

CAPITULO II

PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA

II - PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA

*"Es mejor prender una vela
que maldecir las tinieblas"*

CONFUCIO

Hasta ahora los psicólogos se han preocupado principalmente de la Psicología Clínica, aplicando los principios generales de la Psicología, al ámbito del diagnóstico y tratamiento de enfermedades mentales o al estudio del desarrollo infantil, laboral o educacional. Ha llegado el momento, que centremos nuestra atención en los constantes peligros que a diario enfrentamos y que nos capacitemos en la fábrica o industria, en el edificio de altura y en el colegio, con el fin de disminuir los riesgos y minimizar la accidentabilidad.

Martin*, 1995 sostiene que los cambios ocurridos a nivel de la producción de bienes y servicios en el contexto de una internalización de la economía, plantean serios desafíos a las empresas. Uno de ellos, es enfrentar la competencia con altos niveles de calidad, productividad e innovación permanente, donde ya no es suficiente contar con los elementos tradicionales de producción y competencia, capital y tecnología, sino que es necesario la incorporación de conocimientos al recurso humano, los actores de este proceso, quienes están jugando un papel determinante.

La dura realidad de la economía, nos ha vuelto la mirada a lo humano. De la visión del accidente laboral, errores de producción adscritas al factor humano, se vuelve la mirada a las condiciones integrales de la situación del hombre en su trabajo, buscando su bienestar y desarrollo.

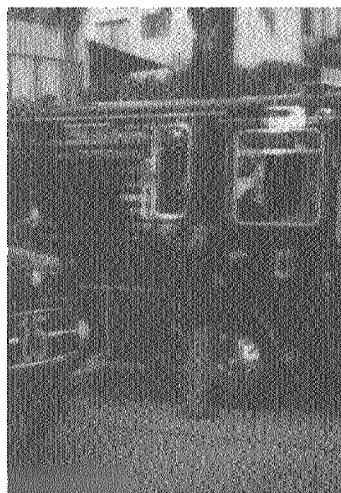
El presente libro es el resultado de la experiencia personal de su autor, quien ha participado en más de 5.500 situaciones de emergencia y ha sistematizado desde el punto de vista psicológico, lo que ocurre durante ellas. Aborda temas que van de lo concreto-práctico hasta aspectos paranormales que, como ustedes verán, se activan en estas circunstancias de peligro.

En el texto se teoriza a partir de la práctica y no se pretende explicar conceptos ni hacer lucubraciones sobre las emergencias. «No existe mejor teoría que una buena práctica», dice un refrán criollo. Veremos el aporte de diversas ramas de la Psicología, especialmente de la Neuropsicología que, a partir de los estudios acerca de las funciones de cada hemisferio cerebral, nos permite conocer la relación entre nuestro cerebro y el peligro, como a la vez, comprender por qué actuamos torpemente en situaciones peligrosas y por qué nos bloqueamos en el momento de actuar. Sólo en la medida que conozcamos lo que ocurre en una emergencia y los cambios psicológicos que experimentan los participantes y asimismo, estemos en condición de aplicar técnicas psicológicas en estas circunstancias, podremos minimizar riesgos.

* Martin, Enrique. Ingeniero de Ejecución en Maderas
Comunicación Personal

2.1 Definición.

Definimos la Psicología de la Emergencia como «aquella rama de la Psicología General que estudia los distintos cambios y fenómenos personales presentes en una catástrofe sea ésta natural o provocada por el hombre, en forma casual o intencional». En este sentido, tenemos que recordar hechos ocurridos durante el año 1994 y 1995, como son el atentado a la comunidad Israelita de Argentina y al metro de Japón, en los cuales acciones intencionales, como consecuencia tenemos que lamentar un sinnúmero de fallecidos y cientos de heridos que tendrán secuelas de por vida. La Psicología de la Emergencia es una Psicoprevención y sus principios fundamentales son los siguientes:



- Muchas desgracias suceden por la reacción psicológica de las personas, más que por el evento que inicialmente produjo dicha emergencia.
- Pretendemos lograr buenos resultados y sin embargo, tenemos una actitud de indiferencia frente al peligro, hecho que facilita la ocurrencia de accidentes.
- Se ha demostrado que la casi totalidad de los accidentes se producen por fallas humanas.

