



“CONCILIACIÓN ENTRE LAS VIDAS LABORAL Y FAMILIAR. IMPACTO SOBRE LA FAMILIA DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS MÉDICAS”

EN SUS INICIOS, LA PSICOLOGÍA DE LAS EMERGENCIAS focalizó su intervención primero en las víctimas directas y sus allegados, para luego descubrir que la victimización podía llegar también a los propios intervinientes en las diferentes formas que adopta el estrés. Este trabajo, que tengo el encargo de comentar, tiene de novedoso el hecho de que centra su atención en el medio familiar del sanitario del servicio de emergencias médicas (SEM).

Forma parte de la experiencia común que lo que ocurre en el entorno laboral tarde o temprano repercutirá en el entorno familiar y viceversa. Introducirnos en sus mecanismos, no sólo de influencia sino también de adaptación y manejo, es decir describir los factores laborales que influyen en el sistema familiar, constituye el contenido del artículo que comentamos.

Dos razones que explican por qué el artículo adopta una *metodología cualitativa*: en psicología de las emergencias, una vez salimos de los tópicos más epidemiológicos, resulta difícil realizar trabajos de tipo cuantitativo, y por otra parte los estudios en sistemas familiares adoptan normalmente métodos cualitativos.

Independientemente de su tipo, cualquier estudio debe valorarse a partir del grado de confianza que nos merecen sus resultados, lo cual dependerá de su validez interna, cómo se han recogido y analizado los datos; y de su validez externa, es decir, la representatividad de la muestra, lo cual permitirá extrapolar los resultados a la población general.

El propio texto del artículo que comentamos, muy honestamente, cuestiona la validez externa, dado que la muestra ($n = 12$) es relativamente pequeña, autoelegida y no aleatoria. En cuanto a la validez interna,

los autores justifican en su análisis que los datos sean solamente generalizables a los sujetos mejor adaptados.

El programa utilizado, Atlas.ti, recoge la frecuencia absoluta y relativa de palabras en el discurso; en este sentido, quizás alguna tabla que reflejara la frecuencia de las más significativas o las relaciones entre ellas nos permitiría visualizar mejor los resultados.

Todo lo dicho no invalida en absoluto sus conclusiones: en primer lugar, porque sus *resultados son congruentes* con la experiencia general, y la nuestra propia, a pesar de que reflejan un marco de relaciones laborales bastante menos maduro en derechos que el europeo y que no contempla por ejemplo, rupturas de pareja, tan frecuentes en nuestro entorno, y en segundo lugar, porque el sesgo parece registrar al segmento más exitoso en el afrontamiento. Esto es muy importante, ya que en definitiva los psicólogos debemos enseñar estrategias de adaptación, a los que no afrontan de modo adaptativo. Tarea que el artículo remite en Estados Unidos a los equipos CISM (*critical incident stress management*) y que en nuestro país, salvo honrosas excepciones, tiene una presencia anecdótica.

A nuestro entender, la importancia de este trabajo radica en que aporta conocimiento acerca de las estrategias de afrontamiento en el sistema familiar, lo cual facilitará tanto la prevención como la intervención en el marco de los programas de gestión del estrés de los SEM, de los que en la actualidad las familias se sitúan artificialmente al margen.

Pensamos que este artículo, por su carácter innovador, será referencia obligada a partir de ahora para los que trabajamos en este ámbito.

Ferran Lorente Gironella

Director del Área de Psicología de Emergencias del Instituto de Estudios Médicos. Barcelona. España.

**CONCILIACIÓN ENTRE LAS VIDAS LABORAL Y FAMILIAR. IMPACTO SOBRE LA
FAMILIA DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS MÉDICAS**

- Los profesionales de los servicios de emergencias médicas (SEM):
 - Están expuestos diariamente a situaciones de estrés muy intenso.
 - Se enfrentan a fuerzas ambientales desafiantes, pacientes violentos o espectadores agresivos en el escenario de los incidentes.
 - Se les solicita para trabajar en turnos distintos, durante las vacaciones y con realización de horas extra, todo ello de manera inesperada.
- Las familias de los profesionales que ejercen en el SEM sufren el impacto de estos factores estresantes y deben superarlo en una sociedad que trabaja en el horario de 9 a 17 h.
- La perspectiva de la conciliación entre las vidas laboral y familiar permite analizar la relación que hay entre las capacidades del individuo y el entorno social en el que se desenvuelve, por una parte, y las necesidades o motivos individuales y las recompensas procedentes del entorno, por otra.
- El modelo de la conciliación entre las vidas laboral y familiar permite determinar el estrés familiar relacionado con el tipo de actividad laboral y sugiere que la adaptación y la satisfacción dependen del equilibrio entre estas 2 importantes áreas de la vida.
- La definición de la forma con la que este tipo de trabajo influye en la vida familiar ha sido el objetivo de este estudio de carácter cualitativo efectuado sobre 12 familiares de profesionales de los SEM.
- Se plantearon 3 cuestiones genéricas básicas:
 - El impacto de los turnos de trabajo sobre el sistema familiar.
 - Las estrategias utilizadas por los familiares para superar el impacto de un estilo de vida SEM.
 - La preocupación expresada por los familiares de los profesionales de los SEM respecto a su seguridad física.
- Las familias evaluadas en el estudio fueron *capaces de superar* las dificultades asociadas al ejercicio profesional de su familiar en un SEM a través de:
 - La negociación de las responsabilidades familiares.
 - El mantenimiento de una comunicación abierta.
 - El desarrollo de sus propios intereses o actividades de ocio.
 - El ofrecimiento a los profesionales de los SEM de «espacio» tras su vuelta a la vida familiar.
 - El apoyo mediante la escucha y la ayuda al profesional del SEM en relación con sus reacciones frente a las dificultades laborales (p. ej., un orientador formado específicamente, protocolos *critical incident stress management*, orientación y ayudas dirigidas a los profesionales, y remisión de los profesionales del SEM a especialistas de la salud mental del ámbito privado).
- Los hallazgos efectuados en este estudio son esperanzadores en el sentido de que, a pesar de las dificultades a las que se enfrenta la conciliación entre las vidas laboral y familiar en el contexto del sistema familiar, las familias de los profesionales de los SEM parecen ser flexibles y adaptables en el tiempo.

