

CAPITULO VII

REDOBLE DE ENERGIA Y SISTEMAS DEFENSIVOS EN SITUACIONES DE PELIGRO

VII - REDOUBLE DE ENERGIA Y SISTEMAS DEFENSIVOS EN SITUACIONES DE PELIGRO

Desde mediados del siglo XX, la vida urbana se ha complicado significativamente. La aeronavegación, los descubrimientos científicos y la tecnología, si bien han brindado importantes beneficios al hombre, también le han impuesto una gran exigencia en el plano intelectual y en el área de la seguridad y la prevención de riesgos. Así es como en la actualidad, los riesgos son cualitativamente distintos a los de la década anterior.

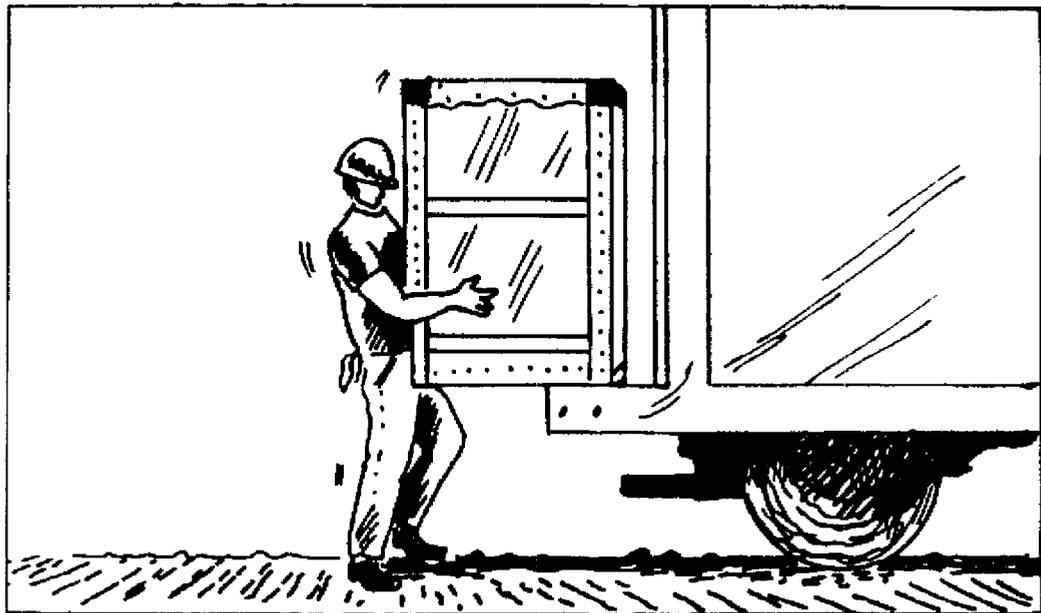
Toffler (19), afirma que en los tres decenios que mediaban con el siglo XXI, millones de personas normalmente sufrirían una brusca colisión con el futuro. Y así parece ser. Las antiguas cocinas a leña, los tranvías de comienzos de siglo, tirados por percherones, y las rudimentarias tecnologías caseras pareciera que garantizaban la seguridad de las personas, que, en tertulias serenas, presenciaban el lento paso del tiempo. Hoy el ritmo agitado y veloz de la vida nos lleva a la necesidad de comunicarnos a la brevedad, desde la cordillera a la ciudad, y vivir aceleradamente en una verdadera lucha con el tiempo. Pero esto no es todo. La densidad de la población urbana, el parque automotriz, el transporte de sustancias peligrosas por calles y carreteras, el aumento de industrias, son una inminente carga de peligros diversos, y de una pérdida potencial de vidas humanas. Esto conlleva la necesidad imperiosa de estar capacitados en distintas materias, siendo la Psicología una de las fundamentales.

Através del tiempo, me he referido anteriormente a algunas funciones intelectuales o facultades mentales típicas, como lo son la inteligencia, la memoria, la percepción, etc. y a la forma cómo se deberían desarrollar para enfrentar situaciones de peligro. Sin embargo, no me he referido a algunas capacidades, tal vez innatas, instintivas o inconscientes que, frente al peligro, cualquiera sea su naturaleza, aparecen y se ponen a nuestro servicio, como una verdadera fuente de vida y protección.

