomía y la capacidad de compartir, cooperar y competir con otros (Minuchin, 1983, 1994).

En las familias típicas, la motivación se convierte en el camino para la transformación. En las familias patológicas, se forman coaliciones que si bien forman una homeostasis parcial, aíslan a los demás de la participación grupal y limitan un desarrollo sano de toda la estructura, ocasionando dificultad para enfrentar situaciones críticas tales como el estrés. El estrés sobre un sistema familiar puede originarse por cuatro fuentes (Minuchin, 1983):

- Fuerzas extrafamiliares que ocasionan problemas sobre un miembro, frente a lo cual la principal función de la familia es brindar apoyo. Por ejemplo, cuando uno de los progenitores tiene conflictos laborales y por ello cambia su comportamiento en casa.
- Fuerzas extrafamiliares que ocasionan problemas sobre todos los miembros. El sistema familiar está sobrecargado. Por ejemplo, un deterioro económico o un cambio de residencia y/o de ciudad.
- Momentos transaccionales de la familia, cuando los problemas se plantean en diversas situaciones de evolución, tales como la evolución de los miembros de la familia y por cambios en la composición de la misma.
- Problemas de idiosincrasia, cuando uno o más miembros de la familia cambian sus formas de pensar en oposición a las tradiciones familiares, lo cual puede dar lugar a pautas transaccionales disfuncionales.



## Familias propensas a las crisis

De acuerdo a Pittman (1990), todas las familias dan por hecho que afrontan crisis inesperadas e imprevisibles. También son conscientes que sufrirán crisis en ciertos momentos de su desarrollo. No obstante, hay familias que viven de crisis en crisis, convirtiéndose en un laberinto de tensiones, disputas y reconciliaciones, lo que puede hacer de una pauta patológica el centro de su vida, exigiendo que todos la respeten por mucho dolor y discapacidad que produzcan.

Por ejemplo, en todos los estratos sociales encontramos familias con miembros alcohólicos, violentos o psicossomáticos, familias con miembros que constantemente amenazan con el suicidio o el divorcio, que infringen las leyes, etc. Esto parecería una locura a cualquier observador externo, sin embargo, la mayoría de las personas no quieren cambiar; sus defectos son virtudes y rasgos de identidad. La idea de ser normalizados les parece deshumanizadora y peligrosa. La normalidad equivaldría a ser desarmado hallándose bajo el ataque de un mundo hostil. Es posible que quienes cometen actos destructivos se comporten así para protegerse contra un peligro (imaginado o real), que consideran mucho más destructivo.

Todos crecemos con la sensación de que el mundo es peligroso de una manera o de otra, pero cada quien concibe los peligros de manera diferente. Algunas familias hacen que su existencia gire en torno a un determinado conjunto de defensas, debido a una visión compartida de los peligros que plantea la vida. Todos venimos al mundo pertrechados con diferentes manuales cargados de instrucciones, siempre imperfectos. Entre más empeño pongamos en cumplir las reglas, mayor es nuestro fracaso.

Cada familia es un caso único en cuanto a su definición compartida de lo peligroso y lo seguro; aun así, hay algunos síndromes generales, algunas pautas de valores familiares muy conocidas, cuyo propósito es brindar protección a la familia. Si bien pertrechan las relaciones familiares de manera afectiva, la vuelven lo bastante discrepante con el resto del mundo como para hacerla propensa a las crisis. Las tensiones pueden originarse en los encontronazos con un mundo regido por valores diferentes, o bien por fuerzas internas de la familia al tocar puntos críticos: los hijos se diferencian; los cónyuges empiezan a desilusionarse al ver que no se materializan las gratificaciones esperadas; hay fuerzas externas que incitan a la familia a reconsiderar sus valores más preciados y fuerzas internas que se resienten como si estuviera en juego



la familia misma. Ciertos síndromes familiares comunes valoran pautas de conducta que el resto del mundo podría juzgar patológicas; cada familia posee quizá algunas pautas muy apreciadas, pero impracticables.

La crisis, de acuerdo a Mish (citado por Machiel, 2004), es: “un estado de cosas en el que es inminente un cambio decisivo en un sentido o en otro”. De la misma manera se dice que la palabra *crisis*, en chino, está formada por los caracteres “peligro y oportunidad”, lo cual nos ayuda a considerar que la crisis es una oportunidad peligrosa, que no necesariamente debe evitarse. También es posible sufrir una crisis que no dé cómo resultado un cambio; hay personas y familias completas que no aprenden nada al atravesar una crisis. Debe haber cierta conciencia del cambio inminente para que la gente haga algo desacostumbrado; se produce una “crisis” cuando una tensión afecta a un sistema y requiere un cambio que se aparta del repertorio usual del mismo; este estado de crisis es señalado por cambios no específicos en el sistema.

Cuando se observa a una familia en crisis desde afuera, puede parecer desorganizada, disfuncional y carente de rumbo, tal vez la familia se encuentre más enferma de lo que en realidad parece y los miembros quizá quieran eliminar la tensión de algún modo disfuncional que la reducirá sin solucionar el problema. Posiblemente decidan disolver la familia u obtener un divorcio, o internar alguno de sus miembros en un hospital. Puede ser que la presión de un miembro vulnerable alcance un nivel suficiente para producir síntomas, incluso psicosis. Quizá uno de ellos realice el papel de chivo expiatorio y se convierta en el centro de atención de todos, lo que puede hacer que lo aíslen, lo castiguen o lo pongan en tratamiento médico (Pittman, *Op. cit.*).

Una “tensión” es una fuerza que tiende a distorsionar un patrón establecido; las tensiones son específicas de cada sistema. Lo que es tenso para una familia puede no serlo para otra, todo depende de los valores y expectativas de la familia y de la naturaleza de las relaciones entre sus integrantes. La tensión puede definirse de acuerdo con varios parámetros: si es manifiesta u oculta, aislada o habitual, permanente o temporal, real o imaginaria, universal o específica; y se le considera como producto de fuerzas intrínsecas de la familia, fuerzas que están fuera de su control. En general las tensiones crean menos problemas si son manifiestas; en un afán por evitar la vergüenza, el dolor, la culpa o el cambio, muchas personas guardan secretos y así agravan la confusión.

Las tensiones pueden surgir desde dentro de la estructura familiar, o una familia puede encontrarse en una situación tensa, provocada por fuerzas exteriores a ella. Al enfrentar al enemigo es bueno saber si el



enemigo es uno mismo. Las familias cuyas culpas siempre se exteriorizan quizá no sientan la necesidad de cambiar la conducta que origina las tensiones. Los padres de alumnos poco exitosos echarán la culpa al sistema escolar sin hacerse responsables de ser partícipes. Por otro lado, es igualmente inútil interiorizar cada tensión y culpar de cualquier cosa que ocurre a una situación específica y fija de la estructura familiar.

Los hijos de padres divorciados quizá culpen de sus malas notas escolares o del desorden de su cuarto a los problemas del matrimonio. Los deprimidos atribuirán su crisis a los propios defectos preguntándose continuamente “¿qué es lo que hice mal?” y, al hacerlo, pierden la oportunidad de responsabilizar a miembros de la familia. Si las características, efectos y origen de la tensión pueden medirse con propiedad, se podrán comprender con claridad suficiente para abordarlos. Cuando la tensión se define con claridad, se torna tangible y específica, lo cual señala el camino hacia el cambio; cuando la tensión es confusa, la crisis se extiende sin necesidad y se vuelve incontrolable.

Según Pittman (1990), cada crisis es única, pero la mayoría posee generalmente las características de cuatro categorías, basadas sobre todo en la naturaleza de la tensión: a) desgracias inesperadas, b) crisis de desarrollo, c) crisis estructurales y d) crisis de desvalimiento. Estas categorías rara vez se dan en forma pura, debido a que se superponen e interactúan. El propósito de todo esto no es clarificar con exactitud, sino reducir la complejidad siempre diversa de las crisis y hacerlas algo más manejables; a continuación se describen cada una de ellas:

*a) La desgracia inesperada.*

La tensión aquí es manifiesta, aislada, real, específica y extrínseca. Alguien muere, secuestran a un hijo, la economía familiar se derrumba, etc. Si todos pueden realizar un esfuerzo común para definir la tensión y los cambios que ésta requiere, quizá la crisis no destruya a la familia. Tal vez sea necesario un cambio mínimo en la estructura familiar según la permanencia de la tensión. Los rasgos más importantes de la desgracia inesperada son la tensión obvia que sale de fuerzas ajenas a la familia y el esfuerzo por lograr el reagrupamiento necesario para mantener el funcionamiento.

El peligro de las desgracias inesperadas reside en la búsqueda de culpables; el esfuerzo por encontrar a alguien que pudo haber hecho algo para evitar la crisis. Este esfuerzo revelará todo tipo de deficiencias personales y familiares a las que se les adjudicará la



responsabilidad de la crisis. Si no logran adaptarse a la situación puede ocasionarse que en su lugar se tome un mecanismo de ataque y defensa, cambiando o no los motivos de irritación improcedentes.

En una familia funcional, todos se unen en la tentativa de resolver la crisis de cualquier problema en forma inmediata. Un ejemplo burdo de esto es lo que ocurre en la canchas de básquetbol, cuando se interrumpe el juego para encontrar el lente de contacto que ha perdido uno de los jugadores; los equipos rivales se unen en la búsqueda hasta solucionar el problema y luego retoman la feroz competencia. Hasta en las guerras hay treguas; éstas y los intervalos no duran mucho, pero un tiempo de descanso puede ayudar a curar incluso las crisis más difíciles. Cuando no puede haber intervalo o tregua, la estructura familiar se halla en una situación difícil y entonces una desgracia inesperada se torna en una clase de crisis totalmente diferente.

Las crisis de las desgracias inesperadas ofrecen una oportunidad para resolver los problemas estructurales más resistentes de la familia cuando los miembros de ésta se reúnen, sin culpa, sobre una base emocional intensa; los viejos problemas pueden resolverse o descartarse, la comunicación se abre y el contacto se entabla sin tener que volver a pelear viejas batallas. Esto no sucede siempre y la puerta que conduce a la liberación de culpas, abierta por la crisis, puede cerrarse rápidamente; sin embargo, hay una oportunidad de curación si las emociones que suscita la crisis en curso adquieren prioridad sobre las emociones vinculadas en situaciones de pasado.

#### *b) Crisis de desarrollo.*

Las crisis de desarrollo son universales, por lo cual son previsibles; pueden representar cambios permanentes en el estatus y función de los miembros de la familia y no sólo fases temporarias. Pueden surgir a raíz de factores biológicos y sociales, más que de la estructura familiar. Estas crisis son muy reales, no tienen nada de único y, sobre todo, no pueden evitarse. Las crisis de desarrollo habitualmente abarcan el matrimonio, el nacimiento de los hijos, el comienzo de la edad escolar, la pubertad, la independencia de los hijos y el abandono del hogar, el envejecimiento, la jubilación etc.

Algunos de estos cambios evolutivos son sutiles y graduales, otros son abruptos y dramáticos. Unos son determinados por las diversas etapas biológicas, otros por condicionamientos de la sociedad. Las grandes crisis de desarrollo tienen lugar cuando la estructura de la



familia parece incapaz de incorporarse al nuevo estadio de desarrollo. En muchos aspectos, los cambios que ocurren en la vida y crean tensiones de desarrollo, pueden provocar crisis.

*c) Crisis estructurales.*

Son crisis concurrentes en las que se exacerbaban de manera regular determinadas fuerzas dentro de la familia. Aunque éstas sean tensiones extrínsecas, son en esencia una exacerbación de una pauta intrínseca. Puede no haber tensión externa perceptible; entonces la crisis sería como esos terremotos que surgen periódicamente, producto de fuerzas internas profundas. Pueden ser recurrentes, a menos que la primera crisis de la serie se maneje lo bastante bien como para resolver el problema interno.

La tensión puede ser manifiesta, pero es mucho más probable que la crisis surja a causa de tensiones ocultas. Si una tensión real no provoca la próxima crisis de la serie, lo hará una imaginaria. Aquí las crisis no tienen que ver con la tensión y no buscan comprender o cambiar nada. Estas familias, de vez en cuando, como respuesta a fuerzas misteriosas dentro de la familia, repiten la vieja crisis familiar, con lo cual confunden a cualquier terapeuta u observador externo. La mayoría de las familias verdaderamente patológicas padecen crisis de este tipo.

*d) Crisis por un miembro desvalido.*

Estas crisis ocurren en familias en las que uno o más de sus miembros son disfuncionales y dependientes. El miembro funcionalmente dependiente mantiene amarrada a la familia con sus exigencias de cuidado y atención. Los niños, los ancianos y los inválidos requieren de cuidado de los otros miembros de la familia. Este cuidado puede ser dispensado dentro de la familia, lo cual puede agotar sus recursos de tal forma que se puede necesitar gente de afuera que le ayude.

Cuando una familia depende de asistentes externos, está sujeta a tensiones impredecibles que surgen de fuerzas que escapan a su control; por ejemplo: si no viene la muchacha a cuidar al niño, alguien de la familia debe faltar al trabajo o a la escuela. La crisis de desvalimiento más grave tiene lugar cuando la ayuda que se necesita es muy especializada o difícil de reemplazar. La crisis de desvalimiento involucra también a aquellos que dependen en lo económico de personas ajenas al hogar, como las familias que viven



de las obras sociales o dependen de fondos de ayuda, pensiones o la bondad de extraños. La crisis de desvalimiento más típica y obvia se origina en el trato con personas cuya incapacidad física o mental es reciente y aún no ha sido del todo aceptada. Tratar con miembros seniles de la familia puede resultar particularmente traumático.

Para que estalle una crisis debe haber una tensión que exija un cambio y una inflexibilidad que impida que dicho cambio se produzca. Las inflexibilidades no son siempre predecibles y puede identificárseles mejor mediante el proceso de la terapia; por ejemplo, hay familias que toleran la proximidad y otras que toleran la distancia. Las inflexibilidades se aprenden por lo general de la propia familia de origen pues la gente, sin pensarlo, adopta las metas y los valores de sus padres y nunca los cuestiona. Las familias que reexaminan constantemente sus metas y valores se vuelven más interesantes y más flexibles (Pittman, *Op. cit.*).

## **Familia y servicio de emergencia**

Los profesionales de los servicios de emergencia están expuestos al mismo estrés y trauma que las víctimas a quienes asisten y pueden tener reacciones iguales o similares a ellos, tanto en el momento de la prestación del servicio, como posterior a su culminación, por lo que es importante que el personal se dé cuenta de que la afectación que se presenta es llevada al hogar y a la vida social en una forma habitual. La afectación de la vida familiar se puede analizar en dos principales aspectos, que son: a) la vida de pareja y b) las relaciones con los niños; aspectos que si bien no son únicos, son los que mayor impacto tienen sobre las relaciones familiares (Parkinson, 1993).

### *a) La vida de pareja*

Cuando buscamos saber quién está involucrado en la crisis de los servidores de emergencia, debemos tener en cuenta que el primer impacto se da en la relación de pareja, debido a que a pesar de estar principalmente centrados en las víctimas primarias o inmediatas, se debe tomar en cuenta lo que va a ocurrir al terminar el turno de servicio. El personal que asistió a las víctimas deberá regresar a casa con su pareja una vez que el incidente ha terminado; los que no están casados o no tienen compañeras(os) no están totalmente a salvo de las consecuencias, pues tienen familia, amigos y colegas que están



claramente involucrados e influenciados por la situación traumática. Un ejemplo para entender esta problemática, lo podemos tomar a partir de la siguiente historia:

*“Una tarde estaba Louise viendo la televisión cuando repentinamente un noticiero reportó en vivo un incidente terrorista, viendo con horror que su esposo era llevado en camilla hacia una ambulancia; el efecto inmediato de ella fue de shock e incredulidad, posteriormente le informaron en forma oficial que su esposo había sido herido y uno de sus colegas asesinado. Ella lo acompañó en el hospital y a través de su largo y penoso proceso de convalecencia en casa; él asimiló, junto con el trauma del incidente y las heridas físicas sufridas, la muerte de su amigo, con la culpabilidad de haber sobrevivido, además de quedar ahora inválido en casa. Su esposa trató de hablar con él de su propio shock, depresión y resentimiento; ambos tuvieron que enfrentar tanto sus sentimientos como los de su pareja” (Parkinson, 1993, Pág. 140).*

Esta historia muestra que, si bien las víctimas y los sobrevivientes son el centro del problema, el personal que les presta ayuda está influenciado por el evento de muchas maneras, a pesar de que las esposas y esposos del personal de emergencia frecuentemente consideran que sus familiares involucrados deberían ser capaces de enfrentarse a cualquier tipo de situación emocional, pues “es parte de su trabajo”; sin embargo, no se dan cuenta que con el paso del tiempo, ellos mismos se vuelven paulatinamente aburridos, molestos, apáticos e irritables por la conducta de su cónyuge. Las relaciones de pareja se ven afectadas, observándose principalmente la aparición de los siguientes efectos:

- Inhabilidad o intolerancia para la discusión de cosas comunes, resultando en terribles peleas por cosas poco importantes que los van llevando al retraimiento y aislamiento.
- Las relaciones pueden ser más inciertas debido a que la vida en el futuro se muestra tan impredecible como su pareja.
- Se puede experimentar una constante ansiedad y preocupación en lo relacionado al dinero, seguridad y futuro.
- Cualquiera de los miembros de la pareja o ambos pueden sentir una disminución o incremento en el deseo y proximidad sexual.
- Uno o ambos pueden echarse la culpa mutuamente de todos los problemas o creer que la culpa es únicamente suya, llevándolos



después a sentimientos de inutilidad, rechazo, dificultad para ayudarse, culpabilidad y vergüenza.

- Los sentimientos de enojo y frustración pueden incrementarse, llegando a explotar en la pareja u otros familiares.
- Uno o ambos miembros de la pareja pueden cambiar para desarrollar una nueva auto imagen o buscar otro modo de vida.

#### b) *Los niños*

Los hijos de prestadores de servicios de emergencia son particularmente vulnerables al estrés. Sin embargo, debido a que les es muy difícil y a veces imposible decir qué es lo que están sintiendo, es necesario entender que a través de su conducta, juegos y actividades, manifiestan su forma de percibir los cambios o crisis que están viviendo en el núcleo familiar; algunos ejemplos de estas manifestaciones ocurren de las siguientes formas:

- *El juego.* Ocasionalmente los juegos se vuelven inusualmente agresivos, ya sea en forma individual o en relación con sus amigos. Inventan o encuentran nuevos juegos que involucran violencia, tales como el ser soldados y estar en guerra, o en los que representan accidentes y en algunos otros en los que asumen posiciones de autoridad como policías, soldados o doctores.
- *La comunicación.* Algunos niños se retraen a su propio mundo y se vuelven demasiado tranquilos, poco comunicativos con la familia, juegan solos y buscan estar en su cuarto sin compañía, evitando el contacto con amigos. Pueden expresarse por medio de dibujos o pinturas de eventos violentos y personas peleando.
- *Somatización.* Se puede manifestar como pérdida de apetito, dolores de estómago, problemas estomacales como diarrea y vómito, dolores de cabeza, cansancio, dificultad para dormir o para descansar e hiperactividad.
- *Conducta.* Niños mayores pueden regresar a estadios previos de comportamiento inadecuados para su edad, en los cuales se incluyen: chupar el dedo, apegarse en exceso a uno de los padres, llanto inmotivado, retomar algún juguete del pasado y mojar la cama.

#### *Otras relaciones familiares y sociales*

Además de los problemas en la relación con la pareja y los niños, se pueden observar los siguientes ejemplos de alteración en las



relaciones, tanto hacia la familia extensa como hacia el medio social (Parkinson, *Op. cit*):

- *Problemas de comunicación.* Si la persona está sufriendo, puede evitar platicar con la familia y refugiarse atrás de una pared de silencio o ira sorpresiva.
- *Dificultad para dejar de hablar acerca del evento.* Esto puede ser irritante y aburrido para los demás, quienes pueden responder que por favor se calle o “que ya olvide eso”.
- *Sueños y pesadillas.* Despertar con pánico y sudoración profusa, lo cual es incomodo e inquietante para la pareja. Pueden saltar repentinamente de la cama.
- *Inhabilidad para tomar decisiones simples.* Pérdida de concentración, desinterés en la familia, amigos y pasatiempos, haciendo que los demás se pregunten qué está pasando y se tornen molestos y frustrados.
- *Sentimientos de vulnerabilidad.* Ansiedad acerca de las mismas cosas y temores repetidamente, llevándolos a la sobreprotección de su familia en forma confusa y desorientada.
- *Represión.* Puede resultar en ira y violencia hacia la familia, a veces sin causa aparente; gritos y discusiones sin razón.
- *Nuevas relaciones y familia.* Estar en desacuerdo con la familia en forma permanente y salir en busca de nuevas relaciones, como en el caso de buscar amantes o tener una segunda familia.
- *Preocupación constante del o los incidentes.* Pueden llevar un diario de eventos o recortes de periódico lo cual es una actividad inusual para los demás, lo que puede exasperar o enfurecer a algunos.
- *No tener conciencia de su conducta.* La persona afectada por el incidente no percibe los efectos de la situación que está experimentando ni el efecto que su conducta tiene sobre su familia.



## CAPÍTULO 4

### ANTECEDENTES

#### El estrés en la vida laboral de los servidores de emergencia

En general, se ha demostrado que el estrés asociado al trabajo, dentro de una variedad de ambientes laborales, puede transmitirse a otros miembros de la familia una vez que el individuo regresa a su hogar. Estos hallazgos sugieren que los daños del estrés laboral son básicamente sobre la calidad de las relaciones familiares y personales.

Cuando se verifican grupos altamente vulnerables a estos estresores laborales, como el personal de los servicios de emergencia, se reportan conflictos familiares específicos, como: fatiga emocional, estados de ánimo depresivos, disminución y pérdida progresiva de la capacidad de intimar, distanciamiento afectivo y pérdida gradual de roles al interior del núcleo familiar.

Annscheutz (1999) menciona que vivimos y trabajamos dentro de una sociedad altamente estresante, donde se calcula que el costo anual de trabajo perdido en relación al estrés puede llegar a ser, en países como Canadá, de hasta doce billones de dólares, además de que el fenómeno incrementa también la violencia en los centros de trabajo. En este estudio se menciona que el personal de servicios de emergencia se hace vulnerable a los efectos de la acumulación de estrés llegando a la fatiga (*Burnout*), como resultado de la combinación de un amplio rango de estresores, tanto en el trabajo como fuera de él.

Se describe el denominado *estrés acumulativo*, que consta de cuatro fases: la *primera* es la fase de advertencia, donde hay reacciones predominantemente emocionales; la *segunda fase* es de síntomas suaves, en la que las señales iniciales se mezclan e intensifican mostrando síntomas físicos; la *tercera fase* es la de consolidación de estrés acumulativo, dificultando el desempeño del trabajo, la vida familiar y se pone en juego la felicidad personal; la última y *cuarta fase* es considerada como severa y hay conductas autodestructivas que pueden llevar a la terminación prematura de las actividades profesionales respectivas, hay síntomas severos a nivel físico y hay una gran dificultad para mantener el trabajo y manejar la vida personal. La autora concluye que debido al profundo efecto que tienen estos factores, es necesario que las organizaciones incrementen su observación y tomen medidas al



respecto, tales como el adecuado tiempo libre, dar suficientes vacaciones y permitir oportunidades de psicoterapia individual.