PROFESIONALES DE LA EMERGENCIA

CONCILIACIÓN ENTRE LAS VIDAS LABORAL Y FAMILIAR. IMPACTO SOBRE LA FAMILIA DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS MÉDICAS

Sheila Gillespie Roth, PhD, y Crystal Dea Moore, PhD

RESUMEN

Introducción. El estrés asociado al ejercicio profesional en los servicios de emergencias médicas (SEM) puede influir en la conciliación entre las vidas laboral y familiar, y también puede actuar sobre el sistema familiar de los profesionales que ejercen en el SEM. Son pocos los estudios de investigación realizados para determinar la manera con la que las exigencias que conlleva el ejercicio profesional en el SEM influyen en la vida familiar. **Objetivo.** Describir los factores laborales más destacados del SEM que influyen en el sistema familiar. **Métodos.** En este estudio se han evaluado 12 familiares (11 cónyuges y 1 progenitor) de profesionales del SEM mediante una guía de entrevista cualitativa semiestructurada con la que se abordaron cuestiones relacionadas con la forma con la que el trabajo del familiar que ejercía en el SEM pudo influir en la calidad de vida familiar. A través de una estrategia fenomenológica, los datos transcritos de las entrevistas se analizaron para encontrar información que permitiera determinar los factores que influyen en la conciliación entre las vidas laboral y familiar. **Resultados.** El análisis de los datos reveló que el cambio de turno de trabajo influye en numerosos aspectos de la vida familiar, incluyendo los roles conyugal y parental, el ocio y las oportunidades sociales, así como los horarios y los ritmos en el hogar. Por otra parte, las familias superaron las dificultades asociadas al trabajo en el SEM de sus seres queridos a través de una negociación de las responsabilidades de rol, mediante el desarrollo de sus propios intereses, ofreciendo «espacio» a su familiar y aportando apoyo a través de la escucha y la ayuda al profesional del SEM para que fuera ca-

paz de controlar sus propias reacciones frente a las situaciones laborales difíciles. Por otra parte, los familiares expresaron su preocupación por la seguridad física de sus seres queridos que ejercen en el SEM. **Conclusión.** Las implicaciones de los datos se abordan en relación con la conciliación entre las vidas laboral y familiar, y en relación también con los modelos de sistema familiar. La educación, la comunicación, los sistemas de apoyo y los intereses individuales son elementos clave para fomentar una conciliación sana entre las vidas laboral y familiar. **Palabras clave:** servicios de emergencias médicas; familia; estrés; vidas laboral y familiar

PREHOSPITAL EMERGENCY CARE 2009;13:462-8

INTRODUCCIÓN

El estrés que acompaña al ejercicio profesional en los servicios de emergencias médicas (SEM) puede influir en la conciliación entre las vidas laboral y familiar de los profesionales del SEM. Estos profesionales están expuestos diariamente a situaciones de estrés muy intenso y, a menudo, se enfrentan a fuerzas ambientales desafiantes, pacientes violentos o espectadores agresivos en el escenario de los incidentes, al tiempo que se les solicita para trabajar en turnos distintos, durante las vacaciones y con realización de horas extra, todo ello de manera inesperada¹⁻⁴. Las familias de los profesionales que ejercen en el SEM también sufren el impacto de estos factores estresantes y deben superarlo en una sociedad que trabaja en el horario de 9 a 17 h. La definición de la forma con la que este tipo de trabajo influye en la vida familiar ha sido el objetivo de este estudio de carácter cualitativo efectuado en 12 familiares de profesionales de los SEM.

Conciliación entre las vidas laboral y familiar

Los profesionales de los servicios de emergencias tienen horarios prolongados e impredecibles. Los familia-

Recibido el 6 de octubre de 2008, por parte del Department of Social Work, Carlow University (SGR), Pittsburgh, Pennsylvania, y el Department of Sociology, Anthropology, and Social Work, Skidmore College (CDM), Saratoga Springs, New York. Revisión recibida el 22 de marzo de 2009; aceptado para publicación el 23 de marzo de 2009.

Dirección para correspondencia y solicitud de separatas: Sheila G. Roth, PhD, Carlow University, SocialWork, 3333 Fifth Avenue, Pittsburgh, PA 15213. Correo electrónico: rothsg@carlow.edu

doi: 10.1080/10903120903144791

res de estos profesionales señalan que saben en qué momento se inicia el turno de trabajo del profesional del SEM, pero que nunca tienen certeza del momento en el que va a volver a casa. La perspectiva de la conciliación entre las vidas laboral y familiar permite analizar la relación que hay entre las capacidades del individuo y el entorno social en el que se desenvuelve, por una parte, y las necesidades o motivos individuales y las recompensas procedentes del entorno, por otra⁵. El modelo de la conciliación entre las vidas laboral y familiar permite determinar el estrés familiar relacionado con el tipo de actividad laboral y sugiere que la adaptación y la satisfacción dependen del equilibrio entre estas 2 importantes áreas de la vida³. El trabajo y la familia no pueden ser contemplados como 2 esferas separadas, sino relacionadas entre sí. Este modelo asume que en los casos en los que las vidas laboral y familiar no tienen un denominador común el resultado es el estrés y el desequilibrio en las vidas de todas las personas implicadas. Los individuos que se encuentran en esta situación buscan generalmente el equilibrio y, en los casos en los que no lo consiguen, el resultado puede ser la alteración del bienestar físico, mental o social.

Teoría de los sistemas familiares

Una familia funciona como un sistema en el que cada persona desempeña un rol independiente y también un rol interdependiente respecto a los demás componentes de la familia. Las personas que constituyen el sistema familiar no pueden ser contempladas plenamente como entidades separadas; los patrones transaccionales entre los subsistemas son importantes para comprender los comportamientos individuales y las capacidades de superación⁶. Por ejemplo, los factores que afectan a un miembro de la familia (dificultades emocionales, enfermedad física o problemas económicos) van a influir de alguna manera en el resto de los miembros de la familia. Desde esta perspectiva teórica, el funcionamiento del sistema familiar puede influir en la interfaz entre la familia y los sistemas laborales correspondientes a los SEM. En un estudio se observó que, dada la naturaleza del ejercicio profesional en los servicios de emergencias, los profesionales de los SEM están sometidos a una vulnerabilidad específica frente a los efectos del estrés y del traumatismo emocional de origen laboral. A pesar de que algunos investigadores apoyan la existencia de un efecto de «derramamiento» sobre la actividad familiar por parte de las interacciones laborales negativas, hay pruebas de que los recursos personales de superación pueden intermediar el impacto del estrés sobre la familia⁷⁻⁹.

