

GUIA DE APOYO PSICOLOGICO PARA LOS ACTORES DE MEDECINS DU MONDE



ESPAÑOL - 2018

LA ASISTENCIA SICOLOGICA EN MEDECINS DU MONDE (MDM)	p.1
Distintos tipos de estrés	p.2
El estrés de base	p.3
El estrés acumulativo	p.3
Estrés agudo y/o traumático	p.4
El trauma vicario	p.5
Signos que no debemos ignorar...	p.6
UNA SOLUCION PARA CADA ETAPA.	p.7
Expatriados	p.7
Voluntarios	p.7
En las delegaciones o en la sede	p.8
Los equipos nacionales	p.8
Los casos excepcionales: sucesos traumáticos	p.9
Diferentes situaciones para responder a cada problemática	p.10
Las reuniones de equipo	p.10
El análisis de prácticas	p.10
La supervisión	p.11
La asistencia psicológica	p.11
El debriefing	p.11
A título individual	p.12
¿A QUIEN DIRIGIRSE PARA RECIBIR ASISTENCIA A TITULO INDIVIDUAL ?	p.13
¿COMO HACERLO?	

LA ASISTENCIA SICOLOGICA EN MEDECINS DU MONDE

MdM tiene muy en cuenta a sus actores, tanto en la sede como en las misiones en Francia y a nivel internacional. En este contexto, el bienestar laboral supone un reto importante, ya que la mayor parte de nuestras actividades semanales giran en torno al trabajo.

MdM lleva a cabo programas operativos de desarrollo y de emergencia para facilitar el acceso a la atención médica de los más vulnerables. Nuestra labor se desarrolla dentro de un contexto exigente que requiere una buena capacidad de adaptación. Como en cualquier estructura, encontramos dificultades a nivel profesional y organizativo (gestión, carga de trabajo, falta de recursos, cierres...). A veces surgen dificultades vinculadas a los recursos humanos: conflictos internos, falta de personal, mala dinámica de equipo... En el terreno estamos, además, continuamente expuestos a la gran precariedad que sufren las poblaciones asistidas. Acuden a nosotros con historias vitales complejas que no dejan de afectarnos y cuyo impacto emocional hemos de tener en cuenta. A estos factores se suman los retos que plantea la seguridad en el terreno, algo que puede generar un estrés añadido.

Cada misión, cada programa, cada servicio cuenta con un plan de acción definido y nos lleva a identificar nuestros propios límites.

Debemos atender a nuestros beneficiarios, pero también a nuestros equipos. En efecto, la gestión del estrés es necesaria tanto para proteger la integridad y el bienestar de todos los actores de MdM como para asegurarnos de que las misiones que llevamos de cara a los beneficiarios con los que trabajamos se desarrollan con éxito, tanto desde la sede como en nuestros terrenos.

Por último, no hay que banalizar ni relativizar las dificultades propias, comparándolas con las situaciones de sufrimiento más "legítimas" que podemos encontrar en el terreno en Francia y en el plano internacional.

El Departamento del Desarrollo Profesional está a tu disposición para asistirte en caso de problemas profesionales y personales.

Pero, ¿qué es el estrés realmente?, ¿cómo se manifiesta? Todos pasamos por periodos de malestar o ansiedad y, a veces, nuestro estado síquico sufre las consecuencias sin que seamos plenamente conscientes de ello.

DISTINTOS TIPOS DE ESTRÉS

El estrés es una reacción fisiológica normal que ayuda a nuestro cuerpo y nuestra mente a responder con rapidez ante una situación inesperada. Todos nos enfrentamos en mayor o menor medida a situaciones de estrés en el día a día: llegar tarde a una cita, recibir una mala noticia, hacer un examen, tener un exceso de trabajo pasajero... Pero no somos capaces, ni fisiológica ni psicológicamente, de gestionar situaciones de estrés prolongadas.

El estrés es algo que se genera "en la cabeza", pero los síntomas pueden manifestarse a nivel físico, emocional, cognitivo, social, conductual...

Los managers desempeñan un papel determinante en la gestión de las prioridades de sus equipos y deben velar por el bienestar de cada individuo. En caso de necesidad, pueden facilitar la movilización de los recursos necesarios para superar las dificultades.