En otra investigación (Fay y cols., 2006), se mencionan los trastornos relacionados con la salud, dificultades con la familia, el trabajo y el estado de ánimo, que se presentan en las personas que laboran en los servicios de emergencia, tales como policías, bomberos y paramédicos; quienes desarrollan un trastorno denominado *Síndrome de Fatiga del Asistente de Emergencia*.

Si bien este trastorno no está descrito en el DSM4-TR, el objetivo del trabajo no es proponer un nuevo diagnóstico, sino proporcionar información que ayude a entender síntomas negativos de los servidores de emergencia, buscando su mitigación por medio del desarrollo de programas y proyectos efectivos para un mejor desempeño social y familiar, pues se ha observado que mecanismos tales como el ejercicio, pasatiempos y apoyo familiar pueden ser técnicas inapropiadas, llegando incluso a intentos de confrontación, práctica de deportes peligrosos, abuso de sustancias y relaciones inadecuadas; lo anterior se ve complicado con confrontaciones que llevan a cabo la familia y jefes, quienes exigen mejoría a las personas, al mismo tiempo que les disminuyen su apoyo.

El objetivo principal de este trabajo propone entonces que los trabajadores de emergencia sean tratados en forma efectiva a través de diversas variables, que pueden incluir: la prevención, la terapia individual, grupal y medicación. Las metas del tratamiento deben reportar una mejora en la vida laboral, familiar, salud física, mental y bienestar espiritual. Se espera que los sujetos sean capaces de reconocer signos y síntomas de estrés relacionados al trabajo en ellos mismos y en otros, ayudándose a estar mejor preparados para afrontar las problemáticas.

Regehr y cols. (2001) estudiaron, dentro de un grupo de bomberos, las percepciones que tienen de apoyo social, la capacidad de relacionarse como componente de la personalidad y cómo se relaciona esto con los efectos traumáticos. En la muestra se comprobó que sólo una pequeña cantidad de ellos (7%) cumplen con los criterios para diagnosticarse como trastorno de estrés postraumático, mientras que el 68% mostraron síntomas moderados y un cuarto de la muestra manifestaron pocos o ningún síntoma, por lo que se sugiere que el concepto de respuesta traumática no es necesariamente patológica. Algunas de las variables medidas fueron la capacidad de relación, inseguridad e incompetencia social.



La percepción de apoyo se determinó como la que es recibida de amigos, familia y esposa o compañero. Se sugirió que el apoyo social es una variable importante para determinar respuestas traumáticas; se pudo comprobar que los apoyos sociales influyen a nivel de estrés y de presión de los bomberos expuestos a eventos críticos, los individuos reflejan entonces una falta creciente de confianza en las relaciones, sensación de rechazo, tendencia a ser fácilmente lastimados por otros y dificultades para hacer amigos. Se menciona finalmente que las respuestas emocionales a eventos traumáticos, pueden variar en la severidad de sus síntomas dependiendo de las habilidades del individuo para desarrollar y sostener relaciones, los retos previos de la vida y la percepción de sentirse apoyados.

Shantz (2002), identifica aspectos del estrés en el trabajo y su efecto en el desempeño, explorando además algunas técnicas de reducción de estrés y su efectividad; el estrés en los bomberos es un problema que debe ser evaluado en forma temprana, a través de la identificación de signos y síntomas para tomar las acciones apropiadas, entre ellas, los programas de reducción de estrés. Este autor identificó que el estrés no está únicamente relacionado con el trabajo, sino también con el ambiente de vida en la estación, el equipo de protección personal, los jefes y compañeros y la tensión que viven sus familias y seres queridos durante las emergencias y desastres, ya que ciertos tipos de personalidad no son compatibles con el estrés psicológico.

Como recomendaciones se mencionan: un programa educativo para el personal donde se puedan reconocer los efectos del estrés, el cómo los eventos traumáticos afectan a la vida personal y hacer un manejo adecuado de las impresiones recibidas durante estos eventos. Estas recomendaciones se enfocan al trabajo dentro de la estación y técnicas de manejo de estrés; de manera importante se habla de la participación de los miembros de la familia en este tipo de apoyos, buscando que el personal asociado a los servicios de emergencia trabaje con un alto grado de eficiencia, disfrute del trabajo y, por consiguiente, se eleve la moral y disminuya el ausentismo a los servicios.

Shirley Murphy y colaboradores (2002), reportaron perfiles de factor de riesgo en el estilo de vida de bomberos para evaluar, a partir de ellos, su repercusión en la salud emocional y física, en comparación con otros riesgos tanto individuales como organizacionales. Estos autores encontraron que aspectos del estilo de vida, como: falta de ejercicio, consumo de alcohol y consumo de cigarrillo mostraron un incremento significativo de efectos negativos en la salud, concluyendo finalmente que



la conducta en la vida cotidiana de los servidores de emergencia, merece ser objeto de mayor atención para los investigadores de salud ocupacional.

Para el caso de México, Téllez Romero (2001) evaluó en el personal médico, paramédico y de enfermería en la Cruz Roja Mexicana, los niveles de estrés y ansiedad por medio de la aplicación de dos instrumentos que fueron el Inventario IDARE y el SWS-Survey; ambas pruebas se correlacionaron significativamente. En sus conclusiones, se pudo observar lo siguiente: cuando hay mayor estrés hay mayor ansiedad; los apoyos emocionales proporcionan soporte frente a los efectos del estrés y la ansiedad, reduciendo sus síntomas; a mayor puntaje en las escalas de estrés y ansiedad, menor puntaje en la escala de salud mental. En lo relacionado a grupos, se comprobó que hay mayor ansiedad en el personal médico y paramédico, comparado con el de enfermería.

Se menciona también que el personal de salud que trabaja en ámbitos hospitalarios, está expuesto a factores que a corto y largo plazo repercutirán en los individuos de manera personal, reflejando además otras consecuencias en el ámbito social y laboral. Finalmente, se concluyó que es necesaria la promoción de políticas de prevención y diagnóstico oportuno, buscando tanto conductas saludables como la reducción y el encauzamiento del estrés, lo cual permitirá una adecuada adaptación a las exigencias del trabajo, reduciendo las conductas de riesgo y reforzando las que están dirigidas a la buena salud mental.

Martínez y Morales (1995), evaluaron las consecuencias del estrés laboral en un grupo de Técnicos en Urgencias Médicas voluntarios de Cruz Roja Mexicana, por medio de la aplicación de diversos instrumentos que evaluaron tanto mediadores cognoscitivos como fisiológicos. En sus conclusiones destacaron que estos sujetos consideran las situaciones de mayor estrés al hecho de enfrentar escenarios de emergencia sin contar con el equipo adecuado, la deficiente organización laboral y las relaciones interpersonales conflictivas con sus superiores; en la sintomatología frecuente se encontró fatiga, coraje y depresión, ante los cuales reaccionan usando la distracción, evitación y actividad física.

Concluyeron también que las reacciones emocionales y fisiológicas de los técnicos en Urgencias Médicas están supeditadas tanto a mediadores internos de su propia personalidad, como a los externos, referentes al ambiente social y laboral. Finalmente, se menciona que sus percepciones de apoyo emocional las reciben en mayor medida de su pareja o amigos y en último lugar de sus jefes de Cruz Roja.



## Los estresores laborales y su impacto en las relaciones familiares

Los eventos traumáticos pueden impactar en la conducta social de los individuos y, a un nivel más íntimo, en sus relaciones interfamiliares, agrupándose en diferentes categorías: psicológicas, emocionales, físicas, ocupacionales, sociales y espirituales. Una característica intrínseca de dichos estresores son alteraciones en el equilibrio de las relaciones interpersonales y la capacidad de intimar. Las relaciones de pareja son las que se resienten primordialmente, creando una escala de tensión que desciende hacia los hijos y familiares cercanos (Mills, 2001).

Dentro de los trastornos asociados a estresores específicos se encuentra el Trastorno de Estrés Post-traumático (PTSD), que se define como una afectación emocional que presenta rasgos definidos, los cuales aparecen como consecuencia de exposiciones prolongadas a sucesos traumáticos o una exposición única a un evento estresante. Este incidente puede ser de índoles diversas y el impacto sobre los individuos dependerá de la capacidad intrínseca de reaccionar ante la adversidad y anteponer entonces defensas psicológicas sólidas desde el primer evento.

Si el suceso es lo suficientemente fuerte o prolongado, eventualmente se debilitarán esas defensas y la conducta post-trauma derivará hacia un conjunto de reacciones heterogéneas, dentro de las cuales se encuentran sentimientos de pérdida o pena, ira, tristeza, indefensión, vergüenza y culpa, miedo, disociación, recuerdos intrusivos, pesadillas y respuestas exageradas de temor, que frecuentemente degeneran en condiciones como el PTSD y el Síndrome de Estrés Traumático Secundario (STSD, por sus siglas en inglés).

Existen además otras teorías, como la *teoría de la pérdida ambigua* y el *modelo de aptitud de la dinámica familiar* (derivadas de la Teoría de Estrés Familiar), que permiten evaluar condiciones de estrés relacionadas específicamente al ambiente laboral y sugieren que la adaptación a eventos estresores relacionados con algunas actividades o profesiones, se pueden atribuir a la coincidencia entre el ambiente de trabajo y la estructura familiar.

Así, el estrés ocurre cuando algún evento interno o externo perturba el equilibrio al interior de la familia. El grado de estrés experimentado está en función del impacto del evento o situación sobre los límites familiares, los roles, la comunicación e interacciones, la percepción del estresor, el significado que se le adjudique al evento y los recursos y mecanismos de imitación entre los integrantes.



Dentro de los diversos tipos de estresores encontrados a nivel familiar, la *pérdida ambigua* es uno de los más documentados. Esta pérdida ambigua ocurre cuando existe incertidumbre acerca de la presencia o ausencia de alguna persona en el sistema familiar. Es decir, hay incongruencia entre la presencia física y la emocional de un individuo al interior de su familia (Kowalski y Vaught, 2001, Regehr y cols., 2005). Esta incertidumbre altera el funcionamiento del sistema, al impactar directamente sobre los roles, los límites y los patrones de relación entre todos los integrantes.

Por otro lado, el modelo de *aptitud de la dinámica familiar* se enfoca hacia estresores familiares relacionados a determinados empleos y sugiere que la adaptación y satisfacción a una actividad laboral específica, depende del balance entre las demandas y recompensas en el ambiente de trabajo y entre las capacidades y necesidades/motivaciones de los individuos al interior de su familia y de la unión familiar en sí misma. En esta perspectiva, el empleo y la familia no pueden analizarse como entornos independientes, sino como ambientes íntimamente relacionados y que se influyen mutuamente (Regehr y cols., 2005).

Es importante incluir a las familias de servidores de emergencia como grupos vulnerables y de *alto riesgo*, considerando que esta definición dada por el Proyecto de Salud Mental en Infantes, desarrollado en Canadá (IMP, 2004), si bien es amplia, se puede ajustar en forma adecuada a los prestadores de servicios de emergencia, debido a que las características particulares de su labor, a través del denominado trauma indirecto, pueden impactar en aspectos tales como abuso de alcohol o drogas, abuso infantil e inhabilidad de los padres para proporcionar cuidados adecuados a los niños.

Las metas del Proyecto, se orientan a desarrollar prácticas organizacionales que proporcionen apoyo efectivo cuando intervienen con niños que viven en este modelo familiar; dentro de las intervenciones se recomienda un inicio temprano, lo cual favorece su éxito. Trabajar directamente con los niños, identificando los desórdenes o los riesgos psico-sociales, amplía la intensidad de la intervención; una clave importante es un interventor que sea sensible a la estructura familiar, racial y étnica; es necesario también que este proceso se realice por etapas, de acuerdo a las necesidades de la familia, buscando el bienestar emocional de los padres y los hijos.

Las familias en alto riesgo necesitan ser apoyadas a través de lineamientos para asesoría, intervención, equipos de apoyo y asistencia



en crisis; es necesario también el entrenamiento especializado y la colaboración con otros organismos que realicen un trabajo similar. Finalmente, es necesaria la participación de todos los niveles de gobierno para proporcionar un servicio apropiado para este tipo de familias.

Existen estresores específicos, asociados a los prestadores de servicios de emergencia; grupos con funciones altruistas en condiciones de emergencia como los bomberos o los paramédicos, quienes están expuestos al sufrimiento y la muerte de otras personas, incluyendo el fallecimiento de algún compañero, lesiones durante el servicio, eventos masivos de víctimas o la muerte de algún niño. Aunque el entrenamiento y el estilo de personalidad de estos individuos los prepara de alguna manera para enfrentar situaciones altamente dramáticas, esta exposición tiene, la mayoría de las veces, un impacto a mediano o largo plazo sobre su desempeño emocional y psicológico (Regehr y cols., 2005, Regehr, 2005).

Dentro de los riesgos significativos que aumentan el impacto de los estresores al interior de la familia, se reporta la personalidad *per se* de los paramédicos, que se asocia también a características no deseables para ser un buen esposo o padre; dentro de éstas se encuentran: necesidad de controlar las situaciones, acciones rápidas y a corto plazo, exceso de imparcialidad, sobre-cuestionamiento e insensibilidad emocional. Aunque estas actitudes permiten un mejor desempeño en el trabajo, son potencialmente dañinas cuando se proyectan hacia el núcleo familiar, disminuyendo la capacidad de intimar, alterando el equilibrio emocional de la pareja o hijos y degenerando en malas relaciones familiares. En general, los paramédicos tienden a establecer lazos más estrechos entre sus compañeros que al interior de su familia, minimizando o ridiculizando los eventos traumáticos a los que se ven expuestos. Sin embargo, estas características impactan a la familia en la medida en que no exista un equilibrio previo (Regehr, 2005).

Se ha demostrado (Regehr y cols., 2005) que el estrés adquirido en el entorno laboral puede transmitirse a otros integrantes de la familia una vez que el individuo regresa a su hogar. En general, algunos reportes sugieren que el estrés laboral impacta negativamente en la calidad de las interacciones con la pareja o los hijos. El soporte familiar es fundamental para reducir el impacto de los diversos estresores asociados al personal de los servicios de emergencia, sin embargo, la eficiencia de este soporte dependerá del equilibrio previo registrado en la dinámica del sistema.

Regehr y colaboradores (2005), describen un modelo de costo-beneficio para la relación de pareja en un grupo de bomberos, evaluado a



través de sus esposas. En este estudio se documentan como beneficios: el estatus adquirido dentro de la comunidad, la personalidad de los maridos (asociada a su labor altruista), mayor interacción en las actividades en conjunto y mayor preocupación de los esposos sobre la estabilidad emocional de su familia.

Asimismo, los costos se definen como: el riesgo inherente a la profesión de bombero, horarios de trabajo muy variables y poco compatibles con el resto de la gente (los bomberos generalmente socializan con otros bomberos), poco tiempo para la intimidad marital y ocultamiento de sentimientos relacionados con el desempeño de su labor por parte de los maridos.

Regehr (2005) documenta también los resultados obtenidos para la dinámica marital en un grupo de paramédicos, con estresores equivalentes a los documentados para los bomberos. Aquí también se destaca que el impacto del estrés asociado al entorno laboral está correlacionado negativamente con el soporte proporcionado por la pareja, la familia y los amigos; es decir, mientras más sólidas y equilibradas sean las relaciones interpersonales de los individuos sometidos a estrés, menor será el impacto psicológico y emocional, tanto para los individuos como para sus respectivas familias.

Machiel (2004) investigó la relación entre el trabajo y el estrés familiar en un grupo de bomberos de Sudáfrica. Los resultados del estudio sobre dichos efectos concluyen, en primer lugar, que el estrés que se genera dentro de la familia por el trabajo de los bomberos, puede ser verificado de una manera científica; en segundo lugar, tanto los bomberos como las autoridades, deben trabajar con los efectos de los estresores, las relaciones entre el trabajo y la familia y, finalmente, la necesidad de proporcionar facilidades para que los bomberos y sus familias tengan programas de apoyo.

Aunque este reporte menciona aspectos somáticos de depresión y ansiedad a nivel individual, también se enfoca de manera importante al impacto que existe sobre la familia, iniciando con los aspectos maritales, tales como la dificultad de coincidencia en los horarios, lo cual lleva a un tiempo limitado con la pareja y, finalmente, a una disfunción en la relación. Por otra parte, también se experimentan problemas en la relación con los hijos, quienes llegan a presentar ansiedad y miedo a la separación.

En términos más amplios de las relaciones familiares, el generador de los mayores problemas es la ausencia del individuo cuando se necesita su presencia dentro de la vida familiar. Por otra parte, las



frustraciones asociadas al ambiente del trabajo, como la sensación de inseguridad o los problemas económicos, pueden trasladarse al ambiente familiar, ocasionando fatiga emocional, depresión, ansiedad y distanciamiento emocional.

También es notoria la baja autoestima que, aunque trata de controlarse de parte de la pareja, los resultados no son eficientes. Otra afectación se da en las habilidades de comunicación, debido a que los bomberos evitan tratar aspectos relativos al trabajo dentro de su familia, lo cual puede llevar a episodios de ira y violencia en las relaciones. Otro hallazgo importante es que, cuando las familias tienen una historia previa de trauma, experimentan recuerdos dolorosos que disminuyen el bienestar y la productividad.

Un hallazgo relevante es en la percepción que estas personas tienen cuando consideran que, al convivir poco tiempo con la familia, están fallando y siendo negligentes, lo que los lleva a acumular sentimientos de culpa, que se dirigen a conductas adictivas como el alcoholismo. Los intentos de salvaguardar a la familia de los estresores laborales los lleva a un distanciamiento emocional que, a su vez, se convierte en un estresor adicional dentro de la dinámica familiar.

Finalmente, en esta investigación se hacen recomendaciones orientadas a programas integrales para el manejo del estrés familiar y laboral, buscando el bienestar tanto de los elementos, como de sus familias, cambios culturales que conlleven altos niveles de productividad, evitación del abstencionismo y mantenimiento de las motivaciones al personal y con lealtad hacia su trabajo.

Duarte y colaboradores (2006), trabajaron con hijos de familias de paramédicos, en una muestra con niños que presentaron alteraciones emocionales después de los ataques del 11 de septiembre en Nueva York; en dicho estudio se considera que la ocupación de los familiares tiene un impacto negativo en los menores, quienes son más susceptibles a desarrollar trastornos post-traumáticos en relación a niños que no tienen ese esquema de familia.

La alta tasa de trastornos observados en estos sujetos, se explica por una combinación de su exposición al ataque del World Trade Center y algunas características socio-demográficas, como: la selección previa del trabajo, el estatus psicológico antes de ser empleados, las prácticas durante el reclutamiento y entrenamiento y el apoyo grupal dentro del trabajo; aspectos que pueden explicar el hallazgo de niveles más elevados de estrés en los hijos de paramédicos, con respecto a los del personal de bomberos y policía.



Otro factor que posiblemente influye como la mayor afectación de los hijos de los paramédicos, se debe a la cultura que relaciona al trabajo de los bomberos a roles como el heroísmo y una mejor aceptación social de su imagen, pueden contribuir a que los niños se adapten mejor al estrés. Los resultados indicaron directrices interesantes, relativas a la transmisión del trauma dentro de la familia y la importancia de la prevención de efectos traumáticos tanto en los niños como en los padres.

## MÉTODO

### Planteamiento del problema

Las fuertes cargas de estrés a las que se ven expuestos los prestadores de servicios de emergencia, van a repercutir, tanto en su salud física y emocional, como en su dinámica familiar. Suponemos entonces que estos servidores tendrán formas diferentes para enfrentar problemas, tanto en lo individual como en sus relaciones familiares.

### Objetivos

1. Describir la apreciación individual y laboral de los trabajadores de los servicios de emergencia.
2. Evaluar la percepción del funcionamiento familiar que tienen los prestadores de los servicios de emergencia.

### Muestra

La muestra fue del tipo no probabilística o dirigida, la cual se basa en la elección de sujetos típicos, considerando que son casos representativos de la población en estudio. Se trabajó con 30 participantes divididos en dos grupos: el primer grupo se integró por 15 elementos en activo del H. Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Pachuca y el segundo grupo estuvo constituido por 15 elementos en activo de la Delegación Pachuca de Cruz Roja Mexicana.

Las características de esta muestra fueron las siguientes:

#### Edad y antigüedad

	PERSONAL DE BOMBEROS		PERSONAL DE CRUZ ROJA	
RANGOS DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-24	3	19.98 %	2	13.32 %
25-29	7	46.62 %	6	39.96 %
30-34	2	13.32 %	4	26.64 %
35-39	1	6.66 %	1	6.66 %
40-44	2	13.32 %	1	6.66 %
45-48	0	0 %	1	6.66 %
RANGOS DE ANTIGÜEDAD				
1-5	11	73.26 %	5	33.30 %
6-10	2	13.32 %	5	33.30 %
11-15	0	0 %	2	13.32 %
16-20	1	6.66 %	2	13.32 %
21-25	1	6.66 %	1	6.66 %
26-30	0	0 %	0	0 %

## Estado civil y sexo

ESTADO CIVIL	PERSONAL DE BOMBEROS		PERSONAL DE CRUZ ROJA	
	FRECUENCIA	CANTIDAD	FRECUENCIA	CANTIDAD
SOLTEROS	0	0	7	46.62 %
UNION LIBRE	5	33.30 %	1	6.66 %
CASADOS	10	66.66 %	6	39.96%
DIVORCIADOS	0	0	1	6.66 %
<b>SEXO</b>				
MASCULINO	15	100 %	14	93.24 %
FEMENINO	0	0 %	1	6.66 %

## Escolaridad

ESCOLARIDAD	PERSONAL DE BOMBEROS		PERSONAL DE CRUZ ROJA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA INCONCLUSA	1	6.66 %	0	0
PRIMARIA	0	0	0	0
SECUNDARIA INCONCLUSA	0	0	0	0
SECUNDARIA	9	60 %	0	0
BACHILLERATO INCONCLUSO	4	26.66 %	1	6.66 %
BACHILLERATO	1	6.66 %	4	26.64 %
LICENCIATURA INCONCLUSA	0	0	7	46.62%
LICENCIATURA	0	0	3	19.98 %

- \* Hubo una persona que no terminó la primaria
- \*\* La mayoría terminaron la secundaria
- \*\*\* Cinco personas concluyeron el bachillerato
- \*\*\*\* Tres personas concluyeron una licenciatura

Los participantes tienen un promedio de dos hijos por familia; su nivel socio-económico se establece como medio a bajo. Algunos de ellos tienen un segundo empleo y todos tienen un esquema laboral de 24 horas de trabajo por 48 de descanso.

## **Tipo de investigación**

Se llevó a cabo un estudio transeccional descriptivo, el cual consistió en recolectar datos de 13 variables de las condiciones de vida familiar de los participantes, para después describir los resultados; es un diseño no experimental debido a que observa factores ya existentes.

## **Instrumentos**

- Se aplicó un cuestionario de datos sociodemográficos que además incluía algunas preguntas relacionadas con la percepción de su trabajo en cuanto a problemas, beneficios y motivaciones (Anexo 1).

