

Personalidad resistente y estrés en los bomberos: vínculos entre las dificultades psicosociales presentes en la actividad y la salud psicológica.

Hardiness and firefighters: relations between psychological health and professional practice.

Pollet, M. *
Egido, A. **
Le Moine-Perret, A. ***
Gueben, L. ****

Resumen

Este artículo trata de explorar las condiciones y la manera en que los bomberos hacen frente a los distintos tipos de estrés en su práctica profesional. Se apunta a delimitar el funcionamiento del colectivo de trabajo y sus componentes, además de definir y analizar las estrategias colectivas de defensa aplicadas por los bomberos con el fin de afrontar las dificultades vividas en el ejercicio de sus funciones. Con el fin de responder a estas cuestiones se realizó una investigación efectuada en dos tiempos. En un primer tiempo se aplicaron cuestionarios; de manera complementaria se realizaron entrevistas semi-estructuradas y de grupo ante bomberos profesionales y voluntarios. Los resultados ponen de manifiesto que los bomberos tienen puntuaciones elevadas en la escala de *hardiness*, poniendo de manifiesto igualmente la necesidad de una lectura más en

detalle de corte psicosocial. En general, no es tanto la actividad en sí misma lo que se considera como estresante, sino la organización y las condiciones de esta actividad, y más específicamente la reconfiguración progresiva del trabajo.

Palabras claves: hardiness (Personalidad resistente), bomberos, reto, compromiso, control, Estrés.

Abstract

This article explores the conditions and manners in which firefighters cope with the different types of stress in their professional practice. In order to define the way, the group and its components work, it is necessary to analyze the collective defense mechanisms applied by the firefighters when facing the challenges of their function.

*Psicosociólogo, Laboratorio de Psychologie des Pays de la Loire (LPPL EA4638), Francia.

E-mail : contact@maximepollet.fr

**Doctor en Psicología, Laboratorio de Psychologie des Pays de la Loire (LPPL EA4638). UCO. Angers, Francia. E-mail: angel.egido@uco.fr

***Master de Psicología. U.C.O. Angers.

****Psicosocióloga, Angers.

Fecha de recepción: 3 de abril de 2016 - Fecha de aceptación: 22 de mayo de 2016.

Atwofold research setting was put up to address these issues. In the first step, questionnaires were sent out. The second step was dedicated to individual and semi-structured group interviews of professional as well as voluntary firefighters. The results show that the firefighters have high scores in terms of hardiness, making a more detailed psychosocial interpretation necessary. In general, it is not so much the activity itself that they consider to be stressful, but the organization and the conditions under which this activity is being performed, and more specifically the progressive reconfiguration of their work.

Keywords: hardiness, firefighters, challenge, commitment, control, stress.

Introducción¹

Las situaciones de riesgo y el estrés son características del campo laboral de muchas profesiones. El trabajo de bombero no es ajeno a las mismas. Además de estar expuestos al riesgo habitual del estrés profesional, pueden también estar sometidos a formas particulares de estrés, como el estrés postraumático y la fatiga profesional o *burnout*, característico de las profesiones de servicio y asistencia a personas en peligro. Quien ha decidido trabajar como bombero sabe que tarde o temprano se verá confrontado a acontecimientos emocionalmente chocantes o traumatizantes, y aunque se trata de una elección profesional consciente, se espera de estas personas, así como de la organización en la cual trabajan, una buena preparación técnica, física y psicológica para afrontar tales eventos. Según una investigación de De Soir (1997), aproximadamente un 10% de los bomberos nunca habría superado un shock traumático derivado de una intervención precedente. Los efectos a corto y largo plazo del estrés agudo e intenso que se acumulan lenta y periódicamente, producen consecuencias que minan la salud psicológica de los bomberos. Sin darse cuenta, estos acontecimientos dejan una huella desde el punto de vista psicológico, médico, social y familiar. Ello hace

que la profesión de bombero sea considerada por Woodall (1998) como uno de los trabajos más exigentes, tanto a nivel físico como psicológico. Al mismo tiempo es un ámbito muy particular, cerrado y difícil de penetrar por alguien no perteneciente al mismo; es una de las razones por las que algunos proyectos de apoyo psicológico en la práctica profesional de los bomberos no lograron su objetivo, esto a causa de su escasa validez ecológica. Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003) afirma que el estrés es inherente a la actividad de bombero; las exigencias relativas a la naturaleza del trabajo hacen de los bomberos una población de trabajadores que puede exponerse a incidentes críticos².

Detallados los preliminares sobre la actividad de bombero, este artículo trata de explorar las condiciones y la manera en que los bomberos hacen frente a los distintos tipos de estrés en su práctica profesional. El objetivo es delimitar el funcionamiento del colectivo de trabajo y sus componentes, además de definir y analizar las estrategias colectivas de defensa aplicadas por los bomberos con el fin de afrontar las dificultades vividas en el ejercicio de sus funciones.

Con el fin de responder a estas cuestiones se realizó una investigación efectuada en dos tiempos. En un primer tiempo se aplicaron cuestionarios; de manera complementaria se realizaron en entrevistas individuales semi-estructuradas ante bomberos profesionales y voluntarios.