EL ESTRES DE BASE

Se trata del estrés que experimentamos en el día a día por diferentes razones (emocional, individual, familiar...). Experimentamos este estrés, por ejemplo, al empezar en un nuevo trabajo. Este tipo de estrés suele disminuir en las semanas que siguen a un cambio, ya que vamos adaptándonos, establecemos límites y nos familiarizamos con las herramientas de ayuda.

EL ESTRES ACUMULATIVO

Cuando la exposición a los factores generadores de estrés se prolonga en el tiempo, nuestro cuerpo y nuestra mente se agotan. Este tipo de estrés puede deberse o no a una situación laboral. Cuando va ligado al ámbito laboral, hablamos del "burn-out" o síndrome de desgaste profesional. Surge de forma gradual y puede, por ello, tratarse en una fase temprana, coincidiendo con los primeros signos y síntomas, antes de que el malestar psicológico afecte a la vida cotidiana. A veces no nos damos cuenta de que sufrimos este tipo de estrés. **Por ello, hay que permanecer alertas y escucharnos a nosotros mismos. No dudes en acudir a tu encargado de orientación profesional si sientes la necesidad de hablar de tus problemas.**

Los síntomas asociados al estrés acumulativo o al burn-out son:

- A nivel físico: fatiga, problemas intestinales, cefaleas, dolores musculares, trastornos del sueño, problemas de apetito...
- A nivel emocional: irritabilidad, tristeza, ansiedad, frustración, culpabilidad, desmotivación, aburrimiento, sentimiento de vacío, cuestionamiento de los valores propios, menor autoestima...
- A nivel cognitivo: problemas de memoria, dificultades de concentración...
- A nivel social: aislamiento, reacciones coléricas, poca paciencia con los demás...
- A nivel conductual: evitación, hiperactividad sin rendimiento, consumo excesivo de alcohol, tabaco o drogas...

ESTRES AGUDO Y/O TRAUMATICO

En situaciones más extremas podemos experimentar estrés agudo y/o traumático: surge cuando una persona está amenazada de muerte o es testigo de actos violentos: exposición a muertes, a heridas graves, a violencia sexual (acontecimientos vividos en propia persona; como testigo, familia o amigo cercano; exposición reiterada) o a catástrofes naturales. Cuando los recursos con que cuenta la persona se ven desbordados por esta avalancha emocional, pueden surgir síntomas de estrés agudo y postraumático. **En este caso, es preciso ofrecer asistencia terapéutica con rapidez para disminuir los síntomas.** Recordemos que este tipo de experiencias no se da únicamente en un contexto de crisis y conflicto, también puede darse en un ambiente considerado "estable". **MdM se compromete a brindar apoyo psicológico de forma sistemática ante los sucesos críticos.**

El estado de estrés agudo puede manifestarse unos días después del suceso traumático y durar hasta un mes. Podemos encontrarnos con síntomas tales como:

- Recuerdos intrusivos, sueños recurrentes relacionados con el suceso, flashbacks...
- Negatividad
- Alteración del sentido de la realidad del entorno y de uno mismo
- Evitación de lugares, personas, recuerdos ...
- Hipervigilancia, trastornos del sueño, dificultades de concentración, reacciones de sobresalto...

El diagnóstico de estrés postraumático se emite un mes después del incidente traumático.

Encontramos 4 grandes grupos de síntomas:

- Recuerdos intrusivos, sueños recurrentes relacionados con el suceso, flashbacks...
- Evitación constante de los estímulos asociados al suceso traumático (lugares, personas, recuerdos, emociones...)
- Sentimiento de desinterés, culpabilidad, ideas negativas, disminución del interés...
- Irritabilidad, hipervigilancia, trastorno del sueño, dificultades de concentración, reacciones de sobresalto...

EL TRAUMA VICARIO

Los profesionales encargados de prestar la asistencia pueden sufrir desgaste emocional por un exceso de compasión. Con frecuencia, los beneficiarios o los pacientes relatan experiencias traumáticas en las que ellos mismos o sus familiares se han enfrentado a un peligro de muerte (sufrimiento psicológico mayor,

violencia física y sexual, torturas, duelo traumático...). La exposición reiterada a este tipo de testimonios puede generar síntomas depresivos o traumáticos en el profesional si carece de tiempo para recuperarse fuera del trabajo o no dispone de un espacio de intercambio con otros profesionales.

