



El personal bomber davant situacions crítiques.

*Estratègies d'Afrontament per fer front a situacions d'Estrès i
percepció del clima laboral, en un grup de bombers/es de la
Generalitat i del Parc Químic de Tarragona.*

Firefighters in critical situations.

*Coping Strategies to deal with situations of Stress and perception
of the work climate, in a group of firefighters from the Generalitat
and the Chemical Park of Tarragona.*

Autora. Ivanka Gasco Marsal

Tutors. Dr. Jordi Tous Pallarès

Dra. Ivette Margarita Espinoza Díaz

Màster Oficial en Prevenció de Riscos Laborals, curs 2020 - 2021

Universitat Rovira i Virgili – URV

Juliol 2021



MÀSTER EN PREVENCIÓ DE RISCOS
LABORALS
EDICIÓ 2020-2021
DECLARACIÓ ORIGINALITAT

Yo, Ivanka Gasco Marsal amb DNI nº 39891504-M, estudiant del Màster en Prevenció de Riscos Laborals (MPRL) de la ETSEQ de la Universitat Rovira i Virgili, per el present,

DECLARO

Que sóc coneixedor de la guia de prevenció del plagi a la URV Prevenció, detecció i tractament del plagi en la docència : guia per a estudiants (aprobada el Juliol de 2017) (<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/serveis/crai/que-us-oferim/formacio-competencies-nuclears/plagi/>) i afirmo que el treball amb el titol ***El personal de bomber davant situacions crítiques.***

Entregat per la seva defensa, no constitueix cap de les conductes considerades com a plagi per la URV.

Tarragona, a 28 de juliol de 2021.

Firma.

IVANKA
GASCO
MARSAL - DNI
39891504M

Firmado digitalmente por
IVANKA GASCO MARSAL - DNI
39891504M
Nombre de reconocimiento
(DN): c=ES, sn=GASCO MARSAL,
givenName=IVANKA,
serialNumber=IDCES-39891504
M, cn=IVANKA GASCO MARSAL -
DNI 39891504M
Fecha: 2021.07.28 11:36:54
+02'00'

CONTINGUT

AGRAÏMENTS	3
RESUM	4
Paraules Clau	4
ABSTRACT	5
Key Words	5
1. INTRODUCCIÓ	6
1.1 Context i motius	6
1.2 Marc Legal.....	7
1.3 L'estrès professional i les estratègies d'afrontament.	8
1.4 Models d'anàlisi de l'estrès professional.	10
1.5 Objectius i Hipòtesis	12
2 MÈTODE	13
2.1 Participants.....	13
2.2 Instrument	13
2.3 Procediment	15
3 RESULTATS	16
3.1 Situacions crítiques (“Terrible Ten”), experiència i entrenament.	16
3.2 Estratègies d'afrontament que utilitzen els bombers/es davant situacions crítiques.....	19
3.3 Clima psicosocial i de suport social que perceben els bombers i bombers dels seus comanaments, companys i estructura organitzativa.	19
3.4 Anàlisi de correlació entre Clima i Estratègies d'afrontament de l'estrès.....	20
3.5 Influència de les Estratègies d'afrontament de l'estrès que en percep del clima social.	21
5. CONCLUSIONS	27
REFERÈNCIES	31
ANNEXES	34

AGRAÏMENTS

Voldria agrair al professor Dr. Jordi Tous Pallarès del departament de Psicologia de la URV, per ser el meu tutor del treball, per encoratjar-me i guiar-me a seguir endavant i realitzar un anàlisi quantitatiu i qualitatiu en un àmbit complex com són els equips d'emergència, en particular els bombers.

A la Dra. Ivette Margarita Espinosa Díaz del departament de Psicologia de la URV amb la col·laboració del departament de Psicologia, per l'ajuda en la selecció i format dels qüestionaris CSI i ECPT, pel recolzament, assessorament i per l'ajuda durant el procés d'anàlisi de dades i lectura d'aquestes.

Als bombers de la Generalitat i del Parc Químic que han participat voluntàriament en la resolució del qüestionari.

A la Sra. Anna Subirà Sender, Psicòloga de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament, la qual ha donat suport i ha aportat coneixements per tal d'adquirir un estudi de valor professional.

Agrair també, a l'empresa Falck-SCI S.A, per permetre que els bombers del Parc Químic participin en aquest estudi.

I per últim, i no menys rellevant, donar les gràcies a Jordi Castellví Gasco Sots-inspector del cos de Bombers de la Generalitat, Jordi Garrido Ocaña Caporal del cos de Bombers de la Generalitat i Jonatan Larrosa Ruana Bomber del Parc Químic Nord de Tarragona, per tota la confiança, aportació d'experiències viscudes, col·laboració i recolzament durant tot el procés del projecte.

Ivanka Gasco Marsal

29 de juliol de 2021

RESUM

Viure en situacions crítiques provoca efectes en nosaltres mateixos, que si no es gestionen adequadament poden provocar problemes greus o fins i tot molt greus. Un dels principals problemes amb la mala gestió dels sentiments, els records, les experiències i altres problemes crítics és l'estrès.

L'aprenentatge tant a nivell personal com operatiu augmenta amb l'experiència.

El grau d'impacte pot estar influït pel factor social i la gestió personal per afrontar cada situació viscuda. L'experiència ajuda a gestionar millor aquestes situacions?

Els equips d'emergències, concretament en aquest treball, parlarem dels bombers, els quals conviuen diàriament amb incidents crítics, situacions sobtades i inesperades que condueixen a situacions d'estrès per part dels bombers (INT.ACTI. 002 V3. 2016). Però, realment els bombers saben utilitzar les estratègies adequades d'afrontament?

L'existència de factors interns i externs, així com la formació, l'entrenament, l'experiència i les relacions socials, són variables de gran impacte en les estratègies d'afrontament davant situacions d'estrès?

S'ha elaborat un qüestionari que ajudarà a avaluar i ha poder resoldre l'objectiu d'aquest estudi. El qüestionari s'ha enviat a un grup de bombers de diferents categories i sexe de la Generalitat i bombers de diferents categories del Parc Químic de Tarragona. S'ha obtingut una participació de 114 participants, el que representen el 36,4% dels bombers de la Generalitat i del 54,76% dels bombers del Parc Químic.

Els resultats mostren que hi ha factors clau que tenen un major impacte en les estratègies d'afrontament, concretament així com l'experiència, l'entrenament. I la percepció del clima està focalitzada en el engagement emocional i engagement del problema.

Paraules Clau

Estratègies d'afrontament, Situacions crítiques, Estrès, Clima Laboral, Personal Bomber.

ABSTRACT

Living in critical situations causes effects on ourselves, which if not managed properly can lead to serious or even very serious problems. One of the main problems with mismanagement of feelings, records, experiences, and other critical issues is stress.

Learning on both a personal and operational level increases with experience.

The degree of impact can be influenced by the social factor and personal management to deal with each situation experienced. Does experience help you better manage these situations?

Emergency teams, specifically in this work, talk about firefighters, who live daily with critical incidents, sudden and unexpected situations that lead to stressful situations by firefighters (INT.ACTI. 002 V3. 2016). But do firefighters really know how to use the right coping strategies?

Are the existence of internal and external factors, as well as training, coaching, experience and social relationships, variables that have a great impact on coping strategies in stressful situations?

A questionnaire has been developed to help assess and be able to solve the objective of this study. The questionnaire was sent to a group of firefighters of different categories and sex of the Generalitat and firefighters of different categories of the Chemical Park of Tarragona. A participation of 114 participants was obtained, representing 36.4% of the firefighters of the Generalitat and 54.76% of the firefighters of the Chemical Park.

The results show that there are key factors that have a greater impact on coping strategies, specifically as well as experience, training. And climate perception is focused on emotional engagement and problem engagement.

Key Words

Coping Strategies, Critical Situations, Stress, Work Climate, Firefighter

1. INTRODUCCIÓ

El personal que treballa en serveis d'Emergències està sotmès a diferents riscos i situacions crítiques els quals comporta a diverses situacions d'estrès, concretament en aquest treball es parlarà del personal bomber. Es considera situació crítica tot aquell succés inesperat dins d'una intervenció, el qual pot esdevenir posteriorment a patologies pels bombers.