El modelo teórico en el que se apoya este estudio es el enfoque transaccional de Lazarus y Folkman (1984); acordamos un papel central a las representaciones y a las actividades individuales más bien que al análisis objetivo de situaciones de trabajo. Así pues, es a través de la definición de las estrategias de ajuste y adaptación que se definen las situaciones potencialmente estresantes. El éxito o el fracaso de estas estrategias dependen del significado de la situación para el individuo, y de sus capacidades de evaluación y de gestión de estas estrategias. Aunque la interacción sea

importante, el significado que la persona elabora a partir de las relaciones con el medio opera a un nivel más elevado de abstracción que las mismas variables concretas. Por ello, hablamos de significado transaccional y relacional. En este sentido, un entorno puede ser objetivamente estresante si probabilísticamente genera más riesgos o presenta agentes medioambientales nocivos. Es el caso de la mayoría de las situaciones en las cuales los bomberos pueden intervenir (Maddi, 2006). Recordemos que contrariamente a las representaciones colectivas sus misiones no se confinan a las intervenciones sobre incendios, y que la parte fundamental de su actividad se dedica a intervenciones menos espectaculares pero igualmente peligrosas y violentas, como la asistencia a personas (ahorcamiento, defenestración, intoxicación medicamentosa voluntaria, búsqueda de cuerpo, agresión sexual, parto, etc.) o a las distintas intervenciones (operación de rescate en excavación, destrucción de nidos de himenópteros, capturas de animales salvajes y de riesgos, etc.). Estas situaciones corresponden a los criterios de Ivancevitch y Matteson (1984) relativos al "medio ambiente A", caracterizado por el reto, la autonomía, la acción rápida y el control.

Siempre según este modelo, algunas características psicológicas permitirían resistir mejor a este medio ambiente de tipo A. Esta tipología estaría caracterizada por la impaciencia, el espíritu de competición, la agresividad y la rapidez. En el ámbito de los bomberos, las formas "nobles" de estas características se buscan efectivamente y se fomentan: en las operaciones de intervención el análisis rápido y eficaz de la situación (naturaleza de la intervención, coherencia de los medios contratados, número y estado de las víctimas, persistencia del peligro, etc.) permitiría al bombero realizar las acciones de forma más rápida y eficaz; en un incendio, la capacidad "para combatir" el fuego y para comprometerse en toda seguridad, pero sin vacilación, es a menudo determinante y constitutiva de una intervención eficiente.

Esta perspectiva es interesante para el

análisis de la actividad de los bomberos profesionales ya que ofrece medios de acción concretos a los administradores y colaboradores externos, por ejemplo en temas de contratación e integración (definir los perfiles buscados en los candidatos), de logística (proporcionar los equipamientos más apropiados para disminuir los riesgos), de gestión de los recursos humanos (gestión de la formación, las movilidades internas y externas), de intervención (apoyo psicológico y retorno sobre la acción). Sin embargo, no nos aclara suficientemente sobre los mecanismos psicológicos utilizados por los bomberos cuando actúan en una intervención.

El modelo transaccional ofrece un registro de lectura pertinente para organizar y pensar la actividad de los bomberos profesionales, y es esta perspectiva la que emplearemos en este estudio. En esta concepción, es la percepción, la evaluación, el significado de la situación para el actor y las acciones que va a emprender lo que van a condicionar la naturaleza de lo experimentado y su intensidad. Así pues, en una misma intervención, dos profesionales pueden haber experimentado experiencias muy diferentes. Si por ejemplo la naturaleza de la intervención está asociada a la situación personal de uno de los participantes (ser padre en una situación que implica a un niño como víctima, por ejemplo), entonces es probable que su análisis, sus decisiones y sus acciones "estén sesgados". En este modelo, no son tanto las características del entorno o la persona en situación que son centrales, sino que es sobre todo la capacidad para comprender e integrar la situación, a actuar en la misma, lo que va a condicionar la aparición del estrés.

Este modelo presenta además un interés en el sentido que nos recuerda que varias estrategias son posibles para hacer frente a una situación problemática y estresante, y que estas estrategias pueden ser lo mismo individuales que emanar de la responsabilidad del equipo: aunque la experiencia sea en sí misma subjetiva, el equipo es responsable de una parte de la calidad de lo experimentado en la situación. Del mismo modo, el concepto de coping

de Lazarus y Folkman (1984) aplicado a las intervenciones distingue la forma en que los bomberos aplican sus habilidades para hacer frente a las situaciones percibidas como potencialmente estresantes. Estas estrategias pueden ser individuales o colectivas, centradas en la tarea (por ejemplo, repetir en maniobras gestos técnicos para automatizarlos y limitar el miedo de no hacer las cosas correctamente) o centradas en la emoción (por ejemplo, bromear para desdramatizar y reducir la tensión).