Frente a esta situación, la Psicología tiene mucho que decir y más aún, que hacer. Tal vez, lo primero consista en desarrollar lo constructivo del hombre y disminuir lo destructivo de éste. Desde el accidente casero a la guerra, pasando por el accidente laboral, son en su mayoría accidentes producto de esos núcleos destructivos inherentes al hombre. Los psicólogos, los prevencionistas y educadores tienen mucho que aportar. Invito a leer las próximas páginas, bajo la filosofía de la prevención y la prédica de la prudencia frente al peligro.

2.2 Objetivos generales de la Psicología de la Emergencia :

- 1.- Describir y explicar fenómenos psicológicos presentes en una catástrofe.
- 2.- Identificar los cambios personales que facilitan el miedo y la angustia.
- 3.- Aplicar técnicas psicológicas en situaciones de emergencia.
- 4.- Seleccionar personal para integrar grupos de rescate.
- 5.- Capacitar psicológicamente a la comunidad para afrontar accidentes y así evitar consecuencias mayores una vez producida una situación peligrosa.

2.3 Destinatarios

La Psicología de la Emergencia está destinada a capacitar grupos de rescate, a trabajadores y toda la comunidad. Indudablemente que la formación y capacitación de cada uno de estos grupos será distinta. A los integrantes del grupo de rescate se los seleccionará física y psicológicamente. Disponemos en la actualidad de diversos instrumentos psicométricos para hacerlo. Luego se les capacitará teóricamente en la materia. Por su parte los trabajadores en la fábrica, la industria y la oficina tendrán capacitación específica. La comunidad debe darse cuenta de que los siniestros, cualquiera sea su naturaleza, son habituales e impredecibles. Por ello, el comportamiento adecuado en una emergencia será decisivo para evitar consecuencias mayores.

2.4 Metodología de enseñanza

"Podrás medir el cielo y la tierra pero nunca la mente humana".

PROVERBIO CHINO

La ciencia psicológica tiene como objetivo el estudio del comportamiento o conducta. A raíz de la complejidad de la conducta, la psicología ha debido hacer algo similar a lo realizado por la medicina. Inicialmente existían médicos, que trataban a sus consultantes frente a cualquier dolencia. Pero la complejidad del organismo, las investigaciones científicas y la fuerte tendencia a la diferenciación de lo común en nuestros días llevó a los médicos a especializarse. Así es, como algunos estudian exhaustivamente el



corazón y reciben el nombre de cardiólogos y otros que se preocupan de la visión son llamados oftalmólogos. De igual modo, los psicólogos han debido especializarse. Algunos estudian las distintas transformaciones que se producen desde el nacimiento hasta la edad adulta, dando origen a la psicología del desarrollo o evolutiva, otros se dedican al diagnóstico y tratamiento de problemas y enfermedades mentales, son denominados psicólogos clínicos.

Por el hecho de ser la psicología una ciencia de la conducta, está en cada actividad humana. Debido a ello, los desafíos y exigencias actuales llevan al psicólogo a aplicar los principios psicológicos a diferentes áreas del saber. Inicialmente fueron aplicados a la educación, la clínica y al trabajo. Hoy estas áreas constituyen ramas de la psicología, tras haber diseñado sus propios métodos y realizado investigaciones independientes. Pero las características de la vida moderna - marcada por el progreso - exponen al hombre a enfrentar nuevos riesgos. Surgen entonces los prevenciónistas alzando sabiamente su voz, señalando normas y pautas e indicando procedimientos muy acertados para disminuir los accidentes. Sus planes de prevención los podríamos considerar equivalentes a una prevención primaria, es decir a evitar que ocurran accidentes. Lamentablemente estas normas son rebasadas por fallas humanas o por circunstancias diversas y no queda otra alternativa que actuar. De nuestra conducta dependerá el resultado. Si es calmada y serena, controlaremos la situación. La forma de conseguirlo requiere de algunos pasos.