- Se aplicó también la prueba conocida como *Escala de Interacción de la Estructura Familiar* (Anexo 2), la cual consta de 85 reactivos que se dividen en 2 categorías; una primaria que evalúa 13 escalas: aglutinamiento (AG), desligamiento (DE), sobreprotección (SO), rechazo (RE), flexibilidad (FE), rigidez (RI), evitación de conflicto (EC), resolución de conflicto (RC), conflicto manifiesto sin resolución (CS), manejo de autoridad de los padres (MA), triangulación (TR), coalición (CO) y rodeo (RO); cada escala se evalúa con cinco reactivos y se califica de acuerdo a una tabla de asignación de puntajes (Anexo 3). Las trece escalas se agrupan en tres áreas: *límites*, *manejo de autoridad* y *manejo de conflictos*.

El instrumento también cuenta con una categoría secundaria que evalúa 10 escalas, sin embargo, debido a que sólo cuenta con dos reactivos por concepto, no se reunió el criterio de validez adecuado y no se consideraron para este estudio. Este instrumento, originalmente llamado "*Structural Family Interaction Scale*", fue creado por Linda Perosa (1981) y mide los principales constructos del modelo de funcionamiento familiar propuestos por Salvador Minuchin (1977), de donde se obtuvo la definición de los conceptos (Anexo 4).

Los 65 reactivos primarios con referencia a la familia como un todo, tuvieron una consistencia interna entre las sub-escalas del 0.61 al 0.84. La escala fue traducida al español por Felipe Sánchez (1989), con la

posterior adaptación y estandarización para ser aplicada a la población mexicana. La adaptación del instrumento se llevó a cabo por el método de jueces y coeficiente de correlación por escalas, logrando avances para la obtención de la consistencia interna y validez del instrumento (Infanzon, 1989).

El trabajo de Sánchez, aplicado a una muestra de población, demostró que es sensible para la medición de los conceptos de Minuchin; sin embargo, se descubrió que al aplicarse esta prueba en la población mexicana, era necesario darle pesos inversos a los propuestos por Perosa, para que se adecuara a la estructura típica familiar mexicana, de tal manera que los pesos originales de A=1, B=2, C=3, D=4, quedaron como A=4, B=3, C=2, D=1 (Infanzon, 1989).

Todas las áreas se califican por separado a través de una escala de tipo Likert, teniendo cuatro valores de respuesta que van de mayor a menor correspondiendo a las opciones de *muy verdadero*, *más verdadero que falso*, *mas falso que verdadero* y *muy falso*. Es importante mencionar que en este mismo trabajo todos los reactivos tienen un sentido positivo, sustituyendo al instrumento original, en donde el reactivo 50 se calificaba en forma inversa. Esta modificación se realizó debido a que la calificación se hacía confusa en el modo original.

Debido a que el instrumento no establece dictámenes entre lo que se puede considerar adecuado o inadecuado, nos propusimos, a partir de la polaridad de conceptos de Salvador Minuchin (1977, 1994) establecer criterios que deberían ser los deseables para un buen funcionamiento familiar (Anexo 5). Su aplicación se llevó a cabo en forma colectiva, con un tiempo promedio de 30 minutos.

## **Procedimiento**

Se realizó la solicitud a las autoridades respectivas de las corporaciones involucradas en el estudio, las cuales autorizaron la aplicación del instrumento en sus propias instalaciones, informándoles a sus respectivos elementos que esta aplicación sería una invitación de manera voluntaria. Una vez que se obtuvieron las autorizaciones respectivas, se aplicó el instrumento en las áreas de capacitación, denominadas sala de academias, de las respectivas corporaciones.

De acuerdo a las actividades y horarios del cuerpo de bomberos, se realizaron dos visitas de aplicación, participando en la primera nueve sujetos y en la segunda seis. En las instalaciones de Cruz Roja se llevó a cabo una sola aplicación aprovechando el final de una reunión

informativa al personal y la disposición de ellos a participar. En cada corporación estuvo presente un superior en rango, designado por su respectivo Director, quien ofreció facilidades para cualquier inconveniente que se presentara, estas personas estuvieron disponibles en todo momento, aunque no hubo ningún requerimiento particular.

### **Análisis estadístico**

Se llevó a cabo mediante herramientas de estadística descriptiva, a través de la comparación de medias de cada variable entre los dos sub-grupos; los resultados fueron representados por medio de histogramas.

# RESULTADOS

## Cuestionario Individual

Con la finalidad de conocer aspectos relevantes del trabajo de estos servidores, se incluyeron algunas preguntas abiertas (Anexo 1); para las respuestas se efectuó un análisis de contenido, codificándose en forma similar a un trabajo previo (Montenegro, 2002) y obteniendo las diferentes categorías que se describen después de cada respuesta.

### **A1. *¿Qué lo motivó a dedicarse a esta profesión?***

- Vocación.

Constituida por respuestas que refieren aspectos tales como:

Desde niño quería subirme a una ambulancia /ser bombero.

Tengo vocación para ello.

La niñez o adolescencia identificadas como el momento donde aparece la aspiración.

- Social.

Constituida por respuestas donde se menciona:

Ayudar a los demás.

Servir a la comunidad.

Servir a mis semejantes.

- Superación.

Constituida por respuestas donde mencionan:

Para superarme.

Para aprender algo nuevo.

Aprender de esta actividad.

Ganas de conocer técnicas médicas.

- Empleo.

Constituida por respuestas donde se señala:

Necesidad de tener un empleo.

La necesidad de un ingreso fijo.

Tener un trabajo.

- Otros.

Se dieron cuatro respuestas diferentes que son las siguientes:

“Curiosidad”, “reconocimiento”, “diversión” y “superar un conflicto emocional después de un accidente”.

Como se puede observar en la figura 4, el principal motivo para el ingreso está relacionado con el aspecto de servicio y asistencia a la comunidad, tanto de bomberos (40%) como de socorristas (40%). Posteriormente las diferencias son más notorias, observando que la necesidad económica es mas común en los bomberos (33.33%), que en los socorristas (13.33%); en el aspecto de vocación, los socorristas mostraron mayor interés (20%) que los bomberos (6.66%). En la superación, los socorristas (13.33%) mostraron mejor inclinación que los bomberos (6.66%). En otros aspectos, ambos sub-grupos coincidieron en un 13.33%. Todas las gráficas correspondientes a los resultados obtenidos para el cuestionario individual, se reportan en función del tamaño muestral utilizado.

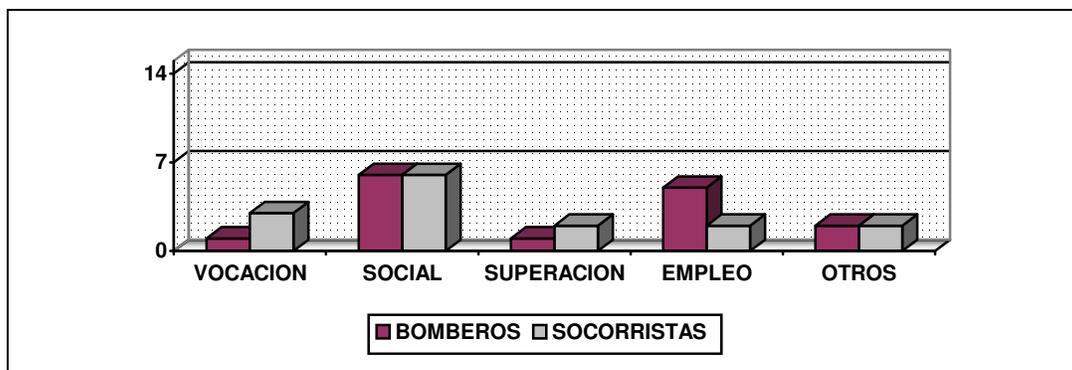


Figura 4. Motivaciones.

**A2. ¿A que otra actividad le gustaría dedicarse si no trabajara como bombero / socorrista?**

Las respuestas fueron muy variadas, por lo que se clasificaron únicamente entre las que tienen que ver con la actividad específica de asistencia médica-prehospitalaria, rescate y servicio público que actualmente llevan a cabo, las que son totalmente ajenas y las que se consideran de duda, quedando de la siguiente forma:

•Relacionadas.

Con respuestas tales como:

Médico.

Elemento de Protección Civil.

Policía.  
A lo mismo.  
Me gusta lo actual.

- No relacionadas.  
Con respuestas tales como:  
Talamotes.  
Biólogo marino.  
Educatora.  
Chofer.  
Mecánico.  
Ingeniero Industrial.  
Comerciante.  
Conductor de trailer.  
Empleado.

- Las de duda.  
Con respuestas tales como:  
No lo sé.  
No lo había pensado.

Como se observa en la figura 5, la mayoría de los bomberos (60%) y de los socorristas (66.66%), expusieron que sus intereses originales no tienen que ver con la actividad que desarrollan en la actualidad, mientras que 26.66% en ambos casos, manifestaron respuestas que están relacionadas con el trabajo actual; finalmente nos encontramos con que un porcentaje menor en bomberos (20%) y socorristas (13.33%) respondieron no saber a qué más podían haberse dedicado.

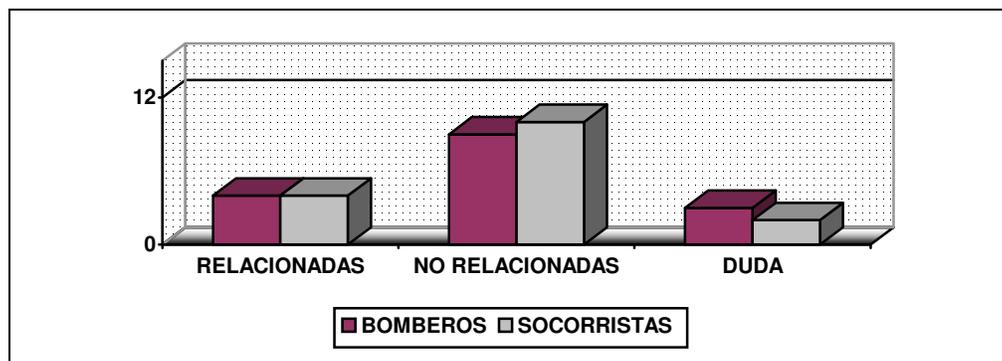


Figura 5. Otras posibles actividades.

Posteriormente, se analizaron las respuestas a *¿Cuáles considera que son los principales problemas de su trabajo?*, y *¿Cuáles son los principales beneficios de su trabajo?*; a continuación los resultados:

**B1. *¿Cuáles considera que son los principales problemas de su trabajo?***

Las respuestas se codificaron en cuatro categorías:

•Con los mandos.

Constituida por respuestas como:

Injusticias.

Exceso de presión.

Falta de ética.

Hostigamiento.

Falta de conocimiento.

•Con los compañeros.

Constituida por respuestas como:

Falta de trabajo en equipo.

Falta de comunicación.

Egoísmo.

Envidia.

Murmuraciones.

•Con el impacto laboral.

Constituida por respuestas como:

Estrés y presión.

Largas jornadas y encuartelamientos.

Desgaste físico.

Ver el sufrimiento ajeno.

•Con la institución.

Constituida por respuestas como:

Falta de presupuesto.

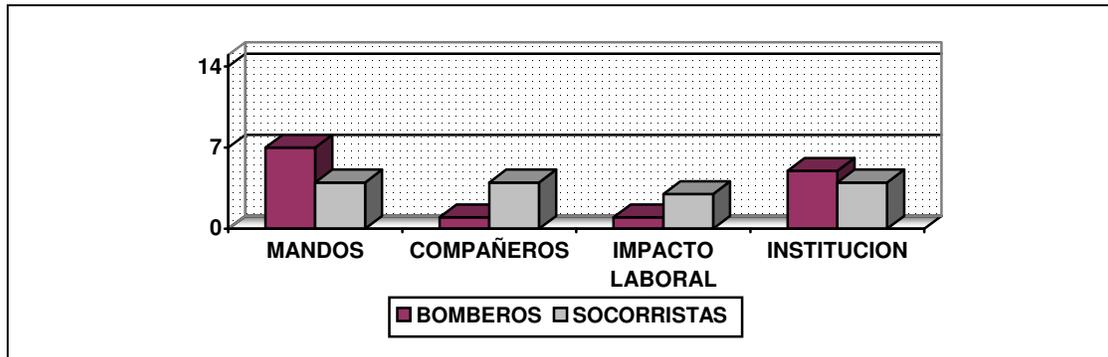
Falta de equipo.

Falta de capacitación.

Bajos salarios.

En este aspecto (Figura 6), fue posible observar que la mayor parte de los problemas (46.66%) en los bomberos, son los que tienen que ver con los mandos, seguidos de los relacionados con el impacto laboral

(26.66%) y con la institución (20%), mientras que un mínimo (6.66%) se relaciona a problemas entre compañeros. En el caso de los socorristas, los problemas se identificaron equitativamente entre los que ocurren con los mandos (26.66%), compañeros (26.66%) e institución (26.66%), seguidos de los relacionados al impacto laboral (20%).



**Figura 6.** Problemas.

**B2. ¿Cuáles considera que son los principales beneficios de su trabajo?**

Las respuestas se codificaron en cuatro categorías, que son las siguientes:

•Personales.

Constituida por respuestas como:

- Satisfacción personal.
- Reconocimiento social.
- Superación.
- Preparación física y mental.
- Adquisición de conocimientos.

•Grupales.

Constituida por respuestas como:

- Unión entre compañeros.
- Trabajo en equipo.
- Hacer amigos.

•Económicos.

Constituida por respuestas como:

- Tener un sueldo.
- Tener un modo de vida.

- Otros.

Se dio una respuesta que fue “el horario”.

Los beneficios que se percibieron por parte del personal (Figura 7), en ambos casos fueron principalmente los personales, quedando en el 73.33% los bomberos y en el 80% los socorristas. Los económicos ocuparon un mayor porcentaje en bomberos (20%) que en socorristas (6.66%). Para ambos sub-grupos los beneficios grupales fueron menores quedando en 6.66% y finalmente en otros aspectos, los socorristas ocuparon un 6.66%, mientras que en bomberos no hubo ninguna mención.

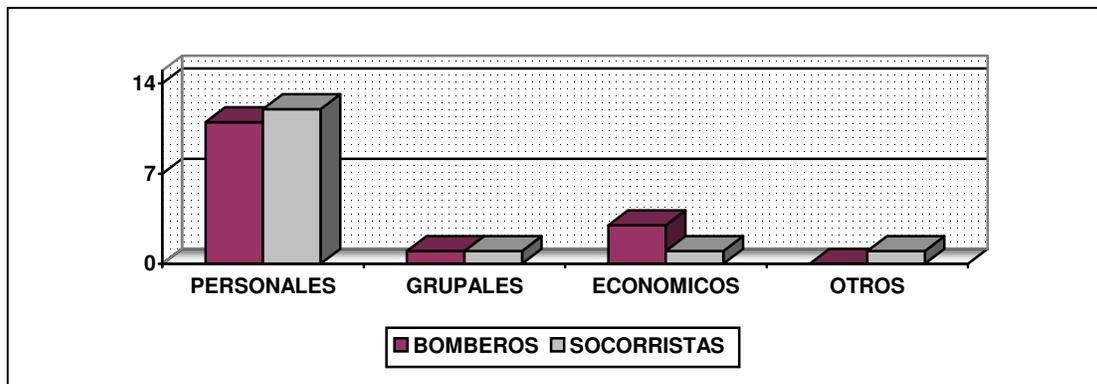
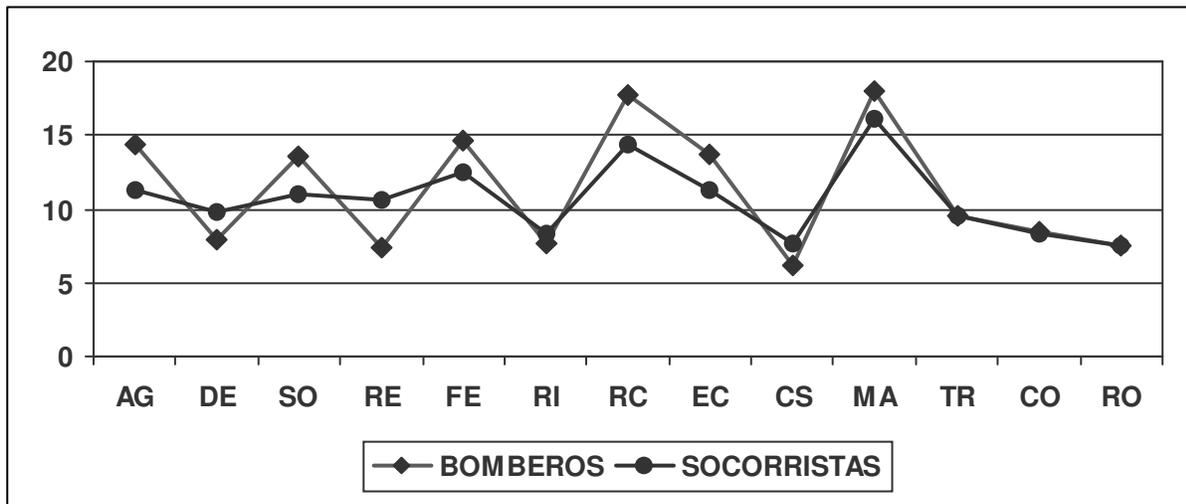


Figura 7. Beneficios.

### Escala de interacción de la estructura familiar

En este apartado, se utilizan dos gradaciones para acotar las gráficas: una que corresponde al puntaje máximo por escala evaluada (hasta 20 puntos; Anexo 3) y otra para el puntaje máximo de cada reactivo (hasta 4 puntos; Anexo 3).

En la siguiente gráfica (Figura 8), se reportan los datos globales obtenidos en cada una de las escalas que integran el instrumento.

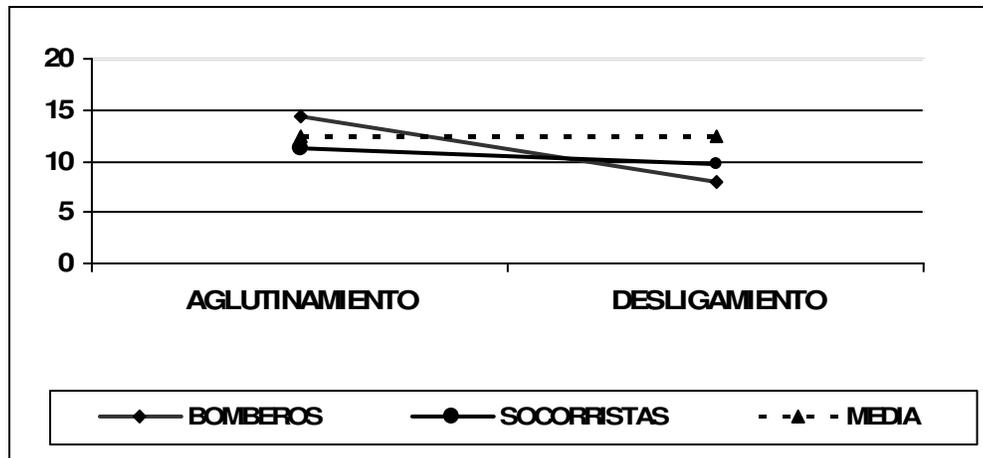


**Figura 8.** Datos globales.

Lo que se puede observar en esta gráfica es que los puntajes que más sobresalen, tanto en el grupo de bomberos como en el de socorristas, son: el de *manejo de autoridad de los padres* (MA) y *resolución de conflicto* (RC), estando ambas escalas un poco más elevadas en los bomberos. Así mismo, en ambos grupos las escalas más disminuidas son, en primer lugar, *conflicto manifiesto sin solución* (CS) y *rigidez* (RI). Por otra parte, se puede ver que el grupo de socorristas muestra una mejor interacción en su grupo familiar que los bomberos. A continuación, se analiza con más detalle cada una de las parejas de conceptos que constituyen el instrumento.

### **Aglutinamiento – Desligamiento.**

En la figura 9 se observa que los bomberos tienden, como familia, a estar más cohesionados que los socorristas; así, los primeros logran un mayor equilibrio para responder a las necesidades, sin irrumpir en la privacidad.



**Figura 9.** Aglutinamiento y desligamiento.

Haciendo el análisis individual de los reactivos, en el área de Aglutinamiento (Figura 10) se puede observar lo siguiente:

Reactivo 1. *En casa constantemente hacemos a un lado nuestras actividades personales para ayudarnos mutuamente.*

Mientras los bomberos generalmente tienden a dejar sus actividades cuando alguien requiera ayuda, los socorristas lo hacen con menos frecuencia.

Reactivo 21. *Somos una familia “cerrada” sobre ella misma.*

En esta respuesta, tanto bomberos como socorristas mostraron intereses variados, tanto al interior como al exterior de la familia.

Reactivo 37. *Cuando alguien de nuestra familia sufre, los otros sienten ganas de llorar.*

Se observa que, tanto bomberos como socorristas, tienden a ser solidarios y empáticos con lo que les sucede a los demás miembros de la familia.

Reactivo 54. *Cuando a alguien en nuestra familia lo lastiman o se siente molesto todos reaccionamos.*

Aquí podemos observar que, mientras los bomberos pueden sobre reaccionar y luego averiguar, los socorristas tienden a ser más tolerantes y racionales frente a las eventualidades.

Reactivo 68. *En nuestra familia hay un fuerte sentimiento de lealtad.*

Se observa que en ambos grupos se dirigen a la familia los más altos sentimientos positivos, como es la lealtad.

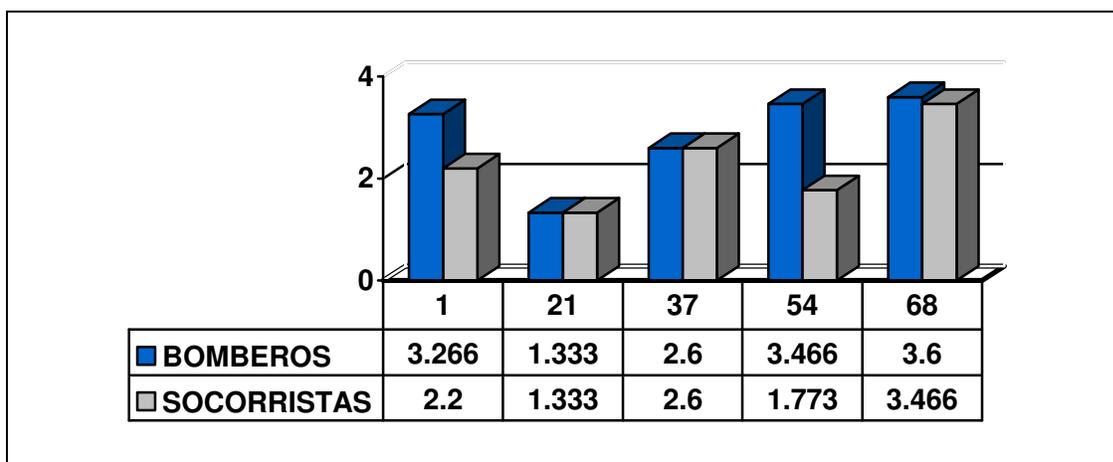


Figura 10. Aglutinamiento.