1.1 Context i motius

La motivació que m'ha fet tirar endavant amb aquest estudi i poder obtenir respostes que ens fem, ha estat perquè jo no soc bombera però, convisc amb un d'ells, tinc família i amics propers els quals s'afronten dia rere dia a aquestes situacions.

Des de fa 10 anys que, per a mi la feina de bomber/a, era una feina la qual saps que hi ha risc, però potser no pares a pensar en com es senten ells i elles quan viuen aquestes situacions crítiques. Sempre es tendeix a pensar més, en l'incident i persones afectades, que en com ho viuen el personal bomber.

El 20 de juliol del 2009 es va ocasionar l'incendi d'Horta de Sant Joan, tal i com ens detallen les fonts del cos de Bombers de la Generalitat i recolzat del documental, "El Gran silenci: Horta de Sant Joan" (TV3, 2014), es van veure afectades 1.140 hectàrees, s'hi va dur a terme tasques molt dures, el treball en equip, una bona organització i comunicació, la confiança, agilitat... era la clau en el seu treball.

A conseqüència d'aquell incident es van produir resultats inesperats, gairebé es complien perfectament més de 4 dels 10 punts de la llista "Terrible Ten", els quals entre ells s'hi destaca un dels més crítics "Mort o lesions greus de companys" o fins i tot "Sobre accident produït durant intervenció".

Aquests factors van ocórrer durant el moment d'actuació, els quals tot i sabent la situació actual, s'havia de continuar treballant en les tasques per tal de finalitzar i extingir l'incendi amb total seguretat i precaució pels bombers. Aquests havien de mantenir la calma, serenitat i realitzar el treball tot i les condicions externes i internes que anaven succeint. En aquell instant sabien que la claredat de les indicacions de les tasques i el rol dels diferents comandaments era primordial per evitar que la situació empitjorés.

Més d'un centenar de bombers van viure la simultaneïtat de situacions crítiques durant els 14 dies de durada d'aquell incendi on, un dispositiu sencer de 6 bombers, del Grup de Reforç d'Actuacions Forestals (GRAF) van quedar atrapats pel foc, els quals 5 van perdre la vida.

Aquell dia la meua parella, treballava al parc de bombers d'Amposta, el qual va ser un dels tants bombers que van treballar en aquell incendi.

A partir de llavors, és quan et plantejes una sèrie de preguntes sobre les situacions dels bombers/es.

Quins sentiments viuen en el moment de l'incident? Com poden afrontar situacions d'aquesta gravetat?

A l'estudiar el Màster de Prevenció de Riscos Laborals, he vist l'oportunitat de poder buscar respostes a les meves preguntes, i així poder realitzar un estudi referent a quines son les estratègies d'afrontament que utilitzen per fer front a aquestes situacions crítiques que generen estrès.

1.2 Marc Legal

La Llei 31/95 de Prevenció de Riscos laborals a l'article 3. 2. "Àmbit d'aplicació" Indica que, la llei no serà d'aplicació a tots els serveis els quals les seves particularitats ho impedeixin en l'àmbit de les funcions públiques, així com el cos de bombers/es.

Tal i com indiquen els articles 17, 18, 19, 20, 22 de la Llei 31/95 en compliment d'aquests, el personal bomber rep formació constantment, realitzen les revisions mèdiques, tenen l'oportunitat de participar, consultar i informar mitjançant comitè i representants, es realitza l'entrega d'equips de protecció col·lectiva i individual amb compliment amb norma aplicada i amb el seu corresponent CE. La llei serà d'aplicació en el moment que estan als parcs de bombers, realitzant pràctiques al parc, treballs d'oficina però, quedarà exempta la Llei en el moment en que es realitzen els serveis.

Els bombers de Catalunya disposen de normativa pròpia, la Llei 5/1994, “Aquesta Llei té per objecte l'ordenació general de les accions i els serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments a Catalunya, i també la fixació de l'estructura i el règim estatutari del Cos de Bombers i la regulació del finançament d'aquests serveis”.

L'esmentada llei indica que, el personal bomber és clau, i per la seva professionalitat, preparació, entrenament dels quals en compleixen les característiques, fa necessària la regulació on es tingui en compte els diferents conceptes del personal bomber que corre un risc permanent. Un dels conceptes així com l'uniforme a dur el personal bomber, queda establert en el Decret 216/1995.

Per fer front a aquests incidents crítics, a banda del compliment legal i requisits específics, el personal bomber necessita utilitzar unes correctes estratègies personals d'afrontament de l'estrès.

1.3 L'estrès professional i les estratègies d'afrontament.

Lazarus va investigar les estratègies d'afrontament que utilitzen diferents grups de la població, així com, la utilitat i eficàcia per adaptar-se a situacions d'estrès (Amarís, et.al. 2013). Lazarus i Folkman van definir l'afrontament (o “copping”) com aquells esforços cognitius i conductuals constantment canviants que es desenvolupen per gestionar les demandes específiques, externes i/o internes, que son avaluades com a desbordants dels recursos de la persona (Peñacoba, et.al. 2000).

Les estratègies d'afrontament venen relacionades segons la situació específica, els quals una incorrecta selecció d'aquestes, pot derivar a un descontrol de la situació, causant així implicacions emocionals els quals sigui difícil de controlar i regular, relacions interpersonals crítiques i derivant a un mal clima laboral. El rol de la personalitat en el moment de fer front cada situació, depèn del context en el que aquest s'ocasiona i poden obtenir resultats diferents cap a un mateix, tal i com detallàvem anteriorment. (Buss, 1992; Wiggins i Trapnell, 1996).

Peñacoba-Puente (2000), posa en èmfasi que l'habilitat i l'experiència s'han conceptualitzat com atenuadors de la resposta davant l'estrès, ja que interfereixen en com s'actua davant la situació i en les estratègies d'afrontament que s'utilitzaran.

Algunes de les eines que s'ofereixen al personal bomber, per tal de treballar i prevenir respostes fisiològiques davant de situacions d'estrès, són les tècniques de suport psicològic. Aquestes sessions tenen com a objectiu, prevenir efectes adversos de l'estrès agut i potenciar aquest suport per tal d'evitar-ho. Les sessions de grup s'enfoquen per treballar, minimitzar i mitigar els efectes causats provinents d'un incident crític (Subirà, 2012). El treball es fa conjuntament amb la intervenció de l'Equip d'Assistència i Intervenció en Crisis (EAIC) regulat pel Decret 67/2014, defensa la implementació de la pràctica de sessions grupals i organitzatiu amb CISM (o Estrès per Incidents Crítics de Gestió).

La seva funcionalitat no és per substituir als tractaments terapèutics psicològics per a la salut mental del grup a tractar. Si no, tot el contrari ha de ser un programa de suport els quals sigui el suficientment fort per vestir les necessitats de benestar social i laboral del personal bomber, en un incident crític.

Per tal d'obtenir una correcta eficàcia de les sessions, ens indica que aquestes s'han de planificar i organitzar de tal manera que les estratègies de l'enfocament de la intervenció, permeti estalviar en temps i recursos materials, entre d'altres. Garantint així el retorn a la normalitat i alt rendiment per part del grup/persona en el que s'hi treballa (Subirà, 2012).

Aquest suport s'activa quan, es succeeixen incidents categoritzats dins d'una o varies de les situacions indicades a la llista del "Terrible Ten", essent la primera considerada com a més crítica i la desena menys crítica:

1. Mort o lesions greus de companys
2. Sobre accident produït durant intervenció
3. Accidents amb múltiples víctimes (trànsit, ferrocarril, aeri, marítim, indústria química, incidents d'habitatge...)
4. Mort o lesions greus d'una persona coneguda
5. Mort o lesions greus de nens o esdeveniments greus amb nens implicats
6. Intent frustrat de rescat d'una víctima o mort de la víctima durant el trasllat

7. Lesions greus d'un mateix o situació crítica per a la pròpia vida
8. Actuacions d'alt risc pel personal que hi intervé
9. Recerques de llarga durada
10. Qualsevol altre incident que a criteri del personal d'intervenció o dels comandaments han requerit assistència especialitzada.

Fabara (2020), va determinar que la comunicació interna i presa de decisions, són factors fonamentals per un bon clima laboral i organitzacional com a condicionants de la satisfacció laboral. Els quals en el present estudi es buscarà obtenir les mateixes conclusions al respecte. La satisfacció laboral com un "estat emocional positiu de la percepció subjectiva de les experiències laborals del subjecte".

