



PROPUESTA FACTOR HUMANO CONAF



DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
INCENDIOS FORESTALES GERENCIA
DE PROTECCIÓN CONTRA
INCENDIOS FORESTALES
CORPORACIÓN NACIONAL
FORESTAL

PROPUESTA FACTOR HUMANO TEMPORADA 2022/2023

IMÁGEN PORTADA:

Región de O'Higgins, CEF Tanumé (capacitaciones, 2022).

Contenido

1) INTRODUCCIÓN	4
2) OBJETIVO DEL PROYECTO:	6
3) DESARROLLO DEL PROYECTO:	7
4) FUNCIONES A DESARROLLAR POR EL EQUIPO DE PSICÓLOGOS/AS:	9
5) RECURSOS Y NECESIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN LA EMERGENCIA:	13
6) ETAPA DEL DESARROLLO DEL SERVICIO:	14

1) INTRODUCCIÓN

El factor humano define y en última instancia determina las actuaciones que tanto los brigadistas como los técnicos llevan a cabo durante la extinción de un incendio forestal, por tanto, resulta de especial importancia analizar, comprender, cuidar y potenciar el mismo para que este factor no se convierta en un factor de riesgo que pueda comprometer la eficacia y la seguridad de los intervinientes pertenecientes al equipo de control de incendios forestales.

Por tanto, el Factor Humano y como este afecta a la calidad del servicio y vida de los intervinientes en incendios, es uno de los aspectos menos tratados dentro del sector, por lo que es indudable la necesidad de acercar la psicología aplicada a los profesionales de la extinción de incendios forestales.

Es importante especificar, que el objetivo de este programa es el desarrollo técnico de la prevención y la seguridad operacional en incendios forestales, mediante un nuevo enfoque que desarrolle y apoye la parte más importante del sistema en las operaciones de extinción, las personas. Lo anterior, se trabaja mediante el fortalecimiento de las buenas prácticas y apoyo técnico al personal, atendiendo las necesidades de un sector poco estudiado el cual exige salud física, mental y emocional para el correcto desarrollo de sus actividades.

Además de facilitar herramientas a través del entrenamiento en intervención en emergencias, así como ser un recurso más que minimice el impacto que el incendio forestal produce, principalmente sobre las personas.

La comunicación, coordinación, colaboración, el liderazgo, la toma de decisiones, la gestión emocional y el trabajo en equipo son determinantes dentro de los dispositivos de extinción de incendios forestales, pues determinan las actuaciones de las personas y los equipos durante sus actuaciones. Lamentablemente, en ocasiones, estas relaciones suponen un obstáculo para el buen progreso del trabajo. Para prevenir esto, hay que invertir tiempo en ellas, lo que implica principalmente dos cosas:

- i. La toma de consciencia de barreras y muros existentes que se alimentan de conflictos permanentes en el tiempo, quejas planteadas de forma destructiva, creencias limitantes y estereotipos. Esto exige reconducir los discursos negativos, no ser “cómplices” de causas corporativistas que separan, así como cuestionar y transformar las creencias que distancian, limitan o dañan a uno mismo/a o a otras personas.
- ii. El establecimiento de rutinas sanas que favorezcan el encuentro, la identificación y la confianza con otras partes, con el fin de derribar la vieja creencia del “nosotros” y “ellos” e interiorizar un sentimiento de pertenencia a algo que es más grande que uno/a mismo/a.

Concorde a lo anterior, es necesario cuidar el factor humano, lo que consiste en potenciar, empoderar y facilitar la responsabilidad que cada persona tiene sobre sus acciones y la capacidad de aportar con su trabajo. En este sentido, se debe entender que esta tarea no tiene una única dirección. Es decir, no se trata de responsabilizar a una parte de la estructura para que cuide a la otra, sino de comprender que todas las personas que componen los dispositivos son cuidadoras y cuidadas, con consciencia para identificar cuando toca cuidar y cuando ser cuidado/a.

2) **OBJETIVO DEL PROYECTO:**

- Introducir profesionales especializados en psicología de la emergencia para mejorar las intervenciones llevadas a cabo durante la extinción de un incendio forestal y que estas puedan desarrollarse de forma más eficaz y segura a través de la comprensión y la gestión de todos los procesos implicados en la emergencia que tienen que ver con las personas.
- Potenciar y entrenar a las personas y los equipos en contenidos relacionados con el factor humano, para que estas puedan estar más presentes, más atentas, más seguras y a su vez establezcan mejores intercambios con las otras personas a través de una buena coordinación y comunicación.
- Identificar áreas de mejora respecto a la gestión de las personas, los equipos, el liderazgo y la organización en general.
- Diseñar procedimientos relacionados con el factor humano para facilitar una respuesta automática en aquellas situaciones en las que sea necesario, evitando la improvisación y anticipándose a las posibles necesidades.
- Acompañar y ofrecer apoyo a todo el personal que, por determinadas circunstancias, se vean expuestos a situaciones con un alto componente psicológico y emocional, previniendo la aparición del trastorno de estrés postraumático y/o un atasco emocional que dificulte la asimilación de las vivencias y su maduración posterior.
- Facilitar procesos de resiliencia a todos los niveles, individuales, grupales y organizacionales.