El rol activo del bombero en cada intervención nos conduce a plantearnos cuáles son las características centrales en la interacción individuo/contexto que determinan no sólo la resistencia a las situaciones peligrosas, sino las características que contribuyen a que los profesionales se mantengan en buenas condiciones de salud a pesar de ejercer un trabajo sometido a permanentes situaciones de estrés. A este tenor, algunas personas serían "más resistentes" y susceptibles de efectuar los análisis, decisiones y acciones necesarias en situaciones de intervención y mantenerse en buena salud a pesar del estrés continuo; es lo que Kobasa (1979) ha designado bajo el nombre de *hardiness* o personalidad resistente caracterizada por 3 componentes actitudinales interrelacionados, las "3C": el control, el compromiso y el reto (*challenge*) (Maddi, 2006, p. 160).

Este aspecto es sugestivo para este estudio y para comprender mejor la actividad profesional de los bomberos³, ya que constituiría un buen predictor relativo a la capacidad para tolerar el estrés (Bonanno, 2004), para predecir la calidad del resultado en situación estresante (Maddi, 2006) y poner de relieve la capacidad para saber sacar partido de las situaciones difíciles para auto-perfeccionarse (Maddi, 2002). Es decir, no se trata solamente de un estilo de personalidad "resistente al estrés", sino de una capacidad para afrontar voluntariamente situaciones estresantes susceptibles de generar tanto una evolución personal como profesional. Así pues, el paradigma es diferente de los estudios habituales sobre la resistencia al estrés: no se trata de determinar

solamente la resistencia a las situaciones estresantes sino también la capacidad para realizarse en el trabajo, gracias o debido a algunas condiciones del trabajo mismo. Es lo que la psicología existencial señala acerca de la confrontación con algunos cuestionamientos existenciales fundamentales: enfrentarse a la muerte por ejemplo puede generar un impulso hacia la salud y una "inmersión auténtica en la vida" (Yalom, 2008, p. 257).

Las aplicaciones concretas son varias: evaquemos en primer lugar que la consideración de la personalidad resistente sería un buen predictor de los resultados en las intervenciones, como se demostró en el caso de los deportistas de alto nivel o el personal militar (Maddi, 2006). Además, el *hardiness* - la resistencia- podría aprenderse; es una actitud general que se adquiere (Maddi & Kobasa, 1984), lo que abre la puerta a investigaciones y dispositivos para reforzar esta disposición ante las situaciones difíciles. En efecto, la personalidad *resistente* remitiría más ampliamente a una creencia en su capacidad para actuar, tomar decisiones, para existir por medio de las experiencias. Esta es la razón por la que el *hardiness* se compara, en ocasiones, a una especie de *fuerza de carácter existencial* que hace que la persona soporte el sufrimiento o afronte con valor el peligro. Esta perspectiva existencial hace hincapié sobre el rol de la responsabilidad: "*ser consciente de su responsabilidad, es ser consciente de ser el creador de su self, de su destino, de sus situaciones de vida difíciles, de sus emociones y, cuando proceda, de su sufrimiento*" (Yalom, 2008, p. 299). En psicología social, se hablará de persona presentando un locus de control interno (Rotter, 1966), es decir estar convencido de tener el control sobre su vida y los acontecimientos vividos.

Método

En relación con la teoría de Maddi y Kobasa (1984), la hipótesis general de este estudio plantea que el ejercicio de la profesión de bombero

comporta un alto grado de robustez psicológica, es decir, de capacidad para mantener la salud a pesar de estar sometidos a un estrés continuo. Por otra parte, dos hipótesis específicas pueden enunciarse:

- Existe una relación negativa entre *hardiness* y estrés percibido
- El reto es una variable menos predictora que el compromiso y el control

Participantes e instrumentos

En este estudio participó una muestra de 111 bomberos profesionales (SPP) y voluntarios (SPV) de dos centros de socorro (CSP) de una misma ciudad. El perfil de la muestra (tabla 1) está compuesta mayoritariamente de hombres (97.3 %), entre 25 y 44 años (82 %), que viven mayoritariamente en pareja (79.3 %), y que presentan una experiencia profesional media -para los SPP- de 8 años para los dos tercios de ellos; los grados van de bombero de base a capitán.

La personalidad resistente ha sido medida a través de la adaptación francesa del cuestionario Puntos de Vista Personales (PVP) -*Personal View Survey* (Maddi, 1990)- realizada por Kérouac y Duquette (1992). La PVP es escala de tercera generación utilizada para medir el grado de *hardiness*. Consta de 50 cuestiones que contienen las tres dimensiones de *hardiness*: el compromiso, que incluye igualmente el sentimiento de comunidad (16 ítems), el sentido del control, es decir, a la tendencia a pensar y a actuar con la convicción de la influencia personal en el curso de las acciones realizadas (17 ítems) y el sentido del reto, que hace referencia a la creencia de que el cambio frente a la estabilidad forma parte integrante de la vida (17 ítems). Este cuestionario auto-administrado propone cuatro tipos de respuesta, según una escala de tipo Likert de cuatro puntos, entre *No verdadero* a *Absolutamente verdadero*.