1.4 Models d'anàlisi de l'estrès professional.

En aquest estudi ens centrarem en dos models documentats a una de les Especialitats del Màster de PRL, Especialitat en Psicosociologia, la qual va estar impartida pel Dr. Tous-Pallarès. Aquests ens ajudaran a avaluar els diferents mecanismes que detallen com a diferents característiques personals i situacions laborals, que tenen una interacció davant situacions d'estrès laboral.

El model "Demanda-Control-Recolzament social" (D-C-A), Karasek i Johnson (1986), és el primer model en el que ens centrarem. Parla del recolzament social, on es refereix en la percepció que té el bomber/a davant els companys/es i responsables, el coneixement de les tasques, el desenvolupament del rol. Per altra banda parla del control, on s'avalua l'entrenament, la formació i preparació que rep el personal bomber els quals ajuda a comprendre les diferents demandes psicològiques que provenen de situacions crítiques. Tal i com ens indica el model, quan hi ha mancança de recolzament social en el treball, la desconfiança alhora de realitzar una tasca augmenta així com la percepció de descontrol davant d'una situació.

Les situacions que més podrien afectar al personal bomber seria davant altes demandes, amb un baix control i recolzament social que poden arribar a provocar símptomes d'esgotament, insatisfacció laboral, absentisme, estrès...

La teoria o model de Demandes i Recursos Laborals (JD-R (Bakker, 2007)), en el suport documental de l'assignatura d'especialització, és el segon model que es relaciona l'estudi d'aquest treball. Aquest es basa en la relació de les demandes laborals que desenvolupen un procés de tensió, independentment de la posició jeràrquica del personal.

Els diferents recursos que es poden oferir al lloc de treball promouen el clima laboral i benestar social. (Bakker, Demerouti, de Boer i Schaufeli, 2003; Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, 2001).

Aquests recursos incrementen el creixement, desenvolupament, i aprenentatge del personal bomber, els quals quan es genera una situació d'estrès aquests mitjançant la implantació d'aquests recursos, ajudaran a afavorir el desenvolupament d'aquestes. Aquest model es basa en dos processos, on es remarca un d'ells en aquest estudi, un procés motivador on el recolzament social és positiu i existent a través del engagement.

Hi ha autors com Peñacoba-Puente (2000) que parlen de la importància de les estratègies d'afrontament personals de l'estrès davant situacions crítiques.

Rotger, (1994) destaca l'eficàcia de l'entrenament professional i l'exercici físic, com a alternatives per afrontar i reduir l'estrès i ansietat del personal bomber. Els quals relacionen i consideren que, un bon entrenament, experiència i suport social són els principals factors que defineixen la correcta estratègia d'afrontament davant de situacions que generen estrès (Rotger, 1994).

En aquest treball es buscarà les mateixes conclusions que els autors citats anteriorment al marc teòric, a partir de l'aplicació d'enquestes i test, a un grup de bombers/es que suposem que per la seva feina, han passat per situacions crítiques relacionades en el llistat del "Terrible Ten".

1.5 Objectius i Hipòtesis

Els objectius del present treball són:

- Conèixer l'entrenament que reben els bombers i bomberes per ajudar-los a enfrontar-se a situacions crítiques que els poden generar alts nivells d'estrès.
- Conèixer les estratègies d'afrontament que utilitzen els bombers i bomberes davant situacions crítiques.
- Conèixer el clima psicosocial i de suport social que perceben els bombers i bomberes dels seus comanaments, companys i estructura organitzativa.

Arran de les dades recollides en aquest estudi s'intentarà confirmar o refusar les següents hipòtesis:

Hipòtesi 1.- L'entrenament i l'experiència, són factors clau per, reduir l'impacte de l'estrès professional del bomber i enfrontar-se millor a les situacions crítiques.

Hipòtesi 2.- Les estratègies individuals d'afrontament de l'estrès professional son fonamentals per explicar l'afrontament de l'estrès en situacions crítiques.

Hipòtesi 3.- El clima psicosocial és fonamental per explicar l'afrontament de l'estrès en situacions crítiques.

Hipòtesi 4.- L'estrès professional del personal que treballa de bomber afronta l'estrès en situacions crítiques per mitjà d'una interrelació de factors que van des del suport i recolzament social fins les determinades estratègies personals d'afrontament.

Donades les diferents situacions crítiques que treballa el personal bomber i les situacions d'estrès i impacte emocional que s'hi generen, ens plantegem el grau d'influència que té un bon entrenament, l'experiència, formació, percepció del control i protocols establerts, per tal de que el propi bomber/a obtingui les millors estratègies d'afrontament.

2 MÈTODE

2.1 Participants

Aquest estudi està basat en la participació de N=144 bombers amb una edat mínima de 25 i màxima de 62 anys amb una mitja de 43,42 anys i una desviació típica de $dt=7,73$. El 98% dels participants van ser homes, 1% dones i un 1% LGTBIQ+, dels quals el seu estat civil un 58,8% eren casats, un 7% separats, un 13% solters i un 27% estan en parella. Respecto al lloc de Treball, un 79,82% van ser bombers/es de la Generalitat i un 20,18% bombers del Parc Químic de Tarragona.

2.2 Instrument

Per tal de fer arribar els qüestionaris a tot el personal, s'ha realitzat i elaborat aquest mitjançant l'eina google forms.

Aquest formulari està separat en 3 seccions.

-El primer és la bateria referent a dades sociodemogràfiques i preguntes enfocades amb el dia a dia del personal bomber, els quals els resultats s'obtenen mitjançant el google forms i posteriorment s'ha elaborat comparatives d'alguns dels ítems, mitjançant un mapa de calor. L'escala de nivells d'aquest mapa, ens estableix una escala de prioritats alhora de treballar davant de possibles situacions límit. Així doncs en el cas d'obtenir elevats valors a la zona vermella "nivell elevat", es troben en la zona de desconfort i es tractaria com a prioritat 1. En el cas de trobar-se a la zona taronja "nivell mig", seria actuacions amb prioritat 2. Per últim, en el cas de detectar gran volum de respostes del personal bomber està ubicada a la zona verda "nivell baix", indica que s'està treballant a la zona de confort.

Taula.1 Escala de nivell del mapa de calor




≤ 4		nivell baix
≥ 5 a ≤ 9		nivell mig
≥ 10		nivell elevat

Figura.1 Mapa de calor 5x4

		VARIABLE A			
		1	2	3	4
VARIABLE B	1	1	2	3	4
	2	2	4	6	8
	3	3	6	9	12
	4	4	8	12	16
	5	5	10	15	20

- L'adaptació espanyola del test Coping Strategies Inventory – Short Form (CSI-SF) (Tous-Pallarès Espinoza-Díaz, Valdivieso-León, Lucas-Mangas, Gómez, 2021) que avalua a partir de dos eixos, 4 estratègies d'afrontament:

Focalitzat en el Problema amb engagement (PFE)

Focalitzat en el Problema amb disengagement (DFP)

Focalitzat en l'Emoció amb engagement (EFE)

Focalitzat en l'Emoció amb disengagement (DFE)

Consta de 16 ítems valorats del 0 al 4, on 0 significa estar completament en desacord i 4 estar completament d'acord.

- Escala de Clima Psicosocial en el Treball (ECPT): Tous-Pallarès (2011), es van utilitzar les escales desenvolupades per Tous-Pallarès et al. (2011) que valoren tres facetes de clima:

Contingut del treball (CT)

Relacions personals (RP)

Definició de rol (desorganització) (DR).

L'escala consta de 16 ítems valorats del 1 al 7, on 1 significa estar completament en desacord i 7 estar completament d'acord.

2.3 Procediment

Per dur a terme aquest estudi es va elaborar un qüestionari específic i adaptat per un grup del personal bomber de la Generalitat i del Parc Químic de Tarragona.

Primerament, es va contactar amb el Parc Químic de Tarragona i Bombers de la Generalitat, per tal de detallar-li l'objecte de l'estudi, rebre l'acceptació i col·laboració per part d'ells i poder desenvolupar el treball.

Prèviament a l'elaboració del qüestionari, s'ha realitzat la cerca d'informació dels diferents processos d'actuació durant i post situacions crítiques que té el personal bomber.

Obtinguda aquesta informació, es busca la millor eina a utilitzar per tal de que pugui arribar al màxim de personal. El qual es fa servir el model google forms.