En cuanto a los reactivos de Desligamiento (Figura 11), se observa lo siguiente:

Reactivo 14. *En nuestra familia no tenemos un sentimiento de unidad.*

Se observa que en ambos sub-grupos hay un importante sentimiento de pertenencia.

Reactivo 31. *En nuestra familia nos sentimos algunas veces alejados unos de los otros.*

Se puede observar que, mientras los bomberos permanecen cerca de la media, los socorristas tienden a sentirse más desligados.

Reactivo 47. *En nuestra familia pasamos muy poco tiempo juntos.*

En ambos sub-grupos se observa que el tiempo que no pasan juntos está por encima de la media; sin embargo, los bomberos están más desligados.

Reactivo 63. *En nuestra familia nos preocupamos muy poco los unos de los otros.*

Se observa que en ambos sub-grupos existe preocupación por lo que ocurre a los demás, notándose ligeramente más desligamiento en los socorristas.

Reactivo 79. *En nuestra familia a veces nos sentimos solos.*

A pesar de que en ambos sub-grupos está por debajo de la media, el sentimiento de soledad es más frecuente en los socorristas que en los bomberos.

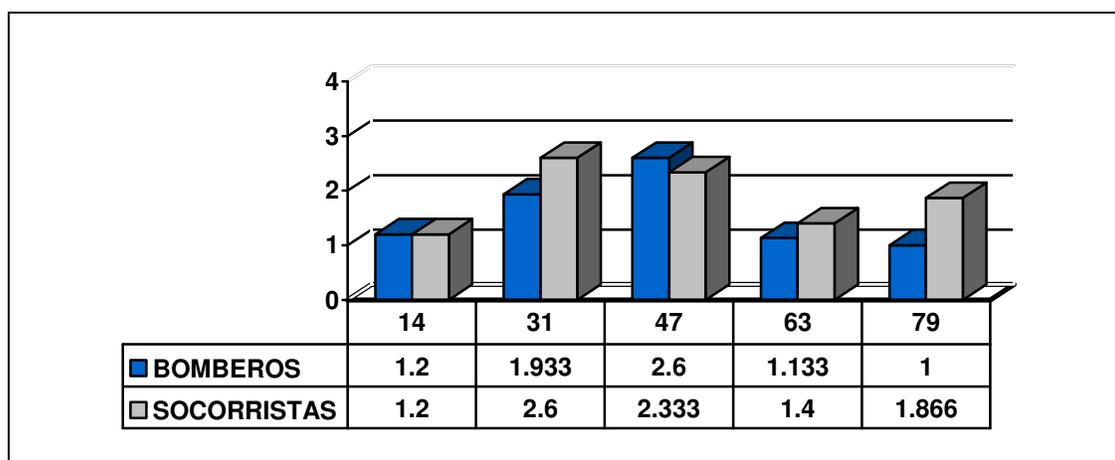
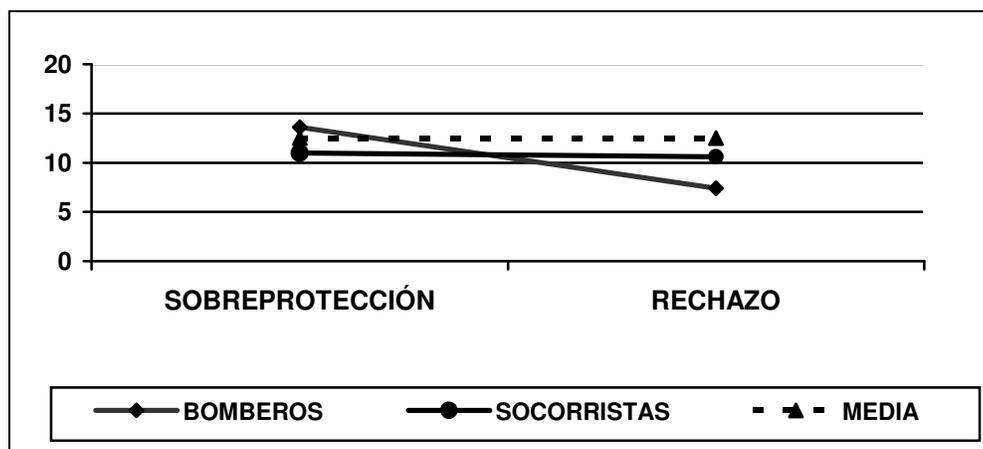


Figura 11. Desligamiento.

### Sobreprotección – Rechazo

La sobreprotección se considera perjudicial para el desarrollo de cualquier individuo, ocasionando dificultad para crecer, para ser responsables, independientes y competentes fuera del hogar, teniendo siempre necesidad de ser cuidados y estando imposibilitados para hacer las cosas solos. El lado opuesto indica un rechazo frecuente dentro de la vida familiar, que puede llevar a un sentimiento de falta de pertenencia, aislamiento y evitación.

En la figura 12 se observa que los socorristas mantienen una relación equilibrada de protección a los miembros, sin llegar al extremo de la sobreprotección; en cuando a los bomberos, si bien están cerca de la media en cuanto a la protección de los miembros, tienden a evitar el rechazo, estando más pendientes de lo que ocurre con los demás gran parte del tiempo.



**Figura 12.** Sobreprotección y rechazo.

En el análisis de reactivos de sobreprotección (Figura 13), vemos lo siguiente:

Reactivo 5. *En nuestra familia rara vez se deja que los hijos hagan las cosas por ellos mismos.*

Observamos que mientras los bomberos están muy cerca de la media, los socorristas tienden a dar menos responsabilidad a las actividades de los hijos.

Reactivo 24. *Los padres son muy cuidados para proteger a sus hijos.*

Los bomberos se muestran mucho más protectores que los socorristas, quienes permanecen en la media.

Reactivo 40. *En nuestra familia los padres tienen miedo de dejar que los hijos cometan errores.*

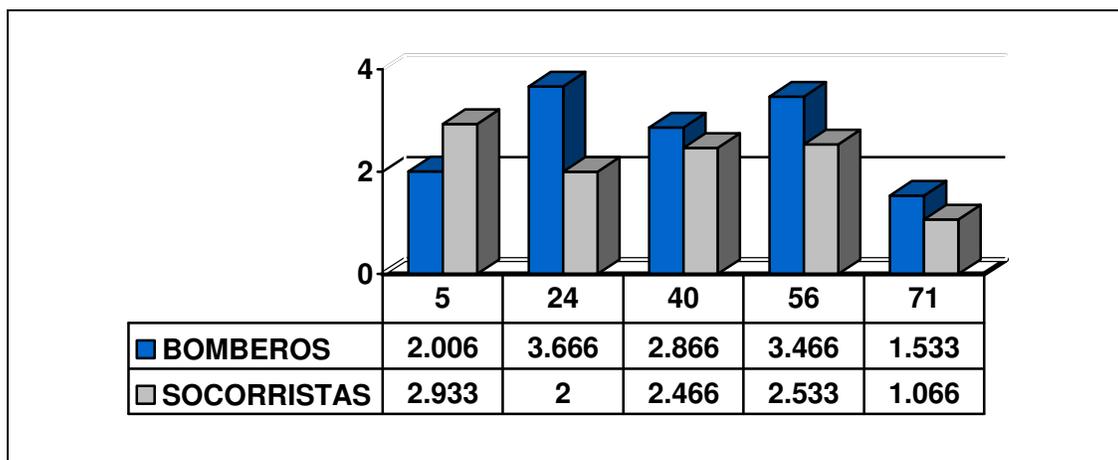
En ambos sub-grupos se muestra una preocupación de proteger a los hijos por encima de la media, siendo ligeramente más notoria en los bomberos.

Reactivo 56. *En nuestra familia los padres dicen a sus hijos exactamente cómo hacer su trabajo.*

Los bomberos permiten menor independencia que los socorristas en la realización de actividades.

Reactivo 71. *En nuestra familia uno de los hijos frecuentemente se queja de ser tratado como bebé.*

Pretender evitar el crecimiento de los miembros es poco frecuente en ambos sub-grupos, sin embargo es un poco más notorio en los bomberos.



**Figura 13.** Sobreprotección.

En los reactivos de rechazo (Figura 14), se observa lo siguiente:

Reactivo 18. *En nuestra familia los padres no prestan ninguna atención a los hijos.*

Se puede observar que tanto bomberos como socorristas están muy interesados en lo que sucede con los hijos.

Reactivo 34. *En nuestra familia los niños ocupan un segundo lugar.*

Se observa que mientras para los socorristas los hijos ocupan frecuentemente un segundo término, esto es poco común en los bomberos.

Reactivo 51. *Con frecuencia los miembros de la familia no te creen cuando les dices que estás enfermo.*

Se observa que en los socorristas es más frecuente que en los bomberos el rechazo a las afirmaciones de los miembros.

Reactivo 66. *En nuestra familia los padres creen que un buen padre deja que sus hijos aprendan el lado difícil de la vida.*

Aunque es un poco más notorio en los bomberos, en ambos sub-grupos se permite que los hijos aprendan por sí solos, sin estar muy pendiente de ellos.

Reactivo 83. *Los padres no responden cuando los hijos necesitan ayuda o apoyo.*

Se puede notar que en ambos sub-grupos, no es frecuente que se niegue el apoyo a los miembros.

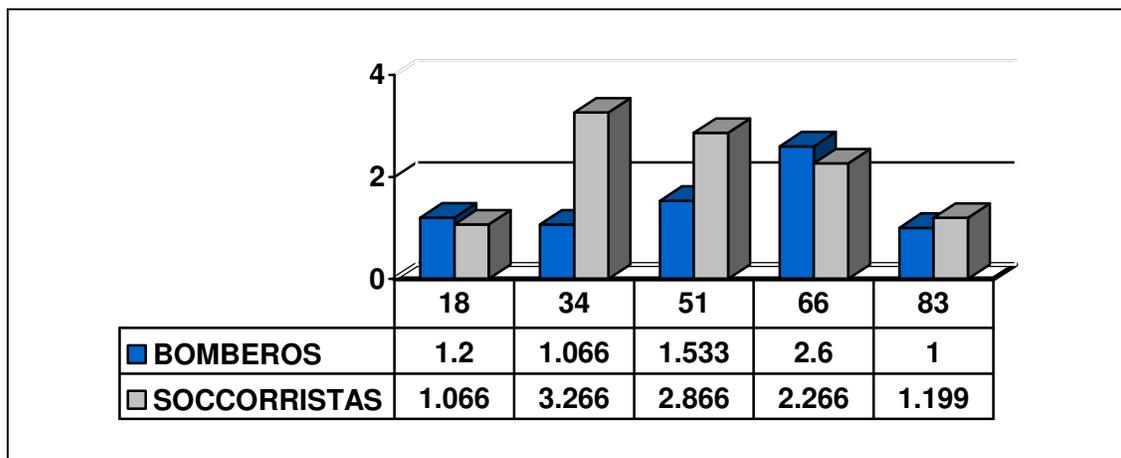
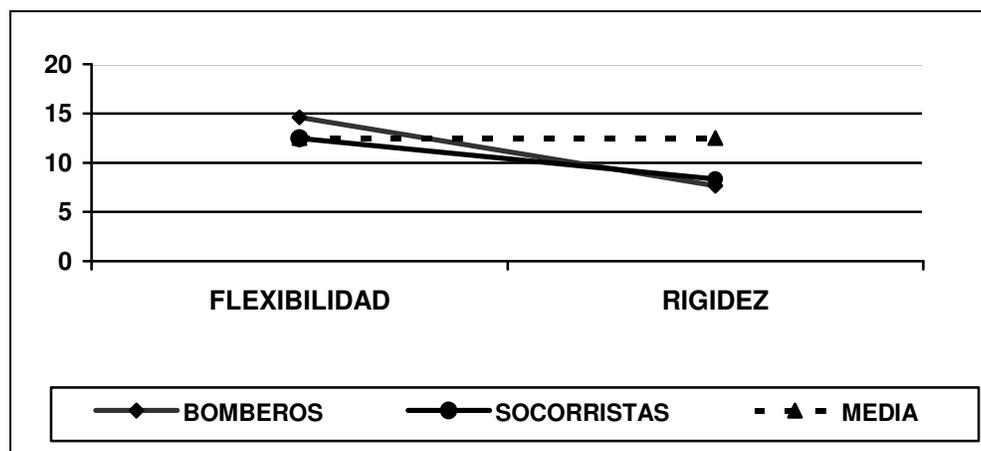


Figura 14. Rechazo.

### Flexibilidad – Rigidez

En las familias se debe tener un grado de flexibilidad que permita la espontaneidad y los cambios, sin que se llegue al extremo de que se hagan las cosas con total independencia e indiferencia de los demás; es

importante también tener una rigidez moderada que permita mantener la integridad y el apoyo mutuo de la familia, evitando así su descomposición, sin llegar al exceso. En la Figura 15 se puede observar que los bomberos son un poco más flexibles a las situaciones nuevas y las reglas que los socorristas; también se puede notar que la rigidez no es habitual en ambos sub-grupos.



**Figura 15.** Flexibilidad y rigidez.

En el análisis de reactivos de flexibilidad (Figura 16), vemos lo siguiente:

Reactivo 13. *Los miembros de la familia son flexibles en cuanto a tomar partido cuando hay discusiones en familia.*

La flexibilidad en ambos sub-grupos está ligeramente por encima de la media tanto en bomberos como en socorristas.

Reactivo 30. *En nuestro hogar las reglas son bastante flexibles.*

Se observa que las reglas en los hogares de ambos sub-grupos, se respetan en una forma equilibrada, tendiendo ligeramente más a la flexibilidad que a la rigidez.

Reactivo 46. *En nuestra familia nos podemos adaptar a situaciones nuevas.*

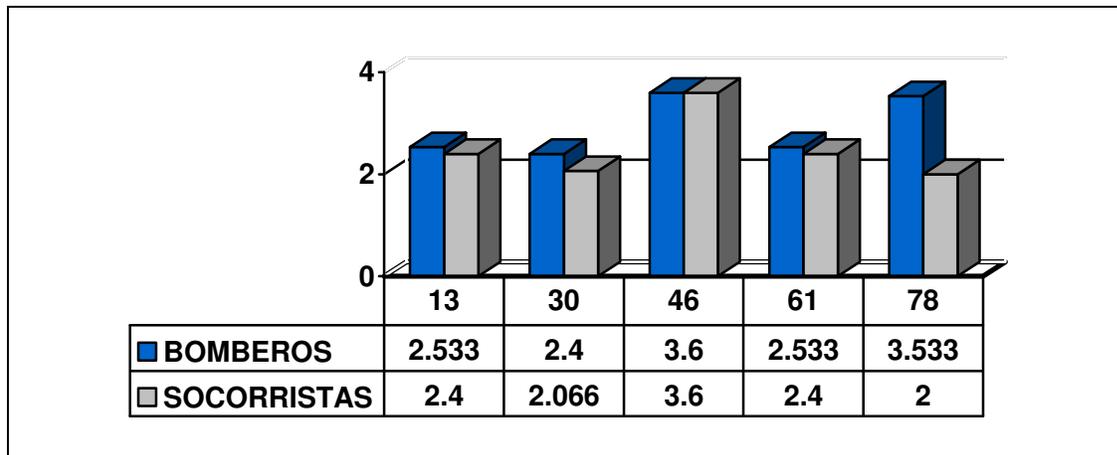
Tanto bomberos como socorristas son muy flexibles a los cambios.

Reactivo 61. *En nuestra casa a medida que los hijos crecen se les da más libertad y responsabilidad sin que tengan que luchar por ellas.*

En ambos sub-grupos, la responsabilidad se asigna en forma equilibrada, ligeramente por encima de la media.

Reactivo 78. *Si de pronto sentimos un impulso de hacer algo juntos, todos “jalamos parejo”.*

Se observa que los bomberos son muy flexibles para adaptar su tiempo a los demás, mientras que los socorristas permanecen en la media.



**Figura 16.** Flexibilidad.

En los reactivos de rigidez (Figura 17) se observa lo siguiente:

Reactivo 8. *En la familia parecen formarse bandos cuando hay discusiones o peleas.*

La formación de bandos con papeles establecidos no es algo habitual en ninguno de los dos grupos.

Reactivo 26. *En nuestra familia “hay consentidos”*

La existencia de papeles individuales fijos en la familia se apega a la media en los socorristas y es ligeramente inferior en los bomberos, lo que podemos considerar como adecuado (Anexo 5).

Reactivo 42. *Cuando hay discusiones en la familia algunos miembros siempre pueden contar con el apoyo de la misma persona contra otro de los miembros.*

La existencia de bandos rígidos está por debajo de la media en ambos sub-grupos, por lo que se puede considerar que no es algo frecuente.

Reactivo 58. *En nuestra familia es difícil salir de la rutina sin que alguien se sienta lastimado o enojado.*

Tanto en bomberos como en socorristas, se tiende a la flexibilidad en los cambios familiares.

Reactivo 74. *Se puede predecir en nuestra familia que dos o tres personas van a tener un enfrentamiento sobre algún tema.*

Los papeles en la familia no son tan rígidos, permaneciendo muy cerca de la media en ambos sub-grupos.

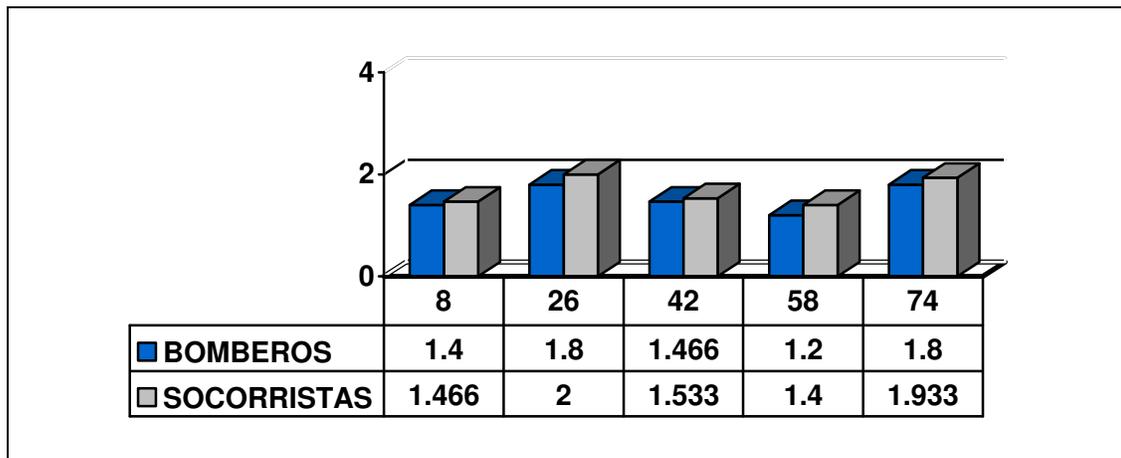


Figura 17. Rigidez.

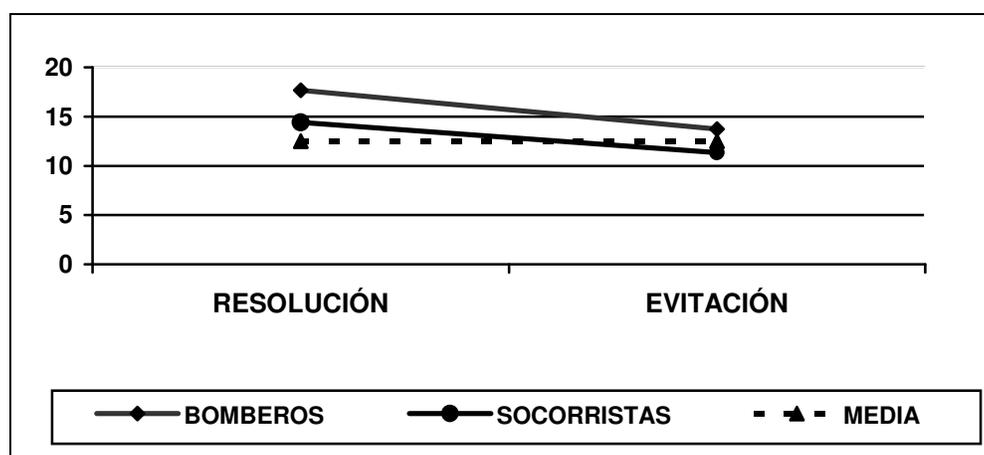
## MANEJO DE CONFLICTOS

### Resolución de conflicto – Evitación de conflicto

Es importante que en una familia exista una adecuada capacidad tanto de identificar como de expresar conflictos y desacuerdos, así

también habilidad de resolverlos por medio de la negociación y el acuerdo. En este caso, lo ideal es que en lo referente a resolución, las familias se encuentren por encima de la media y en forma complementaria, la evitación de conflicto esté por debajo.

En la gráfica (Figura 18), se observa que los bomberos tienden a la resolución de conflictos en forma más eficiente que los socorristas, mientras que en evitación nos damos cuenta que permanecen muy cerca de la media ambos sub-grupos, por lo que podemos considerar que algunos temas de desacuerdo no están claros o no se sienten con la libertad de expresarlos.



**Figura 18.** Resolución y evitación.

En los reactivos de resolución de conflicto (Figura 19), se observa lo siguiente:

Reactivo 9. *En nuestra familia los desacuerdos entre dos miembros los resuelven entre ellos sin que intervengan los demás.*

Es posible observar que los bomberos tienden a un buen manejo de conflictos, mientras que los socorristas permanecen ligeramente por debajo de la media.

Reactivo 28. *En nuestro hogar a pesar de que existen diferentes puntos de vista, podemos entendernos sin discusiones.*

Aunque en ambos sub-grupos hay buena capacidad de expresión de conflictos, los bomberos muestran mayor eficiencia al respecto.

Reactivo 44. *En nuestra familia es fácil hablar de nuestras diferencias y llegar a un arreglo justo.*

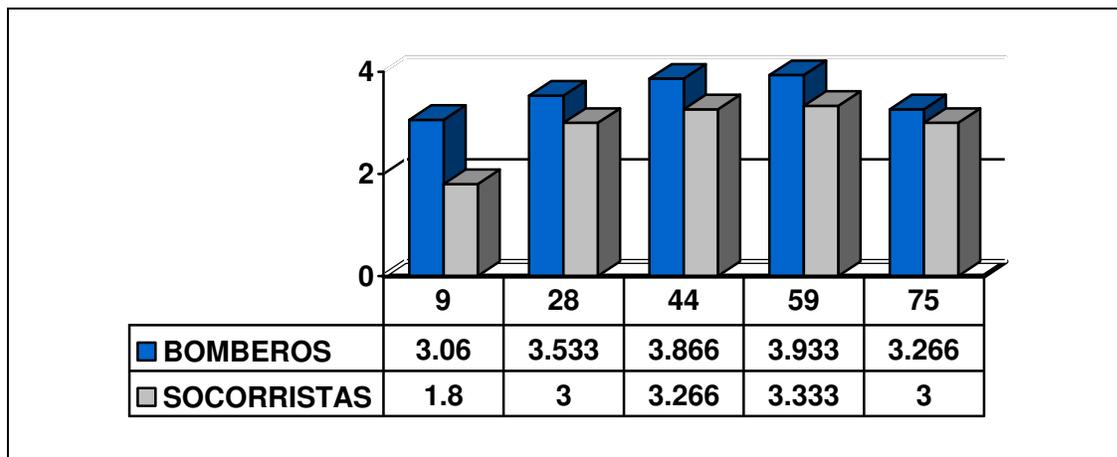
Tanto socorristas como bomberos muestran una buena capacidad de negociación, siendo ligeramente mejor en los primeros.