La versión en lengua inglesa obtiene un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.90 para el conjunto de la escala y de 0.70 para las tres dimensiones (Kobasa, 1990). La estabilidad de la

escala fue verificada por Kobasa (1990) y muestra un coeficiente de 0.60 en una prueba test-retest con un intervalo de dos semanas. La versión en lengua francesa muestra igualmente buenas propiedades psicométricas. (Duquette, Kérouac, Sandhu, Saulnier & Lachance 1997) obtuvieron un coeficiente de alfa de Cronbach de .84 para la escala global. En este estudio, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de .70 para la escala general, los coeficientes para las 3 dimensiones de *hardiness* son de .62 para el reto, de .50 para el compromiso y de .45 para el control.

El estrés se midió a través de la escala de Estrés percibido de Cohen (1986). Esta escala incluye 14 preguntas que permiten tener en cuenta acontecimientos recientes que hubieran podido ser la causa de un impacto emocional. El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido es de .55. Las dos pruebas utilizan escalas de Likert, de 4 puntos para la Personalidad resistente y 5 puntos para el Estrés percibido.

Después de haber completado el cuestionario se realizó un de *briefings* individual y en grupo donde se abordaron de forma abierta cuestiones sobre la consideración del estrés en su profesión, y de los factores inhibidores o facilitadores de resistencia al estrés y al desgaste profesional. Completado por una entrevista de grupo, este estudio pone de relieve una relación negativa entre *hardiness* y el estrés percibido: cuanto más elevado es el *hardiness*, más bajo es el estrés percibido. Los resultados sugieren igualmente que la fuerza de esta asociación es función de otras variables.

Resultados

Los resultados se presentan en dos partes: en primer lugar los resultados obtenidos a partir de las respuestas a los cuestionarios, y en un segundo tiempo los análisis de las observaciones obtenidas en las entrevistas realizadas para examinar las condiciones de trabajo.

Tabla 1
Características sociodemográficas de la muestra

Género	Hombre	Mujer						
N	108	3						
STATUS	Bombero Profesional	Bombero Voluntario						
N	105	6						
Situación Familiar	En pareja	Solteros						
N	88	23						
Nivel de Estudios	Nivel V	Nivel IV	Nivel III	Nivel II	Nivel I	No responde		
N	34	50	21	4	1	1		
Edad	<20 años	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	>50 años
N	1	5	26	29	24	12	6	8
Grado	Bombero	Suboficial	Oficial	No responde				
N	60	40	9	2				

Resultados de las escalas y los cuestionarios

En primer lugar, la curiosidad nos lleva a verificar si los resultados obtenidos en la escala de *hardiness* administrada a la misma muestra con un intervalo de 6 años difieren.

Tabla 2
Índices de los tres componentes de *Hardiness*

	Reto	Control	Compromiso	<i>Hardiness</i>
2009	.63	.72	.72	69
2015	.65	.71	.68	69

Como se puede observar los resultados confirman una puntuación elevada en la escala de *hardiness*. Los bomberos entrevistados aparecen como personas *resistentes*. Algunas diferencias no significativas ($p > .05$), deben tenerse en cuenta entre 2009 y 2015: el índice medio de reto pasa de .63 a .65, el índice medio de control sigue siendo

estable y la variable compromiso baja de .72 a .68. La puntuación media en *hardiness* permanece la misma -69-, lo que muestra una coherencia global de los resultados en las tres dimensiones del *hardiness*, a saber el compromiso, el reto y el control.

Se observan correlaciones negativas moderadas entre los componentes de *hardiness* y el estrés percibido. Tener el sentimiento de poder controlar los acontecimientos que se le aparecen en el trabajo y poseer un cierto sentido de reto ayuda a encontrar un cierto placer a afrontar nuevos problemas que conllevan cambios o dificultades. Un buen nivel de compromiso lleva asociado un grado menor de inquietud o temor en situaciones de estrés. Los resultados ponen de manifiesto también que los bomberos utilizan de manera preferencial las estrategias de evaluación positiva/Resolución de problema en las intervenciones de gran dificultad.

No se observan diferencias estadísticamente significativas cuando se analiza la variable grado

Tabla 3

Correlaciones entre el *hardiness*, sus componentes y el estrés percibido en la muestra global

	Compromiso	Reto	Control	Hardiness	Estrés percibido
Compromiso	1.00				
Reto	.58	1.00			
Control	.67	.42	1.00		
Hardiness	.91	.81	.78	1.00	
Estrés percibido	-.44	-.21	-.33	-.39	1.00

con el estrés percibido y *hardiness*; ello muestra una determinada homogeneidad en la forma de considerar las situaciones. La correlación negativa más fuerte entre *hardiness* y estrés percibido se sitúa en los hombres de filar = -.46, $p < .05$, y más escasa en los suboficiales $r = -.33$, $p < 0.05$.

Tabla 4

Correlaciones de *Hardiness*-Estrés percibido en función del grado.