El següent pas ha estat elaborar les preguntes del formulari, amb la finalitat d'obtenir un qüestionari proper, subjectiu i comprensiu. Així doncs, per complir amb aquests criteris, s'ha elaborat una primera secció on hi consta 17 ítems relacionades amb el dia a dia del personal bomber.

Per completar el qüestionari, afegim dos seccions més, on una d'elles s'avalua les estratègies d'afrontament-CSI i a l'altra secció, s'avalua el clima psicosocial-ECPT.

Un cop elaborat el qüestionari, es fa arribar el link del formulari <https://forms.gle/PsB3ow8ter5o2tfJ7>, al Cap dels bombers del Parc Químic, que és qui farà arribar aquest via correu electrònic i WhatsApp en cas de necessitat. Per part del personal bomber de la Generalitat, es fa arribar via WhatsApp mitjançant bombers coneguts. Al qüestionari s'informa de la confidencialitat i anonimat d'aquest.

Un cop passades tres setmanes, s'extreu els resultats amb format Excel i s'avaluen aquests seguint les indicacions dels diferents instruments utilitzats.

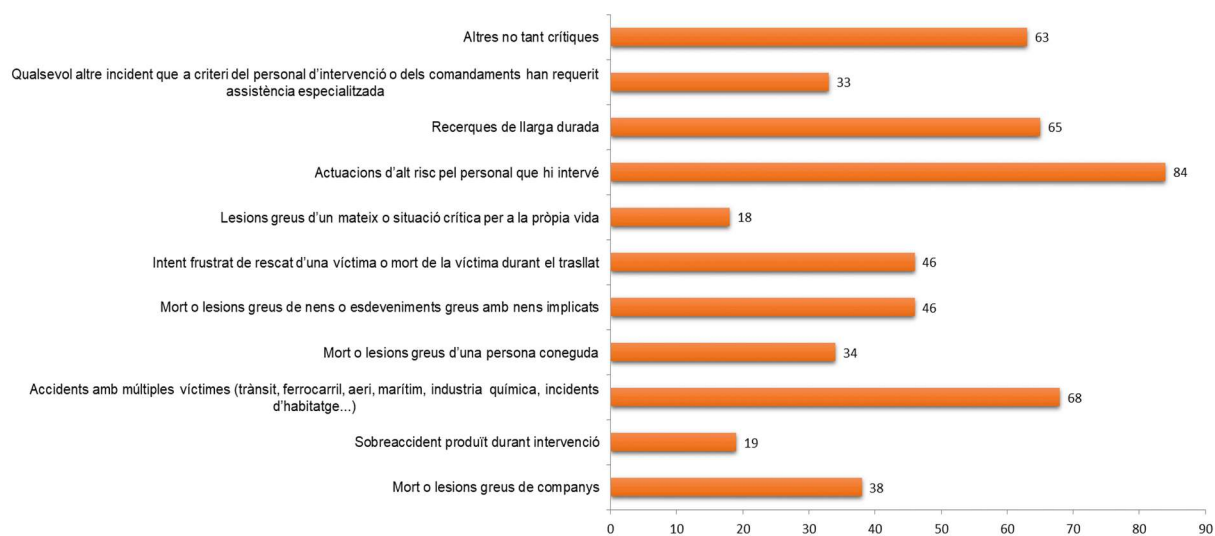
3 RESULTATS

3.1 Situacions crítiques (“Terrible Ten”), experiència i entrenament.

Tal i com s’observa a la figura 2, tots el personal participant a l’estudi, ha respost haver conviscut en mínim dos de les 10 situacions establertes a la llista. La que més destaca és la d’actuacions d’alt risc pel personal que hi intervé, amb un 73.68% dels participants que han conviscut en aquesta situació.

Considerant que a la primera posició de la llista del Terrible Ten és la Mort o lesions greus de companys, solament un 33,33% dels participants, han viscut aquest tipus de situació.

Figura. 2 Tipologia d’incidents crítics basats en el “Terrible Ten”, viscuts pel personal bomber



En el següent mapa de calor es pot veure que, com més temps fa que ha succeït aquell incident, l'afectació disminueix o es gestiona millor i el grau d'afectació després de conviure-hi, es considera dins de la normalitat.

Figura.3 Com afecta segons el temps que fa que s'ha viscut l'últim incident crític

		TEMPS			
		POC	MODERAT	BASTANT	MOLT
AFECTACIÓ	RES	2	0	2	1
	LLEUGERAMENT	5	6	26	6
	NORMAL	11	12	25	10
	BASTANT	1	2	3	1
	MOLT	0	0	1	0

Com més anys d'experiència, més situacions viscudes, els quals l'afectació cap a un mateix està considerat dins de la normalitat.

Figura.4 Grau d'afectació segons l'experiència del personal

		FREQUÈNCIA			
		POC	MODERAT	BASTANT	MOLT
AFECTACIÓ	RES	1	4	0	0
	LLEUGERAMENT	0	33	5	5
	NORMAL	0	31	13	14
	BASTANT	0	3	1	3
	MOLT	0	0	0	1

A la figura 5, indica que les primers vegades que es viu una situació crítica l'exigència en un mateix és més elevada. Es busca la perfecció del servei realitzat per considerar falta de recursos en un mateix.

En el nivell alt del mapa s'observa que, un grup de bombers/es (28%) tot i l'experiència, persisteix l'exigència cap a un mateix/a.

Figura.5 Grau d'exigència personal segons l'experiència viscuda

		FREQUÈNCIA			
		POC	MODERAT	BASTANT	MOLT
PERFECCIÓ EXIGÈNCIA	MAI	0	4	1	0
	ALGUNA VEGADA	0	36	6	9
	SOVINT	0	14	6	5
	MOLTES VEGADES	0	5	3	2
	SEMPRE	1	12	3	7

El 95,6% del grup de personal de bombers que ha participat a l'estudi, confirmen no haver patit malestar fisiològic en cap moment després d'haver intervingut en actuacions les quals s'hi presenten situacions d'estrès.

Per altra banda un 4,4% de les respostes han indicat sofrir malestar fisiològic, així com canvis d'humor, taquicàrdies i altres.

Un 60% dels participants ha afirmat que després de conèixer amb situacions crítiques que generen estrès, no ha canviat res en la seva manera de ser. I més d'un 25% del grup participant, intenta evitar pensaments o sentiments referent a les situacions viscudes.

En quant a la necessitat de les sessions de suport psicològic, un 27% dels participants han referit fer us de les sessions grupals i/o individuals, les quals han estat valorades positivament.

3.2 Estratègies d'afrontament que utilitzen els bombers/es davant situacions crítiques

Taula.2 Estadístiques de l'escala del qüestionari CSI-SF (Tous-Pallarès et al, 2021) per la mostra (N=114).

Estadístics	PFE	EFE	PFD	EFD
Media	3.26	1.96	3.77	2.08
Desviació típica	0.95	0.69	0.64	0.77

Nota. PFE = Problema Focalitzat en Engagement; PFD = Problema Focalitzat en Disengagement; EFE = Emoció Focalitzat en Engagement; EFD = Emoció Focalitzat en Disengagement.

3.3 Clima psicosocial i de suport social que perceben els bombers i bomberes dels seus comanaments, companys i estructura organitzativa.

Taula.3 Estadístiques de l'escala del qüestionari ECPT (Tous-Pallarès et al, 2021) per la mostra (N=114).

Estadísticos	CT	RP	DR
Media	51.06	44.93	41.46
Desviación típica	5.70	9.03	6.55

Nota. CT= Contingut del treball, RP= Relacions personals, DR= Definició de rol (desorganització)

3.4 Anàlisi de correlació entre Clima i Estratègies d'afrontament de l'estrès.

A la següent taula (Taula 2), es presenta els resultats de les correlacions obtingudes entre les puntuacions de les escales del Qüestionari d'Estratègies d'afrontament (CSI) i les que s'han obtingut mitjançant l'Escala de Clima Psicosocial en el Treball (ECPT).

Taula.4 Relació del clima psicosocial amb les estratègies d'afrontament de l'estrès

	PFE	EFE	PFD	EFD
CT	-.130	-.343**	-.169	-.247**
RP	-.373**	-.538**	-.430**	-.310**
DR	-.313**	-.125	-.309**	.077

*Nota. **La correlació es significativa al nivell 0,01 (bilateral), PFE=problema focalitzat en el engagement, EFE=emoció focalitzada en el engagement, PFD=problema focalitzat en el disengagement, EFD=emoció focalitzada en el disengagement,*

S'observa l'existència de varies correlacions amb puntuacions destacables, en les que tenen un alt nivell de significança, essent $p < .01$.