Objetivo del estudio

Con las perspectivas teóricas básicas de la conciliación entre las vidas laboral y familiar, y en función de los

modelos de sistemas familiares, en este estudio se ha pretendido obtener información acerca de los factores asociados al ejercicio profesional en los SEM, y que pueden influir en la interfaz entre las vidas laboral y familiar. La conciliación entre las vidas laboral y familiar puede estar influida por los patrones transaccionales que tienen lugar en el contexto del sistema familiar. A través de una estrategia de carácter fenomenológico para conocer la opinión de los familiares de los profesionales de los SEM, en este estudio se ha pretendido poner en evidencia los aspectos más destacados del ejercicio en el ámbito laboral de los SEM que influyen sobre la vida familiar y que tienen una importancia mayor. La pregunta de investigación en este estudio de carácter cualitativo ha sido la siguiente: ¿cómo influye el ejercicio profesional de los SEM en la calidad de vida familiar?

MÉTODOS

Participantes

En este estudio se entrevistó una muestra de conveniencia constituida por 14 participantes (13 cónyuges y 1 progenitor de profesionales de los SEM), con un resultado de 12 entrevistas válidas para el estudio. Una de las entrevistas se excluyó debido a que durante ésta estuvo presente el profesional del SEM implicado y, además, llegó a participar en la entrevista; dado el posible impacto de la presencia del profesional sobre las respuestas de su familiar, se decidió excluir del análisis esta entrevista. Por otra parte, la cinta de audio de una de las entrevistas se estropeó y no pudo ser transcrita. En el conjunto de las 12 entrevistas que se incluyeron en los análisis, 10 de los participantes eran mujeres y 2 varones. En la tabla 1 se recogen características como la edad de los participantes, el número de años de la relación que mantenía cada participante con el profesional del SEM y el número de años que llevaba trabajando el profesional en el SEM.

La mayor parte de los participantes en este estudio había iniciado su relación con el profesional del SEM antes de que éste comenzara a ejercer su profesión. Nueve de los participantes tenían hijos de edades correspondientes a niños pequeños hasta adultos independientes. Los participantes fueron seleccionados a partir de 3 sistemas SEM. Dos de los sistemas se identificaron como suburbanos y 1 como urbano. Los volun-

TABLA 1. Características de los participantes en el estudio (n = 12)

Característica	Media	DE
Edad del participantes, años	39,4	10,1
Años de mantenimiento de la relación	16,8	9,2
Años de ejercicio profesional en el SEM	15,6	7,7

DE: desviación estándar; SEM: servicio de emergencias médicas.

tarios se reclutaron a través de cartas de invitación remitidas a las agencias de SEM participantes. En estas cartas se explicaban las características del estudio y se pedía que las personas interesadas en participar establecieran contacto con la primera autora de este estudio a través del correo electrónico. La participación fue completamente voluntaria. La primera autora de este estudio llevó a cabo todas las entrevistas y dejó de entrevistar a posibles participantes cuando se hizo evidente que los contenidos de todas las entrevistas eran muy similares. El número de avisos atendidos anualmente por los 3 servicios de SEM osciló entre 6.800 y 56.000. Las configuraciones de las tripulaciones fueron desde las constituidas por un profesional de la emergencia extrahospitalaria y un técnico de emergencias médicas, hasta las formadas por 2 profesionales de la emergencia extrahospitalaria por unidad móvil. En los 3 servicios de SEM había turnos de 8 h: 7-15, 15-23 y 23-7 h. Por otra parte, en uno de los servicios SEM habían turnos de 10 h durante el fin de semana (es decir, 7-17 o 15M-1 h). Las rotaciones de turnos oscilaron entre un calendario de 5 días de actividad con 2 días de descanso, y los calendarios de rotación mensual.

Procedimiento

El estudio se aprobó por el comité de revisión institucional de la universidad en la que ejerce la primera autora de esta publicación. Las entrevistas se llevaron a cabo mediante un programa de entrevista semiestructurada en el que se evaluaron los dominios siguientes: amenazas físicas, riesgos para la salud, fuentes de estrés, superación, aspectos familiares y satisfacción con el ejercicio profesional. Dos profesionales de la emergencia extrahospitalaria ayudaron a la revisión y a la confirmación de la relevancia de las preguntas que constituyeron la entrevista. Las entrevistas fueron grabadas en cintas de vídeo de aproximadamente 60 min de duración. La recogida de los datos y los distintos análisis tuvieron lugar hasta que ya no se obtuvo ninguna información nueva.

Análisis de los datos

Los datos recogidos en las entrevistas grabadas en cintas de vídeo se transcribieron literalmente y se utilizó una estrategia de carácter fenomenológico para su análisis. La fenomenología es un enfoque tanto filosófico como metodológico que pretende explorar y comprender mejor el significado subjetivo de las experiencias vitales a través del análisis de un fenómeno dado desde la perspectiva de la persona que lo vive¹⁰. En nuestro estudio se ha aplicado esta estrategia fenomenológica para definir mejor la forma con la que el ejercicio profesional de los profesionales del SEM influye en el sistema familiar, visto desde la perspectiva de los propios familiares.

Para el manejo de los datos se utilizó el programa informático de análisis cualitativo de los datos Atlas.ti. Las transcripciones fueron leídas inicialmente por ambas investigadoras de manera independiente, en relación con los distintos dominios de contenidos; más tarde, se definieron las categorías que representaron finalmente el contenido básico de las entrevistas (p. ej., ventajas percibidas del ejercicio profesional en el SEM, estrategias de adaptación y aspectos de comunicación). La primera autora de esta publicación utilizó dichas categorías para codificar las transcripciones de las entrevistas. Esta tarea se controló por 2 asistentes de investigación que evaluaron la codificación respecto a su estabilidad y relevancia. Se comentaron las discrepancias y las decisiones finales relativas a éstas se tomaron por consenso del equipo de investigación. Más tarde, las categorías iniciales se evaluaron respecto a cuestiones y dominios de contenidos más genéricos que representaban mejor las experiencias compartidas de los participantes.