Grado	Puntuación Hardiness	Puntuación Estrés percibido	Correlación Pearson $p < .05$
Bombero	69.61	18.61	-.46
Suboficial	67.75	18.85	-.33
Oficial	72.45	18.25	-.38

De la misma forma, no constatamos ninguna diferencia cuando se cruza el *hardiness* y el estrés percibido con las variables especialidad, situación familiar (soltero/en pareja) y edad. En la tabla nº5 podemos observar las altas puntuaciones medias en *hardiness* en las diferentes especialidades de los bomberos, no observándose diferencias significativas entre las mismas.

Sin embargo, sí aparece una tendencia si comparamos las puntuaciones en *hardiness* y estrés percibido en función del nivel de formación (Tabla 6); Hemos realizado un análisis de varianza unidireccional (ANOVA) para determinar si el estrés percibido y el *hardiness*

varían en función del nivel de formación. Como resultado se encontraron diferencias significativas en *hardiness* ($F = 4.65$, $p = .05$). El *hardiness* es más alto a medida que progresa el nivel de estudios. Las diferencias se producen entre el nivel V -nivel de estudios básicos- y nivel I y II - estudios superiores-.

Por supuesto, estos resultados no son más que indicadores calculados que, considerados aisladamente, no aportan muchas informaciones, y no nos orientan sobre la naturaleza de la experiencia vivida por los bomberos y sobre su relación a las situaciones estresantes. Presentan sin embargo el mérito de proponer pistas de investigación futuras.

Las variables sociodemográficas personales

Tabla 5

Puntuación en *Hardiness* en función de la especialidad

Especialidad	Hardiness
Conductor	66.84
Riesgos Radiológicos	71.29
Riesgos Químicos y Biológicos	71.51
Fuego en el bosque	71.23
Submarinismo	71.01
Deporte	68.72
Intervención en medios peligrosos	71.74

Tabla 6
Puntuaciones en *Hardiness* en función del nivel de formación

	Nivel de Formación	N	M	(DE)	F	P
<i>Hardiness</i>	Nivel V	34	64.86	(9.86)*		
	Nivel IV	50	69.97	(7.37)	4.65	.05
	Nivel III	21	71.88	(8.35)		
	Nivel I y II	5	69.04	(8.71)*		

y profesionales fueron consideradas para valorar su asociación con las distintas variables del estudio. Es necesario destacar que ninguna variable sociodemográfica se asocia significativamente a las variables de interés, excepto para la variable formación. Algunas especificaciones deben realizarse en este sentido y éstas serán puntualizadas en la fase cualitativa del estudio.

Resultados de las entrevistas

Los profesionales y voluntarios entrevistados en este estudio destacan y coinciden de forma unánime en la dificultad a responder de forma concreta el cuestionario. Según los mismos, estas medidas se adaptan poco a la realidad y son consideradas como frustrantes, ya que no permiten abordar las *verdaderas* cuestiones. En cambio, manifiestan sus preferencias para hablar y reflexionar sobre éstas a través de técnicas más propicias al intercambio. La discusión de los resultados se hará a la luz de las declaraciones recogidas. En efecto, si los cuestionarios presentan el interés en proporcionar indicadores cuantitativos relativos al *hardiness* y al estrés percibido, la contrapartida es que no proporcionan informaciones cualitativas que permitan caracterizar estas cifras e interpretarlas. Veremos, en particular, que el estrés no está inevitablemente allí donde se lo espera, y que son más las condiciones de la actividad que la propia actividad las que generan un estrés *erosivo*.

Sólo nos queda subrayar que estos resultados sólo son generalizables hasta un cierto grado y no podrían ser representativos de las condiciones generales de actividad de los bomberos, dado que la muestra de SPP (bomberos profesionales) ejerce en una gran ciudad y sus alrededores y trabajaba en guardias establecidas de antemano. Las condiciones de actividad son específicas y son sensiblemente diferentes de otras situaciones (por ejemplo, la de los bomberos voluntarios que tienen un centro de primera intervención (IAPSC) en zonas rurales y que funciona sobre un sistema de obligación).

Un desgaste pocas veces abordado pero presente

La cuestión del estrés en el trabajo conlleva casi sistemáticamente en el discurso a reflexiones relativas al desgaste profesional y sus consecuencias en la actividad operativa y la vida personal: cansancio físico y mental en el trabajo, actividad percibida como cada vez más difícil y no reconocida, suicidios en el lugar de trabajo, fenómenos de exclusión (voluntarios o no), el deseo/determinación de cambiar de profesión o lugar de actividad, de preparar una transición profesional. Estrés y desgaste se asocian en el discurso en torno a las actividades profesionales.

Cuestionados sobre el *burnout*, las respuestas sobre este tema son atenuadas, puesto que se manifiesta una doble oscilación entre el reconocimiento y la denegación: "*si está presente, pero*

no se le ve, no se habla del mismo, no se dice nada al respecto". Las personas interrogadas mencionan varias explicaciones y mecanismos para explicar esta no-comunicación.