Signos que no debemos ignorar...

- o Empatizas más de lo habitual con los beneficiarios de los programas.
- o Tienes dificultades de concentración, les das muchas vueltas a las cosas, no estás satisfecho con tu trabajo o no te interesa tanto.
- o Estás desmotivado, sientes que no eres eficiente.
- o No te fías de tus compañeros de trabajo, te aíslas y evitas, por ejemplo, los almuerzos en común.
- o Ya no te fías de la organización.
- o Ya no te aprecias como antes, sientes culpa con facilidad.
- o Estás más pesimista de lo habitual, más cínico.
- o Te sientes especialmente cansado y no consigues un sueño reparador, lo que te afecta a nivel físico y mental.
- o Te sientes triste.
- o Tienes trastornos somáticos que no desaparecen con el tiempo (espasmos intestinales, dolores de espalda, urticarias, etc.).

Si experimentas varios de estos signos, no dudes en comentarlo con tu mánager o tu encargado de orientación profesional para buscar soluciones que te ayuden a gestionar el estrés y valorar la pertinencia o no de una asistencia psicológica al respecto.

Importante: todos reaccionamos de forma diferente al estrés. Un mismo suceso puede ser vivido de forma totalmente diferente por dos individuos o

por un mismo individuo en distintas etapas de su vida. **Hay que tener en cuenta la gran variabilidad interindividual del estrés a la hora de evaluar el grado de bienestar de cada actor de MdM.**

Debemos recordar, igualmente, que se trata de reacciones normales ante situaciones excepcionales.

Hablamos de los actores de MdM, esto es, de los voluntarios y los asalariados en Francia, los expatriados, los voluntarios y los asalariados nacionales.

UNA SOLUCION PARA CADA

Expatriados: Antes, durante y después de una misión humanitaria

Los preparativos al viaje, el desarrollo de una misión y el regreso de la misma son periodos que pueden desestabilizarnos.

El aislamiento que se vive en la misión, el alejamiento de las personas queridas, el cambio cultural y de clima, la exposición continuada a situaciones de gran precariedad, los riesgos ligados a la seguridad y la sobrecarga de trabajo son factores de estrés que pueden acumularse y minar nuestro equilibrio psicológico. Por ello, es esencial escucharse a uno mismo e identificar los signos de malestar.

En la reunión informativa previa a la partida, se informa sobre la existencia de apoyo psicológico. Los encuentros regulares con los encargados de orientación profesional pueden servir para

expresar la necesidad de una asistencia psicológica. Ésta puede recibirse a distancia o bien al regreso de la misión. Garantizamos la confidencialidad durante estos encuentros y durante el ejercicio profesional de nuestra red de profesionales.

Voluntarios

Participar en una actividad de voluntariado puede llevarnos al límite de nuestro aguante emocional si subestimamos el impacto de ciertas situaciones: rondas callejeras, acogida de personas que atraviesan dificultades, exposición a una gran precariedad, a vivencias traumáticas, a mucho sufrimiento. Es necesario preguntar a la misión por su función y por las actividades que realiza para dotarse de las herramientas adecuadas de manejo de situaciones que pueden desestabilizar.

Igualmente, es preciso tener siempre presente la función de MdM en ciertos ejes de acción concretos. Cuando se pierde de distancia, la función de MdM puede percibirse como limitadora, y puede pasarse por alto la labor de otras estructuras asociativas.

Los voluntarios también pueden recibir asistencia psicológica. Pueden solicitarla contactando directamente con los Recursos Humanos de la sede o con el coordinador general o el coordinador de programa en la misión.

En las delegaciones o en la sede

El ambiente laboral se caracteriza por una falta de visibilidad a largo plazo de las acciones llevadas a cabo por MdM. Esto requiere una gran capacidad de adaptación y una gran dosis de flexibilidad. Ciertos periodos son especialmente propicios a la sobrecarga de trabajo. Los managers velan por el equilibrio y el bienestar de sus equipos dentro de lo posible. Sin embargo, el deseo de perfeccionismo puede conducir a algunas personas al agotamiento.