En psicología de la emergencia la primera información que debemos entregar a nuestros alumnos es teórica, con el fin de que sepan el porqué de lo que se les enseña. La psicopedagogía contemporánea dice que, el mejor aprendizaje se logra por comprensión más que por memorización. Así es como no tan sólo debemos enseñar que el carburo reacciona con el agua, sino también llevar a nuestro alumno a comprender y saber que no todo incendio se apaga con el vital elemento. Pero esto no es todo, es necesario que nuestro prevenciónista conozca una serie de elementos y de ese modo sepa en teoría cuándo y cómo debe usar tal o cual procedimiento de extinción. Para lograr que asimile este conocimiento y pueda utilizarlo espontáneamente en cualquier instante, necesitamos enseñar de nuevo el mismo contenido con una modalidad diferente, que lo lleve a poner en acción otras áreas cerebrales y active otros procesos. El aprendizaje de esta materia es lento, pero cuando se obtiene no se olvida más.

*" Lo que lleva mucho
tiempo en aprender
lleva mucho tiempo
en olvidar"*
SENECA

2.5 Toma de decisiones bajo presión de tiempo

Es muy diferente escuchar una hermosa disertación en una sala de clases, llena de comodidades, que enfrentar una situación real de emergencia, ante la cual todo el dominio, los argumentos y los conocimientos, puede que se nos olviden por bloqueo emocional.

En un momento de peligro, codificamos y descodificamos una cantidad enorme de información, lo que redundará en una organización y acción contra el tiempo. Por tratarse de una situación de peligro, el miedo y la angustia pueden bloquear nuestro desempeño intelectual. Para que ello no ocurra, hemos creado algunos ejercicios de fácil aplicación y de buenos resultados que permiten la familiarización con situaciones de estrés.

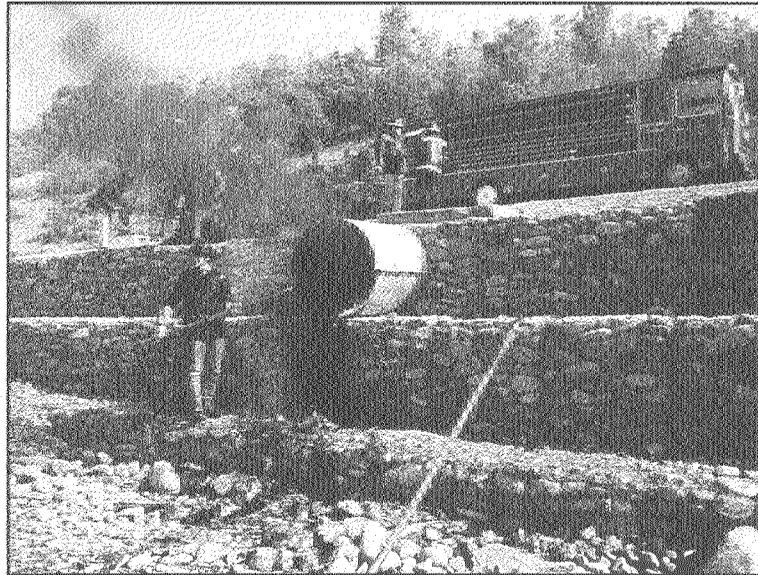
2.6 Procedimiento

- 1.- Describa una situación de emergencia como la siguiente :
«Arde violentamente un balón de 45 kilos de gas en una sala de cocina. Una cortina colindante está comenzando a arder. Entra usted y ve esta situación. Tiene una manguera de jardín y un extintor de polvo seco».
- 2.- Luego de entregar esta carta a su alumno, encienda un fósforo y entrégue-selo al alumno diciéndole «no puedes botarlo hasta que soluciones el problema». Durante su solución hágale preguntas, con el fin de complcarlo y angustiarse más.

Es indudable que su interlocutor se angustiará y se bloqueará más que si no tuviera el fósforo. Pues bien, en la medida que hagamos este tipo de entrenamiento permitiremos a nuestro prevencionista adquirir seguridad y dominio frente a sus decisiones y al mismo tiempo, le enseñaremos a perder el miedo frente a la presión de tiempo.

2.7 Entrenamiento masivo a presión

Con frecuencia observamos errores de procedimiento increíbles en personal, nada menos, que encargados de la prevención o en integrantes de grupos de rescate. Hace algún tiempo me comentaban el caso del encargado de un piso en un rascacielos capitalino, que quiso utilizar un extintor frente a un principio de incendio y se turbó totalmente al hacerlo. No podía sacar el seguro y sus manos tiritaban, en medio de su aspecto trémulo y color pálido.