En la investigación de tipo cualitativo, el rigor viene dado por el grado de fiabilidad de los datos y de su análisis. La fiabilidad está relacionada con la credibilidad y uno de los métodos para incrementar la credibilidad es el proceso de consulta a los compañeros¹¹. El proceso de consulta a los compañeros implica la consulta continuada a los compañeros de la investigación, que comprueban las estrategias de reducción de los datos y las interpretaciones resultantes (es decir, las cuestiones básicas), revisando las asunciones y las explicaciones correspondientes a los investigadores. Este proceso se llevó a cabo a través de toda la fase de análisis mediante la consulta a asistentes de investigación, tanto en lo relativo a la estrategia inicial de reducción de los datos como en lo correspondiente a las discusiones continuadas entre las 2 autoras de este estudio, a medida que se definieron las cuestiones básicas y se seleccionaron los términos a utilizar para definir las.

RESULTADOS

A pesar de que las rotaciones de los turnos de trabajo y los volúmenes de avisos en los sistemas SEM participantes se variaron, muchas de las cuestiones planteadas por los familiares de los profesionales de los SEM tuvieron características similares. A partir de los datos relativos a la conciliación entre las vidas laboral y familiar, y de los distintos aspectos del sistema familiar, se plantearon 3 cuestiones genéricas básicas: el impacto de los turnos de trabajo sobre el sistema familiar; las estrategias utilizadas por los familiares para superar el impacto de un estilo de vida SEM, y la preocupación expresada por los familiares de los profesionales de los SEM respecto a su seguridad física. Dentro de estos 3 dominios conceptuales se definieron varios subdominios a partir de los datos relacionados de manera más específica con la forma con la que el ejercicio profesio-

nal en el SEM influye en la conciliación entre las vidas laboral y familiar, visto desde la perspectiva de los familiares. A continuación se detallan cada una de estas categorías genéricas y los subdominios relacionados con ellas, junto con citas literales ilustrativas que corroboran el análisis temático.

Impacto del cambio de turno de trabajo sobre el sistema familiar

El impacto del cambio de turno de trabajo sobre la conciliación entre las vidas laboral y familiar constituyó una cuestión predominante en los datos obtenidos. De manera más específica, 11 de los 12 participantes señalaron que el cambio de turno de trabajo influía en las vacaciones y en las actividades sociales; 10 participantes describieron la forma con la que los horarios de trabajo del profesional del SEM influían en los roles conyugal y parental, y 9 participantes comentaron específicamente la alteración introducida por el turno de trabajo en el ritmo de la vida familiar. A continuación, se exponen las citas literales de los participantes en relación con estos subdominios.

Cambio de turno de trabajo, vacaciones y vida social: «es imposible hacer planes»

Los participantes describieron la interrupción de las vacaciones y de la vida social y familiar a consecuencia de los cambios en el turno de trabajo. Los entrevistados consideraron más problemáticos los cambios de turno rotatorios a lo largo del tiempo, las horas extra obligatorias y el turno de trabajo de 15 a 23 h. Una mujer, que representaba los puntos de vista de otros muchos participantes, habló de las Navidades: «... cuando tienes una familia y quieres pasar un tiempo en familia, especialmente con los niños. Según el turno de trabajo que tenga, todavía es posible que se vea forzado a realizar horas extra durante las vacaciones, de manera que nunca sabemos si va a venir o no a casa, o si va a trabajar por la noche, o si va a volver en absoluto... Las vacaciones suelen ser la época más estresante».

Además de las vacaciones, los participantes comentaron el impacto de los cambios de turno de trabajo sobre la vida social de la familia en otras épocas del año y también señalaron las dificultades para desenvolverse en un mundo programado para trabajar «de 9 a 17». Una de las participantes resumió apropiadamente esta cuestión: «Todo esto ha sido muy difícil a lo largo de los años debido a que tú nunca estás en casa los fines de semana, cuando tendrías que ocuparte de muchas cosas, además de que tampoco puedes ir a las bodas, etc.; por otra parte, siempre hay que intentar conseguir alguien que te sustituya o simplemente no vas a poder venir. En lo que se refiere a los niños, con sus propios horarios, se ha perdido un buen número de partidos de béisbol, partidos de baloncesto y otras actividades dis-

tintas; realmente, ante cada acontecimiento de este tipo hay que hacer un esfuerzo enorme para que él pueda venir».

Cambios en los roles conyugal y parental: «las exigencias de su trabajo»

La mayor parte de los participantes habló acerca de la forma con la que los cambios de turno de trabajo obligaban a realizar modificaciones en los roles familiares, con algunas pocas menciones a los ajustes de los roles conyugales y un número mayor de menciones a los ajustes en los roles parentales. En lo relativo a los roles de tipo conyugal, un hombre señaló: «Ella trabaja más días que yo debido a que yo tengo turnos de 12 h y después descanso 3 días seguidos. Ella hace muchas horas extra y parece como si siempre fuera yo el encargado de las tareas domésticas, de lavar los platos y de hacer la colada».

No solamente los roles conyugales funcionales estuvieron influidos por las exigencias del turno laboral; algunos participantes hablaron del impacto del tipo de trabajo sobre la intimidad de la pareja, mientras que otros no observaron ningún efecto en este sentido. Una mujer relativamente nueva en el estilo de vida SEM señaló: «¿Cuándo va a tener tiempo para ser romántico? Hemos discutido esta cuestión muchas veces y... vamos a tener que empezar a citarnos por la noche».

El impacto del cambio de turno de trabajo sobre los roles parentales fue mencionado con frecuencia. Muchos cónyuges señalaron que era como si la mayor parte de la crianza de los hijos cayera sobre ellos cuando el profesional del SEM desarrolla un turno de trabajo concreto. Una mujer dijo: «Al principio era muy difícil... no podía soportar estar en casa sola con los niños y solucionando todo en el hogar... todavía me cuesta a veces. Especialmente si los niños tienen que ir a algún sitio o si tienen que ir a sitios distintos... él lo intenta (venir a casa), pero hay ocasiones en las que se ha visto forzado por las horas extra y esta situación es muy desagradable».

El ritmo de la vida doméstica: «no hay horarios fijos»

Nueve participantes hablaron de las modificaciones que introducía el turno de trabajo del profesional del SEM en los ritmos y horarios de la vida familiar. Una mujer lo resumió muy bien: «No hay nada previsto, no hay horarios... Cada día es diferente». Al comentar el impacto de los cambios de turno de trabajo, uno de los participantes señaló: «Los turnos de trabajo rotatorios... son muy, muy perjudiciales para la salud personal. El turno de trabajo cambia todos los meses. Todo está manga por hombro los primeros días de cada mes y la casa es un auténtico caos». Además de los turnos rotatorios, las horas extra obligatorias y el turno de 15 a

23 h también introducen desequilibrios importantes en el ritmo esperado de la vida doméstica. Otra mujer señaló: «Lo peor es cuando viene de noche porque ni siquiera puede ver a los niños».