Es per això que el treball ha realitzat les correlacions següents:

La variable PFE (problema focalitzat en el engagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i RP (relacions personals) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.373 amb un nivell alt de significança.

La variable PFE (problema focalitzat en el engagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i DR (desorganització) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.313 amb un nivell alt de significança.

La variable EFE (emoció focalitzat en el engagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i CT (Contingut del treball) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.343 amb un nivell alt de significança.

La variable EFE (emoció focalitzat en el engagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i RP (Relacions personals) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.538 amb un nivell molt alt de significança.

La variable PFD (problema focalitzat en el disengagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i RP (Relacions personals) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.430 amb un nivell molt alt de significança.

La variable PFD (problema focalitzat en el disengagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i DR (desorganització) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.309 amb un nivell alt de significança.

La variable EFD (emocions focalitzat en el disengagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i CT (contingut del treball) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.247 amb un nivell alt de significança.

La variable EFD (emocions focalitzat en el disengagement) dels quals prové del qüestionari d'Estratègies d'afrontament i RP (relacions personals) de l'escala ECPT, obté una puntuació de -.310 amb un nivell alt de significança.

3.5 Influència de les Estratègies d'afrontament de l'estrès que en percep del clima social.

A continuació a la taula 3 s'hi pot observar, l'anàlisi de les variables de les estratègies personals d'afrontament de l'estrès amb major influència, en la percepció del clima de treball dins del grup el personal bomber que ha participat en aquest treball.

Taula.5 Influència de les variables d'afrontament de l'estrès en la percepció del clima psicosocial

Variabls que introdueix el model	R²	Coefficient
Contingut del treball (CT):		
Engagement focalitzat en la emoció	.118***	-.343***
Varianza explicada CT	11.8%	
Relacions personals (RP):		
Engagement focalitzat en la emoció	.290***	-.538***
Varianza explicada RP	29%	
Desorganització (DR):		
Engagement focalitzat en el problema	.098*	-.313*
Varianza explicada DR	9.8%	
Varianza total explicada	50.6%	

Nota. *** $p < .001$, * $p < .05$

El 11,8% de la variància total del contingut del treball (CT), es regula mitjançant engagement focalitzat en l'emoció (EFE).

El 29% de la variància total de les relacions personals (RP), es regula mitjançant l'emoció focalitzat en el engagement (EFE).

El 9,8% de la variància de la desorganització (DR), es regula mitjançant el problema enfocat en el engagement (PFE).

El total del recull de les tres variables que s'ha detallat anteriorment a la taula 3, indica que la percepció del clima total del grup de bombers d'aquest treball, està focalitzat un 50,6% del total de la variància en el engagement i la desorganització del treball.

4. DISCUSIÓ

- L'entrenament i experiència, factors que ajuden a afrontar situacions d'estrès.

El present treball posa en manifest el compliment del que argumentava Peñacoba-Puente (2000), on els resultats fan en èmfasi de que l'entrenament i l'experiència s'han conceptualitzat com atenuadors de la resposta davant l'estrès, ja que interfereixen en com s'actua davant la situació i en les estratègies d'afrontament que s'utilitzaran.

Prèviament a formar part del cos de bombers/es, aquest realitzen unes proves psicosocials i formació corresponent per adquirir la corresponent categoria de bomber/a. Aquest pas previ, és l'inici de tot l'entrenament que rebran com a professionals al llarg de la carrera.

El departament de bombers de la Generalitat i l'empresa Falck-SCI S.A, realitzen un acompanyament oferint recursos per promocionar l'entrenament, així com sessions de suport psicològic i formacions.

Davant de situacions d'estrès generades pels diferents incidents crítics, s'ofereix al personal bomber la possibilitat de realitzar sessions grupals i/o individuals, les quals s'hi treballa per prevenir i donar suport a l'hora de gestionar les diferents estratègies. Aquestes sessions estan ben valorades per part del personal.

El personal bomber com més situacions crítiques viu, més experiència i millor sap gestionar les estratègies d'afrontament individuals per fer front a situacions d'estrès. Tot i així, no significa que l'impacte emocional disminueixi i que la sensació de pèrdua de control pugui veure's influenciat.

Així doncs, per tal de que cada bomber/a gestioni les estratègies individuals d'afrontament, és necessari un entrenament adequat conjuntament amb el factor de l'experiència, i així poder afrontar millor les situacions que generen estrès.

La gran envergadura de l'organització i diversitat de serveis/tasques a realitzar, fan que la necessitat d'estar tot ben definit en procediments i protocols sigui més necessari que mai. Així, en el moment de les actuacions no generarà dubtes al respecte i s'actuarà de la millor manera davant els diferents incidents. Aquests protocols són interioritzats des del primer moment per tot el cos de bomber.

Queden ben establertes les categories de treball a l'escala jeràrquica, on estan definides les diferents responsabilitats i tasques a realitzar. Facilitant així, l'autonomia del personal durant la realització de les tasques davant de les situacions que generen estrès. Els resultats remarquen la importància d'un bon lideratge i coordinació entre ells en el moment de les situacions crítiques.

- Les estratègies d'afrontament utilitzades pel personal bomber per afrontar situacions crítiques estan focalitzades en l'emoció i el problema.

Per a les persones que utilitzen estratègies d'afrontament basades en les emocions i problema focalitzades tant en el engagement i disengagement ambdues, aquestes interfereixen negativament en les relacions interpersonals.

Quan els bombers/es focalitzen més el problema en l'emoció, l'estratègia d'afrontament està centrada en com se senten realitzant aquelles tasques que generen situacions d'estrès.

Quan es té l'emoció focalitzada en engagement, el bomber/a ho percep de manera negativa cap a la persona, arribant a perdre el control. Així doncs, quan es mostra falta de compromís, d'implicació, a la relació interpersonal i en el contingut de treball, aquestes situacions generen desconfiança.

En aquest grup de bombers/es que han participat, en el moment que els afecta emocionalment la situació en la que treballen, si són més aprensius, si interioritzen els sentiments, o no hi ha un feedback entre companys/es de les emocions rebudes en les situacions d'estrès... aquestes situacions els genera una sensació de desconfort emocional cap a les persones que utilitzen aquestes estratègies d'afrontament. Això implica, que en el moment de realitzar el treball, els ocasiona dubtes, incertesa, augment de la sensació de l'estrès ja que estableix una tensió i pressió cap a un mateix.

Quan el grup de bombers/es participants en aquest treball, percep desorganització, aquesta juga en contra i té un afecte negatiu cap a les persones que utilitzen estratègies d'afrontament de l'estrès basades en el problema i en el disengagement.

Per tant, als bombers no haver-hi definit un rol a l'escala jeràrquica i que hi hagi desorganització entre comandaments, crea mal estar, desconfiança i situacions d'estrès. Augmentant així, la sensació de cansament, desmotivació personal, entre d'altres.

- Conèixer el clima psicosocial i de suport social que perceben els bombers i bomberes dels seus comandaments, companys i estructura organitzativa.

Una vegada fet l'anàlisi, es pot veure que la variable que introdueix el model és el engagement focalitzat en l'emoció i el problema. Significa que, aquesta variable és la que influeix majoritàriament en el contingut del treball, les relacions interpersonals i la desorganització.

Quan el engagement focalitzat en emoció està basat en el contingut del treball.

Depenent del grau d'implicació emocional, si és més aprensiu, l'afectació personal de la situació viscuda, l'impacte negatiu que en percep el bomber/a en aquella situació que genera estrès, és significatiu.

Sovint les situacions crítiques que generen estrès, poden superar el control de la gestió emocional del personal bomber, fent així que aquests tinguin la sensació de descontrol de les tasques i obtenint un mal clima laboral.

Quan hi ha engagement focalitzat en l'emoció, es percep negativament en les relacions personals.

Les relacions personals venen regulades amb el engagement focalitzat en l'emoció, els quals afecta en negatiu cap a les persones que utilitzen aquestes estratègies. Si es focalitzen en la part emocional i no en la part resolutiva, en el moment de situacions crítiques com les que es detallen a la llista del "Terrible Ten", pot arribar a obtenir un descontrol de la gestió emocional i així crear un mal clima laboral. Si les emocions viscudes no es comparteixen amb els companys/es, poden jugar en contra cap a un mateix.