Los encargados de orientación profesional trabajan para derivar a nuestra red de

sicólogos y psiquiatras a los asalariados que así lo soliciten. En caso de que el asalariado prefiera una mayor confidencialidad, os recordamos que la mutua cubre hasta 225 euros en consultas de medicinas blandas, incluidas especialmente las consultas con un psicólogo.

Los equipos nacionales

La asistencia psicológica está presente en la política médica de cada misión. Son por tanto las misiones las que identifican a los psicólogos nacionales con los que es posible establecer una relación de confianza. Hay que tener muy en cuenta la concepción cultural del estrés y el trauma: cada cultura reacciona de forma diferente ante la muerte o el peligro. En caso de no disponer de recursos competentes en el país, los Recursos Humanos de la sede pueden movilizarse para enviar psicólogos extranjeros que conozcan la cultura dada. El objetivo en este caso es realizar un trabajo de prevención con el personal y dotarlos de las herramientas necesarias para gestionar mejor el estrés constante al que puedan estar expuestos.

Por ejemplo, un psicólogo realiza un trabajo de sensibilización trimestral en Irak para ayudar a los equipos a gestionar mejor los

riesgos sicosociales derivados de su actividad profesional y el impacto que la crisis actual pueda tener en su salud mental.

En la RCA, dos psicólogos ofrecen apoyo regular a los equipos nacionales en aspectos de *debriefing* y formación en técnicas de gestión del estrés.

En Yemen, los Recursos Humanos de la sede han identificado a dos psicólogos que hablan árabe y que pueden ofrecer apoyo psicológico a distancia para ayudar a gestionar mejor esta crisis.

En Costa de Marfil, la coordinadora general ha identificado un coach que puede ayudar a los equipos nacionales a superar sus dificultades mediante un espacio de palabra semejante a un análisis de prácticas que se adapte mejor a la percepción cultural de la salud mental.

Los casos excepcionales: sucesos traumáticos

En caso de sucesos traumáticos con impacto en la actividad profesional (catástrofe natural, incidentes de seguridad, secuestro...) y sea cual sea el lugar donde se produzcan (Francia o internacional), los Recursos Humanos de la sede se movilizan para brindar una respuesta rápida y adaptada a la situación dada. Una red de psicólogos previamente identificados puede atender a los equipos con rapidez según sus especificidades, y siempre en contacto con los managers o coordinadores generales concernidos.

La mayoría de las veces recurren a técnicas de *debriefing* y pueden sugerir métodos de relajación (como fue el caso en el terremoto de Nepal en abril de 2015).

¿Cómo garantizar el bienestar laboral o gestionar periodos especialmente sensibles?

DIFERENTES SITUACIONES PARA RESPONDER A CADA PROBLEMÁTICA

Sea cual sea la situación con la que nos encontremos, es esencial respetar la confidencialidad.

Las reuniones de equipo se desarrollan con total autonomía en el seno de los diferentes servicios.

Las reuniones de equipo

Se trata de un espacio de intercambio sobre el caso o las situaciones encontradas en el que no interviene ninguna persona exterior. El objetivo es transmitir información, recordar los éxitos o las dificultades, reflexionar juntos para encontrar soluciones que se adapten al equipo y resulten satisfactorias. Sirven igualmente para establecer las prioridades en caso de exceso de trabajo y de ese modo mitigar el estrés inherente a la actividad profesional. Los manager deben aprovechar estos encuentros para facilitar el diálogo entre los distintos colaboradores, evitando realizar demasiadas reuniones.

El análisis de prácticas

Se trata de grupos de intercambio entre pares para mejorar la forma en que se actúa con los beneficiarios. El objetivo es formar a los equipos mediante ejercicios prácticos que ayuden a los participantes a ser más conscientes de su forma de actuar y a mejorarse como profesionales. El análisis de prácticas se utiliza con frecuencia en las profesiones que implican un gran contacto social. Las sesiones son facilitadas por un dinamizador especializado en los métodos de análisis de prácticas y en la gestión de grupos de palabra.