En primer lugar, la presencia de una norma que explica esta actitud frente a las dificultades profesionales: la necesidad de adoptar una postura estoica, no venirse abajo frente a las dificultades y de estar orgulloso de la profesión ejercida. La actividad supone intervenir para ayudar a otros, lo que conlleva en las representaciones a poner a distancia sus propios problemas. Ser bombero, es ocuparse de los otros, no de sí mismo; cuando se salvan vidas, no se puede poner de manifiesto que la propia no va bien. Esta representación estereotipada tiene sus explicaciones. Esta puesta a distancia es comprensible desde un punto de vista operativo: es más eficaz y pertinente en una intervención no pensar en sí mismo y concentrarse en las víctimas. Sin embargo, éste es un mecanismo de doble filo, puesto que depende de la utilización de un estereotipo e inhibe toda reflexión posterior avanzada, limitándose a una "manera de pensamiento por tópicos" (Fischer, 1996); dicho de otra manera: "*en la intervención, es necesario olvidarse de sí mismo ya que es lo que haría un buen bombero.*"

Es de señalar igualmente la cultura militar que domina en los cuarteles, que invita a no estimular la reflexión y a favorecer la acción: *el objetivo consiste en actuar, en intervenir, y no lle hacer lo social*"(por ser fiel a sus términos). Así pues, algunos efectos de grupo inhiben las verbalizaciones: se detecta a las personas que no están bien pero no son solicitadas a contar lo que les pasa; se espera a veces que sean ellas mismas las que tomen la iniciativa y que den el primer paso hacia el otro para hablar. Sucede lo mismo con los funcionarios y el personal manager en general: aunque den muestras de una voluntad de acompañamiento a sus hombres después de ciertas intervenciones difíciles, son percibidos como poco accesibles y distantes por los bomberos y los suboficiales. A no ser que se trate de un problema grave, la comunicación se percibe como reducida y dependiendo más de una relación de poder patrón/empleado que de una relación laboral de

equipo.

Así pues, generalmente, el sufrimiento, la fatiga, el cansancio y el estrés en el trabajo son reconocidos, pero ocasionalmente citados. Esta no-comunicación se señala como un factor que agrava el estrés y el desgaste profesional: las estrategias de coping consideradas en términos de búsqueda de apoyo social aparecen como poco eficaces, el coping centrado en la tarea es el más utilizado: los entrenamientos y maniobras realizados en cada guardia permiten adquirir automatismos que limitan el estrés del error. Hay que tener en cuenta, a pesar de todo lo evocado, que la vida de familia se cita como un factor determinante para encontrar un equilibrio y tratar las dificultades. Sin embargo, la posición frente a la familia es ambigua: la profesión se describe como difícil ya que la actividad profesional influye sobre la vida personal y es a veces difícil poner barreras. Así pues, la familia es a la vez lo que permite poner a distancia el trabajo, y al mismo tiempo el trabajo pone una distancia con la familia. Uno de los entrevistados hace referencia, por otra parte, a una *doble-vida*, señalando el gran número de divorcios. A este respecto, los resultados del cuestionario no permiten poner de relieve una diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de estrés y *hardiness*, y la situación familiar (soltero o en pareja).

De la misma forma, estas aclaraciones permiten entender mejor los resultados obtenidos con los bomberos voluntarios. Aunque la muestra es pequeña para realizar cálculos estadísticos y extraer resultados concluyentes, la tendencia que se desprende de las entrevistas deja entrever una implicación menor de los voluntarios. La posibilidad de apoyarse en un marco profesional y personal exterior al cuartel constituye un factor que permite una mejor resistencia a los elementos estresores profesionalmente identificados.

Los factores de desgaste profesional

La actividad del bombero es por esencia peligrosa y estresante: se vive cada salida con la misma tensión, incluso después de una decena de años de

experiencia. Frecuentemente no saben cuál es el motivo de la salida, no saben tampoco lo que van a encontrar *in situ*, las informaciones de la hoja de ruta iniciales son parciales y dejan lugar para la ambigüedad y las dudas. Una intervención aparentemente menor según las primeras informaciones puede transformarse en operación de importancia donde se arriesga la vida de personas.

Sin embargo, todas las intervenciones no tienen la misma representación, y algunas producen un estrés por su naturaleza. Así, las intervenciones sobre fuego se consideran generadoras de estrés positivo, apreciado, que no engendra fácilmente cansancio. Cualquiera que sea la naturaleza del fuego, las salidas en el furgón de incendio se esperan con impaciencia y son consideradas como una clase de privilegio, pues las mismas representan la esencia de las intervenciones de los bomberos, a la vez técnicas, peligrosas y variadas. En cambio, las intervenciones de ayuda a personas generan expectativas más mitigadas y negativas. Éstas constituyen un volumen proporcionalmente más importante de salidas - y en constante aumento año tras año - y generan un cansancio físico y mental importante en los equipos de los vehículos de ayuda y asistencia a las víctimas (VSAV). Numerosas de estas salidas resultan según los entrevistados *injustificadas*, ya que no dependen en realidad de una urgencia y no permiten verdadera intervención. Se citan regularmente dos categorías de este tipo de intervenciones: la embriaguez y lo social.