Con frecuencia, y no por ello sin asombro, observamos hechos casi inexplicables que se producen en situación de riesgo. Cuando las normas de seguridad y prevención de riesgos fallan, y no cabe otra alternativa que la acción inmediata, aparece un conjunto de fenómenos interesantes de analizar y explicar, entre ellos el redoble de energía.

Por energía redoblada entiendo el conjunto de capacidades psicológicas

conscientes e inconscientes, que surgen y confluyen en un instante de riesgo personal y que nos lleva a actuar sobredimensionadamente obteniendo resultados jamás previstos. Por ejemplo, una anciana ve a su nieto atrapado en un derrumbe y mueve un mueble de gran pesaje ¿Cómo lo pudo hacer? ¿De donde obtuvo fuerzas? Un colega en la Universidad me contaba que, hace algún tiempo, al lado de la casa de sus padres se produjo un incendio. El capitán de bomberos le sugirió a un hermano de mi colega que sacara con rapidez muebles y especies de valor, ante lo cual recordó que en un estante sus padres guardaban la caja de fondos. Entonces llevó este enorme estante al jardín de la casa del frente, situado a una distancia de 20 metros. Luego continuó sacando enseres. En la tarde de ese día comenzó a guardar las cosas en su casa, y cuando llegó el momento de trasladar el ropero, no pudo hacerlo sino con la ayuda de cinco personas más que, en medio de varios tropiezos, volvieron el estante a su lugar. Pero la mayor dificultad la tuvieron al ingresar al dormitorio donde estaba este mueble ya que previamente deberían sortear una especie de codo en el pasillo de distribución.



La investigación neuropsicológica, preocupada de averiguar la relación existente entre cerebro y conducta, ha llegado a descubrir que sólo utilizamos un 10% de nuestro cerebro. Surge la pregunta: ¿y el 90% restante de nuestro cerebro, que función cumple?

Siguiendo la opinión de algunos autores, me inclino a pensar que existen capacidades, a lo mejor primitivas, que en la actualidad permanecen inconscientes, que en situaciones de emergencia aparecen con toda su fuerza y vigor, con el fin de preservar la especie y proteger la vida. Pero la energía redoblada no aparece siempre sola. Estudios en Zoología nos brindan significativos aportes, extensivos al hombre en este tipo de situaciones. Los mecanismos de defensa de las especies animales, frente a las inclemencias

del medio ambiente, datan desde el origen del mundo y pareciera que se han incorporado en forma definitiva al inconsciente colectivo del hombre. Todo nuestro pasado animal está presente en cada uno de nosotros, afirma Carl Jung. En la actualidad, en un mundo tan convulsionado y peligroso, donde la sofisticación tecnológica está presente en todas partes, estos mecanismos de defensa vuelven a surgir, pero ya no frente al trueno o al rayo, el maremoto o el sismo exclusivamente, sino a sistemas electrónicos o aparatos de compleja manipulación.

Cuando enfrentamos una emergencia se produce este fenómeno tan singular que llamamos el redoble de energía o de fuerza y somos capaces de hacer cosas que jamás pensamos que pudiéramos realizar. Cuenta la historia que, durante la guerra de la independencia, San Martín envió un mensaje con un soldado a caballo, el cual tras ser descubierto por el enemigo cruzó por el aire una quebrada imposible de saltar en circunstancias normales.

De mi casuística seleccionaré algunos ejemplos. Hace algunos años me correspondió, junto a mi Compañía de Bomberos, efectuar un rescate de un vehículo que cayó en un canal contiguo al Río Mapocho, a la altura del Hotel Sheraton. Una de las personas que tripulaba el auto era una mujer embarazada, la cual, inconsciente por el golpe, se sujetó de una varilla de un sauce y con una mano tomada de esta rama flotaba en las tormentosas aguas.