- Favorecer un clima laboral positivo, constructivo y sano, que promueva a todos los niveles una mayor satisfacción laboral y un ambiente de trabajo basado en el respeto, el reconocimiento y el apoyo mutuo entre las personas que forman la organización.
- Intervenir en aquellas situaciones que pueden suponer un riesgo para la seguridad y la eficacia de las intervenciones de las personas y los equipos (conflictos, falta de liderazgo, emociones atascadas y cronificadas), con el fin de que estas no se conviertan en una interferencia durante la extinción de los incendios forestales y dificulten la consciencia situacional y la fluidez del trabajo en equipo.
- Apoyar y asesorar a las jefaturas de los departamentos la toma de decisiones y en la gestión de todo aquello que tenga que ver con el factor humano de la extinción de un incendio forestal.

3) DESARROLLO DEL PROYECTO:

El abordaje integral del Factor Humano se basa fundamentalmente en cinco estrategias:

3.1 Formación: el factor humano sirve para adquirir conocimientos, herramientas y desarrollar habilidades adaptadas a determinadas situaciones. Es fundamental formar a los mandos para que sepan cómo dirigir a los equipos, también a éstos para que funcionen justamente como un equipo, y a las jefaturas para que implanten modelos de gestión y coordinación que concilien la realización de los servicios con la satisfacción y el desarrollo del personal. Para ello usamos contenidos como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, gestión emocional o el factor humano de la seguridad.

3.2 Intervención individual: reside en trabajar sobre asuntos concretos que hay que resolver y afrontar ineludiblemente. Estas intervenciones suelen abarcar los siguientes aspectos:

- Intervención y mediación de conflictos.
- Intervención con mandos para apoyar y guiar en su liderazgo y en las dificultades que puedan encontrar en la gestión de los equipos.
- Intervención con personas con actitudes difíciles y/o problemáticas, como alternativa al régimen disciplinario y sancionador.
- Intervención individual y grupal en situaciones críticas de alto impacto psicológico y emocional, a través de la implantación de un protocolo de atención inmediata a intervinientes afectados y un seguimiento posterior para la prevención del estrés postraumático y facilitar los procesos de resiliencia.

3.3 La intervención a nivel de equipos: consiste en la realización de jornadas intensivas en las bases donde se identifiquen sus dificultades y áreas de mejora, y se les dote de recursos para hacerles frente, favoreciendo las relaciones sanas y fomentando la motivación y las actitudes proactivas.

3.4 Intervención a nivel organizacional: se refiere a un proceso que implica a toda la estructura, y que tiene como objetivo mejorar su funcionamiento a través de la implantación de buenos hábitos de gestión, coordinación y comunicación. Para ello se llevan a cabo jornadas donde las personas implicadas exponen sus puntos de vista, escuchan a las otras partes y, juntas, son partícipes de un proceso de transformación que promueve la responsabilidad individual y la generación de cambios a nivel personal y colectivo. El desarrollo de este proceso abarca tres fases consecutivas:

- Toma de consciencia del punto actual en el que se encuentra el departamento en todo lo referente al factor humano.

- Fijación de objetivos para la mejora y el cambio.
- Definición conjunta de planes de acción donde se establezcan acuerdos, compromisos y acciones concretas que generen nuevas rutinas.

3.5 Procesos de selección y perfiles profesionales: Por último, ninguna de las estrategias anteriores tiene sentido si no se trabaja también desde lo preventivo, fomentando que en los PROCESOS SELECTIVOS y en la definición de PERFILES PROFESIONALES se incluya el factor humano como una variable más. En este sentido el pilar de selección será abordado en etapas próximas, por lo que no se desarrollará mayormente en la presente propuesta.