Los bomberos entrevistados dan prueba de un aumento del número de salidas para ayudar a personas en estado de embriaguez, sobre todo en las noches del fin de semana. Despertase varias veces en la noche a través de un dispositivo de alerta sonoro y luminoso supone de entrada una prueba desagradable fisiológica y psicológicamente hablando, y dificulta retomar el sueño, con la consiguiente acumulación de fatiga. Muchas de estas salidas no son consideradas propias de sus atribuciones: se trata corrientemente de embriagueces, donde la utilización de un vehículo de urgencia no está justificado. Las

embriagueces se constatan frecuentemente en la vía pública y normalmente dependen de otro servicio público: la policía. A pesar de todo, las intervenciones de esta naturaleza presentan un aumento creciente, y se ven como desnaturalizadoras del centro de la actividad de bombero, lo que plantea importantes cuestiones en cuanto al sentido que reviste la acción, así como en cuanto a la identidad profesional.

Las intervenciones llamadas *sociales* cubren a veces las embriagueces, pero no solamente. Designan todas las intervenciones en las que la salud física no está directamente amenazada, sino más bien la salud social y/o psíquica: la hospitalización a petición de una tercera persona, alcoholización masiva, intoxicación medicamentosa voluntaria, hipoglucemia causada por una precariedad social y profesional, etc. Estas intervenciones sociales son desgastadoras. En primer lugar porque los entrevistados tienen el sentimiento de no estar preparados para ello: ninguna formación específica se imparte o se propone para hacer frente a las mismas. En segundo lugar porque exacerban el sentimiento de no servir o poder ser útil, lo que, para personas presentando generalmente elevadas puntuaciones de compromiso, de reto, un sentimiento de control, y un locus de control interno, es especialmente difícil de soportar. Este sentimiento es reforzado por la constatación de intervenciones repetidas para con las mismas personas -a veces hasta su fallecimiento algunos meses o incluso años más tarde-, lo cual es un testimonio objetivo y obsesivo de la ineficacia del *hacerse cargo*. La metáfora de la cadena es propuesta por uno de los entrevistados: la intervención de los bomberos es normalmente el eslabón de una cadena mayor que debe conectar y llevar a la víctima hacia un bienestar. Sin embargo, la cadena está como rota para estas intervenciones: ¿A qué "eslabón" el enlace "bombero" debe llevarla? ¿Por ejemplo, por qué hay que llevar a una víctima en estado de ebriedad a urgencias? A menudo, la ebriedad no es un desamparo vital sino un índice de un problema más profundo y más social, y el protocolo de *hacerse cargo* lleva a no tratar más que el síntoma, dejando en los actores el sentimiento que el verdadero

-problema, más profundo, permanece sin tratamiento. Este tipo de intervención, para ser eficaz, requeriría un trabajo en superposición con otros servicios sociales, con el fin de solucionar el problema de fondo y hacer disminuir el número de salidas por estas razones.

Detrás de estos testimonios de desgaste, es pues la identidad profesional del bombero la que es cuestionada. Estas intervenciones generan el sentimiento que su profesión no evoluciona en el buen sentido: algunos llegan hasta reír diciendo que se les mintió en el momento de firmar el contrato, otros dicen que antes era diferente y que la nueva dirección no los satisface.

Conclusión

Estos resultados nos invitan a reflexionar sobre distintos puntos. En primer lugar, la cuestión del acompañamiento y la inserción de personas que presentan este estilo de personalidad. Aquí aparece una tensión interesante entre por una parte profesionales que presentan elevadas puntuaciones en *hardiness*, y en consecuencia buscando activamente la acción e implicándose en los ejercicios para satisfacer sus necesidades de *challenge* y de auto-superación, y por otra parte una evolución de la profesión de bombero que parece ofrecer cada vez menos oportunidades para cubrir este tipo de necesidades, enfrentándola a situaciones repetitivas, sobre las cuales las posibilidades de acción son escasas y la estimulación general es muy rara. En este estado, estamos en presencia de situaciones susceptibles de generar una importante disonancia cognitiva, lo que puede explicar y probablemente hasta fomentar el fenómeno de fatiga o desgaste profesional. En este sentido, el modelo transaccional del estrés aparece como pertinente para esclarecer este tipo de problemáticas: las condiciones de actividad son estresantes y generadoras de desgaste, pero es también el estilo de personalidad y la manera de posicionarse de los agentes lo que favorece y explica este desgaste. ¿Se puede plantear, en este sentido, la hipótesis de

la existencia de un riesgo, de una vulnerabilidad psicológica particular por parte de las personalidades *resistentes* ante situaciones que ofrecen precisamente un compromiso, un control y un reto escaso o incluso inexistente?

En relación a esta hipótesis, se plantea la cuestión de un acompañamiento y un marco específicos. A la luz de esta línea de ruptura, la dirección se ve dotada de nuevas misiones: la puesta en práctica y el acompañamiento de las reformas regulares del estatuto de los bomberos profesionales y las organizaciones en las cuales trabajan no debe preverse solamente desde un punto de vista técnico sino también identitario. El desgaste generado por la intervención en misiones que no dependen *a priori* del dominio bombero no se explica solamente en términos de mala distribución del trabajo o colaboración deficiente, sino también en términos vocacionales, identitarios y humanos.