Quan el engagement està focalitzat en el problema i es percep desorganització.

Quan es té una gran vinculació amb el problema i solament s'enfoquen en allò que estan treballant, es parla d'un engagement focalitzat en el problema. Quan aquests perceben un ambient desorganitzat, normalment es deu a aquesta variable. Obtenint sensacions de incomoditat, descontrol de la situació i derivant a situacions d'estrès.

Fabara (2020), va determinar que la comunicació interna i presa de decisions, són factors fonamentals per un bon clima laboral i organitzacional com a condicionants de la satisfacció laboral. Així doncs, en aquest estudi mitjançant els resultats s'ha pogut verificar aquesta afirmació. Determinant així, l'organització jeràrquica i la gestió emocional com a factors clau per a un bon clima laboral.

En aquest treball s'observa que tal i com explica Rotger, (1994) l'entrenament, l'experiència i recolzament social són factors que es consideren com a alternatives per a reduir situacions d'estrès i són eficaços per a fer front a incidents crítics.

5. CONCLUSIONS

L'estudi presentat es basa en un grup de personal bomber de la Generalitat i del Parc Químic de Tarragona, que conviuen en situacions crítiques que generen estrès. On es considera que, els resultats estan enfocats a una petita representació del cos de Bombers.

No obstant, ja que s'estudia unes variables que engloben les diferents d'estratègies d'afrontament i es consideren rellevants i interessants, és valorable replantejar-ho i poder avaluar aquesta situació, més enllà del grup que ha participat i fer partícip a tot el cos de Bombers.

Aquest treball ha estat realitzat sense diferenciar el lloc de treball del personal bomber que hi ha participat (Bomber de la generalitat i bombers del Parc Químic), ja que no s'ha extrapolat diferències entre ambdues. Els conceptes els quals en destaquen són els mateixos i en definitiva, l'objectiu pel qual es treballa com a personal bomber, és idèntic en els dos llocs. El que es busca en aquest treball és, com afronta individualment el personal bomber, les situacions d'estrès en el treball.

Els objectius definits han anat seguint el fil del contingut del treball i analitzant els resultats obtinguts, on es pot entreveure aspectes clau que ajuden al personal bomber a afrontar les diferents situacions crítiques.

Així doncs, mitjançant els resultats obtinguts es pot constatar que la hipòtesi 1, l'entrenament i l'experiència, són factors clau per, reduir l'impacte de l'estrès professional del bomber i enfrontar-se millor a les situacions crítiques, complementa la hipòtesi 2, les estratègies individuals d'afrontament de l'estrès professional són fonamentals per explicar l'afrontament de l'estrès en situacions crítiques. On amb el suport dels resultats obtinguts, constatem la validés d'aquesta hipòtesi.

- Un bon entrenament i aprenentatge, fan que en el moment de prendre decisions sigui més fàcil. Quan més es prepara per una situació, més coneixement d'aquesta es té i s'obté una gran agilitat alhora de dur a terme les tasques.
- L'experiència ens diu que a més situacions viscudes, més coneixements adquirits i més facilitat en saber aplicar recursos davant situacions crítiques.

- Quant aquests factors estan adquirits, pel personal bomber és més fàcil escollir l'estratègia individual d'afrontament davant les situacions que generen estrès, ja que es té una sensació de control de la situació.

Quan es detecta un bon clima psicosocial a l'organització, el grup de bombers/es percep positivament com afrontar les diferents situacions.

Conseqüentment als resultats, constatem que la hipòtesi 3 quan parla que el clima psicosocial, afirmem que no és fonamental però, si que juga un paper important per explicar l'afrontament de l'estrès en situacions crítiques.

En aquest treball, s'ha pogut observar que a l'entorn en el que treballa el grup de bombers/es que ha participat, es destaquen les següents variables.

- Hi ha un engagement focalitzat en l'emoció, i quan s'utilitzen aquestes estratègies en el contingut del treball, genera malestar cap a la persona que ho utilitza. Això ve donat a situacions amb una implicació emocional en el moment de la realització dels treballs, que poden generar situacions de més estrès i pressió. En situacions crítiques que pot veure's compromesa la vida d'un company/a, aquesta situació, la situació genera més estrès, per voler actuar més bé en les tasques.
- Quan hi ha un engagement focalitzat en l'emoció, i quan s'utilitzen aquestes estratègies davant les relacions interpersonals, afecta negativament cap a la persona. Així com a la falta del control emocional referent a la de millora continua després dels serveis o l'evitació cognitiva, fan que com més es maximitzin aquestes sensacions més disminueix la d'adaptació fer front a les situacions crítiques.
- Quan el engagement es focalitza en el problema, i el personal bomber percep sensació de desorganització, provoca una desconfiança, incertesa, dubtes i quan aquests no reben les indicacions correctes per part dels seus comandaments, es genera situacions d'estrès en el moment de l'execució dels treballs.

Així s'afirma amb els resultats obtinguts amb la relació del que explica el model "Demanda-Control-Recolzament social" (D-C-A), Karasek i Johnson (1986). On es parla de la percepció que té el bomber/a davant els companys/es i responsables, el coneixement de les tasques, el desenvolupament del rol, els quals tenen un impacte negatiu cap al bomber/a.

Si més no, aquest últim punt, està relacionat en els dos factors que es detallaven a l'inici de la discussió, els quals són l'entrenament i experiència.

Amb això diem que si hi ha un bon entrenament i llarg recorregut en l'àmbit professional dels bombers, enforteix i ajuda a reconduir la percepció de desorganització davant situacions d'estrès.

El que permet veure, que succeeix en aquest grup de bombers/es els quals han participat en aquest estudi, és la percepció del clima total. La percepció total del clima s'explica en un 50,6%, els quals se'n parla de forma negativa. Amb això ens diu que, quan en aquest grup de persones quan tingui una percepció d'estrès, estigui indisposada amb el seu entorn, bàsicament es deurà al clima general.

El engagement i la organització dins de l'entorn de treball específic dels bombers que han participat, són les variables que ens indiquen realment aquesta percepció.

Així doncs, es pot observar el perquè hi ha personal bomber que els genera més sensació d'estrès, treballar en situacions crítiques del "Terrible Ten", en comparació amb altres companys/es. Aquesta afectació, varia en funció de cada persona i situació.

- La hipòtesi 4 l'estrès professional del personal que treballa de bomber afronta l'estrès en situacions crítiques per mitjà d'una interrelació de factors que van des del suport i recolzament social fins les determinades estratègies personals d'afrontament. Queda refusada, ja que no és mitjançant una interrelació d'aquests factors. Tal i com s'ha argumentat anteriorment, hi ha variables que influencien alhora d'escollir unes estratègies o altres, i en funció de les estratègies individuals seleccionades, ajudarà a fer front a aquest estrès professional de manera positiva o negativa.

Com a conclusió final es pot dir que, l'experiència i entrenament, són factors que influencien en la selecció de les estratègies individuals d'afrontament davant situacions crítiques. Conseqüentment, les estratègies individuals d'aquest grup de bombers i bombers estan enfocades en l'emoció i en el problema i quan es relacionen amb el contingut de treball, les relacions personals i la desorganització, es poden percebre negativament, afectant així al clima psicosocial del lloc de treball.

Donat que els resultats obtinguts són significatius, es recomanaria poder realitzar un programa per millorar la manera en com afrontar les situacions de l'estrès derivades del treball. Fomentar amb sessions de gestió emocional, perquè les persones obtinguin un aprenentatge per poder reconduir i afavorir les relacions emocionals, en el moment d'afrontar les situacions crítiques. I així enfortir la relació interpersonal entre companys/es. És important en el treball del bomber, poder tenir un correcte clima psicosocial.

REFERÈNCIES

Amaris-Macías, Madariaga-Orozco, Valle-Amarís i Zambrano. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. Vol. 30, n.º 1, enero-abril 2013, Universitat del Norte a Colombia.

Disponible a. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>

Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007) Model del JD-R referenciat a Tous-Pallarès, J. 2021. *El Risc Psicosocial i les seves necessitats d'avaluació*. Material didàctic editat amb finalitats formatives. Especialitat en Psicosociologia aplicada. Part I. p.21-22. Universitat Rovira i Virgili.