Reactivo 59. *En nuestra familia llegamos a arreglos para solucionar nuestros desacuerdos.*

Los bomberos muestran una muy buena capacidad de resolución de conflictos, siendo mejor que en los socorristas.

Reactivo 75. *En nuestra familia podemos tener desacuerdos sin lastimar nuestros sentimientos.*

Se observa que en una forma muy equivalente, ambos sub-grupos resuelven diferencias respetando los sentimientos de los demás.



**Figura 19.** Resolución de conflicto.

Al analizar los reactivos de evitación de conflicto (Figura 20) vemos lo siguiente:

Reactivo 15. *En nuestro hogar los miembros de la familia evitan tratar temas delicados entre ellos.*

En este aspecto ambos sub-grupos permanecen alrededor de la media, por lo que se puede considerar que no hay mucha confianza al tratar ciertos temas.

Reactivo 32. *Los miembros de la familia no hablan entre sí de sus desacuerdos.*

Los miembros de ambos sub-grupos muestran buena disposición para expresar desacuerdos.

Reactivo 48. *En nuestra familia aún cuando uno de nosotros diga algo con enojo, los otros no responden de la misma manera.*

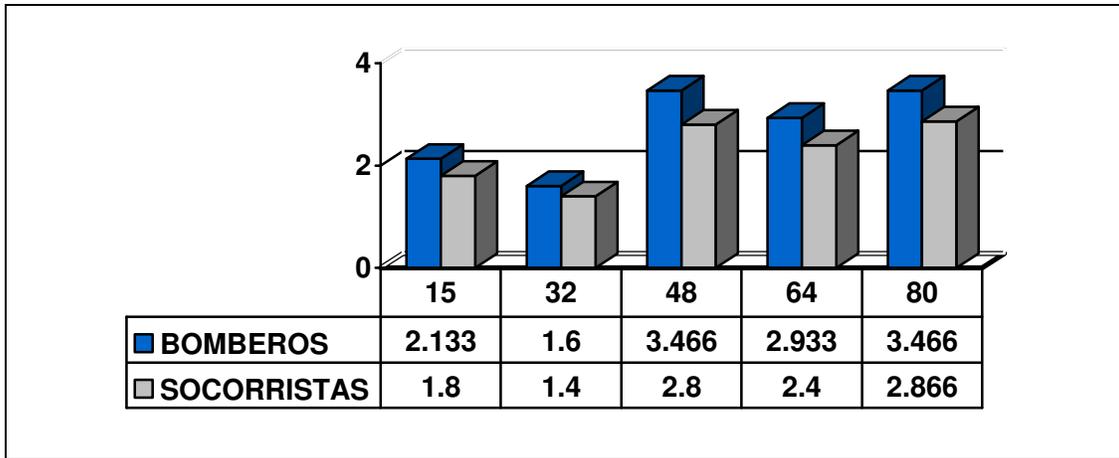
Se observa que los bomberos responden con más eficiencia al enojo de la familia que los socorristas, evitando aumentar el conflicto.

Reactivo 64. *En nuestra familia casi nunca nos enojamos abiertamente entre nosotros.*

Se observa que tanto en bomberos como en socorristas, no es muy frecuente mostrar enojo.

Reactivo 80. *En nuestra familia casi nunca “perdemos los estribos”*

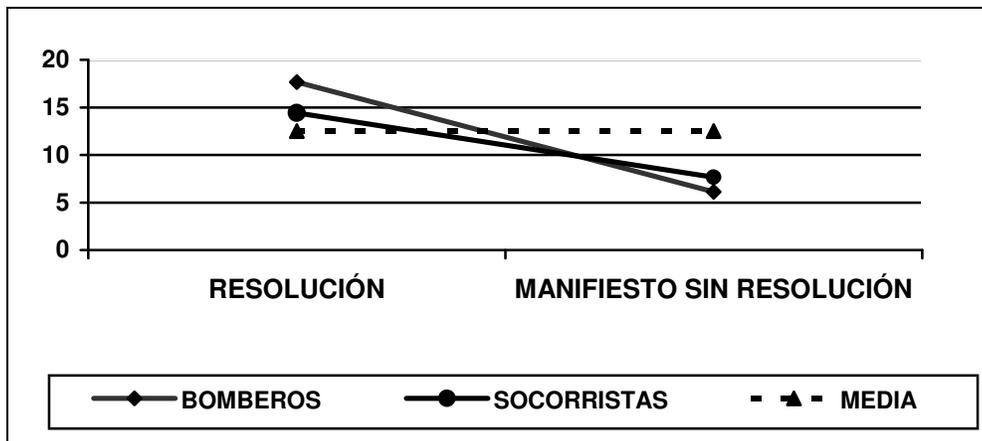
A pesar de que en ambos sub-grupos se muestra un buen nivel de control, este es mejor en los bomberos.



**Figura 20.** Evitación de conflicto.

### Resolución de conflicto – Conflicto manifiesto sin resolución

Al llevar a cabo una comparación de la resolución de conflictos con aquellas situaciones en que los miembros pelean y expresan su coraje, pero de tal forma que no conducen a una resolución satisfactoria (Figura 21), volvemos a encontrar que los bomberos expresan y manejan los conflictos de una forma más eficiente que los socorristas, quienes tienen cierta dificultad para reconocer y expresar las conductas que enojan a los demás.



**Figura 21.** Resolución y conflicto manifiesto sin solución.

Reactivos de conflicto manifiesto sin resolución (Figura 22).

Reactivo 6. *Cuando un miembro de la familia quiere tratar algún tema, otro de ellos hace a un lado la discusión diciendo “hablamos de eso más tarde”.*

En ambos sub-grupos se muestra disposición al diálogo; sin embargo, al estar cerca de la media se puede considerar que no es de una manera óptima.

Reactivo 25. *Cuando se tratan asuntos difíciles en nuestra familia hay amenazas de golpes o de abandonar el hogar.*

Aunque las amenazas no son frecuentes en ninguno de los dos sub-grupos, son menos notorias en los bomberos.

Reactivo 41. *En nuestra familia se arreglan las diferencias mediante golpes o empujones.*

En ninguno de los dos sub-grupos es frecuente la manifestación de violencia física.

Reactivo 57. *En nuestra familia no podemos sentarnos a solucionar diferencias, siempre acabamos gritándonos.*

Aunque la violencia verbal no es frecuente en ninguno de los dos sub-grupos, se puede observar que hay un mejor control en los bomberos.

Reactivo 72. *Parece que en casa peleamos por lo mismo una y otra vez.*

En los bomberos se puede observar que llegan a acuerdos y resolución con más frecuencia que los socorristas, quienes permanecen en la media.

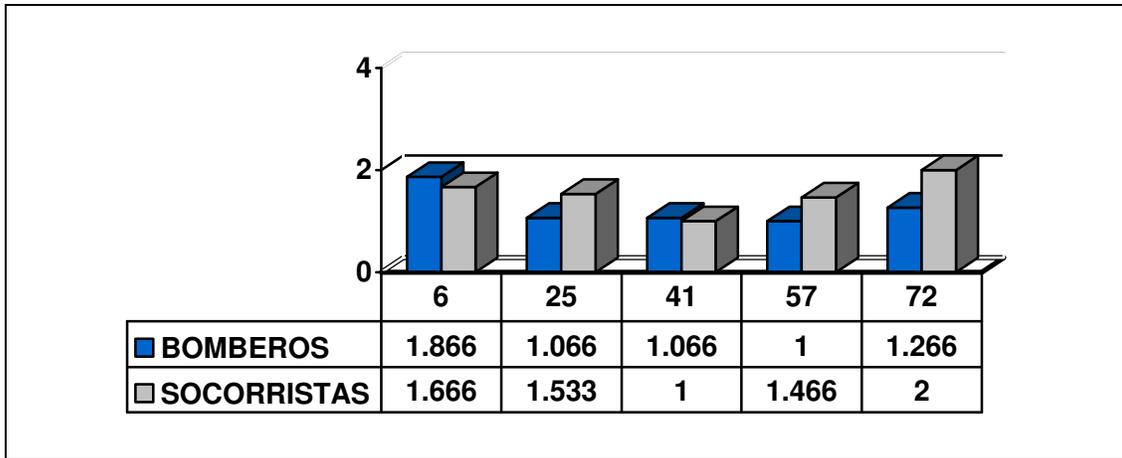


Figura 22. Conflicto manifiesto sin solución.

## MANEJO DE AUTORIDAD

### Manejo de autoridad de los padres – Triangulación

Los padres deben apoyarse mutuamente al tomar decisiones y realizar tareas, manteniendo los límites sin involucrarse en los desacuerdos, por lo que lo idóneo es que en este aspecto se encuentren por encima de la media; en cuando a la triangulación, donde el subsistema paternal se encuentra dividido y se presiona a algún hijo para ponerse del lado de un progenitor contra el otro, lo más adecuado es permanecer por debajo de la media. En la gráfica (Figura 23) se observa que los bomberos tienen un mejor manejo de autoridad que los socorristas, mientras que en la triangulación se puede observar que se mantiene en forma aceptable en ambos sub-grupos.

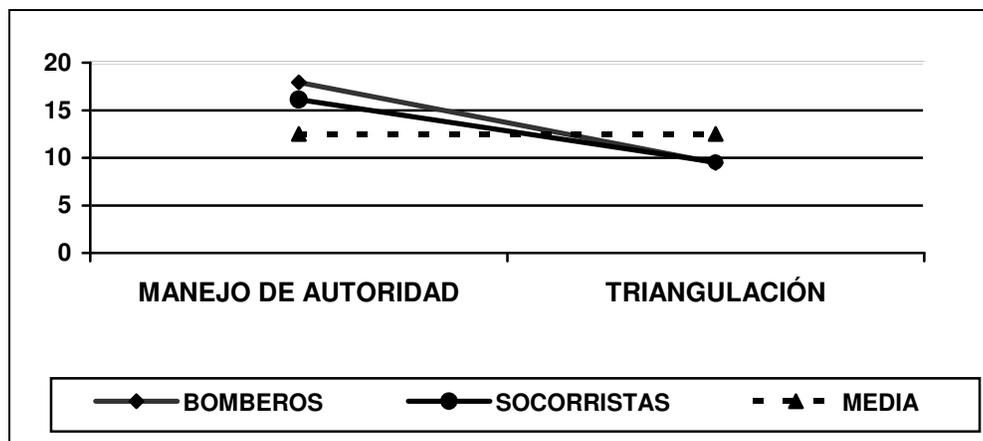


Figura 23. Manejo de autoridad y triangulación.

Al realizar el análisis individual de los reactivos de manejo de autoridad de los padres (Figura 24), se aprecia lo siguiente:

Reactivo 16. *Los padres indican claramente a los niños qué tanto se pueden desobedecer las reglas.*

A pesar de que no es totalmente eficiente, se observa que en ambos sub-grupos hay en general un manejo adecuado de autoridad y delimitación de reglas.

Reactivo 33. *La mayor parte de las veces en nuestra familia se toma en cuenta a todos al hacer muchas de nuestras decisiones.*

Nos damos cuenta que en ambos sub-grupos hay libertad de opinar en la toma de decisiones familiares.

Reactivo 50. *En nuestra familia siempre hay alguien al frente de las cosas.*

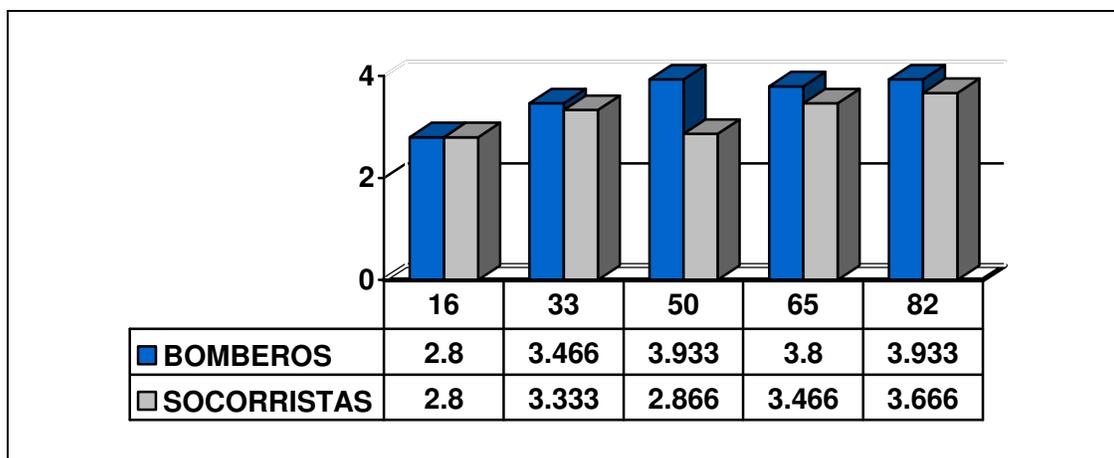
Es posible observar que en los bomberos se tiene un manejo de autoridad mejor delimitado que en los socorristas.

Reactivo 65. *En nuestra familia los padres se apoyan mutuamente al establecer y hacer cumplir las reglas.*

A pesar de que es ligeramente mejor en los bomberos, se puede considerar que en ambos sub-grupos es muy eficiente el manejo de autoridad.

Reactivo 82. *En nuestra familia se apoyan mutuamente al tomar decisiones.*

Se observa que, en general, ambos sub-grupos tienen un manejo muy eficiente de autoridad parental.



**Figura 24.** Manejo de autoridad de los padres.

En los reactivos de Triangulación (Figura 25) tenemos lo siguiente:

Reactivo 11. *En nuestra familia es difícil que un hijo no se involucre en los desacuerdos entre sus padres.*

Los hijos muestran interés en los desacuerdos de sus padres con cierta tendencia a la triangulación, sin embargo ésta es moderada en ambos sub-grupos.

Reactivo 29. *Cuando los padres tienen desacuerdos tratan de que uno de los hijos tome partido.*

El sub-sistema parental muestra ligeramente menos tendencia a la triangulación en los socorristas que en los bomberos cuando hay desacuerdos, manteniéndose ambos sub-grupos cerca de la media.

Reactivo 45. *Cuando los padres tienen algún desacuerdo sobre algún tema hacen que un hijo se sienta entre la espada y la pared.*

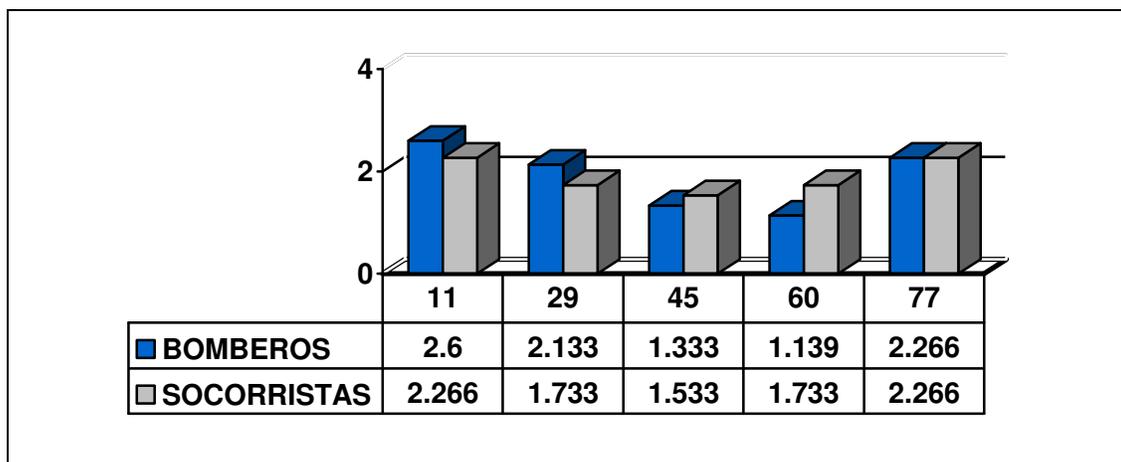
Aunque la triangulación es un poco más notoria en los socorristas, en general ambos sub-grupos muestran que la pueden controlar con un buen manejo de autoridad.

Reactivo 60. *A veces cuando los padres discuten uno de los hijos se queda atrapado entre ellos.*

Se observa que en medio de las discusiones, los bomberos tienden a evitar la triangulación de manera más eficiente.

Reactivo 77. *A veces los hijos sienten que es necesario tomar partido cuando los padres tienen un desacuerdo.*

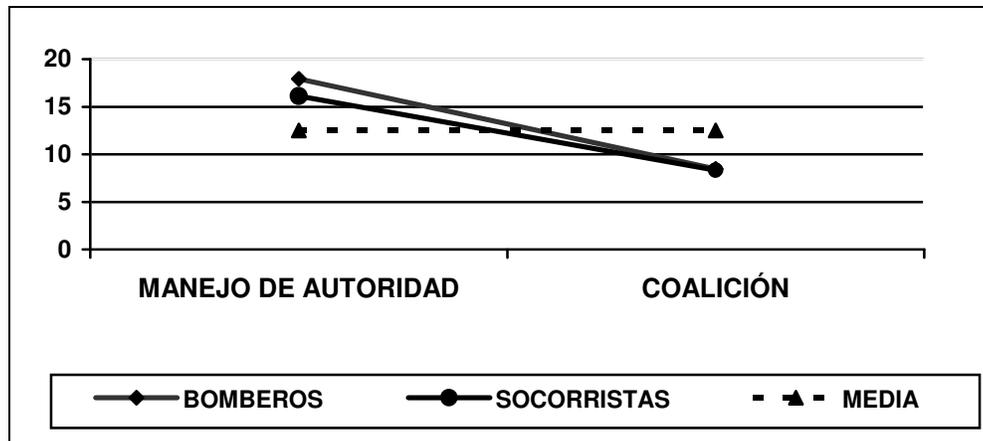
A pesar de que los hijos buscan tomar partido en las discusiones, se mantienen dentro de la media, lo que se puede interpretar como positivo, debido a que la autoridad muestra eficiencia.



**Figura 25.** Triangulación.

### **Manejo de autoridad de los padres – Coalición**

Al realizar una comparación entre el manejo de autoridad y aquellas situaciones en que existe una división entre los padres y el hijo entra en una alianza estable de un padre contra el otro (situación conocida como coalición), es más adecuado que las puntuaciones sean bajas, lo cual encontramos que se cumple en ambos sub-grupos (Figura 26):



**Figura 26.** Manejo de autoridad y coalición.

En lo referente a coalición en el análisis de reactivos, tenemos los siguientes resultados. (Figura 27):

Reactivo 19. *En nuestra familia sistemáticamente uno de los padres se alía con uno de los hijos en contra del otro padre.*

Aunque la coalición es ligeramente más notoria en los bomberos, se puede considerar que en ambos sub-grupos mantiene un nivel bajo y, por lo tanto, adecuado.

Reactivo 36. *En nuestra familia los hijos sienten que pueden hacer que las reglas cambian si logran que uno de los padres se alíe con ellos contra el otro padre.*

El manejo de autoridad se mantiene en un buen nivel en ambos grupos, evitando que se presenten situaciones de manipulación por parte de los hijos.

Reactivo 52. *En nuestro hogar los hijos se salen con la suya logrando el apoyo de un padre contra el otro.*

Es poco frecuente en ambos sub-grupos que las coaliciones superen el manejo adecuado de autoridad.

Reactivo 67. *Un hijo puede lograr más fácilmente la atención y el apoyo de uno de los padres que del otro.*

Se puede observar que llega a presentarse cierto nivel de coalición en papeles definidos en las familias de bomberos, mientras que en los socorristas es menos frecuente.

Reactivo 84. *En nuestra familia hay una relación especial entre uno de los padres y uno de los hijos.*

Aunque se acercan a la media ambos sub-grupos, el manejo de autoridad es más sobresaliente que la coalición, evitando las alianzas y divisiones.

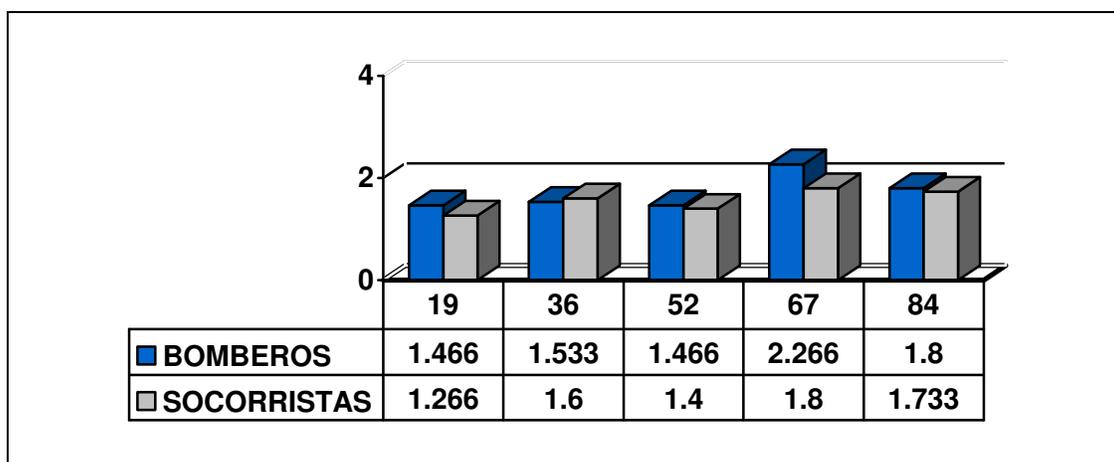
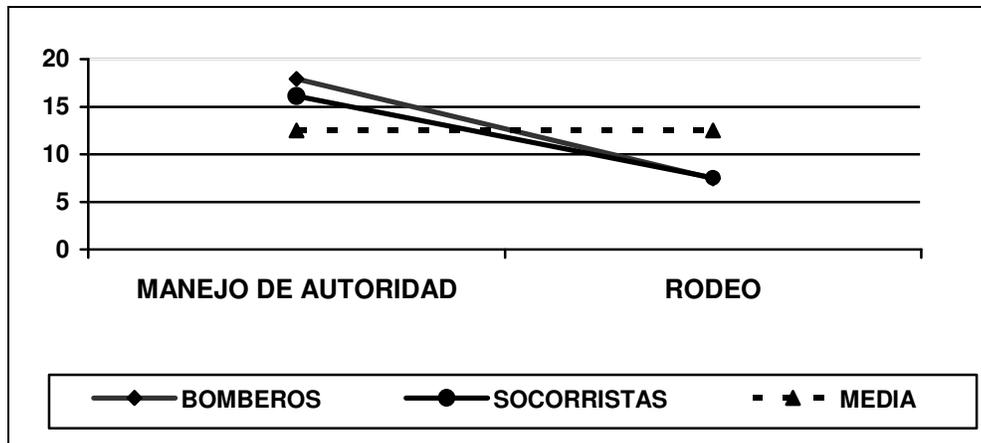


Figura 27. Coalición.

