



■ Psicólogos consideran crucial que las empresas activen programas de contención, tal como ocurrió cuando se informó en el caso de El Teniente.

POR CAROLINA LEÓN

La salud mental de los trabajadores importa. Y más cuando enfrentan situaciones traumáticas y dramáticas como el accidente en El Teniente o el secuestro de una trabajadora de la AFP Provida en noviembre pasado.

Si bien se trata de experiencias que no son comparables, ambas evidencian la relevancia de que las empresas se hagan cargo de las consecuencias en sus equipos, en especial cuando una de ellas implica la muerte y pérdida de compañeros de labores.

Para la psicóloga del subdepartamento de Vigilancia Ocupacional del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), Valezka Ossandón, eventos críticos como la pérdida de vidas en el lugar de trabajo o situaciones de violencia extrema generan un impacto emocional profundo, tanto en las personas directamente afectadas como en sus entornos laborales.

“El clima organizacional puede verse alterado por sentimientos de temor, angustia, inseguridad o incluso culpa, especialmente cuando las personas perciben que podría haber ocurrido algo similar en su propia área o turno”, dice la experta, y agrega que estos efectos no se limitan a los primeros días posteriores



## Diálogo, compañía y “no seguir como si nada”: ruta para enfrentar un hecho traumático en el mundo laboral

a la tragedia.

Si no se abordan de forma adecuada, dice, pueden prolongarse durante semanas o incluso meses, afectando la cohesión de los equipos, la confianza en las condiciones de seguridad, y el bienestar

psicológico de quienes siguen desempeñándose en el mismo espacio físico o bajo las mismas condiciones.

Por ello, desde la facultad de Psicología de la Universidad Alberto Hurtado, la académica Magdalena Ahumada,

enfatisa que “no se puede esperar que el ambiente laboral esté normal ante algo que no es normal”.

### La contención

Pero ¿qué hacer tras una situación así? ¿Cómo se

debe contener y apoyar a los trabajadores? María Teresa Araya, coordinadora de salud Mental de la Mutual de Seguridad, plantea que es clave acompañar el proceso a través de equipo de trabajo y con un área de bienestar y psicosocial y, en caso que se requiera, apoyos sociales para trabajador o familia o derivación a atención clínica.

“Sería importante desplegar herramientas de gestión emocional que proporcionen cierta seguridad para verbalizar lo ocurrido; o, bien, aprenderlas si no se dispone de ellas. Así podrán minimizarse las posibilidades de un desborde emocional. En estas situaciones, el sentimiento de vulnerabilidad puede ser arrollador y dificultar la comunicación con los otros por miedo a su reacción”, ejemplifica.

En una línea similar, la académica de la escuela de

Psicología de la Universidad de los Andes, Romina León, recomienda “realizar un plan gradual de flexibilización de tareas y metas de trabajo que disminuya la presión y carga laboral”.

Ahumada, además, dice que establecer protocolos de intervención en crisis es prioritario, en especial con aspectos de salud mental, y orientados a apoyar a los trabajadores de forma individual como colectiva.

“Hay que entender que no todas las personas van a reaccionar de la misma manera. Vamos a tener niveles de afectación distintos, y también hay que tener espacios distintos para poder descomprimir esta situación. Ahí la escucha individual y colectiva es muy importante para mitigar el impacto emocional, especialmente en el primer tiempo después de que pasa la crisis”, expone y



agrega que también es vital monitorear la situación.

### Hablar y el valor de los gestos

Conversar sobre el incidente es algo en lo que coincidieron las expertas, pero sugirieron tener presente ciertos aspectos.

“El paso previo para poder comunicar lo ocurrido es que la persona tenga la necesidad de hacerlo y no se vea obligada por otras circunstancias ajenas a su propia voluntad”, enfatiza Araya.

Y si bien hablar es recomendable, añade que se debe ser consciente de lo que se espera, ya que “si tengo unas altas expectativas puestas en que el dolor se irá, o que mis amigos se comportarán de determinada manera, es posible que necesitemos ajustar antes esas expectativas para que no se terminen volviendo en nuestra contra”, grafica.

En el ámbito institucional, para las expertas es crucial que se generen canales de comunicación transparentes al interior de las organizaciones, que informen sobre lo ocurrido sin generar alarma ni omitir detalles relevantes.

“La comunicación debe ser clara, empática y contener elementos de reparación. No basta con explicar lo técnico del accidente o incidente, también es necesario hablar sobre lo que se está haciendo para cuidar a las personas, prevenir nuevos hechos y restablecer la confianza colectiva”, afirma Ossandón.

A su juicio, el acompañamiento de psicólogos laborales o especialistas en crisis es clave y se deben respetar los tiempos y emociones de los equipos, “evitando presiones indebidas para retomar funciones o para *‘seguir como si nada’*”.

León, por su lado, señala que el reconocimiento de los hechos de manera explícita y la implementación de algún gesto, ritual u homenaje son acciones aconsejables que generan en los equipos alivio y seguridad. Asimismo, destaca que el mensaje respecto de la importancia de detectar fallas y responsabilidades debería poner énfasis en la prevención de futuras desgracias antes que una entonación punitiva.

“El silencio institucional puede aumentar el impacto negativo de la situación estresante o traumática”, enfatiza León.