También se mencionó el patrón del sueño del profesional del SEM como un factor que influía en los ritmos de la vida doméstica. Una de las participantes con hijos señaló: «Los niños saben que papá está durmiendo y que no pueden hacer jaleo. Cuando eran más pequeños esta cuestión era terriblemente difícil... y en ocasiones había muchos problemas para hacer tus tareas normales sin hacer ruido». Otra mujer señaló: «En ocasiones bromeo con él y le digo que soy una “viuda del SEM” debido a los sacrificios que tengo que hacer para aceptar que él necesita dormir».

A pesar de que la mayoría de los participantes señalaron que los turnos de trabajo variables podían alterar los ritmos y los horarios familiares, una mujer tuvo un punto de vista distinto: «En lo que se refiere al ejercicio profesional en un SEM no tienes ese ritmo monótono de “ahora levantarse, luego ir a trabajar, después volver a casa, preparar la cena, irse a dormir y todo eso”... Yo no me siento personalmente el tipo de persona “todos los días igual”. Me gusta que haya algún cambio y también un poco de flexibilidad». Esta perspectiva no fue compartida de manera completa por otros miembros del grupo, pero sí hubo otros participantes que indicaron que los cambios de turno laboral introducían en la vida familiar un elemento de flexibilidad que no estaba presente en las situaciones de “9 a 17”».

Superación del impacto introducido sobre el sistema familiar por el ejercicio profesional en el SEM

Los familiares señalaron la aplicación de diversas estrategias para superar el impacto introducido por el ejercicio profesional en el SEM sobre la vida familiar, incluyendo el apoyo emocional, el enfoque positivo para controlar los factores estresantes, la negociación de las responsabilidades familiares, la búsqueda de apoyo social por parte de otras personas y el desarrollo de los intereses propios.

Provisión de apoyo emocional y de espacio: «hasta que esté dispuesto a hablar»

Todas las personas entrevistadas comentaron la provisión de apoyo emocional hacia su familiar que ejercía como profesional del SEM, a través de conversaciones, por medio de la escucha o a través del ofrecimiento de «espacio» al profesional del SEM para rebajar su estrés, en forma de estrategias de superación. Los participantes señalaron haber aprendido con el paso del tiempo a llevar a cabo estas funciones de apoyo. La mayor parte de los entrevistados insistió en la importancia de «estar allí» como un recurso emocional. Por ejemplo, un hom-

bre señaló: «Creo que es mejor sacar fuera todos los problemas que guardarlos dentro... considero que necesitas encontrar una válvula de escape antes de que todo ello se destruya».

En lo relativo con el aprendizaje para ofrecer el apoyo que necesitaba su marido (un profesional del SEM con muchos años de ejercicio profesional), una mujer señaló: «La forma con la que lo supero generalmente se fundamenta en quitarme de su camino... Probablemente gracias a ello hemos podido seguir casados. No le hablo hasta que él me habla a mí, debido a que si no me habla ello es un signo de que realmente necesita sentirse a solas y apartado de todos hasta que realmente está preparado para hablar. Después, sé que todo va bien».

Estrategias cognitivas: «seguir la corriente» y, al mismo tiempo, «contemplar el peor escenario posible»

Excepto uno, todos los participantes comentaron la aplicación de estrategias de superación a través de la regulación de sus propias reacciones emocionales frente a los factores estresantes asociados al impacto del ejercicio profesional en el SEM sobre la familia. Estas estrategias cognitivas pertenecieron genéricamente a 2 categorías, «seguir la corriente» y «contemplar el peor escenario posible». Los familiares insistieron en la necesidad de aceptar los altibajos asociados a los cambios de turno estresantes. Por ejemplo, una mujer señaló: «Al principio era muy, muy frustrante, pero después te das cuenta de que ello forma parte de la vida, al final he aprendido a apreciar los momentos en los que estamos juntos y a negociarlos». Otra mujer señaló: «Me lo tomo exactamente tal como viene. No hay nada que puedas hacer realmente para controlarlo, de forma que tienes que hacer lo que sea para seguir adelante, algo así como “seguir la corriente”... No puedes dejar que ello te pueda, la vida es demasiado corta como para preocuparse por ello».

Algunos participantes hablaron de prepararse mentalmente frente a las decepciones asociadas a los planes desbaratados. Una mujer señaló: «Nunca sabes qué va a pasar, tienes que estar siempre abierta frente al hecho de que todo es posible, de que realmente puede ocurrir cualquier cosa. La consideración del peor escenario posible hace que sea menos estresante. Por ejemplo, debes prepararte mentalmente para acudir sola a un evento social».

Búsqueda de apoyo social: «cultivar las amistades»

La mayor parte de los entrevistados habló de la búsqueda de apoyo social a partir de amigos y familiares como una forma de solucionar los elementos estresantes existentes en el sistema familiar. Algunos participantes señalaron que los horarios laborales de sus parejas les dejaban tiempo para buscar y mantener ac-

tivamente relaciones. Una mujer recién casada señaló: «Todavía tengo toda la libertad del mundo para hacer cosas con mis amigos. No he perdido contacto con ninguno de ellos... Intento cultivar estas amistades debido a que, en caso contrario, no sabría qué hacer». La familia también figuró de manera prominente en los sistemas de apoyo social utilizados por los participantes: «Tengo un maravilloso sistema de apoyo dentro de mi familia; puedo llamar y contar mis penas, lo que hace que todo sea muy diferente». Los participantes también diferencian entre los sistemas de apoyo relacionados con el SEM y los no relacionados con el SEM. Por ejemplo, un participante señaló: «Mi hija tiene un buen apoyo por parte de los chicos (también profesionales del SEM) y de mí mismo, a pesar de que no es una profesional del SEM». Finalmente, uno de los participantes en el estudio dijo que solía acudir a amigos que están familiarizados con el trabajo que se lleva a cabo en los SEM: «Tengo 2 amigos, uno es un profesional de la emergencia extrahospitalaria y el otro era un profesional de la emergencia extrahospitalaria que luego se hizo profesional de enfermería... Todavía hablo con mis amigos que no están relacionados con el SEM, pero no tanto como anteriormente». Estos datos sugieren que la existencia de un sistema de apoyo en el que participen personas relacionadas y no relacionadas con el sistema SEM representa una situación de equilibrio sana para las familias de los profesionales de los SEM.