Bakker, Demerouti, de Boer i Schaufeli, (2003); Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, (2001). Demandes i recursos laborals com a predictors de durada i freqüència de l'absència Referenciat a Tous-Pallarès, J. 2021. *El Risc Psicosocial i les seves necessitats d'avaluació*. Material didàctic editat amb finalitats formatives. Especialitat en Psicosociologia aplicada. Part I. p.22. Universitat Rovira i Virgili.

Bombers de la Generalitat. (2016). INT.ACTI.002 V3.2016 Activació de suport psicològic per incident crític.

Bombers-Departament d'Interior-Gencat. (2014). Decret 67/2014, de 20 de maig. Reestructuració del Departament interior. art.22 ter.a i art.22. bis.2. Modifica el Decret 320/2011, 19 d'abril 2011. Disponible a. https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/transparencia-i-bon-govern/normativa-i-organitzacio/normativa/bombers/

Bombers-Departament d'Interior- Gencat. (1994). LLEI 5/1994, de 4 de maig, Regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya. (incorpora, les modificacions i correccions que hagi tingut la norma al llarg del temps). Disponible a: https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/transparencia-i-bon-govern/normativa-i-organitzacio/normativa/bombers/

Bombers-Departament d'Interior- Gencat. (1995). Decret 216/1995, de 25 de juliol, de regulació dels uniformes, dels distintius i del carnet d'identificació professional dels membres del cos de bombers de la Generalitat. Disponible a. https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/transparencia-i-bon-govern/normativa-i-organitzacio/normativa/bombers/

Buss, 1992; Wiggins i Trapnell, 1996 referenciat a Peñacoba Puente, C, & Díaz Gutiérrez, L, & Goiri Pueyo, E, & Vega López, R. (2000). *Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p.343. ISSN: 1576-5962. Disponible a: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317662006>

Departament d'Interior Direcció General de Prevenció. (2021). Extinció d'Incendis i Salvaments Àrea d'Informació i Comunicació. Disponible a http://interior.gencat.cat/ca/arees_dactuacio/bombers/ i twitter: [@bomberscat](https://twitter.com/bomberscat)

Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>

Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball. (1995). Llei 31/95 de Prevenció de Riscos Laborals (LPR). Art.3 Disponible a <https://www.insst.es>

Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball. (1994). NTP355 *Fisiologia de l'estrès*. Disponible a. <https://www.insst.es/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion>

Karasek i Johnson (1986) Referenciat a Tous-Pallarès, J. 2021. *El Risc Psicosocial i les seves necessitats d'avaluació*. Material didàctic editat amb finalitats formatives. Especialitat en Psicosociologia aplicada. Part I. p.19-20. Universitat Rovira i Virgili.

Lazarus RS i Folkman S. Referenciat a Peñacoba Puente, C, & Díaz Gutiérrez, L, & Goiri Pueyo, E, & Vega López, R. (2000). *Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p.343. ISSN: 1576-5962. Disponible a: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317662006>

Mitchell, J. T. "Terrible Ten" referenciat a Subirà-Sender, A. (2020). *Guia d'intervenció en crisi Suport psicològic per a bombers en situacions crítiques de l'Equip d'Assistència i Intervenció en Crisi*. Departament Unitat del Grup d'Emergències Mèdiques de la Generalitat de Catalunya.

- Mitchell, J.T & Everly, G.S.Jr. Critical Incident Stress Management (CISM). referenciada a Subirà-Sender A. (2012) Num.11 Vol 1. *Revista semestral de la psicologia de les emergències i la intervenció en crisis*. ISSN:1698-4099. Pag.27 Asistencia e intervenció en crisis para bomberos. Presentación de un caso. Disponible a. www.cuadernosdecrisis.com
- Pairó, S. (productor executiu).(TV3, 2014). Documental *El Gran silenci: Horta de Sant Joan*. disponible a <https://www.ccma.cat/tv3/alcanta/sense-ficcio/el-gran-silenci-horta-de-sant-joan/video/5154151/>
- Rotger Llinás, David (1994), *Mapfre seguridad*. - Madrid. - nº 55, 3er trimestre 1994 ; p. 11-21 disponible a grupo.do (fundacionmapfre.org)
- Tous-Pallarès, J. y Espinoza-Díaz, I. M, Bonasa-Jiménez, M.P, Mayor-Sánchez,C. (2011) Escala Clima Psicosocial en el Trabajo: desarrollo y validación. Vol.41 nº1.3,51-65 Facultat de Psicologia.
- Tous-Pallarès, J; Valdivieso-León, L.; Lucas Mangas, S. y Espinoza-Díaz, I. M. (2020). *Estrategias de afrontamiento del estrés académico universitario: educación infantil-primaria*. Educación XX1, 23(2), 165-186, doi: 10.5944/educXX1.25651.

ANNEXES

Annex 1. Bateria de preguntes escales de ECPT i CSI.

Annex 2. Formulari complet d'Estratègies d'Afrontament davant situacions crítiques.

Instruccions - ECPT
(Clima Psicosocial)

A continuació trobaràs un conjunt de frases que has de contestar d'acord amb la teva forma de ser i de pensar. La finalitat és que a cada enunciat decideixis fins quin punt et descriu el que allí es detalla. Les respostes van del 1 al 7, on 1 significa estar completament en desacord i 7 significa estar completament d'acord, recorda que si la teva valoració no està en els extrems tens puntuacions intermitges per decidir.

Marca amb una "X" cada pregunta al número que correspongui a la següent escala:

1	Tinc bona relació amb tots els meus companys/es de treball.	1	2	3	4	5	6	7
2	Puc decidir com organitzar el meu treball.	1	2	3	4	5	6	7
3	Em considero satisfet amb el meu lloc de treball actual.	1	2	3	4	5	6	7
4	M'agradaria ampliar la formació relacionada amb el meu Treball.	1	2	3	4	5	6	7
5	Crec que tinc un bon rendiment laboral i professional.	1	2	3	4	5	6	7
6	Em noto cansat quan començo un altre dia de treball.	1	2	3	4	5	6	7
7	Em preocupen els problemes dels meus companys/es de treball.	1	2	3	4	5	6	7
8	En el meu treball rebo ordres contradictòries.	1	2	3	4	5	6	7
9	Tinc un treball molt repetitiu.	1	2	3	4	5	6	7
10	El meu treball consta de tasques molt diverses	1	2	3	4	5	6	7
11	Puc organitzar i decidir la forma de realitzar el meu treball.	1	2	3	4	5	6	7
12	Els meus companys/es i superiors em culpen dels seus errors.	1	2	3	4	5	6	7
13	Per promocionar a la meva empresa s'ha de ser submís	1	2	3	4	5	6	7
14	Em sento molt integrat amb el meu grup de treball.	1	2	3	4	5	6	7
15	Realitzo un treball que el considero humiliant.	1	2	3	4	5	6	7
16	El meu treball consta de moltes tasques sense sentit.	1	2	3	4	5	6	7

Instruccions- CSI
(Estratègies d'afrontament)

A continuació trobaràs un conjunt de frases que has de contestar d'acord amb la teva manera de ser i de pensar. La finalitat és que a cada enunciat decideixis fins a quin punt et descriu el que allà s'esmenta. Les respostes van del 0 al 4, on 0 significa estar completament en desacord i 4 significa estar completament d'acord, recorda que si la teva valoració no està en els extrems tens puntuacions intermèdies per decidir.

0 Mai

1 Rarament: algunes vegades a l'any

2 A vegades: algunes vegades al mes

3 Freqüentment: algunes vegades per setmana

4 Molt freqüentment: tots els dies

1) Preparo un pla d'actuació i el segueixo	0	1	2	3	4
2) Tracto de veure el costat positiu de les coses	0	1	2	3	4
3) Tracto de passar temps a soles.	0	1	2	3	4
4) Espero que el problema es solucioni sol	0	1	2	3	4
5) Tracto de deixar/alliberar les meves emocions	0	1	2	3	4
6) Tracto de parlar-ho amb un amic o amb la família	0	1	2	3	4
7) Tracto de treure'm el problema del cap	0	1	2	3	4
8) M'enfronto al problema de cara	0	1	2	3	4
9) M'allunyo de la situació i intento posar les coses en perspectiva	0	1	2	3	4
10) Tendeixo a donar-me la culpa	0	1	2	3	4
11) Allibero els meus sentiments per reduir l'estrès	0	1	2	3	4
12) Espero un miracle	0	1	2	3	4
13) Demano ajuda o consell a un amic íntim o a un parent	0	1	2	3	4
14) Tracto de no pensar en el problema	0	1	2	3	4
15) Tendeixo a criticar-me	0	1	2	3	4
16) Em reservo els pensaments i sentiments	0	1	2	3	4

Molt agraïda per la teva col·laboració.