La supervisión

Hablamos de supervisión cuando un profesional de referencia supervisa la actividad de un colega con el fin de ayudarlo en su labor. Se trata, por tanto, de reflexionar sobre las situaciones encontradas en el desarrollo de la labor profesional y el impacto que tienen sobre el trabajador, siempre con la ayuda y el consejo de un supervisor experimentado. El supervisor comparte sus conocimientos y aporta las claves para comprender mejor las dificultades que pueden surgir en la relación terapéutica y poder gestionar mejor el impacto emocional que supone el contacto con el sufrimiento ajeno. La supervisión puede llevarse a cabo en pareja o en pequeños grupos.

Algunas de las misiones en Francia y a nivel internacional han aplicado ya un trabajo de supervisión para sus equipos o recurren al análisis de prácticas de forma más puntual.

El Departamento del Desarrollo Profesional puede aconsejaros en materia de supervisión o análisis de prácticas y ayudaros a identificar terapeutas que puedan actuar como supervisores.

La asistencia psicológica

A veces las situaciones encontradas en el trabajo impactan en nuestro estado de ánimo y desequilibran nuestro día a día a un nivel más personal. En este caso, la asistencia psicológica de corta duración puede ayudarnos a expresarnos libremente a nivel individual fuera del trabajo y a identificar pautas que nos ayuden a gestionar mejor estas situaciones.

De enero a diciembre de 2017, el Departamento del Desarrollo Profesional ha contabilizado cerca de 70 consultas individuales desarrolladas con total confidencialidad.

El debriefing

Se trata de una intervención terapéutica que tiene lugar inmediatamente después de un incidente traumático. Se realiza de forma individual o en grupo, con ayuda de un profesional formado en *debriefing*. El objetivo es permitir que los afectados verbalicen lo que han vivido, paso a paso, para mitigar su sufrimiento y prevenir

posibles problemas psicológicos. MDM suele recurrir al *debriefing* sobre todo en el terreno, tras incidentes críticos.

A título individual

En un periodo de malestar es importante que escuchemos a nuestro cuerpo. Las actividades físicas y los ejercicios de

relajación son herramientas que pueden ayudarnos. Es necesario concederse momentos de descanso y de placer para desconectar del trabajo. Así, en los periodos más complicados, hablar con aquellos a quienes queremos (amigos o familia) nos ayuda a verbalizar las dificultades y marcar distancias.

¡No descuides nunca tus actividades extra-profesionales!

¿A QUIEN DIRIGIRSE PARA RECIBIR ASISTENCIA A TITULO INDIVIDUAL ? ¿COMO HACERLO?

El Departamento del Desarrollo Profesional ha trabajado para mejorar la red de psicólogos y psiquiatras, proponiendo una asistencia independiente en Francia y a nivel internacional. Todos ellos conocen las problemáticas ligadas al sector de la solidaridad internacional y la interculturalidad y tienen experiencia en la gestión de riesgos psicosociales y traumas psicológicos. Los distintos enfoques terapéuticos que manejan les permiten reaccionar con eficiencia y proponer una solución adaptada a los problemas dados. Esta red cuenta con terapeutas multilingües que siguen diversas teorías.

MdM se compromete a cubrir hasta 4 sesiones al año, si no están cubiertas por

la seguridad social, para abordar problemas relacionados con tu actividad profesional.

No obstante, siempre puedes recurrir a tu propia red asistencial; MdM también tendrá en cuenta el seguimiento individual que realice de ti el psicoterapeuta que tú mismo hayas identificado.

La mutua de MdM cubre, igualmente, las consultas de "medicinas blandas", incluyendo las consultas con un psicólogo, hasta un máximo de 225 euros al año para las personas con contratos sujetos a derecho francés (no aplicable a contratos definidos CDDU, VSI, prácticas, voluntariado).

Atención: Ten en cuenta que si faltas a una sesión programada con un psicólogo, el coste de dicha sesión correrá a cuenta de MdM. Es imprescindible prever las cancelaciones y avisar al psicólogo con tiempo (al menos 24 horas antes de la cita, en la mayoría de los casos).

El Departamento del Desarrollo Profesional de la DRRHH gestiona este tipo de asistencia. Para cualquier duda o pregunta, contacta con Alice Hennessy, te ayudará a determinar la fórmula que mejor se adapte a tu situación.



Dirección de Recursos Humanos
Julio 2018