Cuando niño, junto a tres adultos, uno de ellos mujer, levantamos una liebre con varios pasajeros que volcó en Avenida Eliodoro Yañez y Los Leones. En los ejemplos que mencioné, si le pidiéramos a los protagonistas que repitieran su acción o hicieran algo similar no podrían, por muy buenas intenciones que tuvieran o tuviéramos. Pues bien, las acciones de carácter racional, programadas, lógicas y proporcionales son realizadas, como ya explique en capítulos anteriores, principalmente por el curso del hemisferio izquierdo (por ejemplo, cuando tenemos que hacer varias diligencias, las agrupamos por sector geográfico, o por orden de importancia). Es decir, organizamos la información utilizando funciones localizadas preferentemente en el hemisferio izquierdo. Sin embargo, cuando enfrentamos un peligro, cuando las vías lógicas y racionales están cerradas y la acción es inminente, surgen mecanismos de defensa y acción, comandados principalmente por el hemisferio derecho de nuestro cerebro.

Cuando nos enfrentamos a situaciones de peligro surge otro mecanismo de defensa al cual llamo «comunicación inconsciente» y que otros autores lo describen a la luz de la Parapsicología. Observaciones hechas en animales nos brindan importantes aportes. Toro H. y Chiappa (20) sostienen que los mecanismos de comunicación más conocidos en insectos son las señales olorosas producidas por sustancias químicas llamadas feromonas, que permiten comunicación a distancia. Una feromona o una mezcla de ellas puede formar códigos con claro sentido para el grupo, como son: «atención», «alarma general», etc., señales que se pueden apreciar, a través de sus resultados, si se molesta levemente un hormiguero, si se produce un disturbio mayor o se destruye parte de la entrada.

La comunicación visual, muchísimo más compleja, ha sido comprobada en la abeja de miel, cuando una exploradora informa, a través de movimientos especiales (la danza de las abejas), el descubrimiento de una nueva fuente de alimento. Llama la atención que tanto la informante como los que reciben la información sean capaces de interpretar y memorizar los datos por un tiempo considerable para que así el sistema funcione en forma eficiente.

Cuántas veces he visto personas efectuando acciones aparentemente ilógicas, contra todos los datos objetivos presentes en un momento; sin embargo, su intuición ha sido capaz de percibir inconscientemente aspectos y datos que no son procesados por la razón y evitan riesgos. Nuestro organismo sabe más de lo que cree que sabe. Algunos autores hablan de la confianza organísmica. Pues bien, es indudable que aparecen en situaciones de máximo estrés, como lo es una emergencia.

Pareciera que, cuando enfrentamos un peligro, una emergencia, los mecanismos que algún día usó el hombre entran en funcionamiento con toda la riqueza y sabiduría que les ha dado el tiempo. Estas capacidades han sido postergadas por la aparición de la cultura. En esta perspectiva es donde surgen la prevención de riesgos y la normas de seguridad. Tal vez, la combinación armónica de ambos aspectos nos proporcione seguridad y eficiencia. Quedarnos sólo con lo primitivo es peligroso, utilizar sólo lo racional es limitado. Nuestro cerebro es rico en capacidades de todo tipo, muchas de ellas desconocidas por nosotros, pero siempre al servicio de nuestra seguridad.

CAPITULO VIII

EL MIEDO: REACCION PSICOLOGICA ANTE UNA SITUACION DE EMERGENCIA

VIII - EL MIEDO:

REACCION PSICOLOGICA ANTE UNA SITUACION DE EMERGENCIA.

*"En determinados momentos,
media docena de hombres
podrían constituir
una multitud psicológica"*

GUSTAVE LE BON

El miedo es una reacción permanente del individuo frente al peligro que da lugar, frecuentemente, a actos emocionales repentinos que pueden parecer heroicos. Una antigua publicación sostenía que, en la guerra, son pocos los hombres que no conocen el miedo, y estos sujetos no tan sólo son anormales, sino peligrosos, ya que tienen su mente endurecida para vivir una emoción. En muchas ocasiones el miedo puede expresarse en torpezas increíbles, incluso frente a tareas rutinarias. Nuestro quehacer bomberil normalmente implica la confrontación con situaciones que alteran el estado de indiferencia de la persona; por esta razón es conveniente tener claros los niveles particulares que son afectados. En la medida que la persona comprenda los cambios que en ella se producen será capaz de controlar su reacción personal y, por lo tanto, su desempeño será óptimo.

Tanto en lo psicológico como en lo orgánico se observan cambios cuantitativos y cualitativos que son fundamentales para la adaptación del individuo a su medio ambiente.

Ante un peligro, a nivel fisiológico se producen alteraciones tales como una dilatación pupilar que tiende a otorgar al interior del globo ocular el máximo de luz disponible. lo que deriva en una agudización de la capacidad perceptivo-óptica; aumenta la frecuencia respiratoria, lo que favorecerá el mayor aporte de oxígeno, especialmente a las células cerebrales, lo que redundará en un mejor desempeño a nivel intelectual. También el oxígeno permite reconvertir el ácido láctico en glicógeno y esto da la posibilidad de que no se paralicen los músculos y de ese modo poder continuar la acción.

Interesante resulta mencionar que el hecho de tener energía para desplazarse contribuye a una buena adaptación. Observaciones hechas con animales demuestran que la falta de energía genera neurosis. Los músculos funcionan con glicógeno; la reserva se encuentra en el hígado, donde luego de pasar a la sangre se dirige a los tejidos correspondientes. Con el fin de mantener el nivel y ritmo de actividad

deseable, siempre recomiendo que los grupos de rescate anden premunidos de caramelos para así compensar el gasto de energía que implica su labor. De este modo al aumentar el tono muscular la capacidad de movimiento encontrará a la persona en óptimas condiciones. También se produce una aceleración del ritmo cardíaco, lo que permite mayor aporte de oxígeno y nutrientes a los distintos niveles de la economía orgánica.

Sin embargo, estas sobrecapacidades pueden verse favorecidas o interferidas, según sea la reacción de la persona ante la situación de peligro, el que nos produce esta ruda emoción llamada MIEDO. « Cuando los caminos trazados se hacen demasiado difíciles o cuando no vislumbramos caminos ya no podemos permanecer en un mundo tan urgente y difícil. Todas las vías están cortadas y, sin embargo, hay que actuar. Tratamos entonces de cambiar el mundo, o sea de vivirlo como si la relación entre las cosas y sus potencialidades no estuvieran regidas por unos procesos deterministas sino mágicamente» (17).

Sólo la capacitación permite aproximarnos a una respuesta adecuada frente al peligro. El control de la conducta humana frente a una emergencia evita desgracias y consecuencias lamentables e innecesarias; para ello el conocimiento y dominio de sí mismo es esencial.

8.1 Etapas del miedo y formas de aparición.

El mundo actual día a día crea nuevos aparatos que llevan a la aparición de nuevos riesgos. Resulta muy importante entonces descubrir el fenómeno clave en toda emergencia: El Miedo. Emilio Mira (24), distinguió seis estadios del miedo, que perfectamente podemos aplicar al bombero frente al peligro: Yo agrego uno más: el 0, que se refiere a la persona sin miedo, la cual es contraindicada para integrar grupos de emergencia. Este tipo de personas generalmente induce a otros riesgos innecesarios. Con el fin de demostrar sus condiciones y exhibirse puede producir una catástrofe peor que la inicial.

1.- Aparece el miedo como *prudencia*. La persona está consciente del peligro y cualquier acción que emprenda está siendo controlada psicológicamente por el sujeto.

2.- El miedo aparece como *precaución*. Se caracteriza porque la persona toma todas las providencias del caso para enfrentar el peligro. Mantiene una actitud serena y sus conductas son apropiadas a la situación.

3.- Como *prevención o alarma*. Se caracteriza por vacilaciones y nerviosismo. Este estado del miedo presenta inconvenientes para la labor de rescate.

4.- Como *angustia aguda*. El sujeto pierde el dominio sobre sí y genera una nueva emergencia. En este caso esta persona debe ser atendida en forma urgente. Debe ser sacada del lugar a la brevedad ya que su conducta puede ser el punto de partida para el inicio del pánico.

5.- Como *espanto*. Los actos reflejos dominan a la persona, la cual es prácticamente incapaz de emprender alguna acción adecuada frente a la situación.

6.- Como *terror*. En este estado el individuo está paralizado por el miedo, incapaz de darse cuenta de lo que sucede, experimentando, por lo general, relajación de esfínteres. No olvidemos que las descargas de adrenalina en sobredosis pueden tener efectos letales. En el terremoto de abril de 1992 en Alemania murió una sola persona, y no murió por lesión física alguna, sino de miedo

El miedo es contagioso y se trasmite en forma automática. No se necesitan palabras para que esto ocurra, basta sólo una mirada o un leve gesto para que esta ruda emoción se exteriorice a los demás. Cuando el miedo se hace colectivo cambia no tan sólo de nombre, sino también en su dinámica. La razón y la lógica en el miedo o en el pánico, al igual que en el temor y la angustia, se subordinan a las leyes mágicas de la emoción. Es decir, nuestra conciencia transforma la relación con el mundo y el mundo cambia las cualidades con la conciencia. El mundo es la captación de relaciones nuevas del objeto o situación. Recordemos por un instante las acciones irracionales que hacen las personas frente a un peligro real o imaginario y cuantas de estas conductas tienen efectos dramáticos muchas veces. En una ocasión la reacción precipitada de un señor provocó un incendio. Inicialmente su estufa se inflamó, pero sin mayores consecuencias ni riesgos. No obstante el dueño de casa se asustó y le lanzó agua, lo que precipitó un principio de incendio. Al enfrentar una situación de peligro, lo primero que se produce es la percepción de la situación, pero al mismo tiempo una evaluación de ella. La evaluación tiene como objetivo la supervivencia. Existe un instinto de conservación que desencadenará la huida o la aproximación, dependiendo del punto que se estimule en el hipotálamo.

Muchas publicaciones existen en relación al miedo pero muy pocas sobre a la forma de dominarlo. Vallejo - Noguera (21), afirmaba: «La valentía no consiste en no sufrir miedo, sino en dominarlo y continuar en la línea de conducta elegida». Esto supone, indudablemente, manejo de técnicas y capacitación constante teórica y práctica. Podemos condicionar nuestro sistema vegetativo. El sudor, las palpitaciones, etc., pueden ser modificados

mediante la aproximación sucesiva a situaciones de miedo.

El problema es complejo y la solución difícil; sin embargo podemos decir que su serenidad está directamente relacionada con el éxito de la gestión y con la eficiencia de los colaboradores. Es fundamental que en los actos del servicio se destaque la mínima cantidad de personal para cada labor. La congregación de personal sólo lleva a la contemplación impasible de la situación. Un estudio recientemente publicado por la Universidad de Marburgo, concluye que la disposición a ayudar decrece cuantas más personas se hallan presentes, debido a una reducción de la responsabilidad, por cuanto cada persona sabe que cada uno de los demás puede prestar auxilio.

*"La mucha luz es como
la mucha sombra: no deja ver."*
CARLOS CASTAÑEDA

La distribución previa del personal que concurre a una emergencia, facilita el desempeño en terreno, puesto que en el momento que se le asigna una labor al voluntario, éste comienza a organizarse mentalmente. Las imágenes de una situación constituyen, en cierto modo, la situación misma. Recordemos lo que ocurre cuando imaginamos un hermoso paisaje. En gran medida lo estamos viendo; del mismo modo, un hecho desagradable también lo estamos enfrentando. Es importante mencionar que existen labores que pueden ser realizadas por cualquier socorrista, en cambio otras que deben ser realizadas única y exclusivamente por los especialistas. El mando no debe trabajar a no mediar que sea imprescindible su acción ya que se expone a perder la visión de conjunto.

Entre las tantas descripciones del miedo, me parece interesante la hecha por J.P. Sartre «Si usted tiene una pistola y me apunta yo siento miedo; en ese momento, la persona reacciona frente a un objeto presente. Piensa la persona apuntada que al otro se le puede escapar un tiro o volverse loca y matarlo».

Pues bien, si le entregamos esa misma pistola a la persona que era apuntada inicialmente, ésta ya no siente miedo sino angustia. Piensa en ese instante. "No se me vaya a mí a escapar un tiro; no vaya yo a volverme loco y lo mate". La angustia por tanto es miedo a la propia libertad, a lo que yo sea capaz de hacer en un momento dado. ¿No es acaso lo mismo que se nos produce en una situación de emergencia?

Imaginémonos por unos instantes que en un liceo, taller o imprenta se produce un incendio. Algunas personas escaparán por sus propios medios, pero otras no lo podrán hacer. A la compañía de bomberos o grupo de rescate le corresponderá actuar como primer socorro. Miedo frente al espectáculo,

angustia por la labor que deberán efectuar, invadirán su mente: «No vaya a ser que lo que haga desenlace algo peor que lo que ocurrió». Es la frase que se impone siempre en estas circunstancias. Entra una vez más a operar la Psicología de la Emergencia, aportando técnicas para el control de la conducta personal.

Los efectos del miedo y de la angustia son acumulativos y se pueden presentar ya sea como miedo activo o pasivo. En el miedo activo, el sujeto puede, a veces, redoblar sus energías y realizar acciones que jamás pensó que pudiera hacer; el miedo pasivo, en cambio, junto a una serie de cambios orgánicos, lo vivimos con una sensación de algo increíble y no atinamos a movernos. Perplejos o paralogizados, estupefactos o anonadados con la posibilidad de ejecutar una acción o emprender una conducta.

El temor, otro fenómeno presente en situaciones de emergencia, se define como la representación imaginaria de un objeto vivido como amenazante, que a través del tiempo ha ido adquiriendo connotaciones negativas. Por ejemplo, "el viejo del saco", personaje típico en las viejas calles de la ciudad. Este personaje, fue utilizado durante muchas generaciones como sujeto de temor con los niños. Los padres solían decir con el fin de que los niños ingerieran algunos alimentos, que si no se los comían, la presencia de este hombre con un saco sería inminente. Así fue, como a través del tiempo adquirió un significado negativo. Hay un refrán que ilustra lo que es este fenómeno psicológico: "el que se quema con leche ve una vaca y llora".

8.2 El Pánico y sus Características

Cuando se produce una catástrofe, cualquiera sea su naturaleza, las personas afectadas reaccionan, como es natural, con miedo, y éste puede convertirse en pánico y tener manifestaciones muy especiales. Recordemos que, el pánico no es otra cosa que el miedo colectivo.

En lo fisiológico se producen los mismos fenómenos y cambios que en el miedo. Sin embargo, en lo psicológico aparecen características distintas. Merlo (13) cita a Ortega y Gasset, que en su libro «La Rebelión de las Masas» da un ejemplo de pánico festivo, ocurrido en una pequeña ciudad española. «Debido a la proclamación de un nuevo Rey se dió bebida alcohólica gratis al pueblo congregado delante del Municipio. Pero la festividad pronto escapó a todo control. Con vivas y gritos el pueblo vació los almacenes de la ciudad y luego el Tesoro Comunal, se saquearon negocios, toda clase de objetos útiles fueron arrojados a la calle. Hasta el clero se contagió del pánico, se aconsejó a las mujeres que arrojaran a la calle todo lo que tenían en sus casas, para salvarse. Al final no quedaba nada en la ciudad, ni alimentos ni camas, la gente se vio sin lo necesario para vivir. El éxtasis del amotinamiento se convirtió en pánico. El festival causó una

especie de suicidio comunal en éxtasis y pánico». El relato de Ortega ilustra una de las posibles reacciones colectivas cuando se ve amenazada la integridad física o la vida.

La descripción de estos fenómenos psicológicos es importante para el socorrista. Constituyen el paso inicial para el manejo adecuado de situaciones de esta naturaleza.

8.3 Mister Buac

Tal vez nos provoque curiosidad averiguar de que se trata este título y quien será su protagonista. Sin embargo, al leer unas pocas líneas mas nos daremos cuenta a que se refiere.

Tradicionalmente se simbolizó el peligro con calaveras, piratas y otras figuras terrorífico-aberrantes. Pero; lamentablemente, el mundo contemporáneo ha ido rebasando los límites del buen gusto y a la vez apeteciendo objetos que en otrora fueron rechazados y temidos. Por otra parte, algunos tipos de publicidad han utilizado personajes tradicionalmente negativos, asociandolos a situaciones no aversivas, sino muy por el contrario, exitosas y gratificantes.

Observaciones realizadas por distintos autores, especialistas en psicología infantil y pediatría revelan, que una de las situaciones mas agresivas para el niño y en general para toda persona, independientemente de su edad, es el acto de vomitar. Pues bien, en Estados Unidos, se habla en la actualidad de este personaje: "Mister buac" que fonéticamente es asociado a esta



reacción estomacal y a su vez es asociado con objetos que presentan peligro.

CAPITULO IX

REACCIONES DEL PUBLICO
ANTE LA EMERGENCIA.

IX - REACCIONES DEL PUBLICO ANTE LA EMERGENCIA.

La labor de rescate, constantemente, lleva a enfrentar situaciones que alteran el estado de indiferencia del individuo. Sin embargo, en la medida que se va conformando la experiencia del integrante de un grupo de rescate, éste comienza a desensibilizarse sistemáticamente frente a las situaciones de emergencia. El público, en cambio, experimenta una reacción vivencial muy extensa de nerviosismo, que dinámicamente expresa sentimientos de culpa, por no poder dominar la situación.

Estos sentimientos generalmente se convierten en una interferencia para el personal del grupo de rescate. Así es como nos encontramos con dos situaciones que describo a continuación. Puede ocurrir que anónimamente el público vocifere acerca de las alternativas que se requieren para dominar la emergencia, o bien surja un líder que sugiera o «dé instrucciones» acerca del trabajo. En ambos casos se puede afectar nuestra eficiencia. Mi experiencia, como oficial de mando, durante muchos años, me lleva a sistematizar como psicólogo lo siguiente: En caso que el público vocifere anónimamente, el voluntario debe estar entrenado en «sordera» y solamente escuchar y responder a las instrucciones que el oficial de mando, o quien haga sus veces, le indique; de lo contrario es fácil que se bloquee y confunda, exteriorizando al grupo una imagen de inseguridad que favorecerá el caos. Sin embargo, cuando surge un líder, en el público se produce una situación distinta que es muy importante ponderar. Si no atendemos a la voz de este líder puede que se nos transforme en un «enemigo» que altere nuestro desempeño. A estos individuos siempre les di una misión, generalmente inútil, con lo cual automáticamente los alejaba del lugar, pero ellos tenían la sensación de estar participando y efectivamente así era. Estaban participando en una importante labor que era nada menos que en representación del público.

La conducta del grupo (público) no es equivalente a la suma de sus miembros. Esta adquiere características distintas y una dinámica diferente. Recordemos, por ejemplo, lo que ocurrió en Brasil últimamente. Un joven decidió lanzarse al vacío desde una torre de 87 metros de altura y lo hizo, mientras el público frenético lo alentaba gritando: «SALTA, SALTA». Hace algunos años me correspondió tripular el carro de mi compañía y estar a cargo del rescate de un individuo que luego de asaltar a una persona, se lanzó a las aguas del Canal San Carlos. En el momento de llegar al lugar, había aproximadamente 100 personas que a viva voz decían «AHOGUENLO, AHOGUENLO». Fue necesario, para poder efectuar el rescate, calmar al público enfurecido.



Psicológicamente necesitaban satisfacer su agresividad. En ese instante de rabia, la conciencia transforma su relación con el mundo para que el mundo cambie sus cualidades. Cuando el público decía ¡SALTA, SALTA! a un candidato al suicidio, o ¡AHOGUENLO, AHOGUENLO ! a nuestro rescatado, estaban actuando de acuerdo a una conciencia trastornada por la magia que produce la fuerza del grupo. Como especialista en Psicología de Emergencia, opino que es en este momento, cuando debemos recurrir al "estímulo distractor", por ejemplo, dando una noticia conmovedora, como señalando algo emocionante, etc. según tipo de situación que estamos enfrentando. Para el terremoto del 3 de marzo de 1985 contuve a un grupo de personas con vituperios. No me cabe la menor duda que en Bruselas, en aquel partido entre ingleses e italianos donde murieron cerca de 40 personas y quedaron heridos varios centenares, si se hubiese recurrido al " estímulo distractor " : dando por los altoparlantes del estadio una noticia como ¡ El estallido de la Tercera Guerra Mundial ! o la muerte de un personaje importante, etc., el público habría apaciguado su ánimo. Mas adelante, cuando trate las técnicas psicológicas, me referiré en extenso al tema.

En síntesis, frente al grupo o público descontrolado, la actitud que adoptemos será de vital importancia para el desarrollo de nuestra gestión, la cual resumo en los siguientes puntos:

Voz clara, calma absoluta, imagen impertérrita y una persona que controle al grupo en caso de producirse una eventualidad de esta naturaleza. Por otra parte, cabe reiterar que, es fundamental la práctica permanente de ejercicios de simulacros de accidentes con multiplicidad de víctimas.

En situaciones de emergencia la lógica y el criterio quedan en ocasiones entre paréntesis y observamos conductas muy extrañas o escuchamos comentarios más raros aún.

En 1982 hubo en Santiago una inundación que provocó grandes estragos en la comunidad. Los daños fueron cuantiosos. Varios días demoraron las reparaciones para restablecer los servicios de utilidad pública.

El río Mapocho impuso caudal y trató de recuperar su cauce que el progreso y la urbanización le habían quitado. Así fue como a un sector cercano al torrente, en el Oriente de Santiago, se le llamó en esta oportunidad el «Triángulo de las Bermudas». La inundación todo lo hizo perder. Me encontraba a eso de las tres de la madrugada prestando servicios a una anciana cuya casa se encontraba casi sumergida en el agua, cuando de pronto llega un vecino del sector a felicitar a los servicios de bomberos. Lo atendimos de inmediato, pero a los pocos segundos me voy dando cuenta de algo raro, que al comienzo quise interpretar como broma de mal gusto o humor negro, pero la convicción de las palabras de nuestro vecino me llevaron a darme cuenta de lo serio de sus afirmaciones. «Señor, yo considero que es una injusticia que el vecino del lado de mi casa no esté inundado, hágale por favor un forado en su pandereta». ¿Si todos estamos inundados, por qué él no?

Bueno. El vecino no damnificado había sido muy previsor, construyendo un muro de base en el frente de su casa de 50 cms. de altura con la correspondiente escalerita para ingresar a su interior.

En estas circunstancias nuestro vecino en cuestión insistía en la rotura de la muralla. Como se puede apreciar, su conciencia experimentaba en ese momento un verdadero trastorno. Su juicio de realidad, su criterio, sus principios habían quedado de lado. Este caso nos puede ilustrar cómo en situaciones de emergencia las personas actúan en forma increíble con las conductas más insospechadas, que las llevan a comportamientos extraños. Lo normal, lo esperado, era que este señor se hubiera alegrado por que alguien no se había perjudicado y observara el modo cómo se previno de la fuerza devastadora del agua.

Para los integrantes de un grupo de rescate es esencial tener presente que la reacción del público puede ser insólita, porque cada situación de emergencia es inédita. Por lo tanto, toda medida de precaución que se adopte jamás estará de más. Lo importante es estar preparado psicológicamente para enfrentar y afrontar nuevas conductas y no olvidar que la distorsión de la realidad puede tener efectos devastadores.

Una situación de emergencia es un crisis donde puede producirse o no una reacción de pánico entre los presentes.

La crónica cuenta dos casos de situaciones de emergencias, uno en el cual no hubo pánico y otro donde sí lo hubo con un saldo espantoso:

... El primero sucede en el Teatro de Boston. Durante la exhibición de la obra de Eugene O'Neill, "Viaje de un largo día hacia la noche", con Florence Eldridge y Frederik March.

La obra tenía electrizado al auditorio. De pronto, en la primera fila de espectadores, alguien se pone de pie. Luego, toda la fila. Después lo hizo la segunda, y así sucesivamente, hasta el piso superior, como una ola. Los actores interrumpieron el diálogo y se oyeron gritos de Fuego.

Mientras todos miraban hacia la puerta para huir, en el escenario apareció la figura de Frederik March, quien muy tranquilo dijo en voz fuerte: "Damas y caballeros, no ha ocurrido nada grave. Es sólo un pequeño accidente producido por un cigarrillo. Todos miraron entonces hacia una pequeña columna de humo, que rápidamente se extinguía y volvieron a recuperar sus asientos. El actor salió nuevamente caracterizado diciendo sus parlamentos, todos rieron y la obra continuó.

... El segundo caso sucede en el Teatro Iroquois de Chicago, en diciembre de 1903. Una pequeña llama se produce en un sector del auditorio. La gente grita fuego y comienza a correr - lo mismo hacen los músicos de la orquesta. Los bomberos más tarde no tienen demasiado trabajo; sólo se ha quemado el tapiz de algunos asientos. Sin embargo, el resultado de la estampida es un saldo de 508 personas muertas.

Con los casos descritos se puede concluir que en una situación de emergencia, independientemente de su realidad, magnitud o características pueden producirse reacciones cualitativamente distintas y efectos diversos en las personas.