Este tipo de situaciones es muy habitual y se debe a que la angustia bloquea nuestro comportamiento intelectual. Si la misma tarea la realizamos sin la presión de la emergencia, no cabe duda que la realizaremos bien. Pero sometidos al intenso estrés que significa actuar contra el tiempo, nuestro desempeño y eficiencia intelectual disminuyen. El objetivo de este entrenamiento a presión es lograr la misma eficiencia en una emergencia.

Desde hace algún tiempo, para adquirir dominio frente a las tareas que debemos realizar en situaciones de emergencia, entreno al personal bajo intenso estrés. El diseño de esta modalidad es bastante sencillo. Consiste en que uno de nuestros alumnos realice una tarea rutinaria, por ejemplo, unir dos mangueras de 50 milímetros, mientras todo el grupo lo angustia y reta. Esta sobreestimulación va a tender a interferir la realización de su tarea. Sin embargo, en la medida que aprenda a «no escuchar», o a lo menos, a no descontrolarse, el día que enfrente una verdadera emergencia, esta conducta de unir mangueras la tendrá tan asimilada, que será prácticamente imposible que no la pueda realizar. La angustia genera el síntoma y el síntoma genera la angustia. Este es el círculo vicioso habitual, cuando no podemos realizar bien una tarea en situaciones de emergencia. El entrenamiento a presión tiene como objetivo, convertir este círculo vicioso en un círculo virtuoso.

La esencia de una situación de emergencia es el estrés que genera. En términos técnicos, se entiende por estrés la fuerza que actúa sobre un objeto y que al sobrepasar un determinado nivel produce la deformación o destrucción del objeto o sistema. Los estímulos que pueden generar estrés son de diferente tipo: físicos, como la temperatura o el sudor; químicos, como el

smog; bioquímicos, como el alcohol, o psicológicos propiamente tales. En una situación de emergencia, por ejemplo un incendio, pueden haber simultáneamente, estímulos de varios tipos. Las consecuencias a nivel fisiológico son trastornos digestivos, espasmos estomacales, taquicardia, etc.; y a nivel motor la tensión incide en todas las zonas del control voluntario del cuerpo. En un comienzo el organismo tiende a adaptarse haciendo un gran esfuerzo. Es decir, a la reacción de alarma que se produce en el estado de estrés se sigue una fase de resistencia, que se traduce en una elevada disposición a responder a la sobreestimulación. Es muy importante que quienes participan en actividades de rescate se encuentren lo más familiarizados que sea posible con situaciones de estrés. Un ejemplo de esta familiarización lo constituye nuestro entrenamiento a presión. Pero se debe tener presente que, pese a todo entrenamiento, nos podemos ver enfrentados a situaciones de emergencia que dejen más de alguna secuela, como lo veremos en el Síndrome Post-emergencia.

2.8 Criterio y actuación en Emergencias

*"No siempre es malo para la planta
que se rompa el macetero"*

ALBERTO COLLADOS BAINES

Los socorristas constituyen un grupo de personas que en la actualidad son tan necesarios como importantes, tanto en el ámbito privado como público. Así es, como diversas empresas en el mundo entero, forman estos grupos para actuar con prontitud frente a un desastre de cualquier índole.

Pero la complejidad del mundo actual y los desafíos del próximo milenio, llevan a la imperiosa necesidad, por una parte, de perfeccionar la técnica y por otra, tal vez la más importante, de actuar con criterio frente a una emergencia. Defino criterio aplicado a situaciones de emergencia, a la combinación de inteligencia, conocimientos, cultura, creatividad y capacidad de improvisación, que surgen de modo auténtico en personas cultivadas, que espontáneamente por su filtro social y código ético, los lleva a actuar en pro del bien común. Difícil, pero se puede lograr.

Tradicionalmente y siguiendo el esquema de la guerra, se socorría a las personas con rudimentarios elementos y procedimientos simples; hoy, próximos al siglo XXI, debemos reemplazar nuestros ímpetus por acciones racionales, aplacar nuestra pasión rescatista y actuar de acuerdo a lo que sugieren nuestros expertos en cada materia, subordinando la jerarquía tradicional a una jerarquía que reconozca el conocimiento de los especialistas; son los expertos en salud quienes tienen la palabra frente a los heridos; los eléctricos frente a problemas de su especialidad, etc. En otras palabras mantiene plena vigencia en los rescates aquel viejo refrán que dice: *"Paste-lero a tus pasteles"*