### Manejo de autoridad de los padres – Rodeo

Al comparar el manejo de autoridad con las situaciones en que el padre y la madre están unidos y evitan sus conflictos protegiendo o culpando a un hijo, el cual es presentado como el único problema familiar (lo que definimos como rodeo), debemos considerar que lo adecuado es que las puntuaciones sean bajas y observamos que esto se presenta en ambos sub-grupos (Figura 28).



**Figura 28.** Manejo de autoridad y rodeo.

Análisis de los reactivos de rodeo (Figura 29):

*Reactivo 3. En la familia dos personas evitan un conflicto prestando atención a una tercera.*

En ocasiones ambos sub-grupos llegan a caer en el rodeo, culpando a un tercero.

*Reactivo 23. Hay una persona que es gran parte responsable de todos nuestros conflictos.*

A pesar de que es más notorio en los socorristas tratar de responsabilizar a alguien en particular, en ambos sub-grupos se permanece por debajo de la media, lo cual es positivo.

*Reactivo 38. A veces en nuestro hogar cuando dos personas tienen un conflicto le echan la culpa a algún otro miembro de la familia.*

No es frecuente en los sub-grupos que se eviten los conflictos culpando a algún hijo; sin embargo, el rodeo es ligeramente más notorio en los socorristas.

*Reactivo 55. Dos personas evitan pelear echándole la culpa a alguien más de la familia.*

Tanto en bomberos como en socorristas, es poco común evadir la responsabilidad culpando a terceros, aunque este rodeo sin papeles definidos es ligeramente más frecuente en los bomberos.

Reactivo 70. *En nuestra familia se le echa la culpa de la mayor parte de los problemas a uno de los hijos.*

En ambos sub-grupos es poco frecuente que se culpe a una persona en particular para evitar conflictos; sin embargo, este escaso tipo rodeo es ligeramente más notorio en los socorristas.

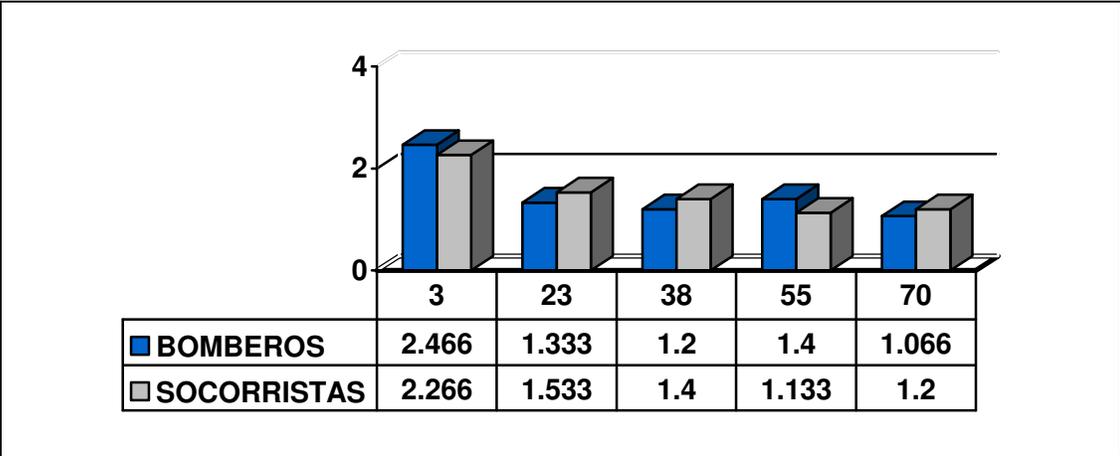


Figura 29. Rodeo.

## DISCUSIONES

### ***1. Apreciación individual del personal de emergencia.***

Históricamente, la imagen social que proyectan los prestadores de servicios de emergencia se relaciona con el altruismo, el heroísmo, la vocación personal y un elevado sentido de conciencia social y deseo de ayudar a los demás. Para este estudio, aunque los intereses originales de los individuos de la muestra no tuvieron relación a su actividad actual, pues se manifestó una escasa preferencia (de primera instancia) por otras actividades altruistas, como: asistencia médica-prehospitalaria, rescate y servicio público (Figura 5).

Se observa, tanto en bomberos como en socorristas, un concepto personal característico sobre su estatus social dentro de la comunidad; ambos grupos manifiestan un alto sentido de altruismo, entendido como una actitud de servicio hacia los demás y ayuda a la colectividad, además de una vocación asociada a su labor (Figura 4). Otros factores importantes para decidir el desempeño de su profesión, fueron: la necesidad de empleo y la superación personal.

Considerando que los integrantes de la muestra tienen un nivel socio-económico medio bajo, es importante resaltar que prevalece el sentido de altruismo y la vocación para elegir el oficio, más que la remuneración económica asociada. En este sentido, de acuerdo a Wagner (2005), existe una “personalidad de rescatista”, caracterizada por altos niveles de empatía hacia los demás, desempeño personal y dedicación; son además individuos introspectivos, orientados a la acción, obsesivos, con altos estándares de desempeño, tradicionalistas, socialmente conservadores y se aburren fácilmente.

Un reporte interpretativo del Inventario de Personalidad Minnesota 2 para bomberos y paramédicos (Butcher, 2005) diagnostica rasgos similares de personalidad (incluyendo además rasgos negativos, como: baja tolerancia a la frustración, escaso apego a las reglas y conflictos con la autoridad), lo que refuerza el concepto de “modelo predisposicional” (personalidad “tipo” de los rescatistas), reportado por Wagner.

También se describe a los prestadores de servicios de emergencia como personas controladoras (de sí mismas y de las situaciones), que disfrutan sentirse necesarios; entonces, se sienten atraídos por actividades o profesiones asociadas al rescate. Así, en la muestra analizada, tanto bomberos como socorristas reflejan un modelo similar

de personalidad asociada al desempeño de su labor, fundamentada en su conciencia altruista, de apoyo social y una vocación específica para desempeñarla.

Aunque en el presente estudio no se hizo un análisis formal de la personalidad, la tendencia a poseer un conjunto específico de características intrínsecas, asociada a los prestadores de los servicios de emergencia, permite explorar el efecto de este modelo para determinar su influencia sobre dos factores críticos del desempeño profesional de estos individuos: su capacidad de respuesta a los estresores laborales asociados a su oficio y el efecto de dichos estresores sobre sus relaciones personales.

Estas características se definen básicamente como “rasgos específicos, perdurables dentro de la personalidad individual, que influyen la conducta en un ámbito particular” (Wagner, 2005). En este sentido, es de suponer que algunas de ellas servirán como herramientas para manejar favorablemente el impacto del estrés laboral, como: extroversión, pérdida del miedo, niveles mayores al promedio de testosterona (que pueden aumentar los niveles de agresividad, actividad y tolerancia a la adrenalina), flexibilidad y/o agudeza mental, optimismo, objetividad y capacidad de tomar el control. Esto posibilita entonces un mejor auto-control en condiciones de estrés, desarrollo eficiente de estrategias de afrontamiento enfocadas al problema (como la supresión emocional) y mejor disposición al apoyo social y familiar (Wagner, 2005, Myers, 2005).

Sin embargo, también existen características negativas dentro de este modelo predisposicional, como: insensibilidad ante el dolor ajeno, escasa emotividad, introspección, perfeccionismo y aburrimiento en ambientes cotidianos. Estos rasgos pueden condicionar entonces un desequilibrio emocional que se reflejará también en el entorno profesional y familiar de estos individuos. Dentro de las alteraciones asociadas al desempeño profesional, se ha documentado el síndrome de *Burnout*, que se define como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía y se caracteriza principalmente por desgano, frustración, desilusión, dificultad para integrarse adecuadamente al entorno laboral, agotamiento emocional, disminución y pérdida de recursos emocionales, despersonalización o deshumanización (lo cual implica actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado), falta de realización personal (con tendencias a evaluar el propio trabajo de

forma negativa y con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima), somatización del estrés y depresión severa. También se define como síndrome de desgaste profesional o “estar quemado” (Myers, 2005).

El equilibrio de este conjunto de rasgos de personalidad se explica cuando se enmarca un modelo de “costo-beneficio”, que les permite a los prestadores de servicios de emergencia compensar elementos negativos de su labor (como los estresores asociados y algunos rasgos personales negativos), con ganancias específicas, como: reconocimiento social, desarrollo personal e incentivos económicos, como es el caso de los grupos analizados en este estudio.

Para las muestras analizadas aquí y en relación a su desempeño laboral, se analizaron las respuestas para los principales problemas y beneficios asociados a sus actividades dentro de los servicios de emergencia. Así, tanto bomberos como socorristas corroboran el modelo de “costo-beneficio” cuando se evalúan ambos factores. Los principales beneficios del trabajo son personales y económicos, asociados de manera importante (casi el 80% de la muestra, para ambos grupos; Figura 7) a la satisfacción personal, reconocimiento social y deseo de superación; esto refuerza el concepto de una “personalidad de rescatista” asociada, considerando estos conceptos como el beneficio ligado al desempeño de dicha actividad.

El costo se expresa básicamente en función de los problemas laborales asociados, que se reportan principalmente relacionados a los mandos (hostigamiento, injusticias, exceso de presión y falta de ética, principalmente), impacto laboral (estrés, jornadas largas, desgaste físico y contacto directo con el sufrimiento ajeno) e institución (falta de equipo y presupuesto, capacitación insuficiente y salarios bajos), en ese orden de relevancia. Reportan escasos problemas entre compañeros, lo que refuerza los esquemas reportados para ambos grupos (Regehr y cols., 2005), que predicen altos niveles de cooperativismo y compañerismo dentro de los prestadores de servicios de emergencia.

Una característica que destaca en las muestras analizadas es la casi nula participación de mujeres en ambos oficios (sólo una mujer en ambos grupos). Se reporta un componente cultural en relación a esto, pues existen estereotipos sociales previos en cuanto a las características o perfiles profesionales como los bomberos, donde se suponen rasgos predominantemente masculinos. Se han desarrollado manuales (FEMA, 1999) que analizan y sugieren formas equitativas de

inserción de las mujeres en este medio de trabajo, con la finalidad de paliar esta “masculinización” profesional, ya que el ambiente profesional considera a la mujer poco preparada para una estructura paramilitar y algunas características y habilidades necesarias para el trabajo donde se valora el desarrollo muscular, la agresividad y la consideración de hacer un manejo emocional más efectivo que el de las mujeres. Existe además una vulnerabilidad asociada a la necesidad de proteger a los integrantes femeninos del grupo, lo que repercute en una disminución general de la eficiencia en el servicio.

## ***II. Análisis de la estructura familiar del personal de emergencia.***

### ***- Descripción de la dinámica familiar.***

El modelo estructural de la familia funciona enfocado en la interacción que hay entre el individuo y su ambiente familiar. Una familia es un sistema que opera a través de repetidos patrones transaccionales del cómo, cuándo y con quién se relacionan. Cada individuo forma parte de diferentes sub-sistemas (conyugal, parental o fraterno) y juega diferentes roles, variando los niveles de poder y aprendiendo diferentes habilidades.

El estrés familiar puede ocurrir en distintas condiciones y presentarse de forma diferencial y con mayor intensidad en familias donde el trabajo está relacionado con actividades de alto riesgo. Para grupos como los bomberos y socorristas, se han reportado distintos niveles de impacto: una transferencia progresiva del estrés desde el trabajo hacia la familia, ocasionando conflictos en las relaciones interpersonales; el siguiente nivel refleja como el estrés se percibe al interior de la familia y ocasiona un desequilibrio donde los límites no se mantienen y las actividades habituales ya no se llevan a cabo; un tercer nivel de impacto ocurre cuando los estresores colocan a la familia en un estado de inestabilidad que impulsa la necesidad de realizar un esfuerzo creativo para manejar la situación, si el esfuerzo no es exitoso se puede entonces llegar a la crisis (Machiel, 2004).

Para que una familia funcione correctamente, los límites de los sub-sistemas deben estar libres de la interferencia de otros sub-sistemas. Minuchin (1992) considera que todas las familias están dentro de un continuo donde los polos de los extremos llegan a ser difusos o extremadamente rígidos. Cuando los límites son difusos, las familias son demasiado invasivas y cuando hay algún estrés familiar la respuesta dada por algunos de los miembros se

proporciona con excesiva rapidez e intensidad; los límites se cruzan, los roles no se diferencian claramente y se pierde la autonomía. Cuando los límites son demasiado rígidos, las familias están poco comprometidas, no hay apoyo, los miembros están demasiado separados y su sentido de lealtad es mínimo.

Otro aspecto importante dentro del trabajo de Minuchin involucra adaptación al estrés y los conflictos, a los cuales la familia puede responder por medio de confrontación y ajuste de diferencias, pero evitando el punto de conflicto, lo que los lleva a las mismas peleas siempre. La capacidad de adaptación de una familia depende de la habilidad para mantener los límites de cada sub-sistema, teniendo la capacidad de reajustarse cuando las circunstancias cambian; si una familia responde al estrés con rigidez, entonces ocurren patrones disfuncionales. Cuando los límites del sistema paterno y los de los hijos se invaden, ocurren conflictos entre ellos.

En el presente estudio, se reportan resultados para trece escalas de interacción de la estructura familiar, y se analizan las tres áreas de agrupación de dichas escalas (límites, manejo de autoridad y manejo de conflictos), con la finalidad de realizar un diagnóstico de la dinámica familiar para los dos sub-grupos de la muestra analizada.

### 1. *LÍMITES.*

Se observa que en ambos sub-grupos, los individuos perciben a sus familias con sentimientos positivos como es la lealtad y la pertenencia. La comunicación en general es directa sin presentar muchos problemas. Se tiende a la solidaridad y a la empatía entre los miembros de la familia, asumiendo responsabilidad e involucramiento entre ellos, con tolerancia y respeto de límites. Se presentan como familias positivamente abiertas, permitiendo el contacto y relaciones extrafamiliares, sin que éstas alteren el equilibrio familiar; aunque las relaciones externas se circunscriben casi generalmente a compañeros de trabajo (por la similitud de horarios y los intereses laborales), lo cual se ha reportado también en estudios previos con familias de bomberos (Regher y cols., 2005, Machiel, 2004). Los límites son determinantes en la diferenciación de roles; en el caso de los sub-grupos, existe un modelo familiar tradicional (varón

proveedor y madre administradora del hogar), donde los roles están bien definidos y se respetan las reglas existentes.

El sub-grupo de los bomberos mantiene familias más cohesionadas, que responden primeramente a las necesidades de los otros y postergando las propias, incluso adaptando su tiempo al de los demás; tienden además a presentar respuestas intensas ante las eventualidades, mostrando rasgos de sobreprotección.

Se refleja también una necesidad de pertenencia a la familia dentro de este sub-grupo, quizá como un reflejo gregario y de solidaridad, que algunos autores relacionan al modelo predisposicional, lo que les hace particularmente concientes de la necesidad de pertenecer al núcleo familiar y, al mismo tiempo, les permite desarrollar el sentido de altruismo y ayuda a los demás, indispensable en el buen desempeño de su labor a largo plazo (Regher y cols., 2005, Machiel, 2004).

Se percibe igualmente que los bomberos son más flexibles a las situaciones nuevas y creación de reglas de transformación: cuando las circunstancias cambian, la familia debe ser capaz de adaptarse, dependiendo de varios recursos y transacciones alternativas que se basan en la flexibilidad a los cambios internos y externos, sin que éstos interfieran en el funcionamiento del sistema (Machiel, 2004); estas reglas les permiten manejar adecuadamente el estrés familiar (Machiel, 2004, Butcher, 2005).

En cambio, en el continuo de límites, los socorristas presentan una tendencia hacia el desligamiento; esto los hace menos sobreprotectores y más flexibles, con lo cual demuestran tolerancia y racionalidad. Estas características se han asociado también a la personalidad de rescatista, como rasgos que les ayudan a aislarse emocionalmente para minimizar el impacto de las experiencias negativas experimentadas en el trabajo, pero dificultan la fluidez de las relaciones interpersonales, sobre todo en el entorno familiar. Estos rasgos de personalidad (auto-control excesivo, desapego emocional y escasa capacidad de intimar) contribuyen también a desarrollar un sentimiento de soledad que obstaculiza en alguna medida las relaciones interpersonales y familiares (Butcher, 2005, Regher, 2005, Wagner, 2005).

Cuando se considera entonces para ambos sub-grupos la eficiencia en la demarcación de límites, hay que considerar que la separación de los sub-sistemas responde siempre a factores emocionales, afectivos, económicos o sociales, que se combinan tanto al interior como al exterior de la familia (Machiel, 2004). Siempre hay cambios en la composición de acuerdo a la edad o género, involucrando una regulación e interacción con los sistemas ambientales.

En este modelo de estudio, se detecta que el primer sub-sistema afectado es el marital, en el cual la esposa se preocupa por los riesgos del trabajo y en el hogar por la afectación en la comunicación y en la vida sexual y en la falta de disponibilidad del esposo en eventos importantes, como: necesidades familiares y la ausencia en fechas relevantes para la familia, ya que muchas de ellas están relacionadas a mayores cargas de trabajo (días festivos), en las cuales hay un incremento frecuente de las jornadas de trabajo, lo cual influye en los roles que debe jugar cada miembro de la pareja, lo cual al ser afectado impide que se mantenga el equilibrio de los roles correspondientes.

El siguiente nivel de afectación se da en el sub-sistema parental, el cual consiste en las problemáticas de comunicación y falta de tiempo para participar en juegos, lo cual puede manifestarse en rechazo hacia el padre, ira y miedo a la separación. Esto puede ocasionar, de acuerdo a Minuchin, fenómenos tales como la triangulación, la coalición con la madre y el rodeo. Es posible que, para los grupos analizados en este estudio, existan coaliciones positivas entre los hijos y la madre, como una forma de equilibrar roles y responsabilidades en las ausencias paternas.

Para ambos sub-sistemas es posible entonces observar que la dificultad de las relaciones ocasiona un distanciamiento emocional que consiste en el aislamiento de cualquiera de los miembros y que los pocos acercamientos que hay sean poco amistosos o se caractericen por muestras de insensibilidad, desinterés, desapego y poca disponibilidad afectiva, lo cual disminuye las habilidades de comunicación tanto de los padres como de los hijos, teniendo como consecuencia relaciones emocionalmente distantes (Regher, 2005; Machiel, 2004).

## 2. MANEJO DE CONFLICTOS.

Los diferentes tipos de conflictos que enfrenta la familia se pueden originar por distintas razones, que pueden ser fuerzas extrafamiliares sobre un miembro o sobre todos, momentos transaccionales con problemas y crisis de evolución o problemas de idiosincrasia que desequilibran el sistema.

En tales circunstancias, es importante que en la familia exista una adecuada capacidad tanto de identificar como de resolver conflictos; por una parte, los miembros deben sentirse libres para expresar coraje o desacuerdo en los momentos adecuados y también deben ser capaces de reconocer sus propias conductas que enojan a los demás, también deben tener la capacidad de negociar y conseguir acuerdos satisfactorios, respetando los sentimientos de los otros.

Esta negociación se realiza a través de *reglas de transformación* (Machiel, 2004), que consisten en un amplio número de normas, tanto implícitas como explícitas, que permiten que el sistema familiar tenga una retroalimentación permanente, lo cual permite el equilibrio y el crecimiento y, por lo tanto, alcanzar metas, tanto individuales como grupales. Es muy común que, debido a las jornadas de trabajo o la sobrecarga emocional de los servidores de emergencia, no se puedan mantener las reglas de transformación y, entre otras cosas, esto puede ocasionar la pérdida de control sobre los hijos y una notoria indisciplina.

Tanto bomberos como socorristas tienen la capacidad de expresar adecuadamente los conflictos, sin llegar a la violencia física. Sin embargo, para el sub-grupo de los bomberos hay una buena disposición para manifestar sus desacuerdos con un manejo eficiente del enojo, que evita que los conflictos se incrementen, algo que se logra gracias a que hay un manejo adecuado de la expresión verbal. La capacidad de negociación y la búsqueda de opciones para resolver los conflictos, permite que se puedan lograr acuerdos en forma satisfactoria (Regher y cols., 2005; Butcher, 2005; Wagner, 2005, Machiel, 2004). No obstante lo anterior, los miembros de las familias de los bomberos tienen diferentes percepciones de la vida y a pesar de ello son capaces de expresar sus desacuerdos. Esta eficiencia en el manejo de los conflictos refleja tolerancia, lo cual favorece la negociación y la búsqueda de soluciones.

En el caso del sub-grupo de los socorristas, puede observarse que se reprime la libertad de mostrar desacuerdo y enojo; cuando llegan a expresar sus inconformidades no es fácil que encuentren soluciones de forma inmediata. Hay menor claridad de expresión, por lo que es difícil saber su opinión respecto a los conflictos, pues no muestran desacuerdo ni enojo al respecto. Cuando llegan a expresar inconformidad, puede haber violencia verbal y no se orientan a soluciones, lo que ocasiona que las peleas frecuentemente tengan el mismo origen (Regher, 2005; Butcher, 2005; Wagner, 2005).

De acuerdo a Machiel (2004), lo que puede explicar esta baja capacidad de expresión de las emociones, se asocia posiblemente a un mecanismo de defensa que se conoce como “estado de piloto automático”, el cual consiste en un sentimiento de separación y desconexión de un evento en particular; en el caso de los trabajadores asociados al servicio de emergencia, este proceso se inicia cuando suena alguna alerta asociada al servicio en cuestión y hay una dificultad para determinar su finalización, de tal manera que los sujetos mantienen activado este mecanismo defensivo cuando regresan a su hogar, lo que ocasiona que los miembros del resto de la familia experimenten sentimientos de distanciamiento y falta de atención.

Este proceso tiene un efecto de escudo protector que incide en todos los aspectos de la interacción emocional e induce que los afectados manifiesten actitudes que los hacen parecer distantes, haciendo que los miembros de la familia se sientan incómodos y cuando tratan de averiguar qué está sucediendo, el sujeto se cierra a las discusiones por varias razones, de las principales serían el no parecer vulnerable y proteger a la familia del impacto negativo que ellos han experimentado.

El sub-grupo de socorristas de este estudio muestra también cierta dificultad para reconocer y expresar las conductas que enojan a los demás. Algunos datos bibliográficos (Regehr, 2005) reportan que este comportamiento se relaciona a una baja aceptación de la responsabilidad hacia sus propios problemas y la falta de interés genuino sobre los conflictos de los demás, esto promueve relaciones familiares conflictivas y poco comprometidas. Eventualmente, este desinterés afecta las relaciones entre los diferentes sub-sistemas familiares.

### 3. *MANEJO DE AUTORIDAD.*

La conducta de la familia debe regularse y es necesario entonces que exista una jerarquía de poder entre los diferentes estratos familiares. Así, los individuos son sub-sistemas con diferentes niveles de poder. Para que funcione el sistema familiar es necesario entonces que existan límites claros; es decir, estos límites deben definirse con suficiente precisión para que cada miembro desarrolle sus funciones sin interferencia, pero permitiendo el contacto al mismo tiempo; las líneas de responsabilidad y autoridad deben definirse con nitidez.

Ocasionalmente, la madre y los niños pueden aglutinarse y determinar que el padre sea periférico. Probablemente, para el caso de los sub-grupos analizados, este aglutinamiento puede funcionar de forma positiva como mecanismo de compensación por las ausencias paternas.