Negociación de las responsabilidades respecto a los roles familiares: «cómo compensar unas cosas con otras»

Ocho participantes mencionaron la negociación con el profesional del SEM de las responsabilidades relativas a los roles familiares como una medida necesaria para abordar las exigencias impuestas por el ejercicio profesional en el SEM sobre el sistema familiar. Algunos participantes señalaron haber alcanzado acuerdos más equitativos que otros. Por ejemplo, algunos participantes consideraron los cambios de turno de trabajo como una herramienta para equilibrar las responsabilidades familiares, especialmente en lo relativo a la participación en las actividades con los hijos pequeños. Una mujer señaló: «Si puede cambiar horarios para acomodarse, lo hace. Tengo que admitirlo: tiene alguna flexibilidad... puede cambiar las cosas para participar más en las actividades de los niños».

Otros participantes señalaron que la negociación relativa a las responsabilidades familiares era necesaria, aunque en ocasiones difícil. Una mujer habló del cuidado de los niños y de otras tareas: «Estaríamos peleando continuamente para establecer una situación de equilibrio entre nosotros de manera que estuviéramos igualados; sin embargo, ello tendría consecuencias muy negativas para nuestro matrimonio debido a que no nos veríamos casi nunca». Esta misma participante

describió la forma con la que su proceso de negociación se fue suavizando con el paso del tiempo como resultado del incremento de la comunicación: «Nos gusta ser muy flexibles en lo relativo a las tareas domésticas. Por ejemplo, el simple hecho de ocuparse de pagar las facturas... Lo hacemos por turnos...».

Finalmente, 2 cónyuges señalaron que la negociación de algunas responsabilidades carecía de equidad. Uno de ellos señaló: «Tengo que hacer todas las tareas de la casa... y realmente no tengo mucho tiempo para estar con mis amigos». Cuando se le preguntó acerca de la crianza de los hijos, la otra participante señaló: «Bien, supongo que es mi trabajo debido a que él no está en casa con los niños todo el tiempo, de manera que tengo que llevar la parte más dura de esta cuestión. Realmente, es mi responsabilidad».

Desarrollo de los intereses propios: «hago yoga; también escribo»

La mitad de los participantes insistió en la importancia de desarrollar los intereses propios para equilibrar mejor su vida junto a un profesional del SEM. Tal como ocurrió con la mayor parte de los ajustes relativos al sistema familiar, el aprendizaje del cultivo de los intereses propios requirió tiempo. Una mujer señaló: «Al principio me sentaba y no hacía nada, sólo esperaba. No puedes hacer eso. Tienes que moverte y vivir tu vida, hasta que encuentres tu camino». Otra mujer insistió en el hecho de que los cambios de turno de su marido eran «duros», especialmente cuando trabajaba por la noche, pero que «su horario me ofrece la oportunidad de ir al gimnasio, tomar clases de yoga... También me gusta escribir, de forma que tengo tiempo para hacerlo». Otra participante que también intentaba aprovechar el tiempo en ausencia del profesional del SEM señaló: «Pruebo nuevas recetas que sé que a él no le gustan. Veo películas que a él tampoco le gustan; también coso y hago cosas de artesanía».

Preocupaciones respecto a la seguridad física y a los riesgos del trabajo

A todos los participantes se les preguntó específicamente por su preocupación respecto a la seguridad. Los riesgos y los peligros que acompañan al ejercicio profesional en el SEM fueron uno de los aspectos más comentados. Una mujer que trabajaba en un SEM y la madre de 2 adultos que eran profesionales de SEM señalaron: «Estoy preocupada debido a que sé lo que hacen y en ocasiones me da miedo, pero después de haber estado allí me siento algo mejor sabiendo que están formados para hacer su trabajo».

Todos los participantes comentaron su preocupación respecto a los riesgos para la salud, tal como las lesiones y la seguridad físicas, las enfermedades contagiosas y los pinchazos con agujas. Una mujer casada re-

cientemente señaló que su preocupación respecto a la seguridad física de su marido estaba justificada por las diversas lesiones que ya había sufrido: «Se lesionó la rodilla, la espalda y el tobillo al trasladar a pacientes, y algunos pacientes le han golpeado, de manera que estoy preocupada por su seguridad física».

Un hombre casado con una profesional del SEM señaló que la preocupación principal respecto a su mujer se refería a su seguridad física. Dijo: «Mi preocupación principal es que alguien le haga daño. Hasta el momento, la mayor parte de los ataques han sido verbales; ha tenido algunos contactos indecentes pero hasta ahora nadie le ha golpeado, pateado o cosas por ese estilo». Los pinchazos con agujas fueron otra preocupación para algunos de los familiares. De los 12 participantes, 5 señalaron haber vivido incidentes en los que los pinchazos de agujas fueron causa de preocupación. Una mujer recordó: «Se pinchó con una aguja que había estado en contacto con un paciente 2 o 3 años antes, cuando estaba limpiando la ambulancia». Dijo que a pesar de que la prueba del virus de la inmunodeficiencia humana fue negativa y de que se le aseguró que las posibilidades de infección eran bajas, la espera de 10 días fue realmente aterradora.

Los participantes cuyos familiares ejercían en contextos sanitarios expresaron una preocupación menor por la salud de su familiar, en comparación con los participantes cuyos familiares carecían de experiencia en cuestiones de asistencia sanitaria. Uno de los cónyuges, que también ejercía en el ámbito sanitario, señaló: «Me preocupa, pero el hecho de que ambos tengamos experiencia profesional respecto a los riesgos hace que mi preocupación no sea excesiva».

Las malas condiciones climáticas, los avisos procedentes de zonas conocidas por su peligrosidad y los accidentes de tráfico fueron preocupaciones adicionales descritas como estresantes por los participantes. Uno de los cónyuges dijo: «Las ambulancias no tienen los mejores niveles de seguridad del mundo frente a los accidentes... Además, acudir a una zona con la policía en la que hay armas, personas con inestabilidad mental, ya sabes». Otro cónyuge que trabajaba como profesional de enfermería señaló: «Una ambulancia es como una barca en medio de una tempestad. Nunca sabes cuándo te vas a meter en un bache, cuándo se va a producir un giro brusco o cuándo vas a perder completamente el equilibrio».