4) FUNCIONES A DESARROLLAR POR EL EQUIPO DE PSICÓLOGOS/AS:

4.1 Formación:

- i. Identificación de necesidades formativas en el área de factor humano de los diferentes perfiles profesionales.
- ii. Ejecución de cursos, jornadas y prácticas de contenidos relacionados con el factor humano.
- iii. Generación de habilidades y competencias en los perfiles profesionales
- iv. Jornadas de integración y trabajo del equipo de mando profesionales, asistentes y jefes de brigada.
- v. Habilidades psicosociales:
 - Liderazgo.
 - Comunicación.
 - Toma de decisiones.
 - Gestión emocional.

vi. Formación en herramientas de emergencias y seguridad:

- Briefing.
- Debriefing.
- Comunicación en emergencias.

vii. Formación en técnicas de apoyo psicológico en primeros auxilios (primeros auxilios psicológicos) para los equipos de intervención.

4.2 Procedimientos de factor humano:

i. Diseñar procedimientos de atención a personas afectadas por una emergencia de incendio forestal:

- Diseñar procedimientos de atención a intervinientes implicados en accidentes y/o situaciones críticas de alto impacto psicológico y emocional.
- Diseñar procedimientos de atención a familiares de víctimas mortales.
- Diseñar procedimientos de apoyo e intervención psicológica en la extinción de incendio forestal.
- Diseñar procedimientos de intervención y mediación de situaciones de conflicto.
- Participar en las reuniones de coordinación durante la temporada.

4.3 Intervención en emergencias:

i. Intervención en accidentes con víctimas mortales:

- Apoyo, acompañamiento e intervención con familiares.
- Comunicación de malas noticias

- Apoyo psicológico en:

- En fase inmediata.
- En fase inicial del duelo.
- Derivación a los equipos de salud mental en caso de ser necesario.

- ii. Apoyo, acompañamiento e intervención con intervinientes:

- Identificar y definir todas las personas afectadas por el accidente y el fallecimiento:
 - Compañeros/as directos de la/s víctima/s.
 - Intervinientes que han presenciado el accidente.
 - Responsable de gestionar el accidente.
 - Otros intervinientes que manifiesten estar afectados.
- Recoger información e identificar las necesidades inmediatas del personal afectado.
- Valorar el nivel de impacto psicológico y emocional del personal afectado.
- Llevar a cabo el apoyo y la intervención psicológica:
 - En fase inmediata.
 - Los días posteriores.
 - Intervención en personas con reacciones adversas y/o patológicas mantenidas en el tiempo.
 - Seguimiento.
- Movilizar otros recursos en caso de ser necesario.
- Acompañar y guiar los procesos de desactivación emocional tras el incidente.

- Promover, guiar y acompañar la realización de un Debriefing psicológico.

iii. Intervención con intervinientes en accidentes/situaciones críticas sin víctimas mortales

- Identificar y definir todas las personas afectadas por el accidente y/o situación crítica.
- Recoger información e identificar las necesidades inmediatas del personal afectado.
- Valorar el nivel de impacto psicológico y emocional de las personas afectadas.
- Llevar a cabo el apoyo y la intervención psicológica:
 - En fase inmediata.
 - Los días posteriores.
 - Intervención en personas con reacciones adversas y/o patológicas mantenidas en el tiempo.
 - Seguimiento.
- Acompañar y guiar los procesos de desactivación emocional tras el incidente.
- Promover, guiar y acompañar la realización de un Debriefing psicológico.

4.4 Prevención de situaciones de riesgo relacionados con el factor humano

i. Identificar situaciones de riesgo a nivel de factor humano:

- Barreras a nivel de comunicación, coordinación y gestión del día a día.

- Conflictos cronificados.
 - Falta de legitimación del mando.
 - Falta de disciplina.
 - Desmotivación.
 - Emociones enquistadas.
-
- ii. Supervisión del clima laboral en los equipos y en el dispositivo general.
 - iii. Intervención con equipos.
 - iv. Intervención y mediación de conflictos.
 - v. Asesoramiento y apoyo a mandos para acompañar y guiar su liderazgo.
 - vi. Diseñar estrategias para promover el trabajo en equipo y el engranaje entre los distintos organismos y estamentos que componen el dispositivo.

5) RECURSOS Y NECESIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN LA EMERGENCIA:

- Un/a psicólogo/a por región.
- Acceso a diferentes instalaciones y distintas bases de brigada.
- Capacitación y asesoramiento presencial.

6) ETAPA DEL DESARROLLO DEL SERVICIO:

- Etapa 1: Reclutamiento, Evaluación y Selección de psicólogos.
- Etapa 2: Inducción, Capacitación y Entrenamiento (dos semanas de capacitaciones para los psicólogos seleccionados).
- Etapa 3: Implementación Escalable y determinación de necesidades del modelo (durante la temporada 2022 y 2023).
- Etapa 4: Análisis y Evaluación de las etapas anteriores para rediseño del modelo (durante la temporada 2022 y 2023).
- Etapa 5: Intervención con modelo actualizado (temporada 2023-2024).