La autoridad incuestionable que alguna vez caracterizó al modelo patriarcal se ha reemplazado por el concepto de autoridad flexible y racional; actualmente se espera que los padres expliquen las reglas que imponen; es necesario entonces que, a la vez que protejan y guíen, también tengan que controlar y restringir; los padres no pueden desempeñar sus funciones ejecutivas si no tienen el poder necesario para hacerlo. En algunos casos se ha definido al ideal familiar como una democracia, pero es erróneo considerar que una sociedad democrática es una sociedad sin líderes o que una familia es una sociedad de iguales; el funcionamiento eficaz requiere que tanto padres como hijos acepten que el uso diferenciado de autoridad es parte del funcionamiento efectivo de la familia (Minuchin, 1992).

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que ambos sub-grupos presentan una flexibilidad que permite el cambio y la espontaneidad y dan libertad a sus hijos para que se desarrollen de forma independiente, sin dejar de permanecer al tanto de lo que sucede con ellos. El grupo de los bomberos presenta un sub-sistema parental que ocasionalmente se vuelve sobre-protector con los hijos y limita el intercambio con el medio extrafamiliar. Los socorristas tienden a permitir que este sub-sistema parental sea más desligado, observándose entonces que los hijos ocupan un segundo término y tienen asignadas menos responsabilidades. Se observan algunos rasgos de

rodeo, aunque no se llega al extremo inadecuado de tener un “chivo expiatorio”.

Se ha observado que los hijos de los prestadores de servicios de emergencia enfrentan menos dificultades para asimilar diferencias intergeneracionales y tienen una definición clara de sus roles y expectativas (Palm y cols., 2004), probablemente porque el heroísmo asociado a la labor del padre involucrado en el servicio de emergencia les ayuda a evitar posibles conflictos al respecto. Cuando se considera esta información, se percibe entonces que los sub-grupos estudiados manifiestan rasgos comunes de empatía, afinidad y conciencia de las necesidades familiares, lo que se refleja en un mejor desempeño personal de los hijos.

Algunos autores (Butcher, 2005; Wagner, 2005) manifiestan que estas características se asocian a un perfil de personalidad particular (Wagner, 2005) que permite una conciencia elevada de las necesidades de los demás, una mayor flexibilidad y apertura; sin embargo, otros estudios (Regehr, 2005, Machiel, 2004) manifiestan que, a pesar de esta flexibilidad, se reporta una baja reactividad hacia los eventos externos (que les ayuda a afrontar el estrés durante el trabajo) y esto se transmite como frialdad, aislamiento y necesidad de mantener el auto-control, lo que contribuye al desligamiento entre los sub-sistemas parental y marital, como se observa en el sub-grupo de los socorristas.

Otros reportes obtenidos con bomberos, declaran que existe una tendencia a mantener el control de las situaciones, alto sentido de la disciplina y toma inmediata de decisiones, puesto que estas características les aseguran el buen desempeño en situaciones de riesgo extremo (Butcher, 2005) pero, de igual forma, pueden incidir en los sub-sistemas familiares como un exceso de control (sobrepotección) y tendencia a limitar el intercambio hacia el exterior, como es el caso del sub-grupo de los bomberos de la muestra.

#### 4. *ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.*

Los dos grupos de estudio tienen respuestas esencialmente distintas ante una emergencia; mientras los bomberos funcionan con el modelo de trabajo en equipo, rapidez, eficiencia, disciplina y entrenamiento físico, los socorristas deben tomar decisiones,

ser más fríos, objetivos y tener respuestas inmediatas, todo esto a un nivel principalmente individual.

A escala social, la percepción que se tiene de ambos grupos por parte de los civiles es divergente: a los bomberos se les etiqueta como héroes, mientras que el trabajo de los socorristas no tiene una valoración equivalente en el contexto social y sólo se les reconoce su altruismo y su capacidad técnica. Esto condiciona, posiblemente, estrategias diferentes de afrontamiento al estrés laboral y a la manera de llevarlo a sus respectivas familias.

Los miembros de la familia usualmente no descargan sus tensiones de forma independiente ni son inmunes a los efectos del estrés sobre los demás miembros; dicho de otra manera, el estrés familiar es contagioso. Los recursos familiares son un repertorio de todos los recursos con los que cuentan los miembros por separado, los cuales se amplían cuando la familia desarrolla patrones positivos de interacción, tales como flexibilidad, apoyo, organización e interacciones con el exterior. Por otra parte, las familias con recursos insuficientes se sienten sobrecargadas y ocasionan que entre ellos haya conductas en donde se desaprueban mutuamente.

Un aspecto notable dentro de los resultados obtenidos, es la ausencia de un criterio diagnóstico para argumentar la existencia de una patología a nivel individual o familiar. La primera consideración es suponer entonces que las estrategias de afrontamiento, tanto a nivel individual como al interior de las familias, son eficientes y enfocadas a la resolución de conflictos, más que a la evitación. Cuando las familias tienen algún problema, uno o más miembros de la familia pueden estar incómodos y esto impide que se restaure el balance en todo el grupo. En estas situaciones, el afrontamiento no es exitoso si cualquiera de los miembros no se involucra; sin embargo, cuando hay unidad familiar, es posible mantener la solidaridad y el compromiso (Soderman, 1983).

De una manera muy general, la personalidad y el afrontamiento son conceptos que están estrechamente relacionados (lo que apoya el modelo predisposicional de personalidad en los trabajadores de servicios de emergencia), pues se puede decir que el afrontamiento se atribuye a una disposición personal que describe a las personas, entre otras

cosas, como optimistas contra pesimistas, introvertidos contra extrovertidos, pasivos contra activos; las características de personalidad, tales como el optimismo, las tendencias neuróticas y la extroversión, tienen un impacto importante en las conductas de afrontamiento, el cual también es influido por características actuales o previas del estrés ambiental.

Sin embargo, es importante mencionar que los estilos y estrategias de afrontamiento se relacionan también a situaciones específicas. Las experiencias del trabajo y el clima laboral, son mediadores importantes entre el afrontamiento y el bienestar ocupacional. El afrontamiento y los mecanismos de defensa son procesos adaptativos con igualdad de estatus para determinar las respuestas a los estresores (Kenny y McIntyre, 2005).

Los conflictos interpersonales dentro del trabajo se pueden reconocer como los que tienen mayor influencia en el estrés ocupacional y en las incapacidades laborales; mientras que algunos factores personales como la insatisfacción con la vida, la neurosis y la hostilidad, tienen factores riesgosos significativos para conflictos interpersonales en el trabajo, tanto para hombres como para mujeres. Dentro de los aspectos importantes del estrés ocupacional se puede mencionar el síndrome de *Burnout*, como un caso extremo de fatiga emocional, lo cual ocasiona disminución en la aptitud profesional y en la calidad de las relaciones interpersonales.

Los miembros de la familia frecuentemente llevan sus triunfos y desacuerdos de un lugar a otro; las personas que disfrutan su trabajo pueden continuar llevando el entusiasmo fuera de él, mostrando sentimientos positivos a su hogar; sin embargo, lo que es más frecuente es llevar las cargas negativas y sentimientos estresantes. Aquellos quienes arrastran los problemas a casa, con frecuencia son emocionalmente inaccesibles a otros miembros y se ocasiona una reducción en la interacción, generando entonces tensiones en la familia. Los miembros experimentan sobrecarga de trabajo y sus conflictos frecuentemente necesitan tiempo para ser manejados y tener sentimientos de recuperación; el distanciamiento entre la familia, cuando es resultado del estrés en el trabajo, se puede prolongar indefinidamente y convertirse en una forma de vida dentro del sistema (Soderman, 1983).

Las familias siempre están en transición y los miembros se mueven a través de los ciclos vitales, los límites de la familia cambian y nuevos miembros se agregan o se pierden, unos nacen, otros se van de la casa y a veces hay divorcios; cada miembro de la familia tiene diferentes grados de involucramiento y también diferentes tipos de conflictos. Ninguna relación es estática, ni siquiera en los matrimonios tradicionales y es común encontrar parejas en una gran variedad de transiciones.

Cuando las reglas escritas o no escritas de un contrato son violadas, resultan conflictos que hacen necesaria la negociación; cuando los miembros de la familia se adaptan, las tensiones familiares se reducen en poco tiempo, sin embargo, cuando los miembros no se adaptan, fácilmente pueden continuar los conflictos y la unión familiar se hace menos funcional; de cualquier manera, el estrés aumentará hasta que los miembros se adapten de una u otra forma a las expectativas de cambio y responsabilidad.

Existen ciertos casos, cuando la adaptación familiar permite que todos los miembros reestructuren sus situaciones, tanto familiares como laborales; sin embargo, la percepción hacia el exterior puede ser negativa; esto se debe a que los roles se van modificando de forma razonada, pero no a nivel emocional y algunos pueden experimentar diferentes sentimientos que los hacen sentirse insatisfechos.

A veces, cuando la responsabilidad se carga sobre un miembro de la familia (en las muestras analizadas, esto podría aplicarse a las madres) también ocurren problemas, debido a que los roles pueden resentir una afectación que los hace salir de balance; un ejemplo es el caso cuando los roles parentales son más importantes que los roles maritales, deteriorando la relación de la pareja; la satisfacción marital declina seriamente en aquellos años cuando la intensidad de la energía se gasta en la atención a los niños y en el trabajo.

Considerando entonces el contexto antes mencionado y los resultados obtenidos en ambos sub-grupos de estudio, es posible definir entonces tres estrategias básicas de afrontamiento que posiblemente estén funcionando para dichos sujetos, y son:

- A) *Redistribución de roles y responsabilidades al interior de las familias, mostrando coaliciones positivas entre*

*madre e hijos*. Esto se establece como una respuesta inicial por parte de la familia y el éxito dependerá de la funcionalidad previa del núcleo familiar. Se ha definido previamente que las familias reaccionan distinto al mismo estresor y esto depende, en gran parte, de las estrategias previas (reglas de transformación) establecidas implícita o explícitamente entre los miembros.

Las familias transforman los estímulos externos (como energía, tiempo y espacio) y les asignan un significado a través de los afectos y el poder, lo cual impacta en la disciplina, la satisfacción y el desarrollo de los integrantes. El resultado de estos intercambios permite que haya cambio, orden, innovación y constancia al interior del sistema. Las estrategias de afrontamiento tendrán entonces como finalidad mantener este equilibrio.

Cuando se habla de los sub-sistemas, es posible darse cuenta que los efectos del estrés inciden en el matrimonio, debido a la preocupación que hay de la pareja por los riesgos asociados al trabajo, para las esposas, el permanecer solas por la noche y la falta de disponibilidad por parte del esposo, les constituye una fuente potencial de insatisfacción y conflictos de pareja.

Otro sub-sistema que se ve afectado es el parental, debido a que el padre no se encuentra presente durante el desarrollo de los hijos, lo cual lleva a los niños a manifestar sentimientos de inseguridad y falta de protección; los problemas más comunes que experimentan los padres con sus hijos, son: ira, berrinches, desapego y miedo a la separación.

Según Regher (2005) y Machiel (2004), otro aspecto que impacta sobre la vida de pareja es la percepción de que las responsabilidades no están distribuidas equitativamente y en lo concerniente a las relaciones con los hijos, se tiene la percepción de crianza en un modelo equivalente a las madres solteras (un solo padre a cargo). Cuando los esposos regresan a casa, se muestran fatigados, tanto física como emocionalmente y la pareja responde gradualmente a ello, considerando la

importancia de desarrollar intereses y amistades independientes para reducir la sensación de aislamiento, lo cual, por sí mismo, se convierte en un generador de conflictos.

En este sentido entonces, una reestructuración conciente y organizada de los roles y las responsabilidades como estrategia para equilibrar estresores específicos, como los horarios nocturnos o en días festivos, las separaciones prolongadas y la ausencia emocional del padre, puede funcionar para lograr un equilibrio satisfactorio de la diámica familiar.

B) *Modelo tradicional de familia, con roles de padre trabajador y madre dedicada al hogar.* Todos los sujetos de la muestra mantienen un esquema de familia con roles tradicionales, lo que les permite afrontar mejor las jornadas de trabajo, la redistribución de roles y responsabilidades y, de manera muy particular, el cuidado de los hijos.

Sin embargo, cuando existen conflictos previos, tensiones o frustración acumulada en la pareja o los hijos, el modelo tradicional de familia sólo acentúa los problemas y no es exitoso entonces el afrontamiento. Machiel (2004) menciona que puede haber una alteración en el equilibrio familiar que sobrecarga al sistema, ocasionando que haya bloqueo, inmovilidad o incapacidad, y como resultado que no funcione adecuadamente dicha familia. Esto se manifiesta cuando no se respetan los límites y tanto los roles como las tareas no se cumplen satisfactoriamente. Es importante recordar también que la percepción familiar de un evento similar, puede impactar de manera distinta a las familias; algunas familias soportan dicho evento y otras se vulneran ante el mismo.

Cuando un miembro de la familia falla continuamente en situaciones que los otros consideran importantes (en este caso aplicado al padre), se inician situaciones de resentimiento e insatisfacción y pueden ocurrir pérdidas en la unidad; todas estas situaciones que se dan al interior de la familia son llevadas al trabajo y viceversa,

es decir, insatisfacción laboral y estresores en el trabajo impactarán en algún momento el ambiente familiar.

Los padres frecuentemente se sienten culpables debido a que su trabajo les toma tanto tiempo que los hace sobrecompensar la relación que tienen con los hijos y esto simultáneamente afecta de forma negativa la vida de pareja. Balancear los roles de trabajo y familia adecuadamente, con frecuencia evita que las personas tengan poco tiempo para reactivarse, tanto mental como físicamente (Soderman, 1983).

En algunos estudios se categorizan diferentes tipos de variables que pueden causar estrés en los lugares de trabajo, una de ellas es la interfase del hogar hacia el trabajo, debido a que hay conflictos en la vida doméstica. Uno de los conflictos más recurrentes es la sensación de falta de apoyo de la pareja por permanecer mucho tiempo en el trabajo, o en horarios poco comunes, como sería el caso de los trabajadores de los servicios de emergencia (Kenny y McIntyre, 2005).

- C) *Modelo costo-beneficio.* En general, el afrontamiento a los estresores depende, en gran medida, de la evaluación que se hace de los mismos; es decir, el estrés laboral asumido como el costo, se valora con respecto a beneficios específicos, que básicamente se establecen dentro de los contextos: personal, económico y social. Retomando el concepto de una personalidad inherente al altruismo y la disposición de ayudar a los demás, la recompensa para ambos subgrupos se constituye como satisfacción, superación personal, utilidad y sentido de pertenencia. Evidentemente, el salario constituye también una motivación para realizar la actividad, a pesar de que no siempre el pago se considera adecuado. Sin embargo, quizá el beneficio más satisfactorio se puede ubicar dentro del contexto social, puesto que la imagen heroica (principalmente para el sub-grupo de los bomberos) es un estímulo poderoso para el desempeño profesional, tanto a nivel personal, como dentro de la familia. Todos estos estímulos parecen superar (como beneficios) de

forma exitosa, al costo asociado, que sería básicamente el riesgo físico y el impacto emocional.

No obstante, el reconocimiento social y el estilo de trabajo no es equivalente en ambos sub-grupos (como ya se mencionó con anterioridad), lo que probablemente influye para que el sub-grupo de los bomberos parezca, en términos generales, más exitoso en sus relaciones familiares con respecto al sub-grupo de los socorristas.

Machiel (2004) hace también una diferenciación importante de los bomberos con respecto a los tripulantes de las ambulancias, donde se muestra de igual forma que los bomberos presentan una mejor capacidad de manejo del funcionamiento de la familia, pues se manifiestan más sensibles a la dinámica familiar. Esto se corrobora en el presente estudio.

Dentro de las recomendaciones para estudios posteriores, es importante el evaluar la percepción de la dinámica familiar, tanto en las parejas, como en los hijos de ambos sub-grupos, puesto que puede existir enmascaramiento en alguno de los sub-sistemas o percepciones unilaterales de conflictos. En este sentido, se han reportado previamente tres niveles de estresores laborales que pueden impactar a la familia: *nivel I*, cuando se afectan los roles y las reglas de transformación; *nivel II*, cuando se afecta la estabilidad familiar y se inducen procesos con niveles intermedios de abstracción (como la insatisfacción de la pareja, ausencia en eventos familiares importantes o poca disciplina con los hijos); y *nivel III*, donde son necesarios niveles muy elevados de abstracción para afrontar el estrés, no funcionan las estrategias de afrontamiento usadas en los niveles I y II, generalmente involucran paradigmas familiares y valores (como abuso de alcohol, drogas y violencia física o verbal). Un nivel extremo (según Machiel, 2004), sería el *nivel IV*, como suicidios de bomberos o socorristas, desastres masivos donde las víctimas sean los propios rescatistas o sus familias o lesiones graves que impliquen pérdida de vida o incapacidad permanente.

En este sentido, en ambos sub-grupos analizados es evidente la ausencia de estresores tipo III y IV, que producen, casi invariablemente, cuadros traumáticos severos, tanto a nivel individual, como familiar. Esto explicaría la alta eficiencia en el manejo de estrés por parte de los individuos, puesto que sólo enfrentan estresores tipo I y II. Sin embargo, considerando algunas de las tendencias reveladas por este trabajo (sentimiento de soledad, rasgos de violencia verbal, sobreprotección y

tendencia a bajos niveles de disciplina o desplazamiento de los hijos), es posible suponer que, si se presentaran estresores nivel III o IV, sería necesario desarrollar programas de soporte que contribuyan a desarrollar estrategias de afrontamiento eficientes. En estos casos, se sugieren tratamientos integrales, que involucren programas de prevención y tratamiento, tanto institucionales, como a nivel personal y familiar.

## CONCLUSIONES

- La concepción individual de los integrantes de los sub-grupos analizados (bomberos y socorristas) está fuertemente enmarcada dentro de un contexto social, relacionado con valores como el altruismo, el heroísmo, la vocación personal y un elevado sentido de conciencia social y deseo de ayudar a los demás. Esto constituye, tal vez, el beneficio relevante que les permite afrontar el estrés laboral.
- En función de los datos obtenidos aquí, tanto a nivel personal como en el marco de la dinámica familiar, es posible corroborar un modelo predisposicional de personalidad (“personalidad de rescatista”) dentro de los individuos analizados, que probablemente condicione muchas de sus conductas laborales y estrategias de afrontamiento específicas frente a los estresores derivados de su quehacer profesional, lo que también impactará en modos específicos de establecer relaciones inter-personales.
- Cuando se analiza la dinámica familiar en función de los principales constructos de Minuchin (límites, manejo de autoridad y manejo de conflictos), es posible establecer que tanto bomberos como socorristas presentan un modelo familiar equilibrado, sin impacto aparente de estresores asociados a su trabajo, aunque se observan ciertas tendencias, como: sobreprotección, cierto desligamiento con los hijos, rasgos de violencia verbal y sentimientos de soledad.
- Las estrategias de afrontamiento que pueden estar funcionando dentro de las familias de los grupos analizados, se agrupan en tres: (1) redistribución de roles y responsabilidades entre las madres y los hijos (coaliciones positivas), (2) un modelo tradicional de familia (padre trabajador-madre dedicada al hogar) y (3) un modelo social de *costo-beneficio* (asociado al esquema predisposicional de personalidad y la imagen heroica dentro de la comunidad).
- Las sugerencias fundamentales se enfocan hacia la necesidad de otros estudios que involucren a las parejas y los hijos, así como a programas sociales e institucionales de tratamiento psicológico, aplicados de manera integral, tanto hacia los individuos como hacia sus familias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia de Bomberos de la Ciudad de México. (2004). *Historia de los bomberos en México*. Trabajo inédito.
- Annscheutz, B. (1999). "The high cost of caring... coping with workplace Stress". *OACAS Journal*. Vol. 43. Canadá: Ontario Association of Children's Aid Societies.
- Asociación Psiquiátrica Americana. (1996). *Manual diagnóstico y estadístico de las enfermedades mentales: DSM IV*. Barcelona, España: Masson, S.A.
- Bory, F. (1992). *Cruz Roja y Media Luna Roja: Retrato de un movimiento Internacional*. Ginebra, Suiza: Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Butcher, J. (2005). *MMPI-2. Firefighters/Paramedics Interpretative Report*. The Minnesota Report (TM). Revised Personnel System. 3a. Ed. Estados Unidos de América: Ed. NCS Pearson Inc.
- Cruz Roja Mexicana (1995a). *Una obra de mexicanos en beneficio de la humanidad. 85 años de la historia de Cruz Roja Mexicana*. México: Cruz Roja Mexicana.
- Cruz Roja Mexicana (1995b). *Estatutos de Cruz Roja*. México: Cruz Roja Mexicana.
- Cruz Roja Mexicana (1995c). *Manual de Técnico en Urgencias Médicas. Nivel Básico*. México: Cruz Roja Mexicana. Tercera edición.
- Cruz Roja Mexicana (2000). *Curso de Inducción a Cruz Roja*. México: Cruz Roja Mexicana.
- Duarte, C. y colaboradores (2006). "Posttraumatic Stress in Children with First Responders in Their Families". *Journal of Traumatic Stress*. Vol. 19. Estados Unidos de América: Wiley InterScience.

- Dunant, Henry, (1982). *Un recuerdo de Solferino*. Ginebra, Suiza: Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Everly, G. and Mitchell, J. (1997). *Critical incident stress management CISM- : a new era and standard of care in crisis intervention*. Ellicott City, Maryland, Estados Unidos de América : Chevron Publishers.
- Fay, J. Y cols. (2006). *Emergency Responder Exhaustion Syndrome: A perspective on stress, coping and treatment in the emergency responder milieu*. West Coast Post-trauma Retreat. San Rafael, CA.
- Federal Emergency Management Agency [FEMA]. (1999). *Many Women Strong. A Handbook for Women Firefighters*. Estados Unidos de América: U.S. Fire Administration.
- Fink, G. (2000). *Encyclopedia of stress*. San Diego, Cal. Estados Unidos de América: Academic Press.
- Hodgkinson, P. and Stewart, M. (1991). *Coping with catastrophe*. Londres, Inglaterra: Publisher Routledge.
- Infant Mental Health Promotion Project [IMP]. (2004). "Supporting practitioner effectiveness with young children with high-risk families". *Position Paper on Vicarious Trauma in the Workplace*. Canadá: Department of Psychiatry & Community Health Systems Resource Group.
- Infanzon, M. (1993). *La percepción de integración social de la adolescente: su estructura y ambiente familiar*. Tesis de maestría. Facultad de Psicología, U.N.A.M.
- Kenny, D. y McIntyre, D. (2005). "Constructions of occupational stress: Nuance or novelty?". *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Reino Unido: Edward Elgar Publishing.
- Kowalski, K. M. y C. Vaught (2001). "The safety and health of emergency workers". *Journal of Contingencies and Crisis Management*. Vol. 9. Estados Unidos de América: Blackwell Publishers.