Por otra parte, los participantes comentaron el estrés emocional asociado a lo que consideraron los riesgos del trabajo de su familiar que ejercía en el SEM. Una mujer expresó sus temores respecto a la respuesta de su marido en situaciones de violencia doméstica y a la posibilidad de que le pudieran disparar. Otra participante describió su preocupación por la seguridad de su hijo debido a que había ejercido como profesional de un SEM durante los ataques del 11 de septiembre de 2001: «No pude establecer contacto con él durante 36 h... es-

tuve realmente en ascuas debido a que sabía que él formaba parte de un equipo de actuación en zonas de colapso estructural... y a que estaba en una de las zonas atacadas». Otro participante describió el impacto emocional señalando: «Es una de esas cosas respecto a las cuales nunca puedes estar preparado. ¿Podrías estar mentalmente preparado para manejar una situación de este tipo cuando se produce?».

DISCUSIÓN

En congruencia con los estudios de investigación previos efectuados en cónyuges de profesionales de la seguridad pública, los datos obtenidos en nuestro estudio revelan que los cambios de turno de trabajo dan lugar a un impacto importante sobre la conciliación de las vidas laboral y familiar en lo que se refiere a los profesionales de los SEM; sin embargo, con el paso del tiempo, el sistema familiar responde de manera flexible ante estas demandas³. A pesar de que los horarios de trabajo de los profesionales de los SEM introdujeron alteraciones en los ritmos domésticos, en las vacaciones y en otras actividades de ocio, con modificaciones en los roles familiares, los entrevistados señalaron haber superado con éxito estas cuestiones a través del control de sus emociones, del apoyo a su familiar, del equilibrio en los roles y del cultivo de sus propias amistades e intereses. La imagen de la vida familiar de los profesionales de los SEM, tal como queda reflejada en los datos de la entrevista, indica la existencia de flexibilidad y comprensión en un contexto de demandas laborales y de horarios exigentes. La mayor parte de estos familiares había estado implicada en el estilo de vida SEM durante varios años o más, por lo que los datos obtenidos sugieren que la conciliación entre las vidas laboral y familiar, así como el equilibrio en el sistema familiar, parecen evolucionar con el paso del tiempo.

Un elemento clave respecto a la capacidad para equilibrar el trabajo y la familia es el correspondiente a las características del sistema familiar, incluyendo las dimensiones del proceso de solución del problema, la comunicación y los roles⁶. Entre los familiares evaluados en nuestro estudio, la comunicación fue clave para la negociación de las responsabilidades familiares y para la resolución de los dilemas de horario planteados por el ejercicio profesional del familiar que ejercía en el SEM. También fue clave el ofrecimiento a los profesionales de los SEM de la oportunidad de que comunicaran sus propias reacciones emocionales frente a sus actividades laborales estresantes, así como el esfuerzo conjunto para establecer comunicación respecto a las responsabilidades relativas a la familia y al ámbito doméstico. Un elemento clave para promocionar el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar consiste en prestar atención a estas dimensiones del sistema familiar.

Las preocupaciones relativas a los aspectos físicos y a la salud constituyeron una realidad en lo relativo a los

profesionales de los SEM y sus familias. Estas preocupaciones tuvieron distintos orígenes y estuvieron referidas a las amenazas a la seguridad física del profesional por parte de personas o de elementos del ambiente, a los riesgos para la salud como los pinchazos con agujas y las enfermedades infecciosas, y a la exposición sistemática a pacientes enfermos. En nuestro estudio, los entrevistados estuvieron más preocupados por las amenazas constituidas por los pacientes que por las correspondientes a los espectadores. En lo relativo a las preocupaciones por la salud, las enfermedades infecciosas fueron el aspecto más problemático. Es interesante el hecho de que los cónyuges que también ejercían en contextos de seguridad pública o de asistencia sanitaria expresaron una preocupación menor por estas cuestiones. Muchos de ellos señalaron que su preocupación era menor debido a que eran conscientes de las precauciones de seguridad que se implementan en el contexto de los SEM. Todos los participantes con hijos señalaron que sus preocupaciones principales en relación con los riesgos para la salud se referían a la posibilidad de exponer a sus hijos a distintas enfermedades. Las preocupaciones relativas a los factores ambientales estuvieron referidas a los riesgos relacionados con las áreas geográficas en las que ejercían los profesionales. Estas preocupaciones se refirieron a la conducción de vehículos y a la aproximación a las viviendas de los pacientes en situaciones climáticas adversas o para responder a avisos en los que se sabía había existido una actividad violenta.

El bienestar emocional fue otra área de preocupación que apareció en este estudio. ¿Qué precio deben pagar los profesionales de los SEM y sus familias por el hecho de participar en esta profesión? Los familiares señalaron que los profesionales de los SEM desarrollan una labor más humanitaria a consecuencia de su trabajo. Esta labor de tipo humanitario hace que sea necesario que los profesionales controlen sus propias emociones y que algunos de ellos puedan tener dificultades para aplicar los mecanismos necesarios de distanciamiento emocional al final de su turno de trabajo. Tal como señalaron los cónyuges que participaron en nuestro estudio, las amenazas de agresión o de violencia en el contexto laboral son causa de lesiones físicas en los profesionales de los SEM. Estos incidentes, tanto percibidos como reales, pueden causar también dificultades emocionales. Con el objetivo de proteger el bienestar emocional de todos los implicados, las familias que participaron en nuestro estudio se habían adaptado a esta transición desde el contexto laboral al contexto familiar aplicando para ello diversos mecanismos. La consideración de la transición desde el trabajo a la familia con aplicación de medidas de reestructuración cognitiva (contemplar la situación de una forma más positiva o considerar razones alternativas para explicar los distintos comportamientos), la aplicación de estrategias de comunicación (hacer que todos sepan cuáles

son los comportamientos útiles y cuáles los inútiles, antes de que se plantee el problema) y el apoyo familiar continuado parecen ser medidas que inducen un efecto positivo intenso en estas familias.