Política de privacitat i protecció de dades

La URV garanteix en aquest treball l'íntegre i ple compliment de les obligacions disposades per la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades Personals, així com, les disposades en el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, així com la resta de normativa en desenvolupament.

Estratègies d'afrontament davant situacions crítiques

Benvolgut participant,

Aquest és un projecte d'investigació d'una estudiant de Màster en Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Laborals, de la Universitat Rovira i Virgili, amb suport dels Bombers de la Generalitat i Bombers del Parc Químic de Tarragona.

És un estudi relacionat amb les estratègies d'afrontament, davant de serveis crítics, que provoquen respostes d'estrès intenses.

La teva participació és molt important (contestar aquest qüestionari no suposarà més de 10 minuts) i consisteix en contestar preguntes relacionades amb situacions comunes del treball que realitzes i de la teva forma general de pensar i actuar.

Recordar que l'estudi és totalment anònim i que és necessari contestar totes les preguntes fins al final, per tal d'adquirir uns resultats el més qualitatiu possible. No obstant, sou lliures de deixar de contestar el qüestionari en el moment que ho desitgeu.

Les dades seran utilitzades únicament pel projecte, i s'entregarà una còpia dels resultats als diferents responsables tant dels Bombers de la Generalitat com dels Bombers del Parc Químic de Tarragona, per tal de garantir el correcte benestar i clima laboral.

Si hi ha qualsevol dubte, podeu contactar amb la responsable del projecte Ivanka Gasco Marsal via e-mail: ivanka.gasco@estudiants.urv.cat

* Obligatòria

Estratègies d'afrontament davant situacions crítiques

Informació personal

1. Edat *

2. Sexe *

Maqueu només un oval.

- Dona
- Home
- LGTBIQ+

3. Estat civil *

Maqueu només un oval.

- Casat/da
- Solter/a
- Separat/da
- En parella

Dades del lloc de treball

4. P.1. Lloc de treball *

Maqueu només un oval.

- Bombers de la Generalitat
- Bombers del Parc Químic

5. P.2. Categoria de treball *

Maqueu només un oval.

- Bomber
- Caporal / Cap d'equip
- Sergent / Cap de parc
- Oficial
- Sotsinspector
- Inspector

6. P.3. Quin tipus de guàrdies/horari realitzes? *

Maqueu només un oval.

- Guàrdies de 24h
- Horari Mixt (60% operatiu + 40% oficina)
- Jornada partida (8-17:30h)

7. P.4. Quina antiguitat tens a la teva categoria actual? *

Maqueu només un oval.

- < 1 any
- ≥ 1 a < 5 anys
- ≥ 5 a <15 anys
- ≥ 15 anys

Estratègies d'afrontament

8. P.5. Has viscut alguna de les següents situacions crítiques? (pots marcar més d'una opció). *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- Mort o lesions greus de companys
- Sobreaccident produït durant intervenció
- Accidents amb múltiples víctimes (trànsit, ferrocarril, aeri, marítim, indústria química, incidents d'habitatge...)
- Mort o lesions greus d'una persona coneguda
- Mort o lesions greus de nens o esdeveniments greus amb nens implicats
- Intent frustrat de rescat d'una víctima o mort de la víctima durant el trasllat
- Lesions greus d'un mateix o situació crítica per a la pròpia vida
- Actuacions d'alt risc pel personal que hi intervé
- Recerques de llarga durada
- Qualsevol altre incident que a criteri del personal d'intervenció o dels comandaments han requerit assistència especialitzada
- Altres no tant crítiques

9. P.6. Quantes vegades has viscut situacions crítiques de les anomenades anteriorment? *

Maqueu només un oval.

- Cap
- De 1 a 5 vegades
- De 6 a 10 vegades
- Més de 10 vegades

10. P.7. Quan ha estat l'última vegada que has viscut una de les situacions crítiques? *

Maqueu només un oval.

- < 6 mesos
- ≥ 6 mesos < 12 mesos
- ≥ 1 any a <5 anys
- ≥ 5 anys

11. P.8. Després de situacions crítiques, penses que ho hauries pogut fer millor? *

Maqueu només un oval.

- Mai
- Alguna vegada
- Sovint
- Moltes vegades
- Sempre

12. P.9. Com t'ha afectat emocionalment haver viscut alguna de les situacions crítiques, del llistat anterior? *

Maqueu només un oval.

- Res
- Lleugermanet
- Normal
- Bastant
- Molt

13. P.10. Has necessitat/rebut suport psicològic després de viure una situació crítica? *

Maqueu només un oval.

- No
- Si

14. P.11. Quin tipus de suport has rebut? *

Maqueu només un oval.

- Individual
- Grupal
- Cap

15. P.12. Creus que han estat útils les sessions de suport? *

Maqueu només un oval.

- Mai
- Alguna vegada
- Sovint
- Moltes vegades
- Sempre
- No les he necessitat

16. P.13. Et venen records, imatges dels serveis viscuts? *

Maqueu només un oval.

- No
- Si, quan estic despert (pensaments intrusius)
- Si, quan estic dormint (malsons)

17. P.14. Com dorms ? *

Maqueu només un oval.

- Bé
- Tinc insomni
- Em desperto sovint
- Son no reparador

18. P.15. Tens malestar fisiològic des dels accidents crítics viscuts? (pots marcar més d'una opció) *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- No
- Taquicàrdies
- Canvis d'humor
- Mareig
- Dificultats per respirar
- Trastorns en la gana
- Altres

19. P.16. Has sentit que aquest incident es tornava a repetir, com si l'estiguessis revivint? *

Maqueu només un oval.

- Mai
- Alguna vegada
- Sovint
- Moltes vegades
- Sempre

20. P.17. Després de l'accident crític... (pots marcar més d'una opció) *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- Has evitat pensaments o sentiments referent a allò
- No gaudeixes de les coses com abans
- T'has notat distant de la gent
- Tens buits de lo succeït
- Estàs més nerviós o t'espantes més sovint
- Estàs irritable
- No ha canviat res en la meva manera de ser

Altres: _____

CSI

A continuació trobaràs un conjunt de frases que has de contestar d'acord amb la teva manera de ser i de pensar. La finalitat és que a cada enunciat decideixis fins a quin punt et descriu el que allà s'esmenta. Les respostes van del 0 al 4, on 0 significa estar completament en desacord i 4 significa estar completament d'acord, recorda que si la teva valoració no està en els extrems tens puntuacions intermèdies per decidir.

33. 13 Demano ajuda o consell a un amic íntim o a un parent *

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

34. 14 Tracto de no pensar en el problema *

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

35. 15 Tendeixo a criticar-me *

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

36. 16 Em reservo els pensaments i sentiments *

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

**ECPT-
Clima
Laboral**

A continuació trobaràs un conjunt de frases que has de contestar d'acord amb la teva forma de ser i de pensar. La finalitat és que a cada enunciat decideixis fins quin punt et descriu el que allí es detalla. Les respostes van del 1 al 7, on 1 significa estar completament en desacord i 7 significa estar completament d'acord, recorda que si la teva valoració no està en els extrems tens puntuacions intermitges per decidir.

41. B.5. Crec que tinc un bon rendiment laboral i professional. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

42. B.6. Em noto cansat quan començo un altre dia de treball. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

43. B.7. Em preocupen els problemes dels meus companys/es de treball. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

44. B.8. En el meu treball rebo ordres contradictòries. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

Secció sense títol

49. B.13. Per promocionar a la meva empresa s'ha de ser submís

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

50. B.14. Em sento molt integrat amb el meu grup de treball. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

51. B.15. Realitzo un treball que el considero humiliant. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

52. B.16. El meu treball consta de moltes tasques sense sentit. *

Maqueu només un oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalment en desacord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

**Molt agraïda
per la teva
col·laboració.**

Política de privacitat i protecció de dades

La URV garanteix en aquest treball l'íntegre i ple compliment de les obligacions disposades per la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades Personals, així com, les disposades en el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, així com la resta de normativa en desenvolupament.