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Machiel, R. (2004). *Job and Family Stress Amongst Firefighters*. Tesis Para obtener el grado de Doctor en Literatura y Filosofía. Universidad de Sudáfrica.
- Martínez, M. y Morales, M. (1995). *Fuentes de estrés, reacciones psicofisiológicas y estilos de afrontamiento en Técnicos de Urgencias Médicas de la Cruz Roja*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, U.N.A.M.
- McFarlane, A. C. y C. Bookless (2001). "The effect of PTSD on Interpersonal relationships: issues for emergency service workers". *Sexual and Relationship Therapy*. Vol. 16. Reino Unido: British Association for Sexual and Relationship Therapy.
- Mills, B. (2001). "Impact of trauma on sexuality and relationships". *Sexual and Relationship Therapy*. Vol. 16. Reino Unido: British Association for Sexual and Relationship Therapy.
- Minuchin, S. (1977). *Familias y terapia familiar*. Barcelona, España: Ediciones Granica.
- Minuchin, S. (1983). *Familias y terapia familiar*. Barcelona, España: Editorial Gedisa. Segunda Edición.
- Minuchin, S. (1994). *Técnicas de terapia familiar*. México: Paidós.
- Montenegro, M. (2002). *Aportaciones de la psicología al proceso de evaluación para la selección y seguimiento de Policías Judiciales*. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología, U.N.A.M.
- Moreno, A. (2004). *Construcción de una estación de bomberos*. Tesina. Escuela preparatoria No. 4. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Myers, K. (2005). "A Burning Desire. Assimilation Into a Fire Department". *Management Communication Quarterly*. Vol. 18. Estados Unidos de América: Sage Publications.

- Murphy, S. y colaboradores. (2002). "Lifestyle practices and occupational stressors as predictors of health outcomes in urban firefighters". *International journal of stress management*. Vol. 9 . Estados Unidos de América: Kluwer Academic / Plenum Publishers.
- Palm, K., Polusny, M. y Follette, V. (2004). "Vicarious Traumatization: Potential Hazards and Interventions for Disaster and Trauma Workers". *Prehospital and Disaster Medicine*. Vol. 19. Estados Unidos de América.
- Parkinson, F. (1993). *Post-trauma stress*. Londres, Inglaterra: Fisher Books.
- Perosa, L. Hansen, J. y Perosa, S. (1981). "The Development of the Structural Family Interaction Scale". *Family Therapy*. Vol. 8, No. 2. Estados Unidos de América: Libra Publishers Inc.
- Pittman, F. (1990). *Momentos decisivos : Tratamientos de familias en situaciones de crisis*. México: Paidós.
- Pons, M. (1977). *Tecnología del fuego: Tratado de prevención, protección y lucha contra incendios, siniestros y salvamentos*. Barcelona : M.P. Pons
- Regehr, C. (2005). "Bringing the trauma home: spouses of paramedics". *Journal of Loss and Trauma*. Vol. 10. Canadá: Taylor & Francis Inc.
- Regehr, C., G. Dimitropoulos, E. Bright, S. George y J. Henderson (2005). "Behind the brotherhood: rewards and challenges for wives of firefighters". *Family Relations*. Vol. 54. Estados Unidos de América: Blackwell Publishing.
- Regehr, C., D. Hemsworth y J. Hill (2001). "Individual predictors of posttraumatic distress: a structural equation model". *Canadian Journal of Psychiatry*. Vol. 46. Canadá.
- Shantz, M.C. (2002). "Effect of work related stress on firefighter /paramedic". *School of fire staff and command*. Estados Unidos de América: Eastern Michigan University.

Slaikeu, K. (1996). *Intervención en crisis*. México: Manual Moderno. Segunda edición.

Soderman, A. (1983). *Work and Family Stress*. Department of Family and Child Ecology. Estados Unidos de América: Michigan State University.

Téllez Romero, A. (2001). *Niveles de estrés y ansiedad en el personal médico, paramédico y de enfermería de la Cruz Roja Mexicana*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, U.N.A.M.

Wagner, S. (2005). "The 'Rescue Personality': Fact or Fiction?". *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*. Vol. 2. Australia: Massey University.



## ANEXO 1

### CUESTIONARIO

Agradecemos por anticipado su cooperación e interés al contestar este cuestionario. Los datos obtenidos serán manejados en forma confidencial.

1.-Nombre:\_\_\_\_\_.

2.-Institución:\_\_\_\_\_.

3.-Antigüedad:\_\_\_\_\_4.-Puesto:\_\_\_\_\_.

5.-Grado:\_\_\_\_\_.6.-Sexo: Masculino  Femenino

7.-Edad:\_\_\_\_\_.

8.-Estado civil: Soltero(a)  Casado(a)  Divorciado(a)   
Viudo  Unión libre

9.-Nivel de estudios:

Primaria completa  Primaria inconclusa

Secundaria completa  Secundaria inconclusa

Bachillerato concluido  Bachillerato inconcluso

Licenciatura completa  Licenciatura inconclusa

10.-¿Tiene hijos? SI  NO

Si contesto afirmativamente:¿Cuántos?\_\_\_\_\_.

Edades de mayor a menor:\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_.

11.-¿Quién depende económicamente de usted:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12.-¿Con quien vive actualmente?\_\_\_\_\_



---

13.-¿Cuáles considera que son los principales problemas en su trabajo?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

14.-¿Cuáles considera que son los principales beneficios de su trabajo?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

15.-¿A que otra actividad le gustaría dedicarse si no trabajara como bombero/socorrista?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

16.-¿Qué lo motivo a dedicarse a esta actividad?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

COMENTARIOS:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.



## ANEXO 2

### INSTRUMENTO

#### ESCALA DE INTERACCIÓN DE LA ESTRUCTURA FAMILIAR

#### INSTRUCCIONES:

LAS SIGUIENTES SON ORACIONES QUE DESCRIBEN LAS FORMAS EN QUE LA GENTE SE RELACIONA CON SU FAMILIA, PARA CADA ORACIÓN ELIGE LA REPUESTA QUE DESCRIBE CUAL ES TU CASO PARTICULAR Y ENCIERRA EN UN CIRCULO TU RESPUESTA.

MUY VERDADERO	A
MAS VERDADERO QUE FALSO	B
MAS FALSO QUE VERDADERO	C
MUY FALSO	D

#### EJEMPLO:

-En casa hay acuerdo general en todo lo que se hace      A      B      C      D

- 1.-En casa constantemente hacemos a un lado nuestras actividades personales para ayudarnos mutuamente.
- 2.- Nuestros padres rara vez muestran abiertamente que están enojados entre ellos.
- 3.- En la familia dos personas evitan un conflicto prestando atención a una tercera.
- 4.- El padre no reacciona cuando los niños necesitan ayuda o apoyo.
- 5.- En nuestra familia rara vez se deja que los hijos hagan las cosas por ellos mismos.
- 6.- Cuando un miembro de la familia quiere tratar algún tema, otro de ellos hace a un lado la discusión diciendo "hablamos de eso más tarde".
- 7.- Padres e hijos llegan a un acuerdo cuando existen diferencias entre ellos.
- 8.- En la familia parecen formarse bandos cuando hay discusiones o peleas.
- 9.- En nuestra familia los desacuerdos entre dos miembros los resuelven entre ellos sin que intervengan los demás.
- 10.- Padres e hijos no pueden resolver sus diferencias; siempre acaban pegándose de gritos.
- 11.- En nuestra familia es difícil que un hijo no se involucre en los desacuerdos entre sus padres.
- 12.- Mamá tiene mucho cuidado de proteger a sus hijos.
- 13.- Los miembros de la familia son flexibles en cuanto a tomar partido cuando hay discusiones en familia.



- 14.- En nuestra familia no tenemos un sentimiento de unidad.
- 15.- En nuestro hogar los miembros de la familia evitan tratar temas delicados entre ellos.
- 16.- Los padres indican claramente a los niños que tanto se pueden desobedecer las reglas.
- 17.- Entre padres e hijos es fácil resolver sus diferencias de una manera justa.
- 18.- En nuestra familia los padres no prestan ninguna atención a los hijos.
- 19.- En nuestra familia sistemáticamente uno de los padres se alía con uno de los hijos en contra del otro padre.
- 20.- Cuando padres e hijos quieren tratar algún asunto entre ellos, alguien evita esta discusión diciendo "hablemos de ello más tarde".
- 21.- Somos una familia "cerrada" sobre ella misma.
- 22.- Papá siempre dice a los hijos exactamente como deben hacer una tarea o trabajo.
- 23.- Hay una persona que es gran parte responsable de todos nuestros conflictos.
- 24.- Los padres son muy cuidadosos para proteger a sus hijos.
- 25.- Cuando se tratan asuntos difíciles en nuestra familia hay amenazas de golpes o de abandonar el hogar.
- 26.- En nuestra familia "hay consentidos".
- 27.- En nuestra familia mamá rara vez pone atención a los hijos.
- 28.- En nuestro hogar a pesar de que existen diferentes puntos de vista, podemos entendernos sin discusiones.
- 29.- Cuando los padres tiene desacuerdos tratan de que uno de los hijos tome partido.
- 30.- En nuestro hogar las reglas son bastante flexibles.
- 31.- En nuestra familia nos sentimos algunas veces alejados unos de los otros.
- 32.- Los miembros de la familia no hablan entre si de sus desacuerdos.
- 33.- La mayor parte de las veces en nuestra familia se toma en cuenta a todos al hacer muchas de nuestras decisiones.
- 34.- En nuestra familia los niños ocupan un segundo lugar.
- 35.- Papá se preocupa mucho por proteger a los hijos.
- 36.- En nuestra familia los hijos sienten que pueden hacer que las reglas cambian si logran que uno de los padres se alíe con ellos contra el otro padre.
- 37.- Cuando alguien de nuestra familia sufre, los otros sienten ganas de llorar.
- 38.- A veces e nuestro hogar cuando dos personas tienen un conflicto le echan la culpa a algún otro miembro de la familia.
- 39.- Los padres y los hijos rara vez se enojan entre ellos.
- 40.- En nuestra familia los padres tienen miedo de dejar que los hijos cometan errores.
- 41.- En nuestra familia se arreglan las diferencias mediante golpes o empujones.
- 42.- Cuando hay discusiones en la familia algunos miembros siempre pueden contar con el apoyo de la misma persona contra otro de los miembros.
- 43.- En nuestro hogar el padre casi nunca cuida a los hijos o les presta atención.
- 44.- En nuestra familia es fácil hablar de nuestras diferencias y llegar a un arreglo justo.



- 45.- Cuando los padres tiene algún desacuerdo sobre algún tema hacen que un hijo se sienta entre la espada y la pared.
- 46.- En nuestra familia nos podemos adaptar a situaciones nuevas.
- 47.- En nuestra familia pasamos muy poco tiempo juntos.
- 48.- En nuestra familia aun cuando uno de nosotros diga algo con enojo, los otros no responden de la misma manera.
- 49.- Los padres generalmente llegan a un acuerdo entre ellos para solucionar sus diferencias.
- 50.- En nuestra familia siempre hay alguien al frente de las cosas.
- 51.- Con frecuencia los miembros de la familia no te creen cuando les dices que estas enfermo.
- 52.- En nuestro hogar los hijos se salen con la suya logrando el apoyo de un padre contra el otro.
- 53.- Los padres no pueden arreglar sus diferencias sin gritarse.
- 54.- Cuando a alguien en nuestra familia lo lastiman o se siente molesto todos reaccionamos.
- 55.- Dos personas evitan pelea echándole la culpa a alguien más de la familia.
- 56.- En nuestra familia los padres dicen a sus hijos exactamente como hacer su trabajo.
- 57.- En nuestra familia no podemos sentarnos a solucionar diferencias, siempre acabamos gritándonos.
- 58.- En nuestra familia es difícil salir de la rutina sin que alguien se sienta lastimado o enojado.
- 59.- En nuestra familia llegamos a arreglos para solucionar nuestros desacuerdos.
- 60.- A veces cuando los padres discuten uno de los hijos se queda atrapado entre ellos.
- 61.- En nuestra casa a medida que los hijos crecen se les da más libertad y responsabilidad sin que tengan que luchar por ellas.
- 62.- Mamá tiene miedo de arriesgarse a dejar que los hijos cometan errores.
- 63.- En nuestra familia nos preocupamos muy poco los unos por los otros.
- 64.- En nuestra familia casi nunca nos enojamos abiertamente entre nosotros.
- 65.- En nuestra familia los padres se apoyan mutuamente al establecer y hacer cumplir las reglas.
- 66.- En nuestra familia los padres creen que un buen padre deja a sus hijos aprendan el lado difícil de la vida.
- 67.- Un hijo puede lograr más fácilmente la atención y el apoyo de uno de los padres que del otro.
- 68.- En nuestra familia hay un fuerte sentimiento de lealtad.
- 69.- Los padres hablan entre ellos de sus desacuerdos.
- 70.- En nuestra familia se les echa la culpa de la mayor parte de los problemas a uno de los hijos.
- 71.- En nuestra familia unos de los hijos frecuentemente se queja de ser tratado como bebe.
- 72.- Parece que en casa peleamos por lo mismo una y otra vez.
- 73.- Los padres y los hijos evitan tratar temas delicados entre ellos.



- 74.- Se puede predecir en nuestra familia que dos o tres personas van a tener un enfrentamiento sobre algún tema.
- 75.- En nuestra familia podemos tener desacuerdos sin lastimas nuestros sentimientos.
- 76.- Mamá no da ayuda o apoyo cuando los hijos lo necesitan.
- 77.- A veces los hijos sienten que es necesario tomar partido cuando los padres tienen un desacuerdo.
- 78.- Si de pronto sentimos un impulso de hacer algo juntos, todos “jalamos parejo”.
- 79.- En nuestra familia a veces nos sentimos solos.
- 80.- En nuestra familia casi nunca “perdemos los estribos”.
  
- 81.- Es fácil para los padres arreglar sus diferencias entre ellos.
- 82.- En nuestra familia se apoyan mutuamente al tomar decisiones.
- 83.- Los padres no responden cuando los hijos necesitan ayuda o apoyo.
- 84.- En nuestra familia hay una relación especial entre uno de los padres y uno de los hijos.
- 85.- Cuando uno de los padres trata de abordar un tema con el otro padre, ese padre hace a un lado la discusión diciendo “estoy demasiado ocupado para hablar de eso ahorita”.



## ESCALA DE INTERACCIÓN DE LA ESTRUCTURA FAMILIAR

### HOJA DE RESPUESTAS

GRADO \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_  
FECHA DE NACIMIENTO \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_  
FECHA DE APLICACIÓN \_\_\_\_\_

MUY VERDADERO A  
MAS VERDADERO QUE FALSO B  
MAS FALSO QUE VERDADERO C  
MUY FALSO D

- |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. A B C D  | 31. A B C D | 61. A B C D |
| 2. A B C D  | 32. A B C D | 62. A B C D |
| 3. A B C D  | 33. A B C D | 63. A B C D |
| 4. A B C D  | 34. A B C D | 64. A B C D |
| 5. A B C D  | 35. A B C D | 65. A B C D |
| 6. A B C D  | 36. A B C D | 66. A B C D |
| 7. A B C D  | 37. A B C D | 67. A B C D |
| 8. A B C D  | 38. A B C D | 68. A B C D |
| 9. A B C D  | 39. A B C D | 69. A B C D |
| 10. A B C D | 40. A B C D | 70. A B C D |
| 11. A B C D | 41. A B C D | 71. A B C D |
| 12. A B C D | 42. A B C D | 72. A B C D |
| 13. A B C D | 43. A B C D | 73. A B C D |
| 14. A B C D | 44. A B C D | 74. A B C D |
| 15. A B C D | 45. A B C D | 75. A B C D |
| 16. A B C D | 46. A B C D | 76. A B C D |
| 17. A B C D | 47. A B C D | 77. A B C D |
| 18. A B C D | 48. A B C D | 78. A B C D |
| 19. A B C D | 49. A B C D | 79. A B C D |
| 20. A B C D | 50. A B C D | 80. A B C D |
| 21. A B C D | 51. A B C D | 81. A B C D |
| 22. A B C D | 52. A B C D | 82. A B C D |
| 23. A B C D | 53. A B C D | 83. A B C D |
| 24. A B C D | 54. A B C D | 84. A B C D |
| 25. A B C D | 55. A B C D | 85. A B C D |
| 26. A B C D | 56. A B C D |             |
| 27. A B C D | 57. A B C D |             |
| 28. A B C D | 58. A B C D |             |
| 29. A B C D | 59. A B C D |             |
| 30. A B C D | 60. A B C D |             |





## ANEXO 4

### DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

CONCEPTO	DEFINICIÓN	REACTIVOS
Aglutinamiento	<p>Existe un alto grado de responsabilidad e involucramiento entre los miembros de la familia.</p> <p>Los miembros de la familia interrumpen conversaciones y pueden terminar la idea de otro o "leer la mente del otro".</p> <p>Los límites están invadidos en nombre de "nosotros" y de "compartamos", de manera que no hay privacidad.</p> <p>Los niños pueden tomar roles parentales inapropiadamente.</p> <p>Al hacer quehaceres o actividades juntos, un hijo puede dirigir, manejar o guiar al (los) padre (s).</p> <p>Los miembros de la familia se comunican por mediación de un tercero, bloqueando así la comunicación directa.</p> <p>Los padres pueden tener una reacción intensa cuando algún hijo no come o sale a la calle.</p>	<b>1,21, 37,54,68</b>
Desligamiento	<p>Existe una ausencia o falta de responsabilidad e involucramiento entre los miembros.</p> <p>--</p> <p>Los miembros no tienen un sentido de pertenencia o lealtad hacia la familia.</p> <p>-Los padres no se sienten preocupados cuando un hijo está enfermo o triste.</p>	<b>14,31,47,63,79</b>
Rigidez	<p>No existe posibilidad de cambio ni espontaneidad.</p> <p>Las alianzas entre algunos miembros contra otros no cambian.</p> <p>Al tomar decisiones o elegir algo, algunos miembros pueden consistentemente depender o apoyarse en uno u otros miembros.</p> <p>Si algún miembro cambia su opinión o posición sobre algún tema, los otros cambian en la misma dirección.</p>	<b>8,26,42,58,74</b>
Flexibilidad	Lo opuesto a lo anterior.	<b>13,30,46,61,78</b>
Sobreprotección	<p>Las respuestas de protección y educación están constantemente presentes y disponibles; por ejemplo: "cuidenme".</p> <p>Solicitudes de ayuda o que se relacionen con la salud, tales como "no me siento bien" o "no puedo hacerlo solo", dominan las conversaciones.</p> <p>Los hijos no sienten crecer, ser independientes, responsables y competentes, ni los padres los ven de esa manera.</p>	<b>5,24,40,56,71</b>
Rechazo	Lo opuesto a lo anterior.	<b>18,34,51,66,83</b>
Evitación de conflicto	<p>Los miembros de la familia niegan que exista algún desacuerdo o pelea.</p> <p>Temas o áreas de desacuerdo no están claros</p> <p>Si un miembro expresa un reclamo, como: "siempre me estás regañando", la respuesta del otro será evitar una negociación o resolución, tal como: "estoy muy ocupado para hablar de eso ahora".</p> <p>Los miembros nunca se sienten libres de expresar coraje o desacuerdo sobre una amplia variedad de temas.</p>	<b>15,32,48,64,80</b>



<b>Resolución de conflicto</b>	Los miembros reconocen qué conductas enojan a los demás y realizan negociaciones que llevan a una clara resolución. El conflicto y/o coraje son expresados directamente y son resueltos mediante un acuerdo satisfactorio.	<b>9,28,44,59,75</b>
<b>Conflicto manifiesto sin resolución</b>	Los miembros pelean y expresan su coraje, pero de tal forma que no conducen a una resolución satisfactoria.	<b>6,25,41,57,72</b>
<b>Manejo de autoridad de los padres</b>	Los padres se apoyan uno al otro en el manejo de la familia, al tomar decisiones o realizar tareas. Efectivamente conducen o guían a los hijos. Aún cuando entre ellos existan desacuerdos, no involucran a los hijos, forzándolos a tomar roles parentales. Los límites entre padres e hijos se mantienen.	<b>16,33,50,65,82</b>
<b>Triangulación</b>	El subsistema parental se encuentra dividido y, al existir alguna diferencia entre ellos, presionan a algún hijo a ponerse del lado de un padre contra el otro. El hijo se siente entre la espada y la pared.	<b>11,29,45,60,77</b>
<b>Coalición</b>	Existe una división entre los padres y el hijo entra en una alianza que establece de un padre contra el otro.	<b>19,36,52,67,84</b>
<b>Rodeo</b>	El padre y la madre están unidos y evitan sus conflictos protegiendo o culpando a un hijo, el cual es definido como el único problema familiar.	<b>3,23,38,55,70</b>



## ANEXO 5

<b>ESCALA</b>	<b>LO DESEABLE</b>
<b>Aglutinamiento-Desligamiento</b>	En una familia es conveniente que exista la privacidad y respeto a los tiempos y espacios individuales; también es conveniente que los miembros se interesen en los demás y tengan un buen sentido de pertenencia, por lo que se debe considerar que la situación ideal debe ser un justo medio en ambos sentidos.
<b>Sobreprotección-Rechazo</b>	Los miembros deben tener la capacidad de crecer, ser responsables, independientes y competentes fuera del hogar, evitando la necesidad de ser cuidados siempre, lo cual los imposibilitaría para hacer las cosas solos. Por otra parte, se debe favorecer el sentimiento de pertenencia y evitar el aislamiento y la falta de contacto.
<b>Flexibilidad-Rigidez</b>	En las familias se debe tener un grado de flexibilidad que permita la espontaneidad y los cambios, sin que se llegue al extremo de que se hagan las cosas con total independencia e indiferencia de los demás; es importante también tener una rigidez moderada que permita mantener la integridad y el apoyo mutuo de la familia, evitando así su descomposición.
<b>Resolución de conflicto – Evitación de conflicto</b>	Es importante que en la familia exista una adecuada capacidad tanto de identificar como de resolver conflictos, por medio de la negociación y el acuerdo satisfactorio. En este caso, lo ideal es que en lo referente a resolución, las familias se encuentren por encima de la media y en forma complementaria, la evitación de conflicto este por debajo.
<b>Resolución de conflicto-Conflicto manifiesto sin resolución</b>	Los conflictos que se presentan en la familia, no solo deben quedar en ser identificados y expresados, sino que también se debe intentar buscar soluciones satisfactorias y claras. Lo deseable en el sentido de conflicto manifiesto sin resolución, es que las puntuaciones sean bajas.
<b>Manejo de autoridad de los padres – Triangulación</b>	Los padres deben apoyarse mutuamente al tomar decisiones y realizar tareas, manteniendo los límites con los hijos sin involucrarlos en los desacuerdos, por lo que lo idóneo es que en este aspecto se encuentren por encima de la media; en cuanto a la triangulación, donde el subsistema parental se encuentra dividido y se presiona a algún hijo para ponerse del lado de un miembro de la pareja contra el otro, lo más adecuado es permanecer por debajo de la media.
<b>Manejo de autoridad de los padres – Coalición</b>	Al realizar una comparación entre el manejo de autoridad y aquellas situaciones en que existe una división entre los padres y el hijo entra en una alianza que establece con alguno de ellos (coalición), lo más adecuado es que las puntuaciones sean bajas.
<b>Manejo de autoridad de los padres – Rodeo</b>	Comparando el manejo de autoridad con aquellas situaciones donde los padres evitan el conflicto protegiendo o culpando al hijo (rodeo), lo ideal es que las puntuaciones sean bajas.