Las agencias de SEM pueden desempeñar una función en la promoción de la conciliación entre las vidas laboral y familiar. Muchos de estos sistemas han comenzado a abordar este aspecto de gran importancia a través de la educación de los familiares respecto a la seguridad personal y a distintas cuestiones médicas generales^{1,12,13}. Los sistemas de SEM pueden incrementar actividad formativa a través del ofrecimiento, tanto a los profesionales como sus familias, de medidas educativas relacionadas con el bienestar de los profesionales, la reducción del estrés y los aspectos de la transición a la vida familiar. Por otra parte, los profesionales de los SEM y sus familias también pueden ser educados respecto a la dinámica familiar y a las variables que contribuyen a la conciliación entre las vidas laboral y familiar, incluyendo las estrategias de comunicación, los métodos de solución de problemas y las formas de conseguir el equilibrio en los roles familiares. Si el profesional tiene dificultades a consecuencia de un incidente en su trabajo, los sistemas de SEM pueden proponer distintas opciones para superar el incidente de manera que no influya negativamente en el sistema familiar (p. ej., un orientador formado específicamente, protocolos *critical incident stress management*, orientación y ayudas dirigidas a los profesionales, y remisión de los profesionales del SEM a especialistas de la salud mental del ámbito privado). Algunos de los participantes en nuestro estudio señalaron que en situaciones problemáticas el profesional del SEM habló en primer lugar con un compañero para sentirse mejor y que, después, con el ánimo ofrecido por el compañero, el profesional del SEM buscó otros tipos de apoyo. En última instancia, algunos sistemas de SEM han considerado el desarrollo de políticas y sistemas de ayuda que podrían potenciar la flexibilidad entre las vidas laboral y familiar¹⁴.

Limitaciones e investigación futura

La investigación cualitativa es adecuada para evaluar la vida familiar de los profesionales de los SEM. Ofrece al investigador y al estudioso la oportunidad de escuchar las historias y las realidades de este tipo de trabajo, más allá de los datos cuantitativos. Tal como ocurre con cualquier tipo de investigación, la investigación cualitativa presenta limitaciones relacionadas con el diseño y la implementación de los estudios. En nuestro estudio, la naturaleza (es decir, la evaluación de una muestra de conveniencia) y el tamaño de la muestra limitan la posibilidad de generalización de los hallazgos. La participación en el estudio fue voluntaria, lo que hace posible que las personas con mayores dificultades familiares hubieran decidido no tomar parte en

él. A consecuencia de ello, los resultados obtenidos en este estudio pueden ser representativos de las estrategias utilizadas por las familias más flexibles.

Por otra parte, la limitación de los recursos impidió el contacto estrecho y prolongado con los entrevistados; solamente una de las entrevistas se llevó a cabo en todos los miembros de una familia. Idealmente, la realización de una serie de entrevistas con los distintos miembros de cada familia habría ofrecido un conocimiento más profundo y detallado de las dificultades a las que se enfrentan estas familias. Además, en los estudios que se realicen en el futuro habría que ampliar los requisitos de los profesionales de los SEM, con participación de profesionales que ejercen en los contextos urbano, suburbano y rural. Todos los profesionales y familiares que participaron en el estudio ejercían a tiempo completo en SEM; sería necesaria una evaluación más detallada de la conciliación entre las vidas laboral y familiar para analizar las preocupaciones de los profesionales de los SEM que ejercen de manera voluntaria, así como de sus familias.

CONCLUSIONES

El estrés asociado al ejercicio profesional en un SEM puede influir en la conciliación de las vidas laboral y familiar, así como en la función del sistema familiar. Las autoras de este estudio han observado que las familias evaluadas en él fueron capaces de superar las dificultades asociadas al ejercicio profesional de su familiar en un SEM a través de la negociación de las responsabilidades familiares, del mantenimiento de una comunicación abierta, del desarrollo de sus propios intereses o actividades de ocio, del ofrecimiento a los profesionales de los SEM de «espacio» tras su vuelta a la vida familiar, y del ofrecimiento de apoyo mediante la escucha y la ayuda al profesional del SEM en relación con sus reacciones frente a las dificultades laborales. Por otra parte, los familiares expresaron también su preocupación por la seguridad de los profesionales de los SEM. En conjunto, los hallazgos efectuados en este estudio son esperanzadores en el sentido de que, a pe-

sar de las dificultades a las que se enfrenta la conciliación entre las vidas laboral y familiar en el contexto del sistema familiar, las familias de los profesionales de los SEM parecen ser flexibles y adaptables.

Bibliografía

1. Mechem C, Dickinson E, Shofer F, Jaslow D. Injuries from assaults on paramedics and firefighters in an urban emergency medical system. *Prehosp Emerg Care*. 2002;6:396-401.
2. Regehr C, Goldberg G, Hughes J. Exposure to human tragedy, empathy, and trauma in ambulance paramedics. *AmJ Orthopsychiatry*. 2002;72:505-13.
3. Regehr C, Dimitropoulos G, Bright E, George S, Henderson J. Behind the brotherhood: rewards and challenges for wives of firefighters. *Family Relations*. 2005;54:423-35.
4. Roth SG, Reed RA, Zurbach H. The effects of working in emergency medical services on family life. In: Blakely M, Timmons S (eds). *Lifestyle and Health Research*. New York: Nova Science Publishers; 2008.
5. Pittman J, Kerpelman J, McFayden J. Internal and external adaptation to army families: lessons from Operations Desert Shield and Desert Storm. *Family Relations*. 2004;53:249-60.
6. Epstein NB, Ryan C E, Bishop DS, Miller IW, Keitner GI. The McMaster model: a view of healthy families. In: Walsh F (ed). *Normal Family Processes*. New York: Guilford Press; 2003.
7. Barnett R, Marshall N. Men's job and partner roles: spillover effects and psychological distress. *Sex Roles*. 1992;27:455-69.
8. Story L, Repetti R. Daily occupational stressors and marital behavior. *J Fam Psychol*. 2006;20:690-700.
9. Shakespeare-Finch J, Smith S, Obst P. Trauma, coping resources, and family functioning in emergency services personnel: a comparative study. *Work Stress*. 2002;16:275-82.
10. Creswell J. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications; 2003.
11. Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications; 1985.
12. Brough P. Workplace violence experienced by paramedics: relationships with social support, job satisfaction, and psychological strain. *Aust J Disaster*. 2005;2:1-12.
13. Stephens C. Health benefits of the disclosure of emotions about traumatic experiences: what is the evidence and potential for therapeutic benefits? *Aust J Disaster*. Available at: <http://www.masey.ac.nz/~trauma/issues/2002-1/editial.htm> Accessed March 8, 2007.
14. Somech A, Drach-Zahavy A. Strategies for coping with work-family conflict: the distinctive relationships of gender role ideology. *J Occup Health Psychol*. 2007;12(1):1-19.