Si bien los resultados ponen de manifiesto que los bomberos tienen puntuaciones elevadas en la escala de *hardiness*, se manifiesta igualmente la necesidad de una lectura más en detalle y psicosocial. En general, no es tanto la actividad en sí misma lo que se considera como estresante, sino la organización y las condiciones de esta actividad, y más específicamente la reconfiguración progresiva del trabajo. Esta ruptura profundiza la divergencia importante entre el estilo de personalidad resistente y el progresivo aumento de las intervenciones en desacuerdo con este estilo de personalidad. De hecho, ninguna crítica se formula acerca de la violencia, la muerte o el cansancio físico inherente a las intervenciones. En cambio, la calidad del trabajo en equipo, las relaciones con la jerarquía, los criterios económicos que condicionan una parte de la actividad son citados regularmente como agentes de estrés que contribuyen de forma progresiva a la ocurrencia del desgaste profesional.

Así pues, el trabajo de bombero evoluciona y sigue algunas tendencias económicas y sociales de actualidad en disonancia con la representación estereotipada y precursora de la vocación. El paso de la divisa de *salvar o fallecer a valor* y

dedicación ilustra el cambio del rol del bombero en la sociedad.

¹ El presente estudio es el resultado de una investigación llevada a cabo en varias fases. En un primer momento se realizó un trabajo exploratorio, el cual sirvió para validar una memoria de licenciatura para la validación de un Curso de posgrado profesional en psicología social y del trabajo. En un segundo tiempo, y a partir de los primeros resultados obtenidos se aumentó la muestra y reorientaron las hipótesis para explorar la asociación entre el estilo de personalidad y la resistencia al estrés en los bomberos, postulando una relación positiva entre estos dos elementos.

² El incidente crítico puede ser considerado como una situación que causa inmediata o posteriormente fuertes reacciones emocionales.

³ Acerca de esta profesión, un estudio anterior sugiere por otra parte una influencia positiva del *hardiness* sobre el resultado y el humor (Giatras, 2000).

Referencias

- Bonanno, G. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, *51*, p. 72-82.
- De Soir E. (1997). *Traumatische Stress en Politie*. Antwerpen/Apel-doom: Maklu Uitgevers.
- Duquette, A., Kérouac, S., Sandhu, B.K., Saulnier, P., et Lachance, L. (1997). Validation d'un modèle de déterminants psychosociaux de la santé au travail de l'infirmière en gériatrie. *Santé mentale au Québec*, *22* (2), 257–278.
- Fischer, G.-N. (1996). Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale. Paris: Dunod.
- Gueben, L. (2009). *La Hardiness : Un style de personnalité résistante au stress pour les pompiers professionnels?*. Mémoire de Master. Angers: Centre de documentation UCO. Document non publié.
- Giatras, C. D. (2000). *Personality hardiness: A predictor of occupational stress and job satisfaction among California fire service personnel*. Mémoire de Master non publi  , California State University, Long Beach.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1984). A type A-B Person-Work Environment. *Interaction Model for Examining Occupational Stress and Consequences*. *Human Relations*, *37*, 491-513.
- Kérouac, S. et Duquette, A. (1992). *Etude longitudinale des d  terminants psychosociaux de l'  puisement professionnel et de la santé des infirmières québécoises en milieu g  riatriques*. Universit   de Montréal, Montréal.
- Kobasa, S.C. (1979): Stressful life events, personality, and health. *An inquiry into hardiness*, *Journal of Personality and Social Psychology*, *37*, 1-11.
- Kobasa, C.S. (1990). *The third generation hardiness test*. Unpublished manuscript, Graduate School of the City University of New York, New York. Kobasa, S.C.-Maddi, S.R. (1977): Existential personality theory. En R. Corsini (Ed.), *Current personality theory*. Itasca, Ill: Peacock.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Maddi, R.S. (1990). Issues and interventions in stress mastery. In H.S. Friedman (Ed), *Personality and Disease* (p. 121 – 154). New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Maddi, S. R. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal*, *54*, p. 173-185.
- Maddi, S. R. (2006). Hardiness: The courage to grow from stresses. *The Journal of Positive Psychology*, *1* (3), p. 160-168.
- Maddi, S. R., & Kobasa, S. C. (1984). *The hardy executive: Health under stress*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- OIT.-Organization international du travail- (2003). «Des meilleures conditions de travail pour les agents des services d'urgence». Travail, no 46, mars 2003.
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for*

internal versus external control of reinforcement, dans *Psychological Monographs* (80).

- Woodall, J.S. (1998). *Ask not why wounded fall, but how the valiant continue to march: New theory on Work-related stress management in the fire-service*. Thèse de doctorat. California: Fielding Graduate University.
- Yalom, I. (2008). *Thérapie existentielle*. Paris : Galaade.