

# Psicología de la Emergencia

**CRISTIÁN ARAYA MOLINA**

8<sup>AVA</sup> edición actualizada a Diciembre de 2013, 1000 ejemplares

REGISTRO PROPIEDAD  
INTELECTUAL  
INSCRIPCION N° 156513  
I.S.B.N. 956-310-315-7

EDITA: PSICOPREV®  
Santa Magdalena 75. Of. 808  
Providencia. Santiago de Chile.  
Fono: 23353199 - 97190856  
psicoprev@gmail.com  
cristian\_araya@123mail.cl  
www.psicologiadelaemergencia.cl

*“Si yo conociera algo  
que me fuera útil y que perjudicara  
a mis amigos o a mi familia,  
lo dejaría de lado;  
si yo conociera algo que fuera útil  
para mi familia y mis amigos,  
pero que fuera funesto para mi patria  
lo dejaría de lado.  
Finalmente, si me ofrecieran algo  
que fuera precioso para mi patria,  
pero que yo considerara como  
desastroso para la humanidad,  
lo rechazaría sin dudar”*

**Montesquieu**



*... a Cecilia mi esposa  
y a nuestros adorados hijos,*

*Cristián, Rodrigo y Carolina.*



## PROLOGO A LA 8<sup>VA</sup> EDICION

Corría el año 1977 y casi al final de este año, cuando tuve la suerte de incorporarme al Cuerpo de Bomberos de Santiago en la Décima Octava Compañía. Tenía solo 18 años y el ímpetu de la juventud que conlleva esa edad, fue ahí en donde tuve la oportunidad de conocer en el servicio diario al psicólogo Cristián Araya Molina, también bombero voluntario que pertenecía y pertenece a la Décima Quinta Compañía, quien en ese entonces recién escribía sus primeras líneas en el tema de la Psicología de la Emergencia.

Con Cristián tuve la suerte de trabajar en innumerables siniestros y rescates vehiculares, los cuales en ese entonces no contaban con la preparación y tecnología que hoy existe. El trabajo era arduo y complejo, llegando muchas veces al punto del estrés total.

Ha transcurrido mucho tiempo desde aquellas batallas, la experiencia, el trabajo y el mundo han cambiado de forma considerable y mi amigo bombero Cristián Araya Molina, ha publicado en varias oportunidades el libro Psicoprevención y Psicología de la Emergencia, entrando a la 8<sup>VA</sup> edición, lo que demuestra que la materia abordada por este camarada de ideal ha dado sus frutos y es material obligado de estudio y consulta de muchos que se instruyen a través de los cursos que dicta la empresa Asesorías en Seguridad y Prevención Ltda. (AS&P) una empresa del Cuerpo de Bomberos de Santiago y otras instituciones de capacitación.

También es importante decir que Cristián, en su constante trabajo en la psicología, está desarrollando un interesante trabajo que apunta a la prevención y que lleva por título Aesmer (Actuación Escolar

en Emergencias), tema que está enfocado a los alumnos y profesores de los establecimientos educacionales, del cual no me cabe duda que más adelante y una vez publicado este interesante trabajo, será un gran aporte a la “Psicología de la Emergencia” de estos establecimientos.

Nosotros como bomberos, nos sentimos orgullosos de contar en nuestras filas con profesionales de esta talla y estamos constantemente absorbiendo las experiencias y conocimientos de Cristián. Haciendo uso de su capacidad en los actos del servicios que nos ha tocado enfrentar, y en donde he sido testigo de rescates suicidas en los cuales gracias a la colaboración profesional de Cristián Araya los hemos concluido de forma satisfactoria.

Hoy estamos en el tercer milenio, la tecnología, la velocidad con que se vive nos hace caer en situaciones estresantes y más aún cuando enfrentamos una emergencia de origen natural, técnico o humano, donde los conocimientos que entregan sus escritos hacen que nuestro actuar sea bastante más consciente y con los mínimos riesgos posibles.

Los invito a conocer este interesante tema, con ánimo y con la certeza que al cerrar la contratapa, estaremos en condiciones de conocer cómo debemos actuar ante emergencias.

Un saludo a Cristián.....

Carlos González Vargas  
Gerente General ASP&P.

Una Empresa del Cuerpo de Bomberos de Santiago

## INDICE

Pag.

<b>1. PSICOPREVENCIÓN PARA LA EMPRESA ACTUAL</b>	<b>15</b>
1.1 Aspectos Generales	
1.2. Objetivo de la Psicoprevención	
1.3. Psicoprevención y madurez de la Empresa	
1.4. Psicoprevención, Salud y Accidentes	
1.5. Psicoprevención, Angustia y Accidentes	
1.6. Psicoprevención, Tipología y Accidentabilidad	
1.7. Resultados en el Tiempo	
1.8. Selección de Personal y Psicoprevención de riesgos	
1.9. Lenguaje y Psicoprevención	
1.10. Piedad Peligrosa o Tolerancia Cero	
1.11. Manejo del cambio de actividades	
1.12. ¿...Y qué importancia tuvo..?	
1.13. Lectura del peligro	
<b>2. LA EDUCACIÓN PSICOPREVENTIVA</b>	<b>33</b>
2.1. Conceptos Generales	
2.2. Los Pros y los Contra del Progreso	
2.3. Fundamentos de Psicoprevención	
2.4. Familia y Accidentabilidad	
2.5. Carácter Psicopreventivo	
2.6. Alzheimer y Psicoprevención de riesgos	
2.7. Conclusiones Generales	
<b>3. IMPULSOS DESTRUCTIVOS Y LA ACCIDENTABILIDAD</b>	
3.1. ¿Por qué se accidentan las personas?	
3.2. Programa de Psicoprevención	
3.3. Talleres vivenciales de modificación conductual	
3.4. La empresa Oliver Twist	
3.5. Factores que facilitan la accidentabilidad	
3.6. El refuerzo social frente al riesgo	
3.7. La falta de límites...condición permanente para accidentarse	
3.8. Psicoprevención en espejo	
<b>4. PREVENCIÓN Y PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA</b>	<b>61</b>
4.1. Aspectos Generales	
4.2. Tecnología para enfrentar las emergencias actuales	
4.3. Psicología de la Emergencia	
4.4. Definición	
4.5. Objetivos Generales de la Psicología de la Emergencia	
4.6. Destinatarios	
4.7. Metodología de Enseñanza	

4.8. Toma de decisiones bajo presión de tiempo	
4.9. Procedimiento	
4.10. Entrenamiento masivo a presión	
4.11. Criterio y actuación en Emergencia	
4.12. Coordinación en Emergencias	
4.13. Lenguaje del cuerpo en situaciones de emergencia	
<b>5. PSICOPREVENCIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	<b>77</b>
5.1. Nadie desea tener un accidente, pero algunos lo buscan inconcientemente	
5.2. ¿Cómo darle significado al autocuidado?	
5.3. Instrucciones al grupo	
<b>6. ROL DE LOS HEMISFERIOS CEREBRALES FRENTE A SITUACIONES EN EMERGENCIA Y REDOBLE DE ENERGÍA ANTE EL PELIGRO</b>	<b>85</b>
6.1. Rol de los hemisferios cerebrales en actuación de emergencia	
6.2. Redoble de Energía ante el peligro	
6.3. Comentarios Generales	
<b>7. EL MIEDO Y OTRAS REACCIONES PSICOLÒGICAS FRENTE A UNA EMERGENCIA</b>	<b>97</b>
7.1. El Miedo	
7.2. Etapas del miedo y formas de aparición	
7.3. El pánico y sus características	
7.4. Mister Buac	
7.5. Reacciones del público frente a una emergencia	
<b>8. PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA EN EDIFICIOS DE ALTURA Y EJERCICIO DE RESCATE CON MULTIPLICIDAD DE VÍCTIMAS</b>	<b>109</b>
8.1. Aspectos Generales.	
8.2. Evacuación en Situaciones de Emergencia	
8.3. Ejercicio de Rescate con Multiplicidad de Víctimas	
8.4. Descripción	
8.5. Comentario acerca del ejercicio	
8.6. Uniformes psicológicos	
<b>9. SELECCIÓN DE PERSONAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN INTEGRANTES DE BRIGADAS DE INCENDIO Y RESCATE</b>	<b>121</b>
9.1. Personalidad deseable	
9.2. Inteligencia requerida	

9.3. La resiliencia y el socorrista	
9.4. Reacciones en situaciones de Emergencia	
9.5. Actos Suicidas, Riesgos Controlados y No Intervención	
9.6. Inspector de Seguridad	
<b>10. EL CONTACTO FÍSICO CON AFECTADOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA</b>	<b>135</b>
10.1. Mucho más que un rescate	
10.2. Como expresar el contacto físico	
10.3. La cartera de las mujeres en situaciones de emergencia	
10.4. Recomendaciones	
<b>11. TÉCNICAS PSICOLÓGICAS PARA APLICAR EN SITUACIONES DE EMERGENCIA</b>	<b>143</b>
11.1. La intención paradójica	
11.2. Técnicas de relajación	
11.3. Técnicas de sugestión	
11.4. Aproximación sucesiva	
11.5. Estímulo distractor	
11.6 Mitotécnia	
<b>12. RESCATE Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>153</b>
12.1. Prevención y seguridad	
12.2. Fases de la Emergencia	
12.3. Aprendizaje observacional y refuerzo	
12.4. Motivación para ser rescatado	
12.5. Rescate y transporte de víctimas	
12.6. Reacciones Psicológicas en espacios confinados	
12.7. Rescates especiales	
12.8. Intervención Psicológica en emergencias	
12.9. Algunas sugerencias	
12.10 Comentarios	
<b>13. LIDERAZGO EN EMERGENCIA</b>	<b>173</b>
13.1. Liderazgo en situaciones de emergencia y características psicológicas deseables	
13.2. Líder o encargado de emergencia	
13.3. Funciones del líder o encargado de emergencia	
13.4. Conductas clave para lograr sus objetivos	
13.5. Habilidades necesarias para ser líder o encargado de emergencia.	
13.6. Actitudes fundamentales para liderar emergencias	

13.7. Misiones y tareas críticas que enfrenta un líder de emergencia

**14. SÍNDROME POST-EMERGENCIA Y ATENCIÓN DE FAMILIARES VÍCTIMAS DE ACCIDENTES Y DESASTRES** **185**

14.1. Descripción

14.2. Estudios sobre experiencias emocionales

14.3. Segunda agresión

14.3.1 Prevención de la segunda agresión

14.4. Atención de familiares de víctimas de accidentes y desastres

14.5. Etapas de un Desastre

14.6. Recursos y Técnicas

14.7. Síndrome de Burnout

14.8. Síndrome de Identificación de Víctimas

14.9. Turismo del desastre

14.10. Decálogo de la Logoprevención

**15. ACTUACIÓN ESCOLAR EN EMERGENCIA: OPERACIÓN AESMER** **205**

15.1 Autocuidado un valor que se debe adquirir en la infancia

15.2. ¿Cómo educar cada hemisferio cerebral?

15.3. Información teórica

15.4. Simulacro

15.5. Objetivos generales

15.6. Objetivos específicos

15.7. Actividades

15.8. Metodología

15.9. Conclusiones

**16. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL RESCATE DE SUICIDAS** **217**

16.1. ¿Es el suicidio hereditario?

16.2. Fases del suicidio

16.3. Conclusiones y sugerencias

**17. PARAPSIKOLOGÍA Y PSIKOLOGÍA DE LA EMERGENCIA** **227**

# 1

## PSICOPREVENCIÓN PARA LA EMPRESA ACTUAL



## 1. PSICOPREVENCIÓN PARA LA EMPRESA ACTUAL

*“No hay que dar pasos para llegar a una meta, cada paso debe ser una meta, sin olvidar que es un paso”*

ORTEGA Y GASSET

### 1.1 ASPECTOS GENERALES

La psicoprevención, complemento a la prevención de riesgos, es aquella rama de la Psicología General, que tiene como objetivo cambiar actitudes y modificar conductas inadecuadas, con el fin de realizar un trabajo seguro y por lo tanto, sin riesgos de accidentes.

La administración, actividades y metodología, herramientas de la psicoprevención, varían dependiendo del grado de madurez y desarrollo tanto de la empresa como de las personas que la integran.

Con frecuencia, hacemos la distinción entre lo que es un programa de capacitación en psicoprevención y lo que es un proyecto de psicoprevención.

El programa de capacitación en psicoprevención es una actividad, que si bien es cierto, tiene una serie de ventajas y bondades en el proceso de enseñanza y aprendizaje, corre el riesgo de convertirse en una actividad aislada; un proyecto de psicoprevención, implica análisis y etapas, donde cada una es antesala de la próxima, preámbulo de la que viene, continuación de lo ya hecho y preludio de las siguientes. Hay por tanto, una secuencia ordenada.

Habitualmente encontramos en algunas empresas el fenómeno que denominamos “furor por la prevención”. Sus resultados en el corto plazo son buenos, pero... “no por mucho madrugar amanece más temprano”. Un proyecto de psicoprevención requiere de tiempo cuantitativo y cualitativo; la razón es que se trata de un proceso y como tal, no puede ser violentado por la precipitación, por el apuro y ni siquiera por las buenas intenciones. Para que un proyecto de psicoprevención dé buenos frutos en una empresa, es preciso, que esa empresa tenga “memoria colectiva”; metafóricamente podría describir esa memoria colectiva como aquello intangible que se palpa en las paredes, que flota en el ambiente y que aparece en el más mínimo acto o en la modesta y pequeña acción de cualquiera de los miembros de la empresa. En otras palabras, formar masa crítica. Es decir, para que se produzca un efecto, es necesario contar con personas que tengan

conocimientos del tema, que transmitan verbal y no verbalmente, conciente e inconcientemente contenidos, esquemas y modelos, de modo que se vaya formando una cultura de la prevención.

## **1.2 OBJETIVO DE LA PSICOPREVENCIÓN**

*“El mundo es un libro, y quienes no viajan leen solo una página”*

SAN AGUSTIN

Psicoprevenir es desarrollar; es evolucionar de lo indiferenciado a lo diferenciado. Por ejemplo, de la percepción del riesgo y de lo seguro como iguales, a la discriminación del peligro y de lo seguro como diferente.

La psicopreención tiene como objetivo, el cambio de actitud frente al trabajo y ante la vida. En un momento del tiempo donde la sociedad se caracteriza por el ahicismo y el relativismo de los valores; la prevención de riesgos también se ve afectada y por lo tanto, el cambio de actitud es fundamental.

Para ello, la primera condición del programa es la sensibilización de los miembros de la empresa y el establecimiento de una política de prevención, donde las normas sean el referente esencial.

Un plan de prevención debe tener como objetivo, la minimización de lesiones, de pérdidas económicas, de daños y perjuicios a la comunidad, estos elementos deben formar parte de la política de la empresa. De ese modo, frente a cualquier emergencia, se podrá disminuir su impacto y como consecuencia se podrá también evitar una crisis.

## **1.3 PSICOPREVENCIÓN Y MADUREZ DE LA EMPRESA**

*“El amor como principio,  
el orden como base y el progreso como fin”*

A. COMPTE

Uno de los desafíos más importantes para la empresa actual, lo constituye el proyecto de Prevención de Riesgos y Control de la Accidentabilidad. Para lograrlo, es necesario hacer algunas consideraciones. Un buen paradigma comparativo lo da la Psicología del Desarrollo. Las empresas evolucionan y se desarrollan, al igual que un niño que experimenta una serie de transformaciones desde el momento de la

concepción hasta la senescencia, las empresas van evolucionando, desde su inicio, hasta su antigüedad en el tiempo.

El desarrollo es un proceso que transcurre de lo indefinido a lo definido, de un estado inicial que podríamos llamar estado número, 1 a un estado N. El desarrollo es permanente y va perfeccionando al individuo. Del mismo modo, el desarrollo en una empresa cumple con las mismas características que el desarrollo del individuo. La psicoprevención en una empresa tiene como objetivo su desarrollo, de un estado indefinido a uno definido, de la conducta general a la conducta selectiva. Me pregunto ¿por qué en algunos países europeos los trabajadores saben cuándo colocarse sus elementos de seguridad?, aunque éstos no los usan toda la jornada, los accidentes son mínimos. ¿Por qué en nuestra cultura no ocurre lo mismo?. Pues bien, lo que ocurre es que los europeos tienen reglas de cultura organizacional, memoria colectiva, tienen tradiciones. Nosotros en cambio, somos un país nuevo, recién pasando, en lo que a prevención de riesgos se refiere, de lo indiferenciado a lo diferenciado y, por lo tanto, nuestras conductas son más molares, es decir, más generales que específicas. Un niño toma un objeto en forma total en las etapas iniciales de su desarrollo, pero por su escasa motricidad fina, no puede tomar una parte de éste.

El desarrollo es un proceso universal y por lo tanto, en la empresa le compete a todos sus miembros; es cualitativo, porque no todo cambio o transformación es un desarrollo. Por ejemplo, un quiste es crecimiento de materia, pero no es desarrollo; del mismo modo, la compra de nuevas máquinas, el hacer nuevas instalaciones es crecimiento, pero sin capacitación al personal no será desarrollo, sino solamente un crecimiento. En la empresa ocurre lo mismo. Por ejemplo, para tener un plan de evacuación se necesita previamente tener conciencia de los riesgos como antesala de la diseminación de conocimientos, de la capacitación y de un simulacro.

Las organizaciones van madurando de acuerdo a su propio ritmo, al igual que los niños. En psicología del desarrollo, observamos niños lentos que llegan muy lejos en la vida; como diría Amanda Labarca: **“lentos en germinar son las semillas de los árboles gigantes”**. Del mismo modo, vemos a niños precoces que fracasan; análogamente, en la empresa, ocurre algo similar.

Los clubes deportivos son grandes o no, por su memoria colectiva. El jugador que ingresa a sus filas se impregna de fútbol en equipo, mística y éxitos anteriores a su ingreso. Del mismo modo, una empresa con memoria colectiva en prevención de riesgos impregna a sus trabajadores de seguridad. Recientemente sostuvimos una conver-

sación con exalumnas de un colegio capitalino, las cuales coincidían al plantear que su colegio las había marcado positivamente desde el primer día de clases. Las empresas hacen lo mismo con sus trabajadores, los marcan en el orden o en el desorden, en el riesgo o en la seguridad, en otras palabras. Cada empresa imprime un sello de su propia cultura organizacional a cada miembro.

Los niños no saben discriminar y es lógico. La mamá le dice a su hijo: “no le abras la puerta a nadie”. El niño lo toma al pie de la letra. Toca el timbre su tío y no le abre; la moral del niño es heterónoma, no puede discriminar. En las empresas infantiles donde recién se empieza un programa de psicoprevención, los trabajadores usan permanentemente sus elementos de seguridad; desde la realización de su faena habitual, hasta el egreso, pasando por la colación.

Cuando una empresa es aún adolescente, habrá permiso supervisado para no usar protección; habrá cierta memoria colectiva que le permitirá discriminar cuándo es necesario y cuándo no lo es.

Cuando una empresa es adulta, la moral de sus miembros es autónoma y su voluntad les consentirá hacer o no algo, independiente de que lo sorprendan o no. Un trabajador que no se saca el casco protector, porque es peligroso hacerlo, esté o no su supervisor en frente y aunque éste lo autorizara, no lo haría, pertenece a una empresa adulta. En la adolescencia, se es impulsivo y descalificador. No bebas; respuesta: yo bebo de todo y no me ocurre nada. ¡Qué me viene a dar consejos ese viejo!. Resultado... embriaguez y accidentes. La empresa adolescente junta en sus bodegas metanol, bencina y un anafe para tomar té, y se jacta de que no les pasa nada; tal vez una, dos o tres veces. Pero un día tendremos un incendio de grandes proporciones.

### **¿Cuándo es “Adulta” una Empresa?**

Así como existen “niños de 30 años” que hacen travesuras en situaciones inapropiadas y “adultos de 15 años”, que enfrentan seriamente la vida, con responsabilidad y compromiso. Las empresas son seguras y maduras en prevención de riesgos, cuando han internalizado la seguridad, cuando tienen memoria colectiva o, más exactamente, “prevención colectiva en su memoria”. Cuando al escuchar una alarma, nadie dice: “es un simulacro, quédate aquí... No se darán cuenta y si nos sorprenden les diremos que no escuchamos ningún timbre.”

Una empresa es adulta en prevención de riesgos, cuando elimina barreras mentales que le impiden aceptar la realidad de las emergencias. Cuando realiza proyectos en prevención de riesgos más allá de

una jornada o un curso que justifique haber cumplido con la capacitación y tranquilice la conciencia de su jefatura.

El adulto elige sus amistades, la empresa adulta selecciona a su personal y fija perfiles para sus cargos. El niño no selecciona a sus amistades, se guía por las apariencias; la empresa infantil en prevención de riesgos es impulsiva y no mide consecuencias, recluta gente para cubrir plazas, reemplaza un guante de seguridad por un trapo o bien usa un calzado inapropiado, en vez de usar un zapato de seguridad.

En una oportunidad, un funcionario se jactaba de haber adquirido extintores a mitad de precio en el mercado. Tal fue nuestra sorpresa cuando al realizar un simulacro, un tercio de ellos falló y el resto dejó en claro su mala calidad. “Lo barato cuesta caro”. Cobran máxima vigencia las palabras de Benjamín Franklin: “el que compra lo superfluo tendrá que vender lo necesario”.

La empresa adulta en prevención de riesgos se caracteriza por tener buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación directa que evita rumores y distorsión del contacto; una empresa adulta está conciente que el trabajo bajo presión genera accidentes. En cambio, las empresas infantiles en prevención, discuten por cosas mínimas, tienen fantasías amenazantes, ideas irracionales y proyectos fracasados antes de su inicio.

#### **1.4 PSICOPREVENCIÓN, SALUD Y ACCIDENTES**

*“El pasado, es el sol que alumbra  
la extensión solitaria de aquel horizonte de cenizas:  
Todas las formas de la emoción están vivas en el pasado”*

VARGAS VILLA

Al mencionar la salud y su relación con la accidentabilidad no lo hago en referencia a algún cuadro típico o síndrome propiamente tal. Lo digo en relación a las simples congestiones secundarias de un resfrío que, al decir de algunos especialistas, constituyen verdaderas microencefalitis que alteran el normal funcionamiento y rendimiento intelectual de una persona. Cosa similar puede ocurrir cuando alguien tiene un trastorno estomacal común y corriente. Estas personas no rinden como lo hacen habitualmente y por lo tanto, están más propensas a la accidentabilidad. ¿Qué hacer en estos casos?. Si bien la mayoría de ellos no ameritan para dejar de trabajar, el trabajador debe tomar conciencia de su estado transitorio y repetirse en voz alta, previa reflexión, la labor que le corresponde hacer.

Esta modalidad identifica la ejecución de su trabajo y aumenta la seguridad en la tarea. Por ejemplo, un trabajador con gripe o colitis, no se siente bien; utiliza esta modalidad diciéndose algo así como “hoy no estoy bien, debo enchufar la máquina, lo haré con mucho cuidado. ¿Tengo secas mis manos? bien, ahora procedo, etc.”. El repetirse este mensaje equivale a tener una persona auxiliar que supervisa e indica momento a momento lo que hay que hacer.

Por otra parte, están los llamados “Estados Mentales Pasajeros”. Recientes observaciones y numerosas evidencias revelan que los dolores de cabeza, jaquecas o migrañas, pueden alterar las decisiones de las personas y, como consecuencia, provocar grandes desgracias.

Napoleón suspendía sus campañas para no tomar decisiones equivocadas; Alicia en el país de las maravillas, obra escrita por Lewis Carroll, utilizaba el dolor de cabeza que le provocaba distorsiones visuales. Pues bien, en estos casos, los efectos fueron positivos. Lamentablemente, no siempre es así. Muchos errores inexplicables son consecuencia de estos estados mentales pasajeros.

## 1.5 PSICOPREVENCIÓN, ANGUSTIA Y ACCIDENTES

*“Yo he sido sacado de la nada,  
donde estaba nulo  
y antes de ser arrojado  
a este carnaval extraño”*

PAUL VALERY

En muchas jornadas laborales, el trabajador no está 100% concentrado en sus quehaceres. En algunos casos está 80%, 50% o incluso menos. ¡Qué cosa más extraña y curiosa! ¿Por qué puede ocurrir esto?. Me explico:

Cuando una persona va a su trabajo, pero en su casa ha dejado a un ser querido enfermo, o tiene un problema importante de cualquier naturaleza, asiste psicológicamente en forma parcial; el resto se queda en casa y, por lo tanto, puede estar más expuesto a sufrir un accidente, ya que la fatiga física o mental hace disminuir el significado del peligro. ¿Cómo solucionar este problema? La Psicopreención de Riesgos nos ofrece algunas alternativas, como las siguientes:

El Supervisor, conciente del problema del trabajador y junto con insistir, no sólo en que haga su trabajo, sino que también en que concentrarse en el cómo hacerla, podrá utilizar como estrategia psicopreven-

tiva la información telefónica al empleado cada cierto tiempo, con el fin de que éste esté al tanto del estado de salud de ese ser querido. De esta forma, se estará reduciendo la posibilidad de accidentes de ese funcionario. No olvidemos que la ansiedad interfiere en la concentración y que la falta de ésta es una de las causas de accidentes. Así, por ejemplo, si al salir de casa, su hijo estaba con 40° de temperatura y a media mañana se le informa que tiene 37°, casi en forma automática aumentará su concentración y mejorará su estado de ánimo; si por el contrario, su hijo ha empeorado, tendrá la información suficiente para tomar alguna determinación al respecto. El trabajo es saludable, las preocupaciones desganar, fatigan y consumen.

## 1.6 PSICOPREVENCIÓN, TIPOLOGÍA Y ACCIDENTABILIDAD

*“Dos cosas llenan el ánimo de admiración y respeto...  
el cielo estrellado sobre mí y la ley moral dentro de mí”*

KANT

La descripción de las características principales de una persona nos puede llevar a un conocimiento de ésta y, a la vez, nos puede permitir predecir algunas situaciones. Por ejemplo, si me dicen que una persona pesa 130 kilos, me imagino que cuando sube a un ascensor éste debe ir muy cargado y, por lo tanto, se limita el número de personas que lo acompaña; o bien, si me describen a una persona cascarrabias que se desempeña atendiendo público, puedo predecir que ella es insoportable. Del mismo modo, existen algunos tipos de personas que por sus actitudes o conductas se puede predecir que son propensas a la accidentabilidad. Entre ellas nos encontramos con el opositor. Es la típica persona que se identifica con la celebre frase de Miguel de Unamuno: “De qué se trata para oponerme”. Siempre encuentran algún pero. Si usted le cuenta que se compraron extintores, probablemente le dirá, “debe ser algún negocio que alguien hizo”; ¿para qué traen más cosas?. Siempre tendrá algo que objetar y algún alcance que hacer. Estas personas, por su actitud y síndrome opositor desafiante, pueden interferir en la prevención de riesgos. La forma de abordarlas, es mostrándoles la conveniencia económica que para ellos tiene trabajar en un ambiente seguro. Es frecuente que estas personas acepten algunas sugerencias aunque mantengan sus comentarios negativos.

También nos encontramos con el funcionario distraído, el que siempre está pensando en otra cosa; la última fiesta, la próxima, o la nueva funcionaria que fue contratada, etc.. Este trabajador, por su falta de concentración, puede estar más expuesto a un accidente. La forma de abordarlo es con la pregunta directa. Por ejemplo, ¿has visto tal má-

quina? ¿qué opinas de su conexión? ¿Qué peligro implica una falla en tal sistema?. Así podrá darse cuenta de un riesgo.

Igualmente está el porfiado, que se caracteriza por su agresividad pasiva. Es el típico caso del trabajador que acepta la instrucción que le da el supervisor, con aparente obediencia e incluso sonriendo pero acto seguido y apenas el supervisor se aleja de él, éste deja de cumplir la instrucción. ¿Qué hacer con estas personas?. La metodología más efectiva es la insistencia; háblele permanentemente de prevención, dígame que es ahora y en esta ocasión cuando debe protegerse, que no existe otra oportunidad.

En algunos casos nos encontramos con el trabajador angustiado, quien se caracteriza por tener una actitud tensa y un deterioro en su trabajo. La mejor forma de llegar a esta persona, es la creación de instancias para que se desahogue y así ofrecerle Prevención de Riesgos a través de nuestro afecto.

Y por último está el bromista, quien no sólo está presente en las fiestas, sino que el trabajo también es una fiesta para él, pero lamentablemente, a veces genera accidentes. Al ver a un colega que lleva en sus manos un objeto pesado y delicado, irresistiblemente se le acerca y le hace cosquillas. No mide las consecuencias. Pues bien, éstas y otras descripciones corresponden a prototipos de personas que se pueden accidentar, o accidentar a otros. A ellos se les debe mostrar lo destructivas que son algunas actitudes y la forma de corregirlas.

Es fundamental que exista un buen ambiente laboral, donde imperen las buenas relaciones interpersonales. Existen evidencias y observaciones empíricas, que demuestran que los ambientes agresivos facilitan las condiciones para que las personas se accidenten con mayor frecuencia, se enfermen, reporten insatisfacción laboral y disminuyan la productividad.

## **1.7 RESULTADOS EN EL TIEMPO**

*“Si planificas para un año, siembra trigo;  
si planificas para una década, planta árboles;  
si planificas para toda la vida, educa y entrena a los hombres”*

*KWAN-TZU 300 a.c.*

La esencia de un proyecto de psicoprevención es que sus resultados perduren en el tiempo. Por lo mismo, tiene etapas que van de la psicoprevención, que tiene como objetivo cambiar actitudes y

modificar conductas autodestructivas; la psicología de la emergencia que, tiene como objetivo el actuar adecuadamente frente al peligro, para finalizar en el manejo de crisis que pueden surgir, una vez terminada la emergencia o incluso más, sin haberse producido ésta. Prevenimos en vez de lamentarnos. La muerte natural de las buenas intenciones es un fenómeno que surge con frecuencia al poco tiempo de producida una emergencia. Recordemos la tragedia ocurrida el año 1995 en Santiago y que he llamado “cherno espejo”. Ya a los pocos días de ocurrido el evento, éste ingresaba al baúl del olvido y era reemplazado por los lamentables casos de niños quemados con fuegos artificiales, las dramáticas estadísticas de ahogados en la temporada veraniega, la posible visita de algún artista, el último gol de un crack, el asalto de turno o la plantación de marihuana encontrada en algún potrero. Este fenómeno que describo tiene una explicación psicológica. “La mente humana rechaza todo aquello que es desagradable” reprimiéndolo, negándolo o bien olvidándolo. Por eso, a veces olvidamos pagar deudas, negamos la posibilidad de enfermarnos; si alguien nos ofrece un seguro de salud o de vida, rechazamos su oferta; aceptarlo, sería aceptar también que algún día nos podemos enfermar. Y si alguien nos sugiere adquirir un extintor o confeccionar un plan de emergencia; el insulto, la exhortación, el discurso o el rechazo salen al encuentro. Sin embargo, en el afán de ser protagonistas o como expresión del complejo de redentor, aparecen soluciones maravillosas, improvisaciones impulsivas, malas copias de cosas buenas u opiniones doctorales de exhibicionistas y que a través de las palabras pretenden ser admirados por su verborrea. Sólo consiguen con esto recordarnos a los argumentos de los sofistas en la antigua Grecia.

Vivimos en una época de emergencia, la que caracteriza a las ciudades por el desorden urbanístico. Podemos con frecuencia encontrar un jardín infantil en las cercanías de un depósito de gas o una sala cuna en las inmediaciones de una gasolinera; también el traslado de sustancias peligrosas por las carreteras con un sistema de tránsito colapsado, aumenta en una relación logarítmica la ocurrencia de desastres. ¿Qué hacer frente a estas situaciones?. La prevención, su solución... la prevención, una inversión.

## **1.8 SELECCIÓN DE PERSONAL Y PSICOPREVENCIÓN DE RIESGOS**

*... Entonces el suegro de Moisés le dijo a éste: “No está bien lo que estás haciendo. Acabarás por agotarte tú y este pueblo que está contigo; porque es una carga demasiado pesada para ti; no podrás hacerlo tú solo. Escúchame, te voy a dar un consejo, y Dios estará contigo. Tú vas a ser el representante del pueblo delante de Dios y le vas a llevar los asuntos.*

*Enséñales las normas y las instrucciones de Dios, dales a conocer el camino que deben seguir y las obras que tienen que realizar. Pero elige entre los hombres del pueblo algunos que sean valiosos y que teman a Dios, hombres íntegros y que no se dejen sobornar, y los pondrás al frente del pueblo, como jefes de mil, de cien, de cincuenta o de diez. Ellos atenderán a tu pueblo a todas horas; te presentarán a ti los asuntos más graves, pero los asuntos de menor importancia lo decidirán ellos mismos. Así se aliviará tu carga y ellos te ayudarán a llevarla. Si lo haces así, Dios te hará saber sus deseos, tú alcanzarás a cumplir tu tarea, y toda esa gente llegará felizmente a su tierra. Moisés escuchó a su suegro e hizo todo lo que le había dicho. Eligió hombres capaces dentro del pueblo y los puso al frente del mismo, como jefes de mil, de cien, de cincuenta y de diez. Ellos atendían al pueblo a toda hora para arreglar los problemas de menor importancia, y llevaban a Moisés los asuntos más delicados. Luego Moisés despidió a su suegro y lo encaminó hacia su tierra”. - Éxodo 18 / 17 - 27*

Decir que Moisés o su suegro eran prevenciónistas puede ser una herejía. Sin embargo, nos deja en claro que ya en aquellos remotos tiempos la selección de personal era un instrumento valioso.

Los programas de psicoprevención para la empresa actual, necesitan seleccionar a su personal, especialmente para aquellos puestos que implican riesgos. Cualquier persona no debe realizar cualquier función. Es más, hay personas psicológicamente contraindicadas para realizar trabajos que implican riesgos mayores a los habituales. En un estudio realizado a trabajadores con accidentabilidad reiterativa observé que el 100% del grupo tenía, conflictos con las figuras que representan autoridad y rasgos agresivos, pasivos y activos en algunos casos; del mismo modo, el 100% de ellos tenían un Locus de Control Externo. Phares en 1954, acuñó este concepto. Los individuos que se auto-atribuyen el resultado de lo sucedido, tienen un Locus de Control Interno, a diferencia de los que atribuyen lo que les sucede a causas externas.

La selección de personal en un proyecto psicopreventivo debe considerar este aspecto y a la vez promoverlo, es decir, lograr conciencia de que el hombre es el responsable de sus actos. Ha llegado el momento, como nos dice Frank, de construir un monumento a la responsabilidad. No es raro que personas portadoras de estas características se accidenten, ya que reaccionan negativamente frente a cualquier norma o instrucción que emane de la autoridad; lo hacen con un NO manifiesto; con un sí burlesco, o con una aceptación inconsistente. Tampoco dan a entender que están de acuerdo con lo que se les ha indicado, pero no lo hacen. Y así, por una parte, agreden a su jefatura y por otra se autoagreden.

Existen personas que se pueden desempeñar multifuncionalmente y otras pueden ser monofuncionales. La selección de personal debe ser realizada por especialistas, donde el informe del supervisor o jefe directo será fundamental y dará luces importantes al respecto.

Actualmente se habla de inteligencias múltiples, lo que significa también la posibilidad de poder realizar o no, diferentes labores dependiendo de la naturaleza de la empresa. Por ejemplo, una persona podrá realizar en forma segura, un determinado trabajo de alto riesgo y ella misma no tendrá condiciones para realizar otros.

Su inteligencia, habilidades y destrezas pueden ser específicas o bien multifuncionales. Resulta importante destacar, el rol de la selección de personal, con el fin de aprovechar al máximo las capacidades de cada persona.

## 1.9 LENGUAJE Y PSICOPREVENCIÓN

*“Todo está en la palabra... una idea entera se cambia porque una palabra se trasladó de sitio, o porque se instaló como una reina, en una frase que no la esperaba y que le obedeció. Tienen sombra, transparencia, peso, plumas, pelos, tienen todo lo que se les fue agregando de tanto rodar por el río, de tanto transmigrar de patria, de tanto ser raíces”*

NERUDA

El lenguaje es el punto interpretativo del hombre, es nuestro distintivo inicial y esencial. El lenguaje nos permite interpretar la realidad y por lo mismo interpretar situaciones como peligrosas o seguras. La psicoprevención es una actitud frente al trabajo que genera redes de lenguaje a través del vocabulario de la prevención y que convierte en significativo el peligro de un significante cuando corresponde. Así por ejemplo, un significante es un combustible que puede tener significados de inflamación, combustión, explosión, en la medida en que se den determinadas condiciones. Nuestra actitud, es decir, nuestro estado mental organizado en la experiencia y a través de la experiencia, será la expresión por medio de acciones seguras y el lenguaje hará que nuestro entorno sea verbalizado sin riesgos. Muchos accidentes se producen por omisión; no decimos que hay un peligro; no nos damos cuenta de un incidente.

Frente a nuestra cultura de “no es problema mío” o “el ahicismo y el relativismo”, hable sobre prevención, sugiera actividades, modifique conductas, estimule las actitudes preventivas y estará haciendo

psicoprevención. El lenguaje es un instrumento psicopreventivo a través del cual debemos dar enfático significado a la prevención.

Los especialistas sostienen que el lenguaje y el pensamiento son prácticamente una entidad. Están íntimamente relacionados; por esta razón hablaremos del pensamiento y la psicoprevención.

En algunas ocasiones lo pensamos, pero en las menos verbalizamos la posibilidad de tener riesgos de accidentes. Tal vez, cuando ingresamos a una sala recién encerrada o bien cuando nos desplazamos en la oscuridad, tomamos más precauciones, pero ello es tan solo por algunos instantes. El resto de nuestra vida transcurre en una inconciencia frente al peligro. Sin embargo, de repente nos enfrentamos con alguna condición insegura o bien inconcientemente tenemos una conducta insegura que luego de ocurrida reprochamos no haberla previsto, pensado o verbalizado.

La psicoprevención a través del pensamiento positivo, pretende que tomemos conciencia permanente de nuestra seguridad, previa revisión mental de lo que estamos haciendo y de lo que debemos hacer; junto al estudio de nuestro trabajo realizado en voz alta, preguntémonos dónde podría estar lo inseguro en lo que estamos haciendo, de este modo la alarma interna a través de nuestra alerta nos permitirá identificar de inmediato un riesgo. ¿Por qué no lo hacemos?. La mente humana rechaza o tiende a eliminar todo aquello que le es negativo o amenazante. Si aceptamos tener un extintor en nuestra oficina, estaremos aceptando tácitamente, que en algún momento podríamos usarlo y esto resulta amenazante, por lo tanto genera angustia.

Como una defensa, que por mala que sea no deja de ser defensa, negamos los peligros y en nuestra fantasía inconsciente, paralelamente eliminamos los riesgos. Por ejemplo, descalificamos la posibilidad de tener un extintor, argumentando que nunca se ha necesitado o bien recurriendo a la estética y optando por colocar una planta en su lugar.

El avestruz esconde su cabeza y elimina el peligro; de hecho, lo elimina en su mente, aunque de muy mala manera; los humanos recurrimos a modalidades similares a ésta; por ejemplo, nos desmayamos y eliminamos la posibilidad de enfrentar algo desagradable aunque tengamos que eliminar nuestra propia conciencia. Al acostumbrarnos a pensar positivamente en prevención, junto con darnos cuenta de los riesgos, estimularemos nuestra alerta frente al peligro. Jamás pensamos en los peligros y menos en la posibilidad de accidentarnos; damos por hecho que la seguridad está presente y es lógico; recordemos que la seguridad es una de las necesidades básicas, ubicada en

el segundo lugar en la Pirámide de Maslow, luego de las necesidades fisiológicas.

La psicoprevención propone tomar conciencia de los riesgos que significa hacer prevención y seguridad, a través de estrategias que se incentiven por medio de la palabra, es una alerta frente a los riesgos.

En salud se habla de conciencia y noción de la enfermedad. Conciencia es darse cuenta de que se está enfermo; noción por su parte, es el compromiso a mejorarse. Del mismo modo, en psicoprevención el primer paso es tomar conciencia de los riesgos y luego comprometerse a evitarlos.

La metodología empleada para el logro de estos objetivos, consiste en asociar la prevención y la seguridad, con lo máspreciado que todos tenemos: La familia.

Muchas veces, un accidente es una autoagresión y una agresión hacia nuestros seres queridos.

### **1.10 PIEDAD PELIGROSA O TOLERANCIA CERO**

*“Hay un límite donde la tolerancia  
deja de ser virtud”*

*BURKE*

Stefan Zweig, en su novela “La Piedad Peligrosa”, nos deja una gran enseñanza a los asistentes y socorristas que permite tener cuidado con los buenos sentimientos, que muchas veces conducen al abismo de la tragedia.

En esta novela, el protagonista por piedad mantiene una relación con una adolescente inválida y que se encuentra en un sanatorio. Advierte en un momento lo profundo de los sentimientos de la niña, lo que lo lleva a alejarse y la joven se suicida. Muchas veces permitimos cosas inseguras en el trabajo y cuando queremos prohibirlas o nos damos cuenta de lo que está ocurriendo, las consecuencias nos sobrepasan y ya es tarde. De esto surge el imperioso argumento en prevención y seguridad de tolerancia cero.

Lo que comienza con una actitud permisiva, continúa con la remoción de límites y termina, por lo general, mal o muy mal.

La falta de límites genera relaciones interpersonales de aparente amistad, percepción de buen jefe, pero esto invita al abuso. A veces

lo advertimos y queremos remediarlo, pero la dinámica interpersonal lo impide y esto facilita la ocurrencia de emergencias y accidentes.

### 1.11 MANEJO DEL CAMBIO DE ACTIVIDADES

***“Un padre no educa a su hijo tanto por lo que enseña, cuanto por lo que él es; no educa por lo que dice, sino por lo que hace; no educa por los libros que tiene, sino por la vida que tiene; no educa por los consejos que da, sino por el ejemplo de su vida cotidiana”***

PADRE ALBERTO HURTADO

El cambio repentino de actividad, provoca una modificación neuropsicológica muy significativa, especialmente si se trata de actividades muy distintas en su naturaleza..

La manera de percibir y de relacionarnos con el ambiente próximo, en término de las diferentes áreas cerebrales que se activan y de los diferentes mecanismos que se ponen en acción, varían de acuerdo a las tarea que estamos desarrollando. Esto conlleva una serie de aspectos íntimamente ligados con la seguridad en el trabajo y con la evitación de accidentes.

Algunos autores sostienen que existe un paralelismo entre el funcionamiento físico y el funcionamiento psicológico. Por ejemplo, si una persona se encuentra leyendo, en un ambiente iluminado y es pasada repentinamente a un ambiente con poca luminosidad o al contrario, habrá un período de adaptación en su vista, para que pueda continuar con su lectura en forma normal y fluida. En el intertanto es posible, que el lector, cometa más de algún error en la lectura y no justamente por no saber leer o tener algún trastorno específico del aprendizaje, sino única y exclusivamente por la necesidad orgánica de un tiempo de adaptación de su visión a estas nuevas condiciones. Del mismo modo, esto es extensivo y válido para cualquier actividad.

Cuando un trabajador está realizando una tarea, concentra toda su energía psíquica en dicha labor, se programa mentalmente para cada paso que implica la labor y si bruscamente se la cambiamos, habrá un período de adaptación a esta nueva tarea.

Por conocida que sea la función que está desarrollando, es una tarea nueva y es ahí justamente donde hay un alto riesgo de accidentes. Por esta razón, desde el punto de vista psicopreventivo, sugerimos

un lapso de estudio del nuevo trabajo y una verbalización de los posibles riesgos en voz alta.

Por ejemplo, “...yo estaba pintando y ahora me corresponde iniciar una nueva actividad, distinta a la anterior, que consiste en clavar cinco clavos en aquella estructura de madera. Debo cuidar de no dañar mis manos y así realizar un trabajo eficiente y seguro”; también ayuda a la incorporación a la nueva actividad, visualizar todos los pasos y su secuencia.

Estas técnicas tienen como finalidad generar condiciones para realizar sin riesgos un trabajo y reprogramarse psicológicamente frente a una actividad distinta.

### 1.12 ¿...Y QUÉ IMPORTANCIA TUVO...?

*“A los 20 años reina la voluntad;  
a los 30 el ingenio,  
y a los cuarenta, el juicio”*

BENJAMIN FRANKLIN

Con frecuencia enfrentamos situaciones que nos parecen muy preocupantes en su momento y que las vivimos con mucha angustia, pensando que tendrán importancia y trascendencia en nuestra vida. Sin embargo, a los pocos días, incluso a veces, horas después, se convierten en hechos irrelevantes y triviales. Lo grave es, que muchas veces las personas se exponen a riesgos tremendos que los pueden llevar a sufrir un accidente.

La falta de visualización de las consecuencias que puede tener un acto, especialmente cuando éste es inseguro, es una variable que pedagógicamente debe ser abordada por educadores y prevencionistas.

### ...UN SIMPLE EJERCIO CON GRAN EFECTO

Con el propósito de tomar conciencia del significado irrelevante que tienen algunas situaciones o problemas, que fueron muy angustiosos en su momento, trate de responder las siguientes preguntas:

¿Recuerda usted qué problema tenía el 4 de mayo del año 2004?... La verdad es que no lo recuerda y no porque usted presente alguna falla en su memoria. Vamos a una fecha más próxima, el 24 de agosto del 2006, o el 12 de marzo del 2007. La respuesta es nuevamente...no me acuerdo. Pues bien, lo mismo ocurre con los problemas o situaciones

que nos afligen hoy, en un tiempo más no lo recordaremos aunque hagamos el esfuerzo por hacerlo.

Una cantidad importante de accidentes, ocurren por presión de tiempo o trabajo, que muchas veces lleva a las personas a no percibir riesgos o a saltar etapas y pasos de una labor, con el propósito de concluir rápido un trabajo, lo cual puede llevar a tener un accidente. Esa fecha no la olvidará jamás por las consecuencias físicas y emocionales de lo ocurrido, pero no tan solo el afectado no olvidará aquel día, también su familia la recordará.

### **1.13. LECTURA DEL PELIGRO**

*“Si no actúas como piensas,  
vas a terminar pensando como actúas”*

*BLAISE PASCAL*

Los trastornos de la “lecto-escritura”, las faltas a la ortografía, la confusión derecha -izquierda y la gramática en general, son un buen ejemplo para ilustrar las dificultades que tienen algunas personas para detectar peligros, hacen “una mala lectura del peligro y del riesgo”

Al leer el siguiente texto, con facilidad identificaremos faltas graves a la ortografía: ...la baca y el vuro eztavan comiendo pazto. Nuestro corrector ortográfico nos dirá: Vaca es con v corta, burro con b larga. Pero al leer el próximo texto, la falta de ortografía no será tanevidente y por lo tanto, el riesgo que pase inadvertida será mayor... Rodrigo tiene buena ortografía... A la palabra ortografía le falta el tilde. Pues bien, los peligros son exactamente iguales, algunos son fáciles de detectar, otros en cambio, requieren de mayor atención y concentración para ser percibidos, pero lo que es más importante, es tener una actitud pro-activa y de permanente vigilancia. A lo anterior, debemos agregar los típicos problemas de comunicación que muchas veces provocan accidentes. Es frecuente después de ocurrido un accidente, escuchar la explicación... yo pensé que... yo creí que, debido a que se entendió una cosa y en realidad era otra. Frente a esta situación, como estrategia psico-preventiva, para evitar este tipo de errores, repita las instrucciones, vuelva a repetirlas, revise lo comprobado para confirmar que está bien comprobado, vuelva repetir las instrucciones y finalmente, solicítele a su interlocutor que le explique a usted lo que previamente le enseñó.

La mejor manera de aprender es enseñando. Todas las medidas de prevención que se tomen, nunca estarán demás.

# 2

## LA EDUCACIÓN PSICOPREVENTIVA



## 2. LA EDUCACIÓN PSICOPREVENTIVA

*“No soy muy inteligente.  
Me limito a tratar de observar.  
Antes de Newton, millones de personas  
vieron caer la manzana del árbol,  
pero él fue el primero en preguntarse por qué”*

B. BARUCH

### 2.1 CONCEPTOS GENERALES

La educación psicopreventiva, pretende dar un enfoque pedagógico que tiene como objetivo principal modificar sustancialmente las actitudes del hombre en general y especialmente de las nuevas generaciones frente a la vida. Por lo mismo, no es una asignatura pedagógica ni una sugerencia metodológica, sino que representa la búsqueda urgente de soluciones a un problema que no puede esperar, la destrucción de la vida, del hombre y del planeta.

Desde los pre-socráticos que, con fascinación contemplaban el espectáculo celeste, hasta nuestros días, han ocurrido significativos acontecimientos en la humanidad. No solo la bomba atómica o el Holocausto, sino que también las guerras, la matanza de ballenas y otros animales, la tala indiscriminada, todo esto sumado a la contaminación, violencia, drogas y pandemias silenciosas, como son los accidentes que a diario cobran numerosas vidas, obliga a los prevencionistas a plantear la necesidad de incluir en los programas escolares un nuevo enfoque educativo llamado “Psicoprevención”, que enfatice la recuperación de los valores fundamentales del hombre, el amor por la vida, el respeto por el prójimo y el cuidado del planeta.

La violencia antes mencionada es una consecuencia de múltiples acciones y condiciones psicológicas inseguras que muchos hombres han vivido y, lo que es peor, han protagonizado. Mientras no se modifique esta actitud mental a través de programas generales y por medio de las asignaturas específicas, seguirán ocurriendo accidentes y latrocinios en el mundo.

Max Weber fue un visionario cuando afirmó que: “El mundo marchaba por una ruta empedrada con valores destruidos”. Hoy comprobamos esta máxima a diario. Más de algún autor ha sostenido que el hombre no muere, sino que se mata. Freud, por su parte, nos habla del eros y del thanatos como los impulsos primarios; uno a la vida, al amor, a la creación y el otro a la agresión, a la muerte y a

la destrucción. Sin embargo, en la medida en que existan canales adecuados para su sublimación, este thanatos se satisface en equivalentes que son creativos para el hombre, para la sociedad y que a la vez preservan la especie y cuidan la vida. Pero el mundo actual, lleno de cambios, donde lo vigente hoy es a la vez provisorio; furioso de innovaciones, ávido de novedades, pareciera constituir un marco de referencia y un contexto propicio para la destrucción del hombre y tal vez, brinda cada vez menos canales de sublimación.

## 2.2 LOS PROS Y LOS CONTRA DEL PROGRESO

***”El hombre puede trepar hasta las cumbres más altas,  
pero no puede vivir allí por mucho tiempo”***

GEORGES BERNARD SHAW

Los avances científicos y el desarrollo tecnológico han producido grandes adelantos para la humanidad, de esto no cabe la menor duda. Pero paralelamente, esto ha tenido un costo humano y ecológico sin precedentes en la historia que, a no mediar una reacción inmediata, ésta verá más amenazado su futuro. Frente a esta situación, la educación del segundo milenio debe cambiar su esquema mental, debe modificar sus estrategias y debe enfatizar en la psicoprevención a través de metodologías significativas.

Miguel de Unamuno fue un auténtico prevencionista en su libro “Del Sentimiento Trágico de la Vida”, cuando nos dice:

*“Clamad, clamad en el desierto. Pero el desierto oye, aunque no oigan los hombres, y un día se convertirá en selva sonora y esa voz solitaria que se va posando en el desierto como semilla dará un cedro gigantesco que con cien mil lenguas cantará un hosana al Señor de la vida y de la muerte”.*

Jean Daniel\*, por su parte, explica así los actuales poderes prometeicos del ser humano: “Con el diluvio, Dios era el único capaz de hacer desaparecer la especie humana”. El hombre solo era capaz de destruir a su vecino. Con el poder nuclear todo eso ha cambiado, ahora podemos eliminar la vida existente en el planeta, durante siglos.

Dios había decidido hacer al hombre a su imagen y semejanza y conservar celosamente los secretos de la materia y la vida continua. Con la cirugía estética, y sobre todo con la todopoderosa genética, el hombre pronto podría fabricar a pedido a cualquier hombre. Y Dios

\* “El Mercurio de Santiago, 10-12-95.

había prometido a su pueblo, dependiendo de cuan elegido fuera, multiplicar a sus hijos como las estrellas del cielo y la arena del mar. El crecimiento exponencial de la demografía no parece haber respondido al deseo de ayudar. Los pueblos numerosos simplemente se hicieron más numerosos. Pero a menudo para su propia desgracia.

Finalmente, Dios era el único que poseía el don de la ubicuidad. Él era el único que podía estar en todas partes al mismo tiempo. Él era el único que suprimía las distancias y el tiempo. Con la televisión, fax e internet, los hombres de todo el planeta pueden estar presentes en todas partes sin moverse de su casa. Inmóviles, representan el tiempo y el espacio”\*.

### 2.3 FUNDAMENTOS DE LA PSICOPREVENCIÓN

*“Los orígenes de las invenciones contienen dentro de sí,  
el germen de una infinidad de otros inventos  
cuyo hallazgo nace de ciertas combinaciones apropiadas”*

LEIBNIZ

Por psicoprevención entiendo una actitud de vida, que pretende evitar sufrimiento; minimizar riesgos y reducir accidentes a través de la recuperación de valores trascendentes del hombre encaminados al bien común. Su objetivo principal es preservar la vida y fomentar acciones que promuevan la salud física, psicológica y social de las personas, desarrollando el eros en la sociedad, convirtiéndose así en el fundamento filosófico de este nuevo enfoque educacional. Para lograrlo, debemos crear un ambiente propicio que permita cambiar nuestra actitud.

Las actividades del aula deberán estar orientadas y ser coherentes con los resultados que se buscan y objetivos que se persiguen. Con este enfoque surge la necesidad de definir un nuevo perfil del profesor, del alumno y del sistema educativo en donde enseñemos química psicopreventiva. Historia psicopreventiva y así en todas las asignaturas, con el objeto de crear “un arquetipo educativo psicopreventivo” que al igual que los esquemas permanentes de la humanidad, para decirlo en términos Jungianos, sean una desiderata en la enseñanza y una máxima presente y perenne en las nuevas generaciones.

¿Cómo enseñar psicopreventivamente las distintas disciplinas que componen los diferentes programas de estudio en diversos niveles de la enseñanza?.

---

\* “El Mercurio de Santiago, 10-12-95.

El profesor, es un profesional que hace dos votos, uno en el hombre y otro en la cultura, es el encargado de transmitir este nuevo enfoque a través de la metodología más adecuada y así generar en el educando un esquema permanente, una tendencia constante y una actitud favorable al bien común. Porque ese niño el día de mañana será ingeniero, profesor, ejecutivo, albañil o piloto y la semilla de la psicoprevención sembrada por sus maestros dará como resultado, en la etapa laboral, un hombre constructivo, creador y reparador. En "Poesía y Verdad", Goethe nos ha dejado un verdadero legado de la problemática destructiva que vivimos, dice el genio alemán: "Creía descubrir algo en la naturaleza, la animada y la inanimada, la poseedora del alma y la carente de ella y que se manifestaba en contradicciones... No era divino, pues carecía de entendimiento; no era satánico, pues podía ser benefactor; no era angelical, porque mostraba con frecuencia alegría por las desgracias ajenas. Se asemejaba al azar, pues carecía de secuencia; se parecía a la Providencia, pues apuntaba al contexto. Todo aquello que nos limita parecía serle permeable; me parecía que manejaba arbitrariamente todos los elementos necesarios para nuestra existencia... Sólo parecía estar a gusto en medio de lo imposible y desterraba lo posible con desprecio". Así, como Goethe nos habla de esta forma destructiva que sin duda impresiona y nos impacta, se vislumbran también algunos atisbos de prevención. En la ciudad francesa de Toulouse, se están fabricando aviones cuya combustión contribuye al aumento de la capa de ozono pero paralelamente en nuestro país, se plantea la posibilidad de legalizar el consumo de drogas. Esta paradoja me recuerda el proceso que ocurre en la demencia infantil. Cuando un niño, por una parte, se está desarrollando y por otra es víctima de un proceso orgánico cerebral, aparentemente esto último no se nota hasta que, de repente, lo aniquila.

Comisiones bioéticas surgen frente a la amenaza de algunos científicos que por medio de iniciativas truculentas y estrategias soterradas pueden facilitar caminos para que el respeto por el hombre y su dignidad desaparezcan, confundiendo el acto inteligente, que siempre es creativo, con la acción antinatural, que atrae thanáticamente, como atrae el precipicio al suicida o la llama de una vela a la mariposa destructiva, que se azota en ella hasta morir.

Los griegos hablaron de HIPGNES, y lo definieron como "la pérdida de límites de la conciencia". Pareciera que la fisonomía que va tomando la historia en la actualidad fuera una expresión manifiesta de la pérdida de límites, de la falta de asombro y de la ausencia de valores.

Karl Jaspers, en su libro Origen y Meta de la Historia, nos habla del tiempo axial. Afirma que entre los años 200 a.c. y 800 d.c., en tres

regiones incomunicadas entre sí, como eran China, Grecia e India, se produce el mismo fenómeno espiritual: el hombre llega a ser hombre. Se fundan las categorías universales del pensamiento; aparecen las religiones mundiales; viven los presocráticos en Grecia, los filósofos, Sócrates, Aristóteles, Platón; Buda en la India; Confucio, Lao-Tse, Chuanti y Moti en China.

Todo lo anterior era preparación y todo lo posterior una consecuencia de la maduración de la humanidad. Análogamente en la actualidad y en todas partes del mundo, el hombre se está destruyendo. Sólo cambian las formas de cómo lo hace.

Por ejemplo, cada 70 segundos se suicida una persona en el mundo y miles de niños son abortados a diario. Pero no deja de llamar la atención que Dejeune, gran defensor de la vida, falleciera el día de pascua de resurrección. ¿Este hecho será un llamado de atención del destino, la Providencia, Dios o la Naturaleza, frente a esta autodestrucción del hombre?. C.S. Lewis en su libro “El Problema del Dolor” sostiene: “Dios nos susurra en nuestros placeres, nos habla en nuestra conciencia, pero nos grita en nuestros dolores con su megáfono, para despertar a un mundo sordo”. Pero el relativismo de los valores ha generado estereotipos “ad-hoc” a esta amenaza que vive la humanidad. Vestidos de ropaje de asignaturas tradicionales de un sistema educativo obsoleto, que necesita reformular objetivos, perfeccionar metodologías, pero fundamentalmente debe incluir contenidos acorde a la época.

En algún momento se reemplazó la alquimia por la química; los tranvías por modernos vehículos de movilización y las cocinas a leña por hornos microondas. Pero esta sustitución, prodigio del ingenio humano, también cambió a los riesgos, que gradualmente fueron coexistiendo con las personas, en el hogar, en el trabajo y en el trayecto.

El problema, es que el autocuidado y la educación preventiva, no se han desarrollado de manera paralela respecto de los cambios y nuevas tecnologías que implican a la vez, nuevos peligros.

## **2.4 FAMILIA Y ACCIDENTABILIDAD**

***“Lo que tú eres depende de tres factores: de lo que has heredado, de lo que tu circunstancia hizo de ti, y de lo que tú eligiendo libremente, has hecho de tu circunstancia y de tu herencia”***

*ALDOUS HUXLEY*

Cuando una persona se accidenta, se afecta y reciente significativamente el grupo familiar. La dinámica familiar se altera, hay angustia,

hay nerviosismo, pena y rabia. Por lo general, el accidente de uno de los miembros de la familia, implica frustración de muchos planes y proyectos.

En psicoprevención usamos como metodología, la asociación del trabajo seguro con lo máspreciado que todos tenemos: La familia.

Mire su reloj, piense en su familia, sí, en cada uno de ellos. Imagínese que en este momento, tocan el timbre de su casa . Visualice a su hija, esposa, papá o mamá, que acude a abrir la puerta. Piense lo terrible y doloroso que sería para este familiar, que le notificaran que usted ha tenido un accidente. ¿Qué cree usted que sentiría? ¿Cuál sería su primera reacción? ¿Qué significaría al interior del grupo familiar?. Pero esto no es todo. Muchas veces este es el comienzo de una nueva vida llena de limitaciones, frustraciones y daño, físico y psicológico para el afectado y emocional para sus seres queridos.

Muchas veces los accidentes son responsabilidad del mismo afectado. Recordemos uno de los planteamientos centrales de la Psicoprevención: El accidente es una autoagresión y una agresión a la familia y seres queridos.

Sabemos que no es fácil internalizar, hacer de uno el trabajo seguro. En Psicoprevención asociamos el trabajo seguro con la familia.

Les contaré la siguiente anécdota. En una ocasión me correspondió dictar un curso fuera de Chile. Llevaba cien ejemplares de mi libro para entregárselo a los participantes. Pues bien, en el momento que aparece mi maleta en el aeropuerto de destino, me doy cuenta que me habían cortado las correas. Sentí en ese instante mucha ansiedad, ya que el compromiso era llevar los cien libros. Así fue, como comencé a contarlos rápidamente y tal vez por mi deseo que estuvieran todos los libros, conté en vez de cien , ciento un libros... Nadie se interesó por la Psicoprevención. Ustedes comprenderán la depresión que me sobrevino después al darme cuenta del poco interés por la materia.

Cuesta vender psicológicamente la Psicoprevención y la seguridad, a no ser que la asociemos con nuestros seres queridos.

## **2.5 CARÁCTER PSICOPREVENTIVO**

La palabra carácter significa sello, impronta. Existe acuerdo entre los autores, de definirlo como el modo habitual de ser que tiene una persona. La psicología popular dice.... es buena persona... si tienes algún problema recurre a él o ella. Extrapolando esta definición al

plano de la Psicoprevención, planteamos la conveniencia de generar las condiciones para formar un “carácter psicopreventivo” en las personas y de ese modo evitar accidentes y en general conductas destructivas. Cuanto antes comience esta formación, mejores y más duraderos en el tiempo serán los resultados. Tal como hablamos de personas buenas, de personas tranquilas, también podemos hablar de personas seguras, de empresas seguras.

En los últimos años se está hablando en prevención, con mucho énfasis y razón del autocuidado. A mi entender, el autocuidado debe ser considerado como el resultado de diferentes aprendizajes relacionados con la prevención y seguridad, pero por sobre todo producto de una cultura de la prevención.

## **2.6 ALZHEIMER Y PSICOPREVENCIÓN DE RIESGOS**

### **...Una visión Bomberil y Psicológica del Problema**

*“Quien fácilmente promete,  
dificilmente cumple”*

*PROVERBIO HINDÚ*

Uno de los diagnósticos más frecuentes en personas mayores es en la actualidad el diagnóstico de la enfermedad de Alzheimer. Es sabido, que algunos diagnósticos se ponen de moda periódicamente, por una suerte de esnobismo o incluso exhibicionismo verbal por parte de algunos profesionales. Así es, como en otrora lo fue la Neurastenia, hace algunos años lo fueron las depresiones enmascaradas y la hiperkinesia. Hoy en cambio, lo son las crisis de pánico, que muchas veces son otras cosas, también nos encontramos con los déficit atencionales que en muchos casos son problemas afectivos y para que hablar del Alzheimer, que a veces suele ser otro tipo de demencia, pero por estar de moda muchos la diagnostican así.

Con el fin de que el lector de este artículo recuerde le diré que existen otras demencias, larga sería la lista si las nombráramos. Hago este comentario, con el fin de enfatizar que muchos “alzheimeres” son otras cosas.

Como hecho anecdótico les cuento que, cuando comenzó esta verdadera explosión publicitaria del Alzheimer, en más de alguna ocasión me tocó verlo mal escrito en casas de reposo o letreros publicitarios. No deja de ser un mérito que en la actualidad ya a lo menos se escriba correctamente. Sin embargo e independientemente de la liviandad con que algunos hacen el diagnóstico, lo concreto es que con frecuencia vemos, trabajamos o convivimos con personas deterioradas

mentalmente, ya sea por su deterioro normal, ya sea por su deterioro patológico o la combinación de ambos que pueden cometer errores que a veces les cuesta su vida y la de otros.

La memoria reciente es una de las capacidades que suele dañarse significativamente. Esta función neuropsicológica está relacionada directamente con importantes aspectos de la vida cotidiana.

En el plano de la seguridad, la atención, la concentración y la memoria, especialmente la reciente, ocupa un papel central. Con más frecuencia de la que nos podríamos imaginar, somos testigos de situaciones como la siguiente: Un anciano enciende el gas y luego va a buscar los fósforos, acto seguido o se le olvida que abrió la llave del gas o, como consecuencia de su lentificación, realiza en el ínter tanto otra actividad y luego, en el mejor de los casos, que a la postre es el peor, recuerda que tiene que encender el calefont... y lo hace. Como consecuencia tenemos una explosión y la posibilidad manifiesta de un accidente. Al analizar esta situación o al realizar la investigación del por qué ocurrió este accidente, concluimos que se dio la secuencia típica que ocurre en estos casos.

Para ilustrar lo anterior, cito el siguiente caso: Un anciano me comentaba **“Vengo llegando o me voy yendo”**.... “No me acuerdo si iba a encender o apagar la estufa”, suele ser un comentario muy recurrente en personas portadoras de demencia. En el inter tanto, se han generado las condiciones para una explosión.

Otro caso frecuente es la confusión del frasco o recipiente donde tenía algún producto y esta equivocación puede causar o un incendio o una intoxicación. Muchas veces frente a este tipo de casos, los familiares cercanos lo minimizan, como una forma casi inconsciente de no querer reconocer que su ser querido se está deteriorando. Al poco tiempo este mismo familiar comenta a otros familiares... “fíjate que dos veces se ha confundido mi mamá”... y relata la situación, pero desconoce que entre esas dos veces que ha tomado conocimiento han ocurrido una gran cantidad de incidentes. No olvidemos el concepto de incidente, “hechos no deseados que pueden dar como resultado un accidente”. Recordemos que ese mismo anciano nos enseñó algún día: **Tanto va el cántaro al agua que al final se quiebra.**

La frecuencia con que se accidentan en el hogar adultos con deterioro psicoorgánico es cada día más grande, de ahí surge la intención de hacer este aporte con el fin de evitar accidentes en este grupo de personas cada día mayor y de tomar conciencia que las medidas de prevención con ellos no pueden esperar.

Si bien no hay estadísticas al respecto, la práctica profesional y los reportes de bomberos y de prevencionistas, señalan que el número de accidentes de este tipo y con esta población es alto y en aumento.

Otro tipo de accidente casero muy frecuente en ancianos, son las caídas en tinas o duchas. Estos ocurren fundamentalmente por dos razones. La primera por falta de barras para afirmarse o falta de dispositivos que eviten resbalones o por la combinación de los dos. La segunda razón surge como consecuencia del deterioro o decaimiento general del anciano. Otro tipo de accidente frecuente son las quemaduras en sus múltiples manifestaciones.

¿Analicemos por qué?

Decíamos que la memoria reciente es una de las capacidades más afectadas. Si bien una persona con algún tipo de demencia aprendió con su cerebro en buenas condiciones a encender un cálefont o una cocina, puede que aún lo sepa hacer, el problema es que va a olvidar que lo está haciendo. Lo que olvida esta persona por lo general, no es el cómo se hace, sino lo que está haciendo y ahí es donde ocurre accidente.

El objetivo de este artículo es prevenir accidentes no inhabilitar a personas mayores en general ni a personas con demencia en particular. En mi calidad de uno de los encargados de la salud mental de las personas no lo puedo ni debo hacer, sino muy por el contrario sugiero actividades supervisadas cuando de actividades con riesgo se trate.

Los seres humanos nos deterioramos psicoorgánicamente a partir de los 24 años. La escala de deterioro psicoorgánico de Weschler nos dice que entre los 24 y 29 años ya tenemos un deterioro normal de 1% hasta llegar a los 59 años con un deterioro normal de un 16%.

El tema que estamos abordando desde la perspectiva psicoprevencionista es una realidad que debe ser considerada por los familiares de quienes tienen este mal, con el fin de evitar accidentes.

Artefactos a gas, microondas, fósforos, combustibles y en general todo elemento que implique riesgo, debe estar supervisado y restringido para estas personas para así poder evitar accidentes.

El deterioro puede ser en escalones o paulatino. Cuando el deterioro es paulatino es casi imperceptible para los familiares del afectado. Con frecuencia escuchamos “Ella está muy bien... se hace todas sus cosas... no quiere que nadie la ayude... siempre ha sido autovalente.

Pero se olvida algo muy importante, que cuando tenía todas esas cualidades era mucho más joven y por lo tanto no era portadora del deterioro que tiene actualmente.

La población mayor de la llamada tercera edad es cada día más numerosa, incluso se habla en la actualidad de la cuarta edad. Ya se está haciendo infraestructura para personas entre 80 y 120 años. Los avances y desarrollo de la medicina y otras ciencias a fines con la salud facilitan la longevidad. Se dice que el ser humano estaría diseñado para vivir 120 años aproximadamente. No obstante lo anterior, no necesariamente significa que los ancianos estén psicológicamente en buenas condiciones. Existen funciones neuropsicológicas que igualmente se deterioran y son muchas de ellas aquellas relacionadas directamente con habilidades manuales, destrezas perceptivas o aparato locomotor.

**“Las difíciles tareas sencillas”.**

*“Soy feliz cuando nadie ni nada me obligan a hacer lo que quiero.  
Cuando tengo la posibilidad  
de coincidir tranquilamente conmigo mismo”*

MARCO DENEVI

Cerrar la llave del gas, apagar el piloto del calefont, tomar un remedio a una hora determinada y no otro remedio a otra hora, es una tarea muy sencilla para una persona que está en buenas condiciones psicoorgánicas. Sin embargo, para un anciano puede ser una tarea compleja. Y si a esto le agregamos su déficit memorial podemos tener una situación complicada en lo que a seguridad se refiere.

Siempre he sostenido que en prevención, y seguridad el criterio debe ser el criterio de la exageración, es preferible que nos sobredimensionemos en nuestras medidas de seguridad a que por ser flexible y “pensar positivo”, es decir, por invulnerabilidad, tengamos un accidente.

Quisiera hacerle a usted, en su calidad de familiar directo de un anciano (a) si está en condiciones de realizar alguna de estas tareas, sin cometer errores.

1.-¿Ilumina bien la cocina antes de realizar alguna labor?

2.-¿Abre la puerta del horno a gas antes de abrir la llave?

3.-¿Tiene la costumbre permanente de colocarse zapatos o zapatillas antes de usar artefactos eléctricos?

4.-¿Tiene los medicamentos en sus envases originales o en cualquier “Botellita”?

5.-¿Si su casa es de dos pisos, la escala está siempre bien iluminada, con pasamanos y antideslizante?

6.-¿Los combustibles están lejos de fuentes calóricas y de los niños?

7.-¿Los cuchillos los tiene en un compartimiento especial o junto a cucharas, tenedores y otras cosas?

8.-¿Finalmente, porque la lista sería interminable.... llama usted por teléfono, a lo menos dos veces al día a su anciano familiar?

9.-¿Se lo tiene encargado a algún vecino a su anciano familiar en el caso de que viva solo?

### **Empatía Senil.**

Puede parecer un eufemismo, a lo mejor lo es. Recordemos el concepto de empatía. La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, desde la perspectiva del otro. En lo que respecta a la persona portadora de una demencia cualquiera sea esta o simplemente un deterioro normal, debemos conocer lo que es el concretismo, la lentificación, los rendimientos variables, la inatención, la habilidad emocional, la incoordinación y la pérdida de la memoria.

Muchas veces, resulta difícil de comprender ¿cómo tareas tan sencillas pueden significar un problema para el anciano e implicar una situación compleja de resolver? solo con conocimientos en la materia y con empatía senil, podremos colocarnos en esta perspectiva y de esa manera evitar accidentes en este grupo cada día más numerosos y al cual algún día inexorablemente nos incorporaremos. Que Dios nos bendiga y que nuestra descendencia sea empática.

No olvidemos que existe una sola “enfermedad” de la cual todos, absolutamente todos nos mejoramos, tarde o temprano, esa enfermedad se llama **LA JUVENTUD**

## 2.7 CONCLUSIONES GENERALES

***“No conozco ningún ¡Ábrete sésamo! que disponga a los seres humanos comunes a recibir la verdad y la alegría. Pero sospecho que la prisa, el desasosiego, la vanidad y la amargura, el odio, los celos, la ambición desmedida y la renuncia a comprometernos, se cuentan entre los estilos de vida que nos distancian de los dioses”***

ARDIO WHITMAN

Cada época se caracteriza por una temática que centra la atención de los hombres para su estudio, o bien, centra la atención para el diseño de estrategias que permitan solucionar un problema, perfeccionar un sistema o desarrollar un aspecto. Así por ejemplo, los presocráticos, centraron su atención en el cosmos, y luego en el hombre. El medioevo, por su parte, buscó implantar el reino divino en la tierra. Hoy, nuestra atención debe estar centrada en el cuidado de todo, en otras palabras, en la prevención y lograrlo con este movimiento educativo que llamo Psicoprevención.

En una conferencia mundial sobre reducción de catástrofes naturales, se concluyó que por cada dólar que se invierte en prevención, se ahorra US\$100.- en reconstrucción. Debemos generar una actitud proactiva y no reactiva.

Como psicoprevencionistas pensamos que si este dólar lo invertimos en nuestro educando, al momento de su ingreso al sistema preescolar, probablemente los dividendos serán muy superiores, ya que este niño, desde la primera etapa de su desarrollo, será un prevencionista. Freud y sus seguidores han sostenido que las experiencias infantiles son decisivas en la personalidad adulta. Por esto, la semilla de la psicoprevención infantil dará como resultado un bosque de seguridad en el carácter adulto, pero al mismo tiempo, es fundamental, generar condiciones comunicacionales, que promuevan el autocuidado como un valor.

La honradez fue enseñada cuando pequeños y se identifica con cada uno de nosotros. Es así, como podemos afirmar que usted y la honradez son lo mismo. Si llegamos a establecer algo similar con el autocuidado, la prevención y seguridad, sin duda que los hechos no deseados en esta materia disminuirán.

# 3

## IMPULSOS DESTRUCTIVOS Y SU RELACIÓN CON LA ACCIDENTABILIDAD



### 3. IMPULSOS DESTRUCTIVOS Y LA ACCIDENTABILIDAD

*“Pues lo que todo el mundo prevé con harta antelación acaba siempre sucediendo al fin: estupidez inextinguible, a la que desde ahora se llama destino”*

MAX FRISCH

#### 3.1 ¿POR QUÉ SE ACCIDENTAN LAS PERSONAS?

La seguridad en el trabajo es una inversión permanente, una preocupación por los recursos humanos y una visión de futuro. Nadie discute su validez y legitimidad. Sin embargo, dentro de la evolución que ha tenido la prevención de riesgos, es conveniente avanzar.

La ciencia psicológica ha hecho importantes aportes a la seguridad en el trabajo y a la prevención de riesgos. Por lo tanto se han diseñado programas de capacitación en diversas materias o esquemas muy interesantes frente a la solución de conflictos y en forma paralela, se ha tratado de reducir la accidentabilidad mediante diversos procedimientos. Pese a todo, aún existen personas que se accidentan, por lo que, como prevenicionistas, debemos abordar el problema y buscar soluciones que permitan minimizar la accidentabilidad y maximizar la seguridad.

La modificación conductual es esencial para la prevención de riesgos de accidentes. Sabemos que gran parte de los accidentes se producen por fallas humanas y muchos por situaciones que no implicaban riesgos. Sin embargo y contra toda explicación, se cometen errores increíbles y luego de ocurrido el accidente sus protagonistas se auto-recriminan. ¿Qué ocurrió en estos casos?. La respuesta nos la da la Psicología, que en una de sus múltiples áreas estudia estos fenómenos. Generalmente las víctimas tienen información suficiente para evitar lo ocurrido, sin embargo su capacitación en ese momento pareciera haberseles olvidado. Sé de un trabajador, que después de haber leído un instructivo sobre una serie de conductas altamente peligrosas relacionadas con la reparación de su máquina, realiza justamente una de ellas, introduce sus dedos en un rodillo, y se los fractura. Los seres humanos somos portadores de núcleos constructivos y destructivos, es nuestra personalidad. Los impulsos destructivos se encuentran en algunas personas sublimados, es decir, satisfaciéndose en su equivalente. En el caso de la agresividad, ésta se puede sublimar presenciando una pelea de boxeo, por ejemplo. De algún modo, nuestra agresividad se satisface en el “knockout”. Cabe señalar que el «knockout» no es otra cosa que un traumatismo encéfalo-craneano.

Un reportaje publicado en la Revista Master N° 44, de junio de 1990, afirma que entre el lunes 16 de abril y el viernes 20 del mismo mes, entre las 14.00 y 20.30 hrs., donde se supone que es el horario de mayor audiencia infantil, se mostraron “2.738 escenas de sexo, manifestaciones físicas, violaciones, relaciones ilícitas y de violencia en los canales de televisión”. Este hecho, no es una posibilidad de sublimar la agresividad, sino una forma de estimularla. Es así como, desde los primeros años, se van imprimiendo en la mente del niño verdaderos “cassettes” que, con el correr de los años, los escucha en diferentes versiones.

*“El mundo fue hecho en siete días.  
Hace mil años que están tratando de deshacerlo”*

MEL BROOKS

*¿Cuál es el curso que sigue esta agresividad ?*

Como es lógico suponer, consciente o inconscientemente, se va a expresar. Sería difícil que yo le dijera a usted: ¡Qué ganas de verlo caer al suelo! y a continuación lo invitara a transitar por un terreno empedrado para gozar de un costalazo, porque lo más probable es que su razón intervenga y con asombro rechace la solicitud. Sin embargo, puedo darme “el mismo gusto” dejando la alfombra rota en el pasillo, con el fin de que introduzca su pie y se caiga. O bien, “negando” la existencia de un problema real. Por ejemplo, en los tiempos de la epidemia del cólera, comer ceviche en el mercado y con supuesta autoridad decir: “¿Se dan cuenta? No ocurre nada”. Aquí estaría satisfaciendo no solo los núcleos destructivos, sino que también los autodestructivos. ¿No es acaso una agresión el no usar una goma antideslizante en la tina de baño, o tener los utensilios de cocina sin mangos aislantes? Pues bien, a partir de este momento, si usted no corrige estos errores será una persona autodestructiva.

Freud planteó que todos estos comportamientos aparentemente sin importancia, equivocaciones, olvidos de nombres, omisiones, permiten conocer al inconsciente y tienen un sentido muy claro. En todos estos casos, Freud descubrió la presencia de una tendencia inconsciente actuando contra la voluntad.

El profesor que a primera hora dice a sus alumnos “buenas noches jóvenes”, de alguna manera quiere que el día termine. Al igual que la persona que escribe Fraude en vez de Freud, piensa que el autor es un Fraude y lo agrade inconscientemente con esta leve equivocación; o el novio que al pedir la mano de su futura esposa y en formal

ceremonia le dice al padre de ésta: “vengo a pedirle un pedazo de lija” en vez de “vengo a pedirle la mano de su hija”.

Otra forma inconsciente de agredir puede ser en el trabajo, olvidar las llaves para abrir la oficina; de ese modo le complicará la vida a un grupo de personas que tendrá que prolongar su jornada para cumplir sus labores. Paul Watzlavick (22), en su libro “El arte de amargarse la vida”, cuenta el siguiente caso: “ **Un hombre quiere colgar un cuadro. Tiene el cuadro y el clavo, pero le falta el martillo. El vecino tiene uno. Entonces, nuestro hombre decide pedir al vecino que le preste el martillo. Pero le asalta una duda: ¿Y si no quiere prestármelo?, ahora recuerdo que ayer me saludó algo distraído. Quizás tenía prisa. Pero quizás la prisa no era más que un pretexto, y el hombre abraza algo en contra de mí. ¿Qué puede ser?, yo no le he hecho nada, algo se le habrá metido en la cabeza. Si alguien me pidiera una herramienta, yo se la prestaría enseguida. ¿Por qué no ha de hacerlo él?, ¿Cómo puede uno negarse a hacer un favor tan sencillo a otro?. Este tipo de personas le amargan a uno la vida. Y luego se imagina todavía que dependo de él, porque tiene un martillo. Esto ya es el colmo”. Así nuestro hombre sale precipitado a la casa del vecino, toca el timbre, se abre la puerta y antes de que el vecino tenga tiempo de “saludar”, nuestro hombre le grita furioso: “¡Quédese usted con su martillo!”.**

Pero también existen las más manifiestas autoagresiones. Las estadísticas revelan que hay una tendencia importante a que se repitan los accidentes en las mismas personas. Viene a ser el equivalente de “suicidios parciales”. Existen formas normales de agredirse, por ejemplo, viendo una película de miedo, o una teleserie dramática. En estos casos nuestro masoquismo se ha sublimado por canales socialmente aceptables y constructivos; del mismo modo podemos satisfacer este impulso, siendo hincha ferviente de un club de fútbol que ocupa un lugar bajo en la tabla de posiciones, ahí puede sufrir viéndolo perder domingo a domingo, o escuchando melodías románticas, letras que llaman a un momento de melancolía.

*“Nuestras más dulces canciones son aquellas  
que mencionan los pensamientos más tristes”*

PERCY SHELLEY

Los impulsos autodestructivos se disfrazan de múltiples formas. Una de ellas, y tal vez la que produce un mayor número de accidentes, es la osadía, la imprudencia. Existen personas con un alto grado de exhibicionismo, que necesitan llamar la atención. Compran el afecto

de los demás a costa de su vida o demuestran “ser superiores” mediante la búsqueda del riesgo. Es posible que en algunas ocasiones tengan éxito y que en otras sin embargo, fallen, y lo hagan para siempre. Pero mientras tanto han sido muy agresivos y con su “ejemplo” han llevado a otros a imitarlos. Recordemos que una gran cantidad de conductas las aprendemos por imitación. ¿Acaso no es una agresión enseñarle a alguien algo malo? Existen formas más sutiles de ser autodestructivo, por ejemplo, la autodestrucción se viste de sueño que lleva a la persona a dormirse y a realizar una acción imprudente. También se puede disfrazar de inquietud y sentir la imperiosa necesidad de “sacar una pelusa” que plácidamente descansa en un rodillo y que invita a la persona a introducir sus dedos y correr el riesgo de accidentarse. Luego de realizar una acción insegura con consecuencias de accidentes, las personas suelen explicar lo ocurrido con afirmaciones como las siguientes: “fue un impulso superior a mí”. “Como que me dirigieron para hacer lo que hice”. Una forma burda de autoagresión es, por ejemplo, cruzar la calle cuando el semáforo está en rojo, para vivir la emoción de hacerlo. ¿Cómo prevenir estos accidentes?, difícil tarea, más aún si en la actualidad se está oficializando la autodestrucción y la agresividad.

En Estados Unidos, Derek Humphry escribió un libro que no es otra cosa que un manual para suicidarse. En él, se descartan algunas formas y se sugieren otras. El suicidio es el acto de máxima autoagresión que puede desarrollar un ser humano. Pero existen suicidios parciales, que son los accidentes habituales, equivalen a pequeñas válvulas de escape de agresividad contra sí mismo o contra la propiedad, son los incidentes que no presentan daños o lesiones visibles.

En la revista *Hacer Familia*, año XI, número 121, Alicia Cruzat y Pilar Sordo, esta última autora del libro “Viva la diferencia,” en su artículo “Adolescentes: El placer de hacerse daño”, nos cuenta de una forma especial de violencia que forma parte de la lista de nuevas conductas de autoagresión. Niños que se cortan con cuchillo o tip top, brazos, piernas, abdomen, otros que se muerden, se queman con cigarro, se rasguñan o se sacan el pelo, y otros menos que se pegan contra la pared. Este tipo de conductas le proporciona una sensación de alivio y bienestar que les permite eliminar sus angustias y disminuir sus ansiedades.

Según la American Association for Marriage and Family Therapy, cuando los jóvenes se cortan, las endorfinas son rápidamente segregadas al torrente sanguíneo, provocando una sensación de relajamiento. Estos químicos producido por el sistema nervioso crean una sensación que los ayuda a olvidar pensamientos y sentimientos desagradables mientras dura el efecto. Es sin duda alguna, una forma burda de hacer-

se daño, similar a la que se ocasionan algunos psicópatas para obtener beneficios (licencias médicas, jubilaciones); o a los daños que le hacen algunos padres a sus hijos con el fin de conseguir algún beneficio, como es el caso del Síndrome de Munhausen.

### 3.2 PROGRAMA DE PSICOPREVENCIÓN

*“Tres clases hay de ignorancia: no saber lo que debiera saberse, saber mal lo que se sabe, y saber lo que no debiera saberse”*

FRANCOIS DE LA ROCHEFOUCAULD

Desde hace un tiempo hemos tratado profesionalmente a grupos de empleados que con frecuencia se accidentan. En una primera etapa les enseñamos lo que es el inconsciente y como las personas se las “ingenian” para sufrir algún accidente; les explicamos lo que son los mecanismos de defensa, cómo operan los núcleos autodestructivos de la personalidad y los diferentes aspectos de la dinámica psicológica del hombre. Esta etapa viene a ser una introducción a la psicología. Luego, viene el análisis de los accidentes que hayan tenido los participantes. En esta fase no solo se hace un análisis exhaustivo de cada acción insegura, sino que también se interpreta psicológicamente cada conducta. Lo hacemos a la luz de lo que son los núcleos destructivos de la personalidad. Finalmente, les damos la “tarea paradójica”. Consiste en inventar todas las formas posibles para accidentarse y describir todos los errores, torpezas y acciones inseguras que pueden realizar.

La metodología que usamos en estas sesiones, la hemos llamado “preventiva terapéutica”, se lleva a cabo en el contexto de la paradoja, con un lenguaje metafórico y dejando muy explícito el mensaje que va implícito; pero que no se verbaliza. Es importante en este procedimiento la utilización del humor mediante dramatizaciones, exageraciones, simulaciones y lo que es fundamental, la organización, planificación y “diseño de un accidente”. Como consecuencia de esto, en el momento de sentir el deseo o impulso de realizar una acción insegura, surge mentalmente el “esquema preventivo-terapéutico”, dando como resultado una acción segura.

Las técnicas empleadas en este tipo de trabajo apuntan principalmente al hemisferio derecho de nuestro cerebro. Sabemos, por los avances e investigaciones de la neuropsicología, que este hemisferio es analógico, paradójico, emocional y metafórico. Dando una mirada retrospectiva, la prevención de riesgos ha apuntado siempre al hemisferio izquierdo. Este hemisferio es lógico, ordenado y racional. La psicología puede brindar a la prevención de riesgos la posibilidad de utilizar otras áreas cerebrales,

en pro de la seguridad. Las técnicas paradójales y específicamente la intención paradójica se usan con mucho éxito en clínica. Es así como los síntomas rebeldes ceden en corto tiempo. En los casos de colapsos fobias, y en conflictos de pareja, cuyo motivo es siempre el temor, se invita al afectado a que trate mentalmente de que ocurra lo que teme y cuando lo trata de hacer, no lo logra, eliminándose así el síntoma. Estas mismas técnicas se están haciendo extensivas al ámbito laboral. Observaciones y mediciones realizadas después de un año, en grupos de alta accidentalidad, revelan resultados estimados como muy satisfactorios.

Es importante conocer los ropajes con que se disfrazan los impulsos destructivos. Estos se visten de ignorancia, de descalificación, de osadía o imprudencia, pero siempre terminan en daño. Las siguientes reflexiones árabes ilustran lo planteado:

El que sabe y no sabe que sabe está dormido...¡Despiértalo!

El que no sabe y sabe que no sabe es un humilde...¡Ayúdalo!

El que no sabe y cree que sabe es un necio...¡Húyete!

El que sabe y sabe que sabe es un sabio...¡Síguelo!

Estos consejos son sin duda una genial intuición y constituyen una verdadera desiderata de psicoprevención.

Los accidentes en general no son otra cosa que una expresión de agresividad. Vivimos en un mundo cada día más destructivo. Robert P. George nos cuenta que la autodestrucción del hombre llega a extremos aberrantes y nos dice: “la pérdida del respeto por la vida puede llevar a cualquier barbaridad”. La decisión de Sophie es una de ellas. Me refiero a esa novela llevada al cine, donde una mujer que sobrevivió en un campo de concentración es autorizada para que elija a uno de sus 2 hijos para que viva; recientemente en Kosovo se vivieron atrocidades espantosas. Esto es la locura, esto es la insania, esto es la autodestrucción.

Resulta muy interesante conocer al respecto, el caso de Iso Senoi, de Malasia. Cada miembro de la familia cuenta sus sueños al jefe de hogar, luego los presenta ante el consejo tribal para tomar posteriormente decisiones. Pero eso no es todo, en esta cultura no hay enfermedades mentales ni violencia y muy pocas enfermedades físicas. Cabe preguntarse ¿Qué ocurre en esta cultura? La vida está orientada por el inconsciente, que es el depósito de experiencias de la humanidad, fuente de riqueza de la vida. El problema está, que nuestra cultura

se encuentra estimulada permanentemente por la agresividad, violencia, guerras y situaciones destructivas, que van cargando de agresividad a la sociedad, generando esquemas y modelos de actuación agresiva, que se expresan de diversas maneras, pero todos con un denominador común: destrucción.

### **3.3 TALLERES VIVENCIALES DE MODIFICACIÓN CONDUCTUAL**

*“El hombre es un Dios cuando sueña;  
un mendigo cuando piensa”*

HOLDERLIN

#### **TALLER 1**

LA PAJA EN EL OJO AJENO.

##### **OBJETIVO**

“Identificar conductas laborales autodestructivas y darse cuenta cómo afectaron o pudieran afectar a la familia”.

##### **METODOLOGÍA:**

En este taller los participantes observan videos e identifican accidentes que se producen como consecuencia de:

Operar equipos sin la debida autorización ni idoneidad para realizarlo.

No respetar procedimientos; no pedir ayuda (sabérselas todas) etc.

#### **TALLER 2**

LA VIGA EN EL PROPIO

##### **OBJETIVO**

“Reconocer conductas autodestructivas realizadas en el trabajo y darse cuenta cómo afectaron o pudieron afectar a la familia”.

##### **METODOLOGÍA:**

En este taller los participantes realizan un mea culpa de las ocasiones que han sido autodestructivos. Ejemplo. “yo fui autodestructivo una vez que ingresé en un área no autorizada”. El grupo pregunta ¿por qué? Y a continuación se desarrollan todas las consecuencias que

podieron desencadenarse hasta llegar a la familia, donde se plantea que el accidente es una agresión a sí mismo y a la familia.

### **TALLER 3**

**BORRÓN Y CUENTA NUEVA.**

**OBJETIVO:**

“Visualizar acciones autodestructivas y sus consecuencias personales y para la familia”

**METODOLOGÍA:**

En este taller se realizan ejercicios donde cada participante toma conciencia de “ LO QUE NO SE DEBE HACER” y de las consecuencias que puede tener el hacerlo.

### **TALLER 4**

**TALLER VIVENCIAL. (CIEGOS, SORDOS, UNIMANOS)**

**OBJETIVO:**

“Valorar los diferentes segmentos del cuerpo y tomar conciencia de la discapacidad que significa una lesión y el impacto emocional que tendría en la familia”.

**METODOLOGÍA:**

En este taller los participantes, divididos en grupos, simulan el rol de discapacitados, por haber tenido un accidente como consecuencia de una acción autodestructiva...

### **TALLER 5**

**AGRESIÓN A UN COLEGA**

**OBJETIVO:**

“Darse cuenta del significado que tiene invitar, inducir u ordenar la realización de una acción insegura o bien guardar silencio frente a una acción peligrosa y por lo tanto autodestructiva”.

**METODOLOGÍA:**

En este taller la agresión a un colega ya sea por omisión o inducción a realizar algo que no se debe hacer.

Finalmente. Síntesis de lo que se debe hacer, sus ventajas y beneficios personales, familiares y laborales.

### 3.4 LA EMPRESA OLIVER TWIST

*“La verdadera locura quizá no sea otra cosa que la sabiduría misma que, cansada de descubrir las vergüenzas del mundo, ha tomado la inteligente resolución de volverse loca”*

HEINRICH HEINE

Charles Dickens en su libro OLIVER TWIST, nos dejó un verdadero legado aplicable a la psicoprevención de riesgos. Si analizamos psicológicamente los principios y actitudes de los distintos personajes de esta obra, apreciaremos un contexto muy destructivo, falta de normas y un sistema de relaciones e interacciones muy agresivas.

Cuando hablamos de relaciones agresivas no nos referimos exclusivamente a la agresión física, que en último término es sincera. Nos referimos a la agresión solapada, oculta, pero al mismo tiempo tan manifiesta como lo es, por ejemplo, pedir a alguien que realice una labor peligrosa sin tener los riesgos controlados o desafiarlo para que ejecute una acción que pueda dar como resultado un accidente.

Al vagabundo, personaje de esta obra, lo formaron como ladrón, le enseñaron a robar y hacerlo era un juego, pero si lo descubrían era un ladrón y por lo tanto lo castigarían. ¿No ocurre algo similar en algunos lugares de trabajo?.

Se enseña anti-prevención, pero si se produce un accidente o emergencia se culpa a los protagonistas. Psicológicamente, en estos casos estamos en medio de un lugar de trabajo, siguiendo con nuestra terminología, thanático, destructivo.

Existen ambientes agresivos, ya sea porque facilitan o incentivan la accidentabilidad, o porque no han relacionado significativamente los riesgos, planteándose que en caso de accidente junto con autoagredirse estarán agrediendo a su familia y a sus seres queridos, o bien por que su nivel de desarrollo en prevención de riesgos es aún precario.

### 3.5 FACTORES QUE FACILITAN LA ACCIDENTABILIDAD

*“Nunca seré feliz si no controlo mis sentimientos,  
si estropeo mi jornada por una raya en el coche,  
por una palabra airada en casa, por un error profesional,  
por un resultado adverso.  
Nunca seré feliz, si soy víctima de mis emociones”*

PHIL BOSMANS

La pérdida potencial de vida y el aumento de la accidentabilidad, son dos variables que requieren de nuestra atención. En algún momento del tiempo el hombre emerge en la naturaleza, enfrentando peligros y riesgos diversos. En un principio fueron fieras voraces y un medio ambiente hostil que la naturaleza le imponía. Hoy en cambio, a diario se crean nuevos aparatos que traen consigo riesgos inéditos, que se ocultan sigilosamente, que se encubren en la publicidad, en el esnobismo y la inconsciencia, que tornan más arriesgado el diario vivir. Desde la Segunda Guerra Mundial a la fecha; la producción de sustancias químicas sintéticas ha aumentado 350 veces. “No solo la sobredosis de estímulos ni el estrés urbano dejan huellas en el sujeto que desarrolla un estilo de vida superactivo, defensivo y febril”, afirma Ridruejo (15), sino que también “el tono de deshumanización que acarrea la tecnificación”. La preocupación solo por la producción y no por la productividad que no considera ni las más mínimas incomodidades, leves dolores o pequeñas molestias producidas por situaciones de trabajo poco gratificantes, constituyen una condición que favorece la accidentabilidad. Cosa similar ocurre cuando se trabaja en lugares portadores de niveles extremadamente bajos de algunas sustancias químicas. En estos casos, se produce el llamado Síndrome de Sensibilidad Química. Su sintomatología es variada: dolores de cabeza, alteraciones menstruales, resfríos, irritación mucosa, insomnio. En este contexto debemos situarnos para identificar los diversos elementos que facilitan la existencia de riesgos innecesarios. Embebidos por la velocidad rutinaria, padecemos de una patología autodestructiva que facilita la ocurrencia de accidentes y el descontrol en el momento de ocurrida la emergencia. La indiferencia frente al peligro es un signo de nuestros tiempos. Nada nos asombra, solo reaccionamos frente al peligro de seres muy cercanos.

Pero esto no es una casualidad. A veces, detrás de esta actitud existen numerosas causas. Simmel (19), sostiene que “si el individuo urbano se relacionara emocionalmente con todas y cada una de las personas con quien entra en contacto, o llenara su cerebro de información sobre todas ellas, se desintegraría interiormente por completo, caería en un

estado mental de inconciencia”. Del mismo modo, pareciera que si nos preocupáramos de los numerosos riesgos, cada día en aumento, o de actuar adecuadamente, cuando nos enfrentamos a peligros, también nos desintegraríamos emocionalmente, a lo mejor por un miedo intenso. Esto nos lleva defensivamente a negar los peligros y, por lo tanto, a estar más expuestos a ellos. La mayoría de los accidentes son por fallas humanas y el lugar más frecuente es el hogar en donde indiferentes y familiarizados con los peligros, nos hacemos solidarios a sus consecuencias. ¡Acaso, ¿no es esto una negación?; todos los días ver una situación riesgos y no remediarla!. Sabio ejemplo nos da el avestruz cuando esconde su cabeza para huir del peligro.

Bandura (1) afirma que la psicología no le puede decir a la gente cómo debe vivir, pero si le puede proporcionar los medios para promover cambios sociales y personales. También señala que la psicología muestra las consecuencias que tienen ciertos hechos. El pensamiento de Bandura es de gran importancia para la psicología de la emergencia. Hoy en día es una necesidad crear una cultura de la prevención, una prédica de la prudencia y un control del comportamiento personal.

La antigua sinfonía de insignificantes peligros ha sido reemplazada por un concierto disarmónico de permanentes riesgos que, en sus múltiples melodías, constituyen las emergencias actuales.

En la VII Jornada Latinoamericana de Higiene y Seguridad en el Trabajo, el Licenciado Basombrio (2), de Argentina, dijo: “Pretendemos obtener buenos resultados haciendo malas cosas”. Esta afirmación es digna de analizar porque es una realidad y porque muestra como, desde el punto de vista psicológico, pareciera que buscáramos en forma autodestructiva el exponernos a riesgos y el tener accidentes. Es interesante mencionar que numerosas observaciones muestran que se accidentan generalmente las mismas personas. Cuando veamos a uno de nuestros funcionarios en la industria o fábrica que ha descubierto un sistema que aumenta la producción, a costa de riesgos, no lo autorizamos; corriámoslo y observémoslo. Inconcientemente quiere accidentarse. Busca ser héroe a costa de su sufrimiento; requiere atención psicológica urgente. Lo que en la historia ocurre por primera vez como tragedia, cuando se repite, lo llamamos coincidencia.

La experiencia profesional lleva a plantear que los adultos realizan intentos de suicidio muy a menudo, que a veces se concretan. Torpezas increíbles, conclusiones ilógicas o raciocinios espantosos. He escuchado a personas que luego de accidentarse, me ha correspondido entrevistar. No se explican cómo han hecho lo que hicieron.

Especial mención merecen los accidentes automovilísticos, que a mi juicio son una franca y manifiesta acción suicida.

Una de las máximas expresiones de autodestrucción es el invento de un juego mortal, creada por unos jóvenes, éste consistía en pasar luces rojas y transitar por la pista contraria. Si analizamos esta conducta desde el punto de vista psicológico, significa no solo un intento de suicidio, sino que también una expresión de agresividad para quien aparezca frente a ellos.

El actual ritmo de vida presiona al hombre medio para que actúe sin reflexionar. Esto generalmente lleva a cometer errores. Los dichos populares o refranes encierran una gran sabiduría. No es raro escuchar al jefe que entrega un trabajo a su secretaria y sonriente expresa...”tiene que estar listo para ayer”. De este modo da a entender la premura del tiempo que lo aflige. O la persona que sube a un taxi y le dice al chofer: “apúrese, ya debería estar allá”. El exceso de trabajo no solo aumenta la probabilidad de accidentes sino que también, incluso, puede provocar hasta la muerte. En Japón también se habla de este problema y se le llama el síndrome de Karoshi, y últimamente se habla del síndrome de Burnout, que es un estado de cansancio físico, mental y emocional, por sobrevalorización del trabajo. El cansancio disminuye el significado de peligro y a la vez minimiza la reacción adecuada frente a éste. Los riesgos son permanentes, la actitud frente a ellos es la que debe cambiar.

Vivimos en emergencia. Algunos autores definen una emergencia como la combinación imprevista de circunstancias que podrían dar como resultado un peligro a la vida humana, para la integridad física o psicológica. Pero más expuestos a emergencias estaremos si nuestra actitud es de indiferencia frente al peligro.

El mundo nos ha llevado a perder el asombro frente a los riesgos debido a la frecuencia con que ellos se producen. Nadie se consterna cuando escucha una noticia dramática. Esto es grave y requiere atención. De lo contrario se corre el riesgo de que el apocalipsis cotidiano, sume día a día más víctimas y nos mimetice con la destrucción. La violencia, factor desencadenante de emergencias, va generando el sentimiento de que la forma de obtener éxito es agrediendo. En ocasiones, esta agresión hacia los demás es inconsciente y puede incluso tener como costo previo una autoagresión. Por ejemplo, el trabajador que, a raíz de sus arriesgadas conductas, somete a sus colegas a un intenso estrés luego de accidentarse. ¿No es esto una agresión inconsciente a sus colegas que, para materializarla, requirió de una previa autoagresión?

### 3.6 EL REFUERZO SOCIAL FRENTE AL RIESGO

*“Cuando los que mandan pierden la vergüenza,  
los que obedecen, pierden el respeto”*

GEORG CHRISTOPH LICHTENBERG

Una de las formas más agresivas, de estimular los peligros y facilitar los riesgos lo constituye el refuerzo de las acciones inseguras o destructivas. Cierta forma de publicidad que asocia al éxito con el peligro, al vicio con la destreza o el ser destacado con la imprudencia, o bien en aquellos comerciales que muestran a una niña buenamoza o a un musculoso joven realizando cierto tipo de acciones que en la práctica serían suicidas, pero que en el comercial aparecen vinculadas al éxito. En una oportunidad atendí a un payaso que, durante 25 años, divirtió al público a costa de sus caídas, muchas de ellas no solo dolorosas, sino que también traumáticas. Este profesional de la farándula sufre hoy un deterioro psico-orgánico que lo ha dañado significativamente en sus funciones intelectuales.

Para que hablar del síndrome del boxeador; que cada combate le genera una verdadera encefalitis produciéndole con el tiempo un daño cerebral que, como se sabe, es irrecuperable. Excederse de la capacidad física o mental es un autoesfuerzo, donde el sujeto se jacta de hacer algo fuera de lo habitual. Pues bien, esto produce accidentes porque baja la eficiencia, lo que trae como consecuencia un deterioro en la conducta. Como se puede apreciar, el trabajo no siempre es salud.

### 3.7 LA FALTA DE LÍMITES ... CONDICIÓN PERMANENTE PARA ACCIDENTARSE

*“Es un gran mal  
el de no saber decir con resolución sí o no”*

OTTO VON BISMARCK

Gozar de simpatía es algo que a todos nos agrada, nos gusta, incluso podría decir, algunas veces lo buscamos. Expertos en el tema, sostienen que es parte importante dentro del buen clima laboral en una organización.

Sin embargo, cuando la búsqueda de simpatía o reconocimiento, significa exponerse a un riesgo para su obtención, puede tener consecuencias dramáticas. Me refiero específicamente al costo que pagan “ las buenas personas”, cuando por congraciarse con un colega o con un jefe, exponen su integridad física o incluso su vida.

Ser servicial es un acto bueno moralmente, que junto con dar un buen ejemplo, genera un ambiente laboral agradable y fomenta las buenas relaciones interpersonales. Decir no, ¿es una cualidad o un defecto? Colocar límites es uno de los elementos principales para establecer una relación sana, fluida y conveniente para ambas partes. En el pedir no hay engaño y en el decir que no tampoco, reza un refrán popular. El costo emocional y físico que puede significar no colocar límites lo conocen muy bien las personas que han confundido ser servicial con ser servil. Colocar límites, está íntimamente relacionado con el respeto con las normas y lo establecido; la persona falta de límites al igual que la persona que tiene dificultades para aceptar lo establecido, son candidatos permanentes al accidente.

En el presente libro nos referimos a los diferentes ropajes que tienen los impulsos autodestructivos, uno de ellos es justamente no colocar límites.

### **3.8. PSICOPREVENCIÓN EN ESPEJO**

El mejor modelo para aprender o enseñar una conducta es el ejemplo. Si bien esta afirmación o consejo puede ser calificada como proveniente de la ética o la prevención, en la actualidad las neurociencias han estudiado el tema y se puede ya hacer una serie de afirmaciones.

Neuronas espejo son aquellas que se activan cuando un animal o persona desarrolla la misma actividad que está observando ejecutar por otro individuo, especialmente un congénere. Del mismo modo, cuando un trabajador o ambiente laboral es seguro, se cumplen las normas de prevención, se estimula el autocuidado, se tiene como premisa mayor la prevención por sobre la producción y se valora la persona y la familia como el gran favorecido por realizar un trabajo de buena calidad trabajo y seguro, este ambiente va a tender a ser imitado a través de las múltiples pequeñas acciones que constituyen la actividad diaria. A diferencia de un ambiente laboral de desorden, suciedad y violación sistemática de las reglas y procedimiento que va a invitar a lo mismo.

Las neuronas del individuo imitan como “reflejando” la acción de otro, recordemos, que la casi totalidad de nuestras conductas las aprendemos por imitación. Así, el observador está él mismo realizando la acción del observado, de allí su nombre de “espejo”.

La neurociencia plantea que estas neuronas desempeñan un importante rol dentro de las capacidades cognitivas ligadas a la vida social, tales como la empatía, habilidades sociales y otras.

# 4

## PREVENCIÓN Y PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA



## 4. PREVENCIÓN Y PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

*“El destino baraja las cartas  
pero nosotros las jugamos”*

ARTHUR SCHOPENHAUER

### 4.1 ASPECTOS GENERALES

En el umbral del siglo XXI, el hombre contemporáneo vive los bruscos efectos del progreso alcanzado por los avances científicos y el desarrollo tecnológico. En medio de un acelerado ritmo de vida, realiza múltiples actividades cotidianas. La furiosa tormenta del cambio adquiere más fuerza. Así lo advierte Alvin Toffler, (19), en su libro “El Shock del Futuro”, y esto lleva también a que el hombre esté más expuesto a situaciones de emergencia, sin considerar los desastres naturales que frecuentemente azotan nuestro planeta.

La invención de sofisticados aparatos, la creación de grandes industrias, la construcción de ciudades verticales, con sus respectivos nuevos riesgos, llaman poderosamente la atención de los expertos en prevención. Se han dictado normas de seguridad, se han realizado exitosos programas de prevención de accidentes y se ha capacitado mediante cursos, charlas, afiches. Por su parte, los psicólogos industriales y expertos en prevención se han preocupado de la selección de personal y de un riguroso análisis técnico de posibles riesgos debido al comportamiento de gases, ácidos y sustancias químicas y, en general, se ha inculcado respeto por las normas de prevención de accidentes y riesgos. Es innegable que para la validez y eficacia de estos trabajos debemos considerar que en una emergencia existe un antes, un durante y un después.

Este capítulo está orientado al comportamiento humano, cuando se enfrenta al peligro, es decir, el durante. ¿Qué ocurre en el instante en que percibimos y nos damos cuenta de que está en peligro nuestra integridad física o nuestra vida? ¿Cómo diagnosticamos y tratamos la situación adecuadamente para evitar un desenlace mayor?. La respuesta nos la da la Psicología de la Emergencia, la que surge como una necesidad para evitar consecuencias mayores.

Por mi labor profesional y por mi participación en innumerables situaciones de riesgo, he constatado que una de las principales causas de tragedia es el descontrol de la conducta humana. Afirmé hace algunos años que las mayores desgracias ocurren por la reacción psicológica de las personas y no por el suceso inicial.

Hoy en día, es uno de los principios de la psicología de la emergencia. La casuística y experiencia lo comprueban. Esto significa que no podemos permanecer indiferentes ante esta situación sino que, muy por el contrario, debemos diseñar estrategias que permitan evitar riesgos mayores o eventuales desgracias. Para ello, lo fundamental es la prevención entendida como “el conjunto de medidas tendientes a evitar la aparición u ocurrencia de un suceso que atente contra la vida o propiedad y que ponga en riesgo la integridad física y psicológica de las personas”. Por ejemplo, recientes investigaciones han detectado gran cantidad de agentes contaminantes interiores, causantes de los síntomas que van desde la irritación de las vías respiratorias hasta la fatiga, con todas las consecuencias que ello implica. A estos lugares se les ha denominado “edificios enfermos”. En sus ductos de aire frío o caliente existen condiciones para la proliferación de agentes patógenos, colonias microbianas y que luego se distribuyen a través de éstos.

Un programa de prevención frente a este problema consistiría en hacer una mantención permanente a los equipos encargados del control de la temperatura y del tratamiento de aguas por ejemplo. También se debiera prohibir fumar dentro del recinto y usar electricidad en vez de combustibles tóxicos. Esta definición y este ejemplo corresponden a lo que en salud llamamos prevención primaria y que los expertos en administran eficientemente bien, mediante un conjunto de normas y sugerencias que plantean. Este concepto, aplicado a la Psicología de la Emergencia significa lograr que la comunidad evite riesgos y considere:

1. Que los riesgos existen y que su conducta será decisiva para evitar un trágico desenlace.
2. Que debe recordar lo que ha hecho durante un terremoto, incendio u otra emergencia, de modo que, esta información no le sea ajena.
3. Que tiene que corregir mentalmente sus errores y así quedar en condiciones de mejorar su conducta en una situación similar.
4. Que es mejor imaginar una situación de emergencia en un lugar frecuentado por público e idear una actuación adecuada.

Estudios psicológicos realizados por diferentes autores, revelan el valor y el poder de las imágenes en el comportamiento humano.

Cuando tenemos que enfrentarnos a una entrevista o a un examen, primero imaginamos cómo será nuestro comportamiento y cómo responderemos frente a tal o cual pregunta o situación que se nos

plantee. Esta modalidad nos permite familiarizarnos de algún modo con la situación y en el momento de enfrentarla ya no nos parece tan desconocida. Se sabe que el contacto permanente con un objeto o estímulo permite a la persona un dominio frente a éste, y a la vez una percepción más confiable. Por ejemplo, un socorrista o asistente que permanentemente participa en emergencias, estará cada vez más familiarizado con éstas y a la vez , podrá desenvolverse mejor. De este planteamiento surge la recomendación de hacer participar a la mayor cantidad de personas en simulacros con y sin aviso.

***“Lo que a uno puede acontecer  
puede acontecer a todos”***

SENECA

Las desgracias ocurren en un porcentaje importante por la reacción psicológica de las personas frente a una situación peligrosa, o incluso neutral a veces, más que por las consecuencias iniciales. Las dos personas que se lanzaron al vacío en el incendio de la Torre Santa María, no tenían motivo para hacerlo; sin embargo, su conciencia sufrió un verdadero trastorno al cambiar su relación con el vacío. Recordemos también que en el incendio de la Torre Joëlma de Brasil, 30 personas hicieron una mala apreciación de la situación, lo cual las llevó a un comportamiento desafortunado, lanzándose todas al vacío con la intención de sobrevivir a la caída o con la esperanza de alcanzar una escalera aérea. No controlaron su conducta y, por lo tanto, no pudieron prevenir las trágicas consecuencias que les he relatado.

La psicología de la emergencia sugiere capacitar en forma teórica y práctica a las personas realizando ejercicios con y sin aviso. En ambos casos se sugiere darles el carácter de simulacros. La realización de simulacros lleva a los participantes a vivir como real algo que no es verdadero y a aproximarse de mejor manera a lo que es una verdadera emergencia.

Mi experiencia en situaciones de emergencia me hace recomendar esta metodología de enseñanza; por otra parte, las declaraciones y los comentarios favorables de quienes han participado activamente o les ha correspondido ser observadores de este tipo de ejercicios, me llevan a señalar categóricamente las ventajas de esta modalidad de enseñanza que junto a la aplicación de técnicas psicológicas para controlar el miedo y la angustia, pueden ayudar a salir exitoso de una situación de peligro.

Aristóteles decía que el hombre es un animal de costumbres y mucha razón tenía; en la medida en que realicemos ejercicios de este tipo,

nos vamos a desensibilizar frente al peligro, actuando eficazmente, impidiendo que la angustia bloquee nuestro desempeño intelectual y que la fatiga colapse nuestra actuación.

***“El mundo exige resultados.  
No les cuentes a otros tus dolores  
de parto. Muéstrales al niño”***

*A.H.G.*

La prevención, ya sea primaria, secundaria o terciaria, constituye una inversión tanto de carácter humano y social, como laboral y económico.

Pensemos por un momento en el conjunto de hechos que se desencadena cuando se produce un accidente. Junto al dolor y costo humano de quien lo sufre, está su familia que experimenta una crisis y una alteración en su dinámica. Laboralmente se afecta la armonía del trabajo y económicamente resulta mucho más caro que haber realizado un programa de prevención. En varias oportunidades he tenido que realizar programas de prevención terciaria y rehabilitar no solo al afectado directo, sino que también a grupos de funcionarios que, traumatados por lo que han presenciado, su desempeño normal se ha visto afectado.

Si debemos concluir en algo, sin duda diremos que lo más importante es darse cuenta de los beneficios de la capacitación y de las ventajas de la prevención, ya sea antes de una emergencia, como en el momento en que ésta se produce y después de ella también.

Un familiar me contó que para el terremoto de 1960, en el Sur de Chile, un psicólogo sugirió, y con mucho éxito, que la banda local tocara la retrera dominical. Al principio hubo críticas, luego todos comprendieron el valor catártico de la música.

La Psicología de la Emergencia, rama emergente de la Psicología General, debe ser considerada como una psicoprevención que pretende diseñar estrategias, que ojalá nunca tengamos que usar, pero que la realidad nos indica que son necesarias cuando se produce una catástrofe. Las consecuencias post emergencia, a veces son peores que la emergencia misma: traumas y reacciones psicológicas del más variado tipo, afectan al trabajador durante horas, meses o años. Por ello la seguridad debe estar presente en el hogar y en toda actividad con el fin de evitar daños físicos y psicológicos a las personas. Nuestro mundo es un “mundo de emergencia”. La prevención puede minimizar los riesgos y por consiguiente disminuir el sufrimiento;

como podemos apreciar, la Psicología de la Emergencia también implica un aspecto espiritual.

#### 4.2 TECNOLOGÍAS PARA ENFRENTAR LAS EMERGENCIAS ACTUALES

***“El desafío no solamente está presente en los riesgos que enfrentamos, sino que también en la sofisticada tecnología que debemos incorporar y dominar para actuar frente a éstos”***

PATRICIO LEVENZON

La ciencia avanza día a día; la tecnología progresa momento a momento porque vivimos la evidencia diaria de ello. Estos avances también benefician a la sociedad en materia de prevención y seguridad. Por ejemplo, la computación permite predecir la evolución de los incendios forestales.

El modelo denominado Kitral, de la voz mapuche “Fuego”, desarrollado por la Universidad de Chile y cuyo objetivo es simular con la mayor exactitud, la evolución de los siniestros una vez detectados, abre sin duda un nuevo campo en esta materia. Sobre la base de la topografía, clima y otras variables predice el comportamiento del fuego.

Por otra parte y frente al desafío que significan los rescates en altura de grandes rascacielos, existe en la actualidad una manga compuesta de tres capas altamente resistentes al fuego que soportan hasta 700° celcius. Son de confección flexible lo que permite el rescate incluso de niños, ancianos y enfermos, estos últimos hasta en camillas.

La noticia resulta anecdótica, de que en la actualidad podamos contar con la ayuda de caninos en emergencias. Una perra especialmente entrenada para llamar a un número telefónico de emergencia salvó la vida de una dueña de casa en Nashua, Estados Unidos. El animal empujó el auricular y apretó el botón del 911. Es un caso patético que ilustra que hasta los animales pueden aprender de emergencias.

Pero tal vez la última novedad en materia de extinción de incendios nos la proporciona el Ifex 3000.

Desde la manguera y el pitón hasta los más modernos matafuegos que existen en la actualidad, ha transcurrido un tiempo considerable y que nos muestra el curso y la velocidad del progreso en lo que a combate de incendio se refiere.

El Ifex es una mochila compuesta de agua y aire comprimido que apaga el fuego por enfriamiento, impacto y sofocación, con una escasa cantidad de agua, lo que evita daños, puede combatir grandes incendios en poco tiempo y con escaso personal. Sin duda que este nuevo elemento provocará cambios fundamentales en la tecnología de extinción de incendios.

### 4.3 PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

*“Es mejor prender una vela  
que maldecir las tinieblas”*

#### CONFUCIO

Hasta ahora los psicólogos se han preocupado de la Psicología Clínica, y han aplicado estos principios al ámbito del diagnóstico y tratamiento de enfermedades mentales o al estudio del desarrollo infantil, laboral o educacional. Es el momento de centrar nuestra atención en los peligros a que nos vemos enfrentados y nos capacitemos en nuestros lugares de trabajo, colegios y vivienda, con el fin de disminuir riesgos y minimizar la accidentabilidad.

Martin\*, en 1995, sostuvo que los cambios ocurridos en la producción de bienes y servicios en el contexto de una internalización de la economía, plantearon serios desafíos a las empresas. Uno de ellos fue enfrentar la competencia con altos niveles de calidad, productividad e innovación, donde la forma tradicional de producción y competencia, capital y tecnología no basta ya que también es necesario incorporar los conocimientos al recurso humano, los actores de este proceso son quienes juegan un papel determinante.

La dura realidad de la economía nos ha vuelto la mirada a lo humano. De la visión del accidente laboral y de los 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.

Este libro es resultado de mis experiencias, ya que he participado en más de 6.000 situaciones de emergencia y he sistematizado desde el punto de vista psicológico lo que ocurre durante ellas. Abordo temas que van de lo concreto-práctico hasta aspectos paranormales que, como ustedes verán, éstos se activan en circunstancias de peligro. El texto se teoriza a partir de la práctica y no se pretende explicar

---

\* Martín Enrique, Ingeniero de Ejecución en Maderas. Comunicación Personal.

conceptos ni lucubrar sobre las emergencias. “No existe mejor teoría que una buena práctica”. Veremos el aporte de diversas ramas de la psicología, especialmente de la neuropsicología que a partir de estudios sobre las funciones de los hemisferios cerebrales, nos permite conocer la relación entre nuestro cerebro y el peligro, como a la vez, comprender por qué actuamos torpemente en situaciones peligrosas y nos bloqueamos en el momento de actuar. Cuando sepamos lo que ocurre en una emergencia y los cambios psicológicos que se experimentan, entonces estaremos en condiciones de aplicar técnicas psicológicas y minimizar riesgos.

#### 4.4 DEFINICIÓN

*“Es importante el violín,  
pero lo es mucho más  
quién sostiene el arco”*

WILBURN WILSON

Definimos a la Psicología de la Emergencia como “aquella rama de la Psicología General que estudia los distintos cambios y fenómenos personales, presentes en una situación de peligro, sea esta natural o provocada por el hombre en forma casual o intencional”. En este sentido, tenemos que recordar los hechos ocurridos en la comunidad Israelita Argentina, en las Torres Gemelas o el atentado en el metro español. Todas estas acciones intencionales, en las que como consecuencia, hubo que lamentar un sinnúmero de muertos y cientos de heridos, muchos de los cuales tendrán secuelas de por vida.

#### Principios de la Psicología de la Emergencia

- Muchas desgracias ocurren por la reacción psicológica descontrolada de las personas, más que por el evento o incidente 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 produce por fallas humanas o descontrol emocional.

Frente a esta situación, la psicología aún tiene mucho que decir y mucho por hacer. Tal vez, lo primero consta en desarrollar lo constructivo del hombre y disminuir lo destructivo de éste.

Desde un accidente casero hasta la guerra, pasando por el accidente laboral. En su mayoría son producto de los núcleos destructivos inherentes al hombre. Los psicólogos, prevencionistas y educadores tienen mucho que aportar. Invito a leer las siguientes páginas, bajo la filosofía de la prevención y la prédica de la prudencia frente al peligro.

#### **4.5 OBJETIVOS GENERALES DE LA PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA:**

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

#### **4.6 DESTINATARIOS**

La Psicología de la Emergencia está destinada a capacitar grupos de rescate, trabajadores y al resto de la comunidad. Indudablemente que la formación y la capacitación de cada uno de estos grupos será distinta. Los grupos de rescate se seleccionarán física y psicológicamente.

En la actualidad se dispone de instrumentos psicométricos para hacerlo. Luego se les capacitará teóricamente en la materia. Por su parte, los trabajadores de fábricas, industrias y oficinas tendrán capacitación específica, orientada a los riesgos más frecuentes que puedan enfrentar. La comunidad debe tener claro que los siniestros, cualquiera sea su naturaleza, son habituales e impredecibles. Por eso, la conducta debe ser la adecuada en una emergencia, ya que ésta será decisiva para evitar consecuencias mayores.

#### **4.7 METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA**

*“Podrás medir el cielo y la tierra,  
pero nunca la mente humana”*

PROVERBIO CHINO

El objetivo de la ciencia psicológica es el estudio del comportamiento o conducta. A raíz de la complejidad de la conducta, la psicología

debió hacer algo similar a lo realizado por la medicina. Inicialmente existían los médicos que trataban a los pacientes o consultantes frente a cualquier dolencia de éstos. Pero la complejidad del organismo, las investigaciones científicas y la fuerte tendencia a la diferenciación de lo común, llevó a los médicos a especializarse. Entonces, aparecieron los cardiólogos, los oftalmólogos, los dentistas; del mismo modo los psicólogos también se especializaron. Algunos estudian las transformaciones que se producen desde el nacimiento hasta la edad adulta, dando origen a la “Psicología del Desarrollo o Evolutiva” y otros son los psicólogos clínicos que se dedican al diagnóstico y tratamiento de problemas y enfermedades mentales.

Por el hecho de ser la psicología una ciencia de la conducta, ésta se encuentra en cada actividad humana. Por lo tanto, los actuales desafíos y exigencias, obligan al profesional para que aplique los principios psicológicos a las diferentes áreas del saber. Inicialmente esto se aplicó a la educación, la clínica y al trabajo. Hoy estas áreas constituyen ramas de la psicología, después de diseñar sus métodos y realizar investigaciones independientes. Pero la vida marcada por el progreso hace que el hombre enfrente nuevos riesgos.

Surgen entonces los prevenicionistas alzando sabiamente su voz, señalando normas y pautas e indicando procedimientos muy acertados para disminuir los accidentes. Sus planes de prevención los podemos considerar equivalentes a una prevención primaria. Lamentablemente estas normas son rebasadas por fallas humanas o circunstancias diversas y no queda otra alternativa que actuar. De nuestra conducta dependerá el resultado, si ésta es calmada y serena, controlaremos la situación, para eso existen procedimientos.

En Psicología de la Emergencia, la primera información que debemos entregar a nuestros alumnos es teórica con el fin de que sepan el por qué de lo que se les enseña. La psicopedagogía contemporánea dice que el mejor aprendizaje se logra por comprensión más que por memorización. Así como debemos enseñar que el carburo reacciona con el agua, también debemos enseñar a nuestros alumnos a saber y a comprender que no todo incendio se apaga con el vital elemento. Pero eso no es todo, es necesario que nuestro prevenicionista 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 en forma espontánea, necesitamos enseñar de nuevo el mismo contenido, pero 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 jamás.

#### 4.8 TOMA DE DECISIONES BAJO PRESIÓN DE TIEMPO

*“Lo que lleva mucho tiempo en aprender,  
lleva mucho tiempo en olvidar”*

SENECA

Es diferente escuchar una interesante disertación en un salón pleno de comodidades, que enfrentar una real situación de emergencia, donde el dominio, los argumentos y los conocimientos, por el bloqueo emocional, es muy posible que éstos se nos olviden.

En una emergencia, codificamos y descodificamos una gran cantidad de información, redundando en una organización y acción contra el tiempo. Por ser una situación de peligro, el miedo y la angustia pueden bloquear nuestro desempeño intelectual. Para que esto no ocurra, existen ejercicios de fácil aplicación y con buenos resultados que permiten familiarizarse con situaciones de estrés.

#### 4.9 PROCEDIMIENTO

1. Describa una situación de emergencia como la siguiente:  
“Arde un balón de gas de 45 kilos en una cocina. Una cortina se comienza a quemar. Entra usted y ve esta situación. Tiene una manguera de jardín y un extintor de polvo seco”
2. Luego de esto, llame a un alumno, encienda un fósforo y entrégue-selo, dígame “no puedes botarlo hasta que des soluciones al problema”. Mientras él responde hágame preguntas, con el fin de complicarlo y angustiarse más.
3. Indudablemente que el alumno se angustiara y bloqueara más que si no tuviera el fósforo. Pues bien, en la medida en que hagamos este tipo de entrenamientos, lograremos que nuestro alumno adquiera seguridad y dominio frente a sus decisiones y así, le enseñaremos a perder el miedo frente a la presión del tiempo.

#### 4.10 ENTRENAMIENTO MASIVO A PRESIÓN

*“En los lugares tranquilos,  
abunda la razón”*

ADLAI STEVENSON

Con frecuencia, observamos errores de procedimientos, en el personal encargado de la prevención o en los integrantes de grupos de

rescate. En una oportunidad, el encargado de un piso de un edificio, tuvo que utilizar el extintor frente a un principio de incendio y al hacerlo, éste se bloqueó totalmente. No podía sacar el seguro, sus manos tiritaban y su aspecto se tornó trémulo y su color pálido.

Estos casos son habituales y se debe a que la angustia bloquea nuestro comportamiento intelectual. Si la misma tarea la realizamos sin la presión de la emergencia, sin duda la realizaremos bien. Pero si somos sometidos a un intenso estrés -actuar contra el tiempo, nuestro desempeño y eficiencia intelectual disminuirán.

Desde hace un tiempo y para adquirir dominio frente a las tareas que debemos realizar en situaciones de emergencia, entreno al personal bajo situaciones de estrés. El desafío de esta modalidad es sencillo y consiste en que uno de nuestros alumnos realice una tarea rutinaria, como unir dos mangueras de 52 mm., mientras el grupo lo angustia y lo presiona. Esta sobrestimulación interferirá en la realización de su tarea.

Sin embargo, en la medida en que aprenda a “no escuchar”, o a no descontrolarse, cuando se enfrente a 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 que debemos convertir a partir de este entrenamiento en un círculo virtuoso.

La esencia de una situación de emergencia es el estrés que se genera. En términos técnicos, se entiende por estrés a 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 generan estrés son de diferente tipo: físico, como la temperatura o el sudor; químicos, como el smog; bioquímicos, como el alcohol, o psicológicos propiamente tal. En una situación de emergencia, simultáneamente puede haber estímulos de diverso tipo y distinta naturaleza. Las consecuencias a nivel fisiológico son trastornos digestivos, taquicardia y a nivel motor la tensión incide en todas las zonas de 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, le sigue una fase de resistencia, que se traduce en una elevada disposición a responder a la sobrestimulación. Es importante que para quienes participen en las actividades de rescate, se encuentren lo más familiarizados posible con situaciones de estrés. Un ejemplo de esto, lo

constituye nuestro entrenamiento a presión. Pero se debe tener presente que, pese a todo entrenamiento, igualmente nos podemos ver enfrentados a situaciones de emergencia que dejen más de alguna secuela, como lo veremos en el Síndrome Post-emergencia.

#### 4.11 CRITERIO Y ACTUACIÓN EN EMERGENCIA

*“No siempre es malo para la planta,  
que se rompa el macetero”*

ALBERTO COLLADOS BAINES

En la actualidad, los socorristas constituyen un grupo de personas muy necesarios e importantes, tanto para el ámbito privado como público. Diversas empresas del mundo, forman estos grupos para actuar con prontitud frente a un desastre de cualquier naturaleza.

La complejidad del mundo y los desafíos de este milenio, nos plantean la necesidad de perfeccionar la técnica y lo más importante, el actuar con criterio frente a una emergencia.

Entiendo por criterio aplicado a situaciones de emergencia, a la combinación de inteligencia, conocimientos, cultura, creatividad y capacidad de improvisación, que surgen de modo auténtico y espontáneo en personas cultivadas que, por su filtro social y código ético, las lleva a actuar en pros del bien común y del control de una contingencia.

Tradicionalmente y siguiendo el esquema de la guerra, se socorría a las personas con rudimentarios elementos y procedimientos simples. Hoy debemos reemplazar nuestro ímpetu por acciones racionales, aplacar nuestra pasión rescatista y actuar de acuerdo a lo que sugieren los expertos en cada materia, subordinando la jerarquía tradicional a una jerarquía que reconozca el conocimiento de los especialistas. Los expertos en salud son quienes tienen la palabra frente a los heridos, los electricistas frente a problemas de su especialidad. En otras palabras: “Pastelero a tus pasteles”.

Algunos especialistas sostienen que cada tres años aproximadamente se duplica el conocimiento en el mundo, y esto lleva al planteamiento de una temática muy interesante que es la siguiente: Para tener éxito en cualquier actividad, se precisa ser especialista, pero a la vez tener conocimiento de diversas materias y áreas del saber, historia, filosofía, arte.

## 4.12 COORDINACIÓN EN EMERGENCIAS

*“Los hombres más talentosos y los de ideas más brillantes pueden ser derribados por los más mediocres o los de mentes más estrechas. ¡Sé talentoso y brillante de todas maneras!”*

KARMA

La coordinación en emergencia, es un proceso que por su naturaleza debe ser interdisciplinario, intersectorial y estar a cargo del criterio y no de las buenas intenciones, ni menos de actos impulsivos.

El éxito en la gestión de emergencia, está relacionado con el trabajo en equipo, la calma, la prudencia y la inteligencia al servicio de los demás.

Las actitudes exhibicionistas y las conductas narcisistas que pudieran presentarse en emergencias, constituyen una verdadera agresión hacia los afectados por ésta. La autoridad debe delegar funciones a los especialistas. Sería aberrante impedir a un médico que atienda a un herido por capricho de quien se encuentre a cargo de la contingencia.

Las emergencias deben ser responsabilidad de personas preparadas para ello, que a diferencia de los socorristas impulsivos, mantengan una actitud segura, prudente, decidida y por lo mismo, atinente a la situación.

Lamentablemente en la actualidad hay una irrupción de socorristas. No es suficiente contar con la intención de serlo, ya que esta actividad requiere cada día de mayor preparación en diversas materias, para así evitar riesgos y daños a las personas afectadas.

Tal vez Peter tiene mucha razón cuando nos dice: En una jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta lograr su máximo nivel de incompetencia. Esto nos lleva necesariamente al tema del desarrollo organizacional y de la selección de personal. Cualquiera no puede ser rescatista, menos con las exigencias y desafíos actuales.

Lo anterior, nos lleva a un planteamiento muy importante. En un grupo de socorristas habrá integrantes con competencias para determinadas funciones, lo cual debe ser considerado y valorado como tal por las respectivas jefaturas, haciendo siempre presente que no hay labores ni más ni menos importantes, sino que todas constituyen parte de un todo.

#### 4.13. EL LENGUAJE DEL CUERPO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

*“Tacto es la habilidad de lograr que el otro vea la luz sin hacerle sentir el rayo”*

RONALD REAGAN

En situaciones de emergencia se debe ser muy cuidadoso con el lenguaje del cuerpo. Al igual que los animales que expresan sus sensaciones y sentimientos frente a un oponente, las personas hacemos lo mismo. El perro se eriza frente a un animal o persona que lo enfrenta.

Las personas colocamos las manos con las palmas hacia arriba en señal de acercamiento, vulnerabilidad o acogida; mordemos los labios cuando estamos dudando o no nos parece algo; fruncimos la boca por asombro.

El contexto es una variable importante también, para interpretar los gestos. Así por ejemplo, los brazos cruzados pueden significar comodidad y relajación pero también malestar. Movimientos bruscos pueden denotar urgencia agresividad o gravedad de la situación.

Rictus labiales, gestos o movimientos casi imperceptibles forman parte importante de nuestra comunicación.

Me recuerdo un señor, muy culto y preparado, especial para asistente o socorrista, pero que no podría haberlo sido nunca, su cara tiene un rictus de sonrisa permanente, que sería inconcordante con los contenidos tristes que eventualmente tuviera que referirse. Sin embargo para otras actividades podría ser la persona ideal.

Junto al lenguaje gestual, que debe acompañar la asistencia a un afectado, están las frases y comentarios que se deben expresar, con el propósito de tranquilizarlos. Buen efecto tiene, por ejemplo, decir: ... “cuando me vea preocupado, con expresión de preocupación, ahí preocúpese usted.” se debe decir siempre con seguridad y de forma lenta. Generalmente, las personas se alivian al escucharlo.

En más de alguna ocasión, he escuchado comentarios, por parte de los afectados en situaciones de emergencia, como los siguientes: “...yo lo miraba a usted...no le quitaba la vista y lo veía tan tranquilo que de solo mirarlo me tranquilizaba.

Los gestos pueden generar una atmósfera de calma y seguridad o, por el contrario, de incertidumbre y angustia.

# 5

## PSICOPREVENCIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO



## **5. PSICOPREVENCIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

*“Irritarse por un reproche es reconocer que se ha merecido”*

TÁCITO

### **5.1 NADIE DESEA TENER UN ACCIDENTE, PERO ALGUNOS LO BUSCAN INCONCIENTEMENTE**

Sabido es, que nuestro comportamiento está determinado desde el inconciente. La psicología profunda nos enseña que este inconciente se manifiesta de diversas formas, a través de los sueños, actos fallidos y en general, en todas nuestras acciones.

Por otra parte, llama profundamente la atención, el comportamiento de algunas personas, que pese a saber lo que deben hacer en su respectivo trabajo, hacen lo contrario, al no respetar normas, procedimientos e instrucciones. ¿Cómo poder explicarnos tal situación?. ¿Acaso no basta con dar una instrucción y comprobar que ha sido entendida por nuestro interlocutor?

La célebre instrucción “No introduzca sus manos en un equipo en movimiento” es un ejemplo típico de esta situación.

Existen modos y mecanismos de defensa psicológicos para enfrentar dificultades. Por esta misma razón, existen personas cuyos rasgos de personalidad son claramente autodestructivos, siendo una de sus expresiones la accidentabilidad.

Es así como algunos trabajadores, pese a escuchar con atención alguna instrucción, hacen lo contrario. Pretenden sacar una inofensiva pelusa que encuentra posada y ocurre que no la sacan y tenemos un atrapamiento. No usan sus protecciones o tenida adecuada para efectuar un trabajo. Por lo general explicamos este tipo de conducta por la porfía, la falta de entrenamiento o conocimiento, pero no siempre esta explicación es verdadera. Esto nos lleva a una máxima en psicoprevención: Es necesario saber pero no es suficiente, aparte de saber, para no tener accidentes, debemos agregar otro elemento más y ese otro elemento corresponde a los principales planteamientos de la Psicoprevención.

Vivimos en un mundo complejo, impersonal y vertiginoso, donde la realidad superó a la ficción, donde el conocimiento se duplica cada

tres años, donde el relativismo moral impera. Todo esto de una u otra manera influye en el autocuidado; agreguemos también, el estrés al cual nos somete la sociedad. Estos factores, que son en realidad muchos más, nos llevan a una verdadera “dilexia de los riesgos”, a una mala lectura del peligro, o reduciendo a cero los riesgos, esgrimiendo argumentos racionales pero no reales y por lo mismo muy autodestructivos tal como “A mí no me ha pasado nunca algo, yo sé lo que hago”.

Nadie diría “Cuando jubile quiero tener silicosis y ser oxígeno-dependiente... sí, es una buena enfermedad; así mi familia en vez de disfrutar conmigo recorriendo el mundo, me acompañará al hospital; o a otra persona decir: quiero ser sordo”. Resultaría repugnante al oído escucharlo. Sin embargo, algunos trabajadores no se ponen sus protecciones auditivas o respiratorias y tienen una silicosis o una sordera respectivamente. ¿Cómo se explica ésto?. ¿No es acaso lo mismo decidirlo deliberadamente que ejecutarlo emocionalmente?

Los seres humanos necesitamos sufrir, pero existen buenas maneras y malas formas de hacerlo. Buena forma, es por ejemplo, visitar un enfermo, si bien nos provoca dolor, éste es por amor y no por destrucción; mala forma de hacerlo es el accidente.

Los impulsos autodestructivos se manifiestan de diferentes formas y se disfrazan de distintas maneras. A largo plazo, detrás de un cigarrillo que puede ser antesala de un cáncer; deportivamente a través de asumir un riesgo innecesario o a corto plazo laboralmente, al realizar un trabajo sin considerar el procedimiento adecuado, sin estudiar previamente lo que se va a hacer o por medio de una acción exhibicionista para conseguir presumiblemente afecto.

El hombre es un misterio no tan solo histórico, sino también psicológico. Contradictorio en algunas etapas de su desarrollo; inconsecuente a momentos; muy racional en tiempos de calma; emocional en situaciones de peligro y también en el trabajo.

*“El corazón conoce  
razones que la razón desconoce”*

BLAS PASCAL

La prevención de riesgos ha estado dirigida tradicionalmente al hemisferio izquierdo de nuestro cerebro, que se caracteriza por ser lógico, racional y ordenado. Este hemisferio sabe lo que debemos hacer

y cómo hacerlo, si bien es necesario, no es suficiente. Tenemos otro hemisferio cerebral, por lo que el comportamiento se hace complejo. La Psicoprevención está dirigida al hemisferio derecho de nuestro cerebro, que se caracteriza por ser emocional, afectivo y sentimental.

Los pedagogos afirman, que cada materia tiene su propia metodología, así es, como distinguimos una metodología para las matemáticas otra para la física, que es distinta a la usada en química. También existe una metodología específica para modificar la conducta.

*“Regaría con lágrimas las rosas,  
para sentir el dolor de sus espinas,  
y el encarnado beso de sus pétalos...  
Dios mío, si yo tuviera un trozo de vida...”*

GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ

Existen personas autodestructivas, que inconcientemente se las ingenian para establecer relaciones interpersonales caóticas, tener enfermedades psicosomáticas o accidentarse. El suicidio es la máxima expresión de autodestrucción. El accidente es un suicidio parcial, al igual que el autoinfringirse heridas, que está siendo una práctica recurrente, especialmente en adolescentes.

El programa de psicoprevención aplicada a la seguridad en el trabajo, es un programa preventivo terapéutico; preventivo, porque pretende evitar accidentes y terapéutico, porque busca cambiar la actitud de las personas, frente al trabajo y ante la vida, modificando conductas riesgosas, generando y desarrollando conductas constructivas y eliminando las acciones autodestructivas.

## 5.2 ¿COMÓ DARLE SIGNIFICADO AL AUTOCUIDADO?

*“Hago lo que no quiero hacer  
y no hago lo que quiero hacer”*

SAN PABLO

Existe consenso entre los especialistas, que más importante que el contenido de la información, es el impacto emocional que esta tiene en los destinatarios; Así es, como todos sabemos lo importante que es el autocuidado, pero debemos identificarlo con la familia y nuestros seres queridos, para que cobre mayor significado. Afirmamos que

cuando una persona se accidenta, la familia es objeto de un impacto y daño emocional enorme.

Cuesta inculcar la seguridad, a no ser que lo identifiquemos con nuestros seres queridos, que es justamente la metodología de nuestros talleres de modificación conductual.

Corregir conductas riesgosas en el trabajo no es fácil. Hasta este momento, jamás he visto alguna persona enloquecida por asistir a una jornada de prevención, sino muy por el contrario. Por lo tanto, debemos asociar, integrar e identificar la prevención y el autocuidado con lo máspreciado y significativo que tenemos: nuestra familia.

Sin duda, que este último planteamiento puede ser considerado por alguien como hermoso, al hacer referencia a nuestra familia. ¿pero cómo llevarlo a cabo?

### 5.3 INSTRUCCIONES AL GRUPO

*“Lo que tú eres depende de tres factores:  
de lo que has heredado,  
de lo que tu circunstancia hizo de ti, y  
de lo que tú eligiendo libremente,  
has hecho de tu circunstancia y de tu herencia”*

ALDOUS HUXLEY

Cierre sus ojos: Imagínesse que en este momento, tocan el timbre de su casa...¿quién abriría la puerta?

Cada participante responde nombrando a un ser querido -Mi mamá, mi esposa, mi hija.

Luego se le pide que nos hable acerca de algún ser querido que está en casa en el instante que llaman a la puerta.

¡Qué terrible, espantoso y doloroso sería que notificaran a este ser querido que usted se ha accidentado!, ¿qué cree que sentiría su hija, su esposa o su madre? -según sea la respuesta anterior.

Cada participante expresa los sentimientos que tendría en una situación de accidente -Dolor; pena; desorganización; se le viene el mundo abajo en un minuto; desesperación.- Ahora ¿qué sentiría usted, si en

este momento, alguien se acercara a la puerta de este salón preguntando por usted para comunicarle que un ser querido se ha accidentado?. La respuesta -lo mismo.- Bueno, no hagas con otros lo que no te gustaría que hicieran contigo.

Con esto cumplimos el primer objetivo: Identificar el autocuidado con la familia, es decir, convertirlo en lo mismo, no tan solo relacionarlo o asociarlo.

***“Dios, después de fabricarme, rompió el molde y no salió nunca más alguien igual a mí. Por lo tanto, estoy llamado a producir una nota única en la creación”***

ROUSSEAU

Crear nuevas metodologías y diseñar nuevas estrategias para evitar la accidentabilidad, es una necesidad y un imperativo moral.

Los impulsores destructivos no siempre se manifiestan en su versión autodestructiva, infringiéndose un daño a sí mismo, también se manifiestan de modo destructivo ocasionándole un daño a otro. Las formas son múltiples, su resultado el mismo, daño al afectado y dolor a la familia.

Una mala entrega de turno, invitar a realizar un trabajo con herramientas en mal estado o no utilizar la herramienta adecuada, son algunas de estas tantas formas. Están también las agresiones por omisión, a través de frases tales como “yo aprendí solo... o a mí nadie me enseñó”. ¡Qué pena que nadie le enseñó!. Nunca tuvo una mano amiga que lo ayudara...

Cuando nos encontramos con alguna persona que está haciendo algo incorrecto desde el punto de vista de la seguridad y también en otros ámbitos, tenemos la obligación moral de hacérselo ver. La reacción es buena por lo general, no hay resistencia al cambio. No hacerlo es también una verdadera agresión.

Es importante introducir la noción de medir las consecuencias y vislumbrar los efectos que puede tener una acción.

La teoría del caos postula que el aleteo de una mariposa en Pekín puede provocar una tormenta en Nueva York. La simple utilización de una herramienta en mal estado, puede producir un drama familiar. Al igual que la causa de las crisis en las empresas no son justamente magnos acontecimientos, del mismo modo, el drama en una familia puede comenzar con una pequeña omisión o con un mínimo descuido.

## **Perfil del socorrista**

Convicción de estar en condiciones para trabajar bajo presión.

Capacidad para distanciarse emocionalmente, sin perder la empatía ni la conciencia de que se está ayudando a personas.

Disposición para escuchar activamente y acoger el sufrimiento de las personas.

Conciencia de capacidades y limitaciones personales

Capacidad para el trabajo en equipo (capacidad para asociarse y trabajar con otros)

Disciplina, Responsabilidad respeto por las personas y la vida

Agudeza en la observación de peligros y capacidad de anticipación a los acontecimientos.

Resistencia a la fatiga psicológica y física

Capacidad para reflexionar antes de actuar (Autocontrol)

Capacidad para tomar decisiones bajo presión.

Capacidad de adaptación y flexibilidad

Poseer tolerancia a la frustración

Ser capaz de reconocer su afectación personal producto de la intervención y pedir la ayuda necesaria.

Resiliencia, es decir, capacidad para enfrentar adversidades.

Destrezas y habilidades que le permitan realizar actividades de esfuerzo físico en sus intervenciones.

Recursos lingüísticos que lo habiliten para responder inteligente y adecuadamente preguntas difíciles, diciendo siempre la verdad, pero dosificando y resignificando sus mensajes, con criterio y prudencia.

Poseer una sólida formación valórica y moral que le permitan humanizar sus intervenciones.

# 6

**ROL DE LOS HEMISFERIOS CEREBRALES  
FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA  
Y REDOUBLE DE ENERGÍA ANTE EL PELIGRO**



## 6.1 ROL DE LOS HEMISFERIOS CEREBRALES FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA Y REDOBLAR DE ENERGÍA ANTE EL PELIGRO

*“La máxima actividad  
no está en las manos  
sino en el cerebro”*

PHIL BOSMANS

Uno de los desafíos más importantes que enfrentan los prevencionistas y socorristas, lo constituye la enseñanza del control de la conducta en situaciones de emergencia. La primera opción utilizada para dichos efectos, ha sido la divulgación de información, la asistencia a charlas, los cinco minutos de reflexión antes de iniciar el trabajo. El balance puede ser considerado bueno, pero perfeccionable.

La ciencia psicológica, a través de sus investigaciones, ha realizado importantes descubrimientos que pueden ser aplicados para el control de la conducta en emergencias. Una de estas ramas es la Neuropsicología que estudia la relación existente entre el cerebro, la conducta y las zonas cerebrales responsables de los diferentes comportamientos. Nos proporciona conocimientos acerca del cerebro, que nos permite comprender el porqué se actúa de un modo distinto en situaciones de emergencia que en tiempos de paz.

Existe acuerdo entre los autores, en plantear diferencias estructurales y de rendimientos frente a diversas tareas en cada hemisferio cerebral. Así es, como se ha logrado establecer, por ejemplo, que la capacidad de reconocer rostros y de colocar la prendas de vestir donde corresponde está en el lóbulo occipital derecho y el lenguaje en la zona fronto-temporal izquierda. También se ha concluido que el hemisferio izquierdo es el encargado de actuar y dirigir nuestro comportamiento en toda actividad lógica, ordenada, organizada y secuencial. Por lo tanto, cuando se enfatiza la importancia de la prevención o cuando en el colegio se realiza la “Operación Deyse”, nuestro comportamiento está determinado principalmente por el hemisferio izquierdo de nuestro cerebro. Estamos de acuerdo en que es la primera instancia o estructura mental que debemos abordar.

Pero la constante participación en rescates y siniestros me lleva a plantear algunas preguntas: ¿por qué las personas se bloquean intelectualmente al momento de enfrentar una emergencia?, ¿por qué se cometen errores increíbles que, una vez terminada la emergencia,

los protagonistas se recriminan?. Las respuestas a estas interrogantes las entrega la Psicología de la Emergencia.

## 6.2 REDOBLE DE ENERGÍA ANTE EL PELIGRO

*“En una etapa muy temprana de mi vida descubrí que al tocar de manera relajada uno se vuelve más creativo; y esto es natural; porque entonces se produce una unidad de cuerpo y psiquis. La interpretación es una síntesis del mundo, del intérprete y del mundo del compositor”*

CLAUDIO ARRAU

En el momento de enfrentar un peligro, nuestro organismo pasa de un estado de indiferencia orgánica a un estado de máxima alerta, experimentando diversos cambios fisiológicos, que traen como consecuencia cambios en lo psicológico. En estas circunstancias, nuestro comportamiento lo determina principalmente el hemisferio derecho, que se caracteriza por ser emocional, analógico, paradójico. Este hemisferio es rico y autogenéticamente el más antiguo; todo nuestro pasado animal está impreso en él.

El hombre primitivo, aparte de luchar contra las inclemencias de la naturaleza, tenía que combatir contra animales voraces. La Psicología Comparada reporta curiosos hechos relacionados con la seguridad y la sobrevivencia. Cuando un barco va a naufragar, los roedores suben a cubierta; los marinos están siempre atentos a este fenómeno.

En Japón hay estudios y evidencias que revelan cómo los perros predicen los terremotos. Esto no es racional sino biológico-emocional y está al servicio de la prevención y seguridad.

En síntesis, podemos afirmar que el hemisferio izquierdo procesa la información abstracta, racional, conceptual, proposicional de procesos lógicos, analíticos. Tiene predominancia en las tareas que involucra las matemáticas, como por ejemplo, la secuencia numérica. En la organización gramatical de palabras, en la coordinación motora, y en la secuencia en el tiempo (Bakan,1971.Cit. en 16). A su vez, el hemisferio izquierdo regula o inhibe la ansiedad que proviene del material emocional del hemisferio derecho (Tucker, 1981. Cit. en 16).

En cambio, el hemisferio derecho prevalece en tareas que regulan imágenes, actividad visual, manipulación de relaciones espaciales y

comprensión simultánea de una totalidad significativa, a partir de fragmentos (Sprttty y Oytod, 1968. Cit. en 16).

Con frecuencia, he visto reaccionar adecuadamente a personas a partir de un pequeño indicador. Este ha dado la pauta de la amenaza que viene a continuación. También el hemisferio derecho desempeña un papel importante en la comprensión y expresión de emociones. Los lóbulos frontales, encargados de la programación y deliberación ante una situación problemática y nueva (como es una emergencia), consultan a la memoria sobre similares situaciones archivadas a nivel del sistema límbico y trazan una estrategia; primero en hipótesis y luego en realización práctica que resuelva la situación de la manera más adecuada.

Esto se plasma en la elaboración de un programa de actuación, en el que se van a desarrollar dos órdenes de actividad: una simultánea espacial, en que el programa se mantiene formando una estructura de conjunto sincrónicamente, y otra secuencial (temporal), en que el programa se va desarrollando por etapas de manera sucesiva; estas órdenes de actividad conviven en nuestra mente de manera que están disponibles en cualquier nivel de actuación.

En la ejecución de cada etapa se realiza un contraste con los hechos anteriores archivados en la memoria y se valora el grado de discrepancia o de concordancia entre lo ejecutado en esa etapa y lo esperado según nuestra experiencia (sistemas de cerebro interno), gracias a la riqueza de conexiones del corte frontal con el sistema límbico a través de la formación reticular (8).

Cuando enfrentamos una situación de emergencia, recurrimos a nuestra memoria, a ese reservorio de experiencias y al encontrar programas similares al que estamos enfrentando, saldremos airosos.

Las afirmaciones señaladas por los neuropsicólogos en relación a los roles de cada hemisferio cerebral, avalan los planteamientos formulados a partir de nuestra experiencia en situaciones de emergencia.

Siguiendo a William James, quien sostuvo que la emoción actuada tenía los mismos efectos que la auténtica, hoy mantenemos este principio y lo utilizamos en la educación de nuestros hemisferios frente a una emergencia. Hebb (9), en su libro *La Organización de la Conducta*, plantea la forma como se realiza el aprendizaje. Habla de la formación de asambleas celulares en las zonas secundarias de la corteza que se activan siguiendo una secuencia de fases. La utilización repetida de una vía nerviosa hace que sea más fácil la conducción

al modificarse la probabilidad de paso sináptico. La experiencia de un organismo se refleja en la facilitación para utilizar determinadas vías centrales. El aprendizaje, estará dado por la utilización repetida de una vía que surgirá como consecuencia de la experiencia individual. Basados en los aportes neuropsicológicos podemos decir que la primera instrucción debe ser siempre teórica, mediante charlas de seguridad e información sobre el uso de elementos, por ejemplo, la forma de utilizar un extintor.

Desde el punto de vista neuropsicológico, estamos trabajando con el hemisferio izquierdo. Pero no es suficiente, luego viene el simulacro con aviso, que es práctico, para concluir con el simulacro sin aviso y la inclusión de actores, que representan diversos roles, tales como heridos, muertos o histéricos.

Este tipo de entrenamiento es la aproximación más cercana a una verdadera emergencia. De este modo estaremos educando nuestro hemisferio derecho; en otras palabras, racionalizando lo emocional y emocionalizando lo racional.

Estudios realizados por distintos autores demuestran que en la medida en que nos familiarizamos con un objeto o situación peligrosa, ésta va perdiendo sus cualidades amenazantes, lo que se traduce en un menor impacto orgánico. Sabemos que uno de los principales temores humanos es a lo desconocido. Pero nuestra enseñanza para educar los hemisferios tiene una etapa final que llamamos “entrenamiento a presión” y que consiste en someter a los participantes a un intenso nivel de estrés, similar al que se produce y generan los seudo colaboradores en una situación de emergencia real. Generalmente, al inicio se observan vacilaciones y estremecimientos, pero al poco tiempo surge la tranquilidad y el autocontrol.

Para ilustrar el presente trabajo, selecciono de mi casuística el siguiente caso. En una empresa, se me consultó por el caso de un vigilante con excelentes calificaciones y requisitos, quien realizaba su primer turno, nocturno, en una caseta diseñada para dicha función. Por alguna razón, que no se sabe, se accionan los sistemas de alarma y este hombre cayó en estado de shock debido al impacto. Les pregunté: ¿en cuántos ejercicios prácticos ha participado este funcionario?. La respuesta fue: en ninguno. Pues bien, el vigilante tenía educado el hemisferio izquierdo, pero no el derecho. Fue así como una ruda emoción, como el sonido de las alarmas, lo bloqueó y anuló completamente. Si este funcionario se hubiera familiarizado previamente con dichos sonidos, sin duda que no habría protagonizado esta escena.

Los neuropsicólogos y estudiosos de la actividad hemisférica cerebral hablan de la memoria procedural u orgánica. En la medida en que nuestro organismo practique con frecuencia una conducta, ésta pasa a ser orgánica, es decir, tanto se incorpora que se torna automática.

Los nuevos desafíos laborales, los peligros que incluye el progreso y los riesgos a que estamos sometidos diariamente con su agitado ritmo, hacen necesaria la formación de grupos de rescate, ampliamente capacitados, no exclusivamente en la parte técnica sino también en la parte psicológica. Por esto capacitamos psicológicamente en la actualidad al personal de empresas, fábricas y colegios con el fin de minimizar los riesgos y alcanzar un buen rendimiento en los rescates que, como consecuencia de un accidente, se produzcan. Si bien no poseo estadísticas, el reporte cualitativo deja un saldo favorable.

Se han producido emergencias y el comportamiento de las personas implicadas ha sido el adecuado, han sabido controlar su conducta y, lo que es más interesante de destacar de acuerdo a sus comentarios, es que han experimentado un buen control emocional durante el peligro, lo que ha traído como consecuencia una baja en los índices de accidentabilidad.

### 6.3 COMENTARIOS GENERALES

*“Beneficiadme con vuestras convicciones,  
si es que las tenéis;  
pero guardaos vuestras dudas,  
pues me bastan las mías”*

**GOETHE**

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. Actualmente, los riesgos son cualitativamente distintos a los de la década anterior.

Toffler (19), aseguró que en las últimas tres décadas del siglo XX, millones de personas sufrirían una brusca colisión con el futuro. Y así parece ser. Las antiguas cocinas a leña, los tranvías de comienzos de siglo, la carretas tiradas por percherones, y las rudimentarias tecnologías caseras, al parecer garantizaban la seguridad de las personas y

que en serenas tertulias presenciaban el lento paso del tiempo. Hoy muy por el contrario, el agitado y veloz ritmo de la vida nos ha creado la necesidad de comunicarnos a la brevedad, desde la cordillera a la ciudad, y vivir aceleradamente en una constante lucha contra el tiempo. Pero eso no es todo. La densidad de la población urbana, el parque automotor, el transporte de sustancias peligrosas por calles y carreteras, el aumento de industrias, las verdaderas ciudades verticales que tenemos en nuestro país, son una inminente carga de diversos peligros y de una pérdida potencial de vidas humanas. Esto conlleva a la forzosa necesidad de estar capacitados en distintas materias, siendo una de ellas la Psicología.

Durante mi relato, me he referido a algunas funciones intelectuales o facultades mentales, como son la inteligencia, la memoria, la percepción y a la forma de cómo se deberían desarrollar para enfrentar situaciones de peligro. Sin embargo, no me he referido a algunas capacidades, tal vez innatas, instintivas o inconcientes que frente al peligro, cualquiera sea la 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 una situación de riesgo. Cuando las normas de seguridad y prevención 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 se entiende al 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 pesado mueble ¿Cómo lo pudo hacer?, ¿De dónde obtuvo las fuerzas?. Un colega en la universidad me contó, que al lado de la casa de sus padres, se produjo un incendio. El capitán de bomberos le sugirió al hermano de mi colega que sacara con rapidez muebles y especies de valor, entonces él recordó que en un ropero sus padres guardaban la caja de fondos. Pues bien, llevó esta pesada caja al jardín de la casa de enfrente, situada a unos de 20 metros y luego continuó sacando enseres.

Terminado el siniestro, comenzó a guardar las cosas en su casa, y cuando llegó el momento de trasladar la caja fuerte, no lo pudo hacer y sólo con la ayuda de cinco personas y en medio de varios tropiezos, volvieron el mueble a su lugar. Pero la mayor dificultad la tuvieron cuando ingresaron al dormitorio donde estaba este mueble ya que previamente debieron sortear una especie de codo en el pasillo de distribución.

La investigación neuropsicológica, preocupada de averiguar la relación existente entre cerebro y conducta, estima que solo utilizamos un 20% ó 25% de nuestro cerebro. Surge la pregunta: ¿Y el resto, qué función cumple?.

Siguiendo la opinión de algunos autores, me inclino a pensar que existen capacidades, a lo mejor primitivas, que en la actualidad permanecen inconcientes, 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 inconciente colectivo del hombre. Todo nuestro pasado animal está presente en cada uno de nosotros, afirma Carl Jung.

Hoy, 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, al maremoto o el sismo exclusivamente, sino que también 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 podríamos realizar. Cuenta la historia que durante la Guerra de La Independencia, San Martín envió un mensaje con un soldado a caballo, el que tras ser descubierto por el enemigo cruzó por el aire una quebrada imposible de saltar en circunstancias normales.

Como experiencia les puedo contar que hace algunos años me correspondió, junto a mi compañía, efectuar el rescate de un vehículo que cayó a un canal contiguo al Río Mapocho, a la altura del Hotel Sheraton. La conductora del auto, una mujer embarazada, la que inconciente por el golpe, se sujetó de la rama de un sauce y así agarrada a esta rama pudo flotar y salvarse de las tormentosas aguas.

Cuando niño, junto a tres adultos, levantamos un taxibus con varios pasajeros que se había volcado. En los ejemplos que mencioné, si le pidiéramos a los protagonistas que repitieran esta acción o hicieran

algo similar no podrían, por muy buenas intenciones que se tuvieran. Pues bien, las acciones de carácter racional, programadas y lógicas, son realizadas principalmente por el curso del hemisferio izquierdo (por ejemplo, cuando tenemos que hacer varios trámites, 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.

Otro mecanismo de defensa frente al peligro es la “comunicación inconsciente” y que otros autores lo describen a la luz de la Parapsicología. Estudios realizados con animales nos entregan valiosos aportes. Toro H. y Chiappa (20) sostienen que los mecanismos de comunicación más conocidos en insectos son las señales odoríferas 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: “atención”, “alarma general”, señales que se aprecian a través de sus resultados, si se molesta levemente un hormiguero, si se produce un disturbio mayor o si 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 fuente de alimento. Llama la atención que tanto la informante como los que reciben la información, son capaces de interpretar y memorizar los datos por un tiempo considerable para que así el sistema funcione en forma eficiente.

Muchas 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 inconcientemente aspectos y datos que no son procesados por la razón y así evitan riesgos. Nuestro organismo sabe más de lo que cree saber. Algunos autores hablan de la confianza organísmica. Pues bien, es indudable que ésta aparece en situaciones de máximo estrés, como lo es una emergencia.

Pareciera que cuando enfrentamos un peligro o una emergencia, los mecanismos que alguna vez usó el hombre, entran en funcionamiento con toda la riqueza y sabiduría que el tiempo les ha dado. Estas

capacidades han sido reemplazadas por la aparición de la cultura en general, la prevención de riesgos y las normas de seguridad en lo particular. Tal vez, la combinación armónica de ambos aspectos, nos proporciona más seguridad y eficiencia. Quedarnos solo con lo primitivo es peligroso; utilizar solo lo racional es limitado. Nuestro cerebro es rico en capacidades, muchas de ellas desconocidas por nosotros, pero siempre al servicio de nuestra seguridad.

Por otra parte, cuando enfrentamos una situación de emergencia, ponemos al servicio de la solución del problema, todos nuestros recursos cognitivos y conductuales, con el fin de atenuar el impacto de la situación, la cual, la percibimos como un desafío, éste nos motivará para encontrar la solución.

En síntesis, tal como se produce el redoble de energía en situaciones de emergencia, también surgen otro tipo de fortalezas, no solo físicas sino cognitivo-conductuales como proceso de afrontamiento.

El comportamiento es complejo, debido a que está determinado por múltiples factores; entre otros, factores biológicos, sociales, culturales, éticos.

Es así, como una persona puede reaccionar desproporcionadamente frente a un pequeño estímulo y en forma adecuada ante una situación de mucha dificultad.

En más de una ocasión hemos visto o hemos sabido de alguna persona que frente a una gota de sangre se ha desmayado y esta misma persona, horas después, toma decisiones acertadas y es capaz de dar instrucciones precisas ante una situación complicada. ¿Cómo nos explicamos esto?. La respuesta nos la da la psicología, ciencia que estudia el comportamiento o conducta, que nos dice el comportamiento es complejo.

Para ilustrar el tema de la complejidad del comportamiento, les contaré el siguiente caso:

Hace algunos años viajaba de la ciudad de Temuco a Santiago en avión. Era pleno invierno, llovía torrencialmente y la temperatura era muy baja. En el momento de subir al avión, había un joven de treinta años aproximadamente, en mangas de camisa agitando un diario con el propósito de obtener aire fresco. Se notaba muy angustiado, por lo cual le pregunté: ¿le ocurre algo señor? ante lo cual me respondió con extrema ansiedad: Soy claustrofóbico.

No dudé un momento y de manera casi espontánea le respondí yo también y agregué... ayúdeme por favor.

En ese instante, el pasajero claustrofóbico cambió su conducta y comenzó a atenderme. Lo primero que me dijo fue que los aviones son muy seguros y que el viaje era corto. Para abreviar el relato, durante todo el vuelo me atendió, preguntándome constantemente ¿cómo se siente?. Solo en una ocasión, su intervención fue poco acertada, cuando mirándome comentó: Está un poco pálido.

¿Cómo nos explicamos psicológicamente este caso?. La respuesta nos la da la psicología, que nos dice, el comportamiento es complejo.

Otro caso típico que ilustra la complejidad del comportamiento lo observamos con frecuencia en el trabajo. ¿Cuántas veces no le hemos dicho a nuestros colaboradores, la típica frase –no introduzca sus manos en un equipo en movimiento– ¿incluso para asegurarnos más, le pedimos que repita esta frase 100 veces y así lo hace obediente y disciplinadamente; logrado este aprendizaje, podríamos estar seguros que nuestro colaborador no tendrá un accidente por atropamiento de sus dedos en un equipo en movimiento. Sin embargo, en su primer día de trabajo introduce sus dedos en un equipo en movimiento y tenemos un accidente. Esto nos lleva a un planteamiento muy importante: Es necesario saber, pero no es suficiente saber, para no tener un accidente, aparte de saber, debemos agregar algo más al saber y ese algo más nos lo proporciona la Psicoprevención, porque el comportamiento es complejo.

Especial mención merece el caso de los accidentes del tránsito. Todos los conductores saben el reglamento del tránsito. Así es, como si le preguntamos qué debe hacer frente a una luz roja o disco pare, la respuesta será sin duda: Debo detenerme. Pero algunos conductores, se suben a sus vehículos y se transforman, lo que una vez más nos lleva al planteamiento, que es necesario saber, en este caso el reglamento del tránsito, pero que no es suficiente, aparte de saber debemos agregar otros elementos más para no tener ni provocar accidentes.

La Psicología y específicamente la Psicoprevención, proporciona elementos, que en la medida que sean adquiridos por las personas, el autocuidado será un rasgo característico en su conducta.

# 7

## EL MIEDO Y OTRAS REACCIONES PSICOLÓGICAS FRENTE A UNA EMERGENCIA



## 7.1 EL MIEDO

*“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 frecuentemente da lugar a actos emocionales repentinos que pueden parecer heroicos. Una publicación sostenía, que en la guerra eran pocos los hombres que no conocían el miedo, y que estos sujetos no solo eran anormales, sino que también peligrosos, ya que tenían su mente endurecida para vivir una emoción. En muchas ocasiones el miedo se puede expresar con torpezas, incluso en tareas rutinarias.

Nuestro quehacer bomberil normalmente implica la confrontación con situaciones que alteran el estado de indiferencia de la personas. Por esta razón, es conveniente tener claro los niveles particulares que son afectados. En la medida que la persona comprenda los cambios que en ella se producen, ésta será capaz de controlar su propia reacción 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 se producen alteraciones, se dilatan las pupilas y se aumenta la frecuencia respiratoria, lo que favorecerá un mayor aporte de oxígeno a las células cerebrales. Además el oxígeno permite reconvertir al ácido láctico en glicógeno, con ésto, nuestros músculos no se paralizan y se puede continuar la acción.

Es interesante mencionar que el hecho de tener energía para desplazarse contribuye a una buena adaptación. Observaciones hechas a 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 el ritmo de actividad deseable, se recomienda a los grupos de rescate que estén premunidos de caramelos para así compensar el gasto de energía que implica su labor. Al aumentar el tono muscular, la capacidad de movimientos encontrará a la persona en óptimas condiciones. También se produce una aceleración del ritmo cardíaco, lo que permite un 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, la que nos produce esta ruda emoción llamada MIEDO. “Cuando los caminos trazados se hacen demasiado difíciles o cuando no los vislumbramos 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).

Solo la capacitación permite que nos aproximemos a una respuesta adecuada frente al peligro. El control de la conducta humana frente a una emergencia, evita desgracias y consecuencias lamentables que para ello, el conocimiento y dominio de sí mismo, es esencial.

## 7.2 ETAPAS DEL MIEDO Y FORMAS DE APARICIÓN

*“Sin el peligro, la vida no es tal;  
prisionera de un miedo insondable,  
la mala vida se aquieta,  
se parásita y se come a sí misma  
aterrorizada de ser invadida por sus sucesos”*

NIETZCHE

En la actualidad a diario se crean nuevos aparatos que llevan a la aparición de nuevos riesgos. Es importante entonces, descubrir el fenómeno clave en toda emergencia: EL MIEDO.

Mira. (24), distinguió seis estados del miedo que perfectamente podemos aplicar al socorrista o al bombero frente al peligro, a los cuales yo agrego uno más: el “0”, que se refiere a la persona que no siente miedo, la que es contraindicada para integrar grupos de emergencia.

Este tipo de personas generalmente induce a otros riesgos. Con el fin de demostrar sus condiciones y exhibirse, puede producir una catástrofe peor que la inicial.

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

**2. El miedo como precaución.** La persona toma todas las providencias del caso para enfrentar el peligro. Mantiene una actitud serena y su conducta es apropiada a la situación.

**3. El miedo como prevención o alarma.** La persona está nerviosa y vacilante. Este estado del miedo presenta inconvenientes para la labor de rescate.

**4. El miedo como angustia aguda.** La persona pierde el control de sí mismo y genera una nueva emergencia. En este caso, se le debe atender inmediatamente y sacar del lugar, ya que su conducta puede ser el punto de partida para el pánico.

**5. El miedo como espanto.** La persona es dominada por los actos reflejos, la cual es prácticamente incapaz de emprender alguna acción adecuada frente a la situación.

**6. El miedo como terror.** La persona se paraliza por el miedo, es incapaz de darse cuenta de lo que sucede, experimentando, por lo general, relajación de esfínteres. No olvidemos que la descarga de adrenalina, en sobredosis, puede tener efectos letales. En el terremoto de abril de 1992 en Alemania murió una sola persona, y no murió por lesión física sino que por miedo.

El miedo es contagioso y se transmite en forma automática. No se necesitan palabras para que esto ocurra, basta solo una mirada o un leve gesto para que esta ruda emoción se exteriorice a los demás.

Cuando el miedo se hace colectivo, cambia de nombre y también 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 crean las personas frente a un peligro real o imaginario y cuántas de estas conductas, muchas veces, tienen efectos dramáticos. 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 produjo 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.

Existen varias publicaciones relacionadas con el miedo, pero muy pocas sobre la forma de cómo dominarlo. Vallejo - Noguera (21), afirmaba: "La valentía no consiste en no tener miedo, sino en dominarlo y

continuar en la línea de la conducta elegida”. Esto supone un manejo de técnicas y capacitación teórica y práctica en forma constante.

Podemos condicionar nuestro sistema vegetativo. El sudor, los latidos, 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 eficacia de los colaboradores. Es fundamental que en una emergencia se destine el mínimo de personal para cada labor. La congregación de personal solo lleva a la contemplación imparable de la situación. Un estudio publicado por la Universidad de Marburgo, concluye que la disposición y ayuda decrece en cuanto más personas se encuentren presentes, debido a la reducción de la responsabilidad, por cuanto cada persona sabe que cada uno de los demás puede prestar auxilio.

La distribución previa del personal, que ocurre ante una emergencia, facilita el desempeño en terreno, ya que en el momento en que se le asigna una labor al socorrista, 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 también, un hecho desagradable lo estamos enfrentando. Es importante mencionar que existen labores que pueden ser realizadas por cualquier socorrista y 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.

De las descripciones del miedo, la más interesante la hizo 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. La persona apuntada piensa que al otro se le puede escapar un tiro o volverse loca y matarlo”. Pues bien, si le entregamos la 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 escapar a mí un tiro; no me vaya a volver loco y lo mate”.

La angustia, es por lo tanto, miedo a la propia libertad, a lo que yo sea capaz de hacer en un momento dado. ¿No es acaso lo mismo que no produce una situación de emergencia?.

Imaginemos por un momento que en un colegio, taller o imprenta, se produce un incendio. Algunas personas escaparán por sus propios

medios, pero otras no lo podrán hacer. La compañía de bomberos o grupo de rescate que le corresponde actuar como primer socorro sentirá miedo frente al espectáculo, y angustia por la labor que deberá efectuar: “Ojalá que lo que yo haga no tenga un desenlace peor al 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 como miedo activo o pasivo. En el miedo activo, el sujeto puede, a veces, redoblar sus energías y realizar acciones que jamás pensó; el miedo pasivo, en cambio, junto a las modificaciones orgánicas, 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, es otro fenómeno presente en situaciones de emergencia, se define como la representación imaginaria amenazante de un objeto vivido que a través del tiempo ha adquirido connotaciones negativas. Por ejemplo, “el viejo del saco”. Este personaje se utilizó durante muchas generaciones para infundir temor a los niños. Los padres les decían que si no comían un determinado alimento este personaje vendría. “el que se quema con leche, ve una vaca y llora”.

### **7.3 EL PÁNICO Y SUS CARACTERÍSTICAS**

*“La mucha luz  
es como la mucha sombra:  
no deja ver”*

CARLOS CASTAÑEDA

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 o temor.

En lo fisiológico se producen los mismos fenómenos y cambios que en el miedo. Sin embargo, en lo psicológico aparecen características distintas. Merloo (13) cita a Ortega y Gasset, 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 repartió bebida alcohólica gratis al pueblo congregado frente al 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 y toda clase de objetos útiles fueron arrojados a la calle.

Hasta el clero se contagió del pánico y aconsejó que se arrojara a la calle todo lo que tenían en sus casas, para salvarse. Al final no quedó nada en la ciudad, ni alimentos ni camas y la gente se encontró sin lo necesario para poder 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 y Gasset, ilustra una posible reacción colectiva cuando se ve amenazada la integridad física o la vida.

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

#### **7.4 MISTER BUAC**

Tal vez nos provoque curiosidad averiguar de qué se trata este artículo y quién será su protagonista. Sin embargo, en unas pocas líneas más nos daremos cuenta a qué se refiere.

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

Estudiosos y especialistas en psicología infantil y pediatría, revelan que una de las situaciones más agresivas para el niño y en general para toda persona, independiente de su edad, es el acto de vomitar. Pues bien, en Estados Unidos se habla de este personaje, que fonéticamente es asociado con el sentimiento de asco.

#### **7.5 REACCIONES DEL PÚBLICO FRENTE A UNA EMERGENCIA**

*“Dunas que como el olvido,  
sin cesar avanzan”*

*PEDRO PRADO*

La labor de rescate, constantemente lleva a enfrentar situaciones que alteran el estado de indiferencia del individuo. Sin embargo, en

la medida en 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 intensa de nerviosismo, que dinámicamente expresa sentimientos de culpa, por no poder controlar la situación.

Estos sentimientos generalmente se convierten en una interferencia para el personal del grupo de rescate. Es así, como nos encontramos con dos situaciones, me explico. Puede ocurrir que anónimamente el público vocifere sobre las alternativas que se requieren para dominar la emergencia, o bien que surja un líder que sugiera o “dé instrucciones” sobre el trabajo. En ambos casos puede afectarse nuestra eficiencia. Mi experiencia, como oficial de mando, me lleva a sistematizar como psicólogo lo siguiente: En el caso en que el público vocifere anónimamente, el bombero o encargado de emergencia, deberá estar entrenado para escuchar y responder solo a las instrucciones que corresponda y del que se encuentra a cargo; 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 dentro del público, se produce una situación distinta que es importante ponderar. Si no atendemos la voz de este líder puede que éste se nos transforme en “adversario” y altere nuestro desempeño. A estos individuos siempre, generalmente inútil, con la cual automáticamente los alejo del lugar, pero ellos tendrán la sensación de estar participando y efectivamente es así. Están participando en una importante labor que es nada menos que la de representar al público.

Recordemos, lo que ocurrió en Brasil cuando 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!. En otra oportunidad me correspondió, junto a mi compañía, estar a cargo del rescate de un individuo que luego de asaltar a una persona, se lanzó al Canal San Carlos. Cuando llegamos al lugar, había alrededor de cien personas que a viva voz gritaban ¡Ahóguenlo, ahóguenlo!. Para efectuar dicho rescate, primero, se tuvo que calmar al enfurecido público.

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 gritaba; “Salta, Salta” a un candidato al suicidio, o “Ahóguenlo, Ahóguenlo” 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 la emergencia, sugiero que en ese momento es cuando se debe recurrir al “estímulo distractor”, por ejemplo,

dando una noticia conmovedora, señalando un suceso emocionante, de acuerdo al tipo de situación que estemos enfrentando. Para el terremoto del 3 de marzo de 1985 contuve a un grupo de personas en forma enérgica. No me cabe la menor duda que en Bruselas, en aquel partido entre Ingleses e Italianos donde murieron alrededor de cuarenta personas y varios centenares quedaron heridas, si se hubiera recurrido al “estímulo distractor”; anunciando por los altoparlantes del estadio una noticia como: ¡Estalló la Tercera Guerra Mundial! o ¡la muerte de Su Santidad!, el público habría apaciguado su ánimo. Más adelante, cuando trate las técnicas psicológicas, me referiré a este 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 alguna eventualidad de esta naturaleza. Por otra parte, es fundamental la práctica permanente de ejercicios de simulacros de accidentes con multiplicidad de víctimas.

Se estima que en una situación de emergencia aproximadamente un 15% de las personas reacciona bien; un porcentaje similar reacciona muy mal y el resto ejerciendo un buen liderazgo y controlando sus emociones, pueden convertirse en colaboradores.

En situaciones de emergencia, la lógica y el criterio pueden quedar entre paréntesis ya que observamos conductas muy extrañas o escuchamos comentarios más raros aún.

Por ejemplo, en una oportunidad concurrí a sofocar un principio de incendio y al llegar al lugar siniestrado se me acercó una anciana y en tono silencioso y a la vez expectante, me dijo: “Están penando; los espíritus han prendido fuego en el segundo piso”. En ese momento, más que mi rol de bombero, asumí el de psicólogo y le dije a la anciana “No se preocupe, tengo elementos para ahuyentar a los espíritus”. No, no se ría, si no estoy loca... venga a ver. La acompañé al segundo piso y la anciana me dice: mire hacia el baño. Grande fue mi sorpresa: una llamarada espontánea apareció, “se da cuenta”, exclamó la señora, la llamarada apareció una y otra vez. En ese momento pensé inmediatamente en algún reactivo. Efectivamente era fósforo blanco que reaccionaba con la humedad a la salida del baño.

Era un problema bomberil y no psicológico. “La anciana estaba más sana que el psicólogo.”

En 1982 hubo en Santiago, una gran inundación que provocó muchos estragos a la comunidad. Los daños fueron cuantiosos y se tardó varios días en restablecer los servicios de utilidad pública. El río Mapocho impuso su caudal y trató de recuperar el cauce que el progreso le ha robado. Fue así como a un sector cercano al torrente, se le llamó el “Triángulo de las Bermudas”. La inundación lo hizo perder todo.

En la madrugada, me encontraba prestando servicios a una anciana cuya casa estaba casi sumergida en el agua, cuando de pronto llegó un vecino solicitando los servicios de bomberos. Lo atendimos de inmediato, pero a los pocos segundos me di 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 confirmaron lo serio de sus afirmaciones. “Señor, considero que es una injusticia que mi vecino no esté inundado, por favor hágale un forado en su pandereta”. ¿Si todos estamos inundados, por qué él no?

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

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 el modo como 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 había salido perjudicado y observara de que modo previno 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 demás. Lo importante es estar siempre 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 una crisis donde se puede producir o no una reacción de pánico entre los presentes.

La crónica nos 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 sucedió 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 hacia una 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 sucedió 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. Más tarde los bomberos no tienen demasiado trabajo; solo se ha quemado el tapiz de algunos asientos. Sin embargo, el resultado de la estampida arrojó un saldo de 508 personas muertas.

De estos casos descritos se puede concluir que ante una situación de emergencia, independiente de sus características, realidad, o magnitud pueden producirse reacciones cualitativamente distintas y efectos diversos en las personas.

La improvisación reflexiva, es un recurso que debe tener el socorrista o asistente. Es decir, poseer un repertorio de conductas y alternativas en la mayor cantidad de situaciones que puede enfrentar, de modo de utilizarlas con dominio y seguridad en el momento que capte como necesario y prudente su utilización. Enfatizo el término improvisación reflexiva a diferencia de la improvisación impulsiva que siempre llevará a acciones de malos resultados.

# 8

## PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA EN EDIFICIOS DE ALTURA Y EJERCICIO DE RESCATE CON MULTIPLICIDAD DE VÍCTIMAS



## 8. PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA EN EDIFICIOS DE ALTURA Y EJERCICIO DE RESCATE CON MULTIPLICIDAD DE VÍCTIMAS

*“Quiero saltar al Lago  
para caer al Cielo”*

NERUDA

### 8.1 ASPECTOS GENERALES

El título de este capítulo parece espectacular, sin embargo, no lo es. Espectacular resulta contemplar los grandes rascacielos cubiertos de vidrios y situados uno al lado de otro, en las grandes ciudades. En ellos viven o trabajan miles de personas y tal vez en lo que menos han pensado es en la posibilidad de un incendio, terremoto u otra eventualidad, que coloque en peligro su integridad física o su existencia. Sin embargo, los incendios y catástrofes existen, no son una quimera.

Si miramos retrospectivamente, con asombro nos daremos cuenta del acelerado ritmo con que ha crecido la metrópolis. Esto ha implicado simultáneamente una mayor complejidad de la vida urbana. Así por ejemplo, en la época colonial no se habría justificado tener semáforos, ni expertos en prevención de riesgos, puesto que rara vez chocaba un caballo con otro a causa de no respetar el derecho a vía y muy pocas veces se producía algún siniestro. Un sinnúmero de ejemplos podríamos dar, pero la finalidad es resaltar la falta de organización para actuar en una emergencia, tanto a nivel de implementación como de simulacros, con o sin aviso, y de capacitación en Psicología de la Emergencia. Esto puede llevarnos a vivir tragedias en edificios de gran altura como lo ocurrido en Brasil en 1974, cuando perdieron la vida 179 personas; o en la Torre Santa María, donde fallecieron 11 personas. Demos dar gracias a la arriesgada labor del Cuerpo de Bomberos de Santiago, que a no mediar por su heroica acción, producto de una constante capacitación, ese incendio habría terminado en una gran tragedia.

Para los que integramos un grupo de rescate significa un desafío y una gran responsabilidad con la ciudadanía, el salvaguardar sus vidas y la propiedad. Si a esto le agregamos las barreras arquitectónicas, llámense espejos de agua, estacionamientos o jardines, nos aguarda una situación muy difícil que puede convertirse en un espectáculo atroz, ya que la ubicación del material de salvataje se ve dificultada por estos impedimentos. Sin duda que a corto plazo el helicóptero será la pieza de material mayor que junto a los carros

bombas serán despachados a los incendios de altura. Pero esto no es suficiente. Insisto, lo importante es la capacitación psicológica y el entrenamiento constante con y sin aviso de simulacros. La reacción emocional será cualitativamente distinta entre un caso y otro. Con aviso, tendremos una organización mental, más bien lógica; sin aviso, actuaremos orgánicamente, en términos neuropsicológicos.

Si permanentemente nos entrenamos, llegará el momento en que perderemos el miedo a la altura, la angustia frente a una emergencia se controlará y la reacción emocional no interferirá sustancialmente con nuestro rendimiento intelectual y eficiencia conductual. Así evitaremos desgracias producidas por la precipitación y a la vez, estaremos alerta frente a eventualidades. Es insuficiente solo la información, incluso me atrevería a decir peligrosa. No basta solo con leer avisos y afiches, es necesario además vivir la experiencia. “La mejor forma de aprender a nadar es aventurándose al agua”, afirmaba el filósofo Kant.

A las barreras arquitectónicas de estos rascacielos debemos agregar otra, la indiferencia con la cual reaccionamos cuando se nos habla de las emergencias. Unos derraman emociones, otros se asombran de lo que les contamos, pero la mayoría reacciona como si estuviéramos hablando de algo fantasioso y a la vez muy lejano y ajeno a la propia realidad.

Durante los años en que he capacitado y dictado cursos de Psicología de la Emergencia a distintas empresas, dos hechos comunes y reiterativos he observado. El primero de ellos es la resistencia inicial a realizar prácticas en esta área, sobre todo por parte de los habitantes de edificios de altura. Pareciera ser difícil, en este grupo, reconocer los inminentes peligros que pueden enfrentar. La segunda observación se refiere al entusiasmo que se gesta una vez realizado el curso.

El “darse cuenta” de lo que nos ocurre en una emergencia y conocer las técnicas psicológicas para vencer el miedo y la angustia, son aspectos fundamentales.

Imaginemos por un instante que en un vigésimo piso de un edificio se genera un incendio. Gritos, humo, angustia, miedo, pánico, invaden el lugar mientras el crepitar de las llamas azota de cerca. A los pocos momentos el ulular de las sirenas anuncia la llegada de bomberos que, junto con extender sus armadas de agua, izarán las escaleras aéreas para el rescate. El espectáculo es dantesco y los minutos transcurridos pueden ser decisivos para salvar con vida. Si caemos víctimas del miedo y si éste se contagia, tendremos una escena de

pánico. Sin embargo, si actuamos con calma y utilizamos algunas técnicas psicológicas podremos salir airosos. ¿Qué recomendaría previendo un caso así?

Los simulacros son fundamentales, como técnica psicológica para mentalizar el miedo, la “intención paradójica” que a continuación explico. Un refrán pretérito decía “el mal se trata con el mismo veneno”, y esto lo observamos con las vacunas para que se produzca la reacción antígeno-anticuerpo. “No nade contra la corriente”, escuchábamos decir a nuestras abuelas. Pues bien, en el momento en que seamos invadidos por el miedo y/o angustia (no hago distinción para estos efectos) no debemos luchar para que se nos pase, sino, muy por el contrario, tratar de que nos dé más miedo o angustia, diciéndonos por ejemplo: “ojalá que me muera de miedo, que me desmaye”. En ese mismo instante el miedo o angustia desaparecerá y la calma y tranquilidad aflorará. En Psicología Clínica, aplicamos esta técnica con éxito. Por ejemplo, en casos de insomnio invitamos al paciente a que se decida a no dormir nunca más en su vida, convirtiéndose en el rey o en la princesa del insomnio. A la sesión siguiente reportan dormir y aseguran que la técnica no sirve porque no ha podido permanecer despierto. Sin embargo, no recomiendo aplicar esta técnica con los candidatos al suicidio.

Recuerden lo que les conté del caso ocurrido en Brasil, cuando un suicida quería lanzarse de una torre de 87 metros y la gente le gritaba: “salta, salta”. Resultado: saltó. Esta técnica es para que la apliquemos en nosotros. De esta manera podremos tener calma y lucidez para buscar la mejor alternativa y facilitar la labor de bomberos en el rescate. Pero también los bomberos tenemos miedo y eso no está mal ya que un bombero sin miedo es altamente peligroso. Lo que sí importa es que sea decidido, pero prudente y que disponga también de estas técnicas cuando lo requiera. A mayor cantidad de recursos mayor eficiencia tendrá nuestra acción.

Las reacciones psicológicas en edificios de altura tienen características particulares. El miedo por ejemplo, es distinto, esto es porque va acompañado de fantasías angustiosas tales como la sensación de caer, de quedar atrapado y otras, que en una eventual emergencia pueden provocar descontrol en la persona y bloquear su comportamiento con las consabidas consecuencias. La amenaza de incendios en altura es inminente. Recordemos el incendio de un Hotel en Puerto Rico, ocurrido en enero de 1991, donde murieron 109 personas.

Me pregunto ¿cuántas de esas personas podrían haberse salvado si hubieran contado con instrucciones en Psicología de la Emergencia?.

La respuesta la tiene el lector y la palabra de todo aquel que labore en un lugar susceptible a riesgos. Pero la Psicología de la Emergencia, que incluye técnicas y métodos para controlar la conducta frente al miedo, recordemos que no solo se aplica antes y en el momento de una catástrofe, sino que también después.

Por ejemplo, la escena de un siniestro mostrará imágenes impresionantes donde la reacción de los accidentados, familiares de las víctimas, personas histéricas, puede llevarnos a una verdadera catástrofe. El efecto es multiplicador, tanto para el contagio del pánico (“enfermedad” de transmisión automática), como para la reacción de calma. Finalmente, quisiéramos insistir en la necesidad de convertir en tema cotidiano la posibilidad de una emergencia y darnos cuenta de su real dimensión. Solo así podremos prevenir a terceros y a nosotros mismos de nuevas desgracias. En cuanto a los edificios en altura, es fundamental que junto a las medidas de prevención, se realicen prácticas periódicas, sin esgrimir ningún tipo de argumento.

¡Más vale perder un minuto en la vida que la vida en un minuto! - En síntesis, podemos afirmar que la organización de las personas que viven o trabajan en edificios de altura y el énfasis en los programas de prevención de riesgos disminuye la posibilidad de incendios, el que una vez producido, por lo general es difícil de controlar.

## 8.2 EVACUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

*“El miedo es natural en el prudente,  
y vencerlo es lo valiente”*

ALONSO DE ERCILLA Y ZUÑIGA

La evacuación es un proceso que consiste en trasladar personas desde un lugar, estimado como inseguro, a otro considerado como seguro. Aparentemente, este proceso es lógico y en principio no presentaría mayor dificultad. Sin embargo, es un proceso sumamente complejo porque está de por medio el comportamiento de las personas que pretendemos evacuar y con ellas están presentes los distintos fenómenos psicológicos que se puedan suscitar.

En toda emergencia y por fundamento ético, la primera prioridad es la evacuación, que permite poner a salvo a las personas.

A menudo se analiza el problema de la evacuación desde el punto de vista físico, en cuanto a las rutas, desde el lugar inseguro al seguro. Sin embargo, esta perspectiva corresponde a un enfoque parcial

del problema porque olvida que se trata de una evacuación de seres humanos en una emergencia, lo que implica, a la vez, hacernos algunas preguntas: ¿Cuál es la conducta de los seres humanos en una emergencia?, ¿Cómo se enterarán de que hay una emergencia y que además deben evacuar el lugar?, ¿Aceptarán la autoridad de quien les envía el mensaje de evacuación?, ¿Decidirán hacer otra cosa antes de evacuar?, ¿Se percibirán en forma clara las instrucciones de evacuación?, ¿Comprenderán las personas los mensajes que se les quiere transmitir?, ¿Se confundirán y les entrará el pánico?.

Estas preguntas me llevan a clasificar las respuestas de las personas frente a las señalizaciones en una emergencia, en tres grupos:

1. Los que actúan por rutina: Salen por donde entran.
2. Los que actúan por percepción inmediata: Se dirigen hacia donde ven el exterior; por ejemplo, ventanales que no necesariamente significan una salida.
3. Los que actúan por creencia: Aquellas personas que salen por donde creen que está el exterior.

Lo anterior me lleva a concluir que constituye un riesgo sostener que la evacuación es un problema de rutas, y que no depende de las características físicas del inmueble y al mismo tiempo, esto me obliga a incluir en la formación profesional de quienes determinan los sistemas de evacuación, experiencias en combates contra incendios. Lo contrario sería equivalente a la paradoja de un profesor de natación que jamás se ha aventurado en el agua.

### **8.3 EJERCICIO DE RESCATE CON MULTIPLICIDAD DE VÍCTIMAS**

*“De mil personas que lo saben mejor,  
sólo una lo hace mejor”*

*WILI RITSCHARD*

Una de las preocupaciones más angustiosas hoy en día, es el combate de incendios y el rescate de personas en los edificios de altura. La transición de la ciudad horizontal a la ciudad vertical, como hemos llamado a este fenómeno urbanístico, ha implicado un conjunto de circunstancias muy complejas y de difícil manejo. Por una parte, el énfasis que se ha puesto en la arquitectura y ornato, diseñando en los frentes de edificios hermosos jardines y llamativos espejos de agua que constituyen para los efectos de nuestra labor, una barrera arquitectónica. Si a esto le agregamos, la dificultad para el acceso

de los vehículos bomberiles, especialmente de las escaleras aéreas, tenemos ya la posibilidad de presenciar un espectáculo dantesco.

Por otro lado, las personas que habitan o laboran en estos rascacielos carecen, en su mayoría, de capacitación para actuar y reaccionar en forma adecuada ante un siniestro. Estos antecedentes y otros me motivaron para realizar simulacros en lugares frecuentados por público y a dictar clases de Psicología de la Emergencia.

En una oportunidad consideré que hacer un seminario teórico era interesante, pero incompleto. Por lo tanto, era fundamental realizar un ejercicio práctico. “No hay mejor teoría que una buena práctica”, garantizo. “Un ejercicio bien planificado significa la asimilación de innumerables conocimientos y experiencias”. El modo de conseguirlo y lograrlo lo proporciona la Psicología de la Emergencia por medio de sus técnicas y metodologías.

#### 8.4 DESCRIPCIÓN

***“La mejor estructura, no garantizará los resultados ni el rendimiento, pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso”***

PETER DRUCKER

Las clases teóricas abarcaron temas como el miedo, la angustia, el pánico, los cambios fisiológicos, las alteraciones de conciencia y los cambios cognitivos durante una emergencia y diversas técnicas provenientes de la psicología clínica, adecuadas al rescate de personas y combate de incendios. La inclusión de videos fue ilustrativa y vital para el éxito del curso. El ejercicio práctico se realizó en la intersección de las calles Antonio Varas y 11 de Septiembre, en un edificio de altura. Se entrenó a los actores para representar roles de heridos, muertos e histéricos que simularían las típicas reacciones psicológicas que habitualmente vemos en los incendios y rescates.

Una gran hoguera cubrió el techo del edificio, decenas de personas se encuentran atrapadas, mientras tanto el público se acercaba al lugar y los automovilistas estacionaban sus vehículos frente al incendio. Un vecino llamó a bomberos, y éstos llegaron a los tres minutos y con sus pitones comienzan a apagar el fuego de la azotea, paralelamente se procedía al rescate. Centenares de personas observaban el simulacro absolutamente convencidos de su veracidad.

Al rescatar a los supuestos muertos, espontáneamente hubo personas que rezaron por los difuntos, mientras dos médicos ofrecían sus

servicios a la espera de las ambulancias que anunciaban su llegada con las sirenas. El simulacro fue tan real que el éxito obtenido fue de un 100%. Lo interesante además, fue que los bomberos concurrentes no habían ejercitado el simulacro, lo que también demostró el altísimo grado de eficiencia y preparación que tienen. Esto confirmó con creces que pueden enfrentar cualquier emergencia y dominarla con éxito y en un mínimo de tiempo.

Les comentaba que el grado de veracidad fue tal que ocurrió la siguiente anécdota: en la clausura del curso y para motivar a mis alumnos les comenté sobre una anciana que en reiteradas ocasiones insistía en ingresar al lugar del simulacro. Les dije: “Vieron, y pese a que bomberos le explicaba que se trataba de un simulacro, la anciana insistía en entrar”. Esto les demuestra hasta qué punto este evento se vivió como real.

En ese momento levanta la mano un alumno y me dice: “Perdón profesor... la señora a la que se refiere es la directora del grupo de teatro que usted contrató”. La carcajada fue general; el profesor había sido un participante más de la emoción colectiva. La espectacularidad del ejercicio llevó a los canales de televisión a realizar reportajes y además se recibieron muchísimos llamados telefónicos de autoridades y público solicitando una mayor divulgación de la instrucción sobre la materia.

## 8.5 COMENTARIOS ACERCA DEL EJERCICIO

*“El secreto de la felicidad no es hacer siempre lo que se quiere sino querer siempre lo que se hace”*

LEÓN TOLSTOI

Desde el punto de vista psicológico, en relación a los actores, sintetizaría su actuación con la siguiente frase: “La emoción actuada produce los mismos efectos que una auténtica”. Lloraron, gritaron y el público se emocionó de verdad. ¿Qué importancia tiene todo esto?.

En la medida en que reiteradamente practiquemos ejercicios de este tipo nos desensibilizaremos sistemáticamente, es decir, nos familiarizaremos con situaciones de emergencia. Esto significa que si alguna vez tenemos que enfrentar una verdadera emergencia, nuestro organismo tanto en lo físico como en lo psicológico responderá mejor.

Los participantes del simulacro fueron instruidos para que aplicaran la técnica psicológica “intención paradójica”, al momento de sentir miedo o angustia. Esta técnica consiste en tratar de sentir

más miedo, más angustia en el momento en que se siente. Al tratar de que esto ocurra, automáticamente el miedo desaparece y la tranquilidad aflora.

El novedoso aspecto que pusimos en práctica fue el método de selección de heridos. Este consiste en rescatar a las víctimas y seguidamente darles enérgicamente la orden de trasladarse por sus propios medios a otro lugar. Los que están en condiciones de hacerlo lo harán. Esto facilitará considerablemente la derivación de heridos al hospital o centro asistencial. Sin embargo, es recomendable, pese a que algunos heridos se trasladan por sus propios medios, observarlos y examinarlos, ya que puede haber falsos positivos o falsos negativos, es decir, graves que parecen leves y leves que parecen graves. Especial comentario merecen las personas víctimas de histeria.

Siempre en una emergencia se producirá algún descontrol emocional. Frente a esas personas, junto con sacarlas rápidamente del lugar, se debe actuar en forma enérgica, pero jamás usar la fuerza ni aplicar la violencia sobre ellas, ya que su descontrol emocional podría producir una reacción más intensa que la anterior.

El otro aspecto que se abordó en el curso y específicamente en el lugar del simulacro, fue la actitud del público. En un momento, terminado el ejercicio, me dirigí a ellos haciéndolos reflexionar sobre el importante rol de la colaboración que les compete en estos casos. Como se puede apreciar, el aspecto pedagógico en esta materia es fundamental. Tal vez a todos nos falta no solo conocimientos, sino que también pautas de comportamiento en este tipo de situaciones. Insisto en la urgente necesidad de incorporar a los programas de estudio una asignatura que en sus contenidos incluya esta materia.

El conjunto de conocimientos que fue tratado en el curso, si bien puede ser extensivo a cualquier tipo de acto del servicio, principalmente lo orienté a los edificios de altura. Recordemos que éstos no están exentos de quemarse. A esto le debemos agregar la distancia y, por ende, el tiempo que se requiere para llegar donde están los afectados. En síntesis, la situación es compleja y cada día más grande, ya que en la actualidad un alto porcentaje de las construcciones es en altura y casi la totalidad de éstas no cumplen con las normas mínimas de seguridad. El problema, sin embargo, lo podemos palear instruyendo al público y enseñándoles cómo actuar ante una eventual emergencia, y necesariamente es ahí donde tenemos que incluir la Psicología de la Emergencia. ¿Cuántas desgracias se podrían evitar si los conocimientos en esta materia fueran divulgados?. Después de cada catástrofe o desgracia siempre me reitero esta pregunta.

Las características de la sociedad contemporánea implican un conocimiento mayor sobre los sofisticados elementos de uso habitual. Cuando leí “El Shock del Futuro”, comprendí análogamente el por qué de esta indiferencia general respecto de las normas de seguridad, de la Prevención y de la Psicología de la Emergencia. Lo que ocurre es que el cambio ha sido tan brusco, incluso violento, que no hemos logramos asimilar su impacto ni acomodar nuestra conducta a las nuevas exigencias que nos impone el naciente siglo XXI. El hablar de un helicóptero como futura nueva pieza del material mayor o de los implementos para el rescate en radiaciones atómicas, no deben ser consideradas como las fantasías, en su momento, de Julio Verne, sino como los próximos desafíos que enfrentaremos y que ya estamos enfrentando los socorristas.

En los edificios de altura se debe comenzar con una buena motivación evitando la generación de angustia y luego de los conocimientos teóricos pasar a los ejercicios prácticos para concluir con simulacros.

La serenidad, la seguridad, el control sobre sí y el dominio del material es fundamental. Esto demuestra que sólo se necesita insistir en este tipo de operaciones de rescate e ir perfeccionándolas día a día, de modo que sean una práctica rutinaria y un motivo de participación de la gente que habita sobre todo en edificios de altura.

La organización del lugar del desastre, definido como el encuentro de la emergencia con la comunidad, requiere de planificación previa y capacitación constante, que más que un gasto, es una inversión inteligente. Recordemos que no solo tenemos siniestros naturales, sino que también los que provoca el hombre y, lo que es peor, no solo en forma casual, sino que también intencional. Por esta razón, toda la comunidad debe estar alerta frente a las emergencias de modo que en el momento de enfrentar una de ellas, sepa exactamente cómo actuar, dónde actuar, qué hacer y en qué momento.

Solo teniendo una preparación previa y una mentalización de lo que puede ocurrir en una situación de emergencia, las personas afectadas podrán evitar consecuencias mayores a las ya producidas.

La técnica de ponerse siempre en el peor de los casos y el tener siempre un plan alternativo a lo menos, permite al socorrista obtener un mejor control de la situación y de ese modo evitar nerviosismo.

## 8.6. UNIFORME PSICOLÓGICO

*“La medida más segura de toda fuerza es la resistencia que soporta”*

STEFAN ZWEIG

El término “uniforme psicológico”, es un eufemismo que propusimos hace ya algunos años.

Muchas veces el personal que asiste a emergencias, queda emocionalmente impactado, como consecuencia de lo que les corresponde ver y de las intervenciones que deben realizar. En esas circunstancias, junto con la capacitación técnica y psicológica, propusimos este concepto, que lo definimos: “Como un conjunto de mecanismos de defensa, técnicas y estrategias psicológicas que tienen como objetivo proteger emocionalmente al asistente o socorrista y de esa manera evitar efectos emocionales y descompensaciones psicológicas, como lo son el síndrome post-emergencia y el síndrome de Burnout.” En la práctica, consiste en estar mentalizado y entrenado, en que podemos enfrentar una situación estresante y en la manera de distanciarse psicológicamente. Una forma de entrenar al personal, es utilizando técnicas de imaginación, aplicadas a situaciones de emergencia.

La técnica consiste en el relato de un acto del servicio o una situación asistencial estresante, acompañado de la representación mental correspondiente, la cual debe ser verbalizada de la manera más vivencial posible por el socorrista o asistente. Al mismo tiempo, debe tomar determinaciones, aplicar procedimientos o bien responder inteligente y adecuadamente preguntas difíciles. Al término del entrenamiento, se le puede solicitar a los socorrista o asistentes que dibuje las visualizaciones vivenciadas, con el fin de incorporar por otro canal más, conocimientos y vivencias a su repertorio cognitivo-conductual. La imaginación aplicada a situaciones de emergencia, es una técnica psicológica que tiene como propósito, que el socorrista o asistente, enfrente con el menor temor y máxima seguridad posible, los eventos propios de su rol que le corresponde enfrentar.

En el entrenamiento formativo, siempre recomendamos ponerse en el peor de los casos, con el fin que cualquier situación que enfrente no sea desconocida, es decir, que haya sido en algún momento objeto de nuestro pensamiento. En este tipo de entrenamientos se vive como real algo que si bien no es verdadero, familiariza al asistente o socorrista con lo que es una auténtica situación de emergencia.

# 9

SELECCIÓN DE PERSONAL  
Y  
PREVENCIÓN DE RIESGOS  
EN INTEGRANTES DE BRIGADAS DE  
INCENDIO Y RESCATE



## 9. SELECCIÓN DE PERSONAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN INTEGRANTES DE BRIGADAS DE INCENDIOS Y RESCATE

*“La felicidad del cuerpo se funda en la salud;  
la del entendimiento en el saber”*

TALES DE MILETO

Un grupo de niños antes de iniciar un partido de fútbol se decía casi al unísono ¡elijamos, elijamos!, y a continuación seleccionaban del grupo a quien consideraban el mejor hombre. El “seleccionador” más hábil obtuvo el mejor equipo y, por ende, el mejor rendimiento.

Pues bien, pareciera que la idea de que existen hombres mejores para cada función o actividad la encontramos ya en los niños. Análogamente en el trabajo ocurre algo similar. Es así como la selección de personal de cualquier actividad constituye hoy en día una inversión laboral, social y económica. Laboral, por el rendimiento y eficiencia que se obtiene de parte del personal al evitar el costo emocional y humano que conlleva la insatisfacción en un trabajo que no agrada.

Esto generalmente concluye en una neurosis laboral, en la recurrencia permanente a enfermedades físicas, licencias médicas o, lo que es peor, en accidentes del trabajo. Económicas, por el fracaso que significa no contar con la persona adecuada e idónea y, al mismo tiempo, por el riesgo que corre tanto el funcionario como la infraestructura de la fábrica, la industria o la oficina.

Cada profesión, actividad u oficio requiere de ciertas características. Por ejemplo, un cajero de banco debe poseer destreza perceptiva, atención y tolerancia a la fatiga. Un relacionador público, simpatía, motivación por lo que le hablen cualquiera sea el contenido. Del mismo modo, el integrante de una brigada contra incendios o grupo de rescate debe ser portador de un conjunto de características físicas y psicológicas que lo hagan apto y lo habiliten para todos los desafíos que tendrá que enfrentar, donde un error, por pequeño que sea, puede tener consecuencias insospechadas. En la elección de un rol laboral se observan aspectos muy interesantes de analizar. El tono de voz de los monjes es característico, la vestimenta formal de los abogados, el pelo largo de muchos artistas. Del mismo modo, los psicólogos han hecho observaciones acerca de las patologías más frecuentes en algunas actividades.

Se ha llamado a la demencia, la enfermedad de los profesores. Emilio Mira (3), después de más de 6.000 observaciones en España, afirma que las toxicomanías abundan en los estudiantes de filosofía y teología; los delirios de persecución en los policías, los rasgos epilépticos en las empleadas domésticas, las neurastenias entre las telegrafistas. Para el autor, existen dos explicaciones posibles para este fenómeno. La primera: habría una preselección, es decir, anterior a la elección de la profesión ya existiría la enfermedad y la segunda, la profesión ejerce una acción directa sobre el comportamiento, donde el oficio sería elemento de morbilidad.

En mi opinión, creo que la profesión puede actuar también como un elemento patoplástico de una enfermedad, por ejemplo, un individuo muy responsable y cuidadoso en sus cuentas, al empezar a trabajar con dinero ajeno puede cometer una estafa. Así, como observamos estas patologías en los oficios o profesiones mencionadas, del mismo modo lo debemos hacer con los integrantes de un grupo de rescate y evitar la presencia de personas contraindicadas para cumplir este rol. Se debe descartar a los individuos epilépticos, psicóticos, deficientes mentales, alcohólicos, toxicómanos, hipotónicos musculares.

### **9.1 PERSONALIDAD DESEABLE**

En cuanto a las características de personalidad, optamos por un ideal: el hombre prudente, seguro y decidido. Se descartan las personas agresivas y amantes del peligro, “sujetos legales, pero anti-jurídicos” como los llamo, es decir, el típico individuo que siempre está entreverado en problemas, riesgos y conflictos que tienen y no tienen que ver con el asunto. Estas personas se caracterizan por la habilidad que tienen para resistir y burlar normas establecidas, tanto en la vida civil como en sus actividades laborales, y no poseen la capacidad de representarse el peligro en sí, y esta actitud puede llevar a otros a estériles exhibicionismos.

La inestabilidad emocional es otro elemento que incide en la producción de accidentes. El sujeto que está alterado emocionalmente ve la realidad con un prisma diferente; donde existe riesgo aprecia seguridad y viceversa, debido a los núcleos autodestructivos de su personalidad.

Muchos accidentes, de cualquier orden, son causados por personas perturbadas emocionalmente. Tenemos como referencia los accidentes de tránsito, cuyo número llega a cifras casi dramáticas. Psicológicamente nuestros conductores “programan inconcientemente” su fatal destino. Si consideramos que ello ocurre en situaciones normales, con

mayor razón puede suceder en situaciones de emergencia. De ahí la importancia y la necesidad de seleccionar al personal adecuado para esta actividad, la que dejó de ser una afición como lo fue en sus inicios, ya que pasó a ser una auténtica profesión y que exige personal idóneo y normal.

Otra característica de personalidad que contraindica la inclusión de un postulante a grupos de rescate, es la dificultad de ponerse en el lugar del otro. Me refiero al concepto de empatía, actualmente muy en boga en la psicología social y en boca de la gente. Esta capacidad se traduce en nuestra actividad de emergencia, en motivación y criterio para decidir tomar conciencia de cuándo vale la pena arriesgarse.

No olvidemos a los psicópatas que siempre gozarán con el dolor ajeno, o a los bebedores excesivos que son proclives a los accidentes y arrastran a los demás a riesgos innecesarios. Un grupo de rescate, debido a la naturaleza de sus funciones y de las labores que cumple, debe estar siempre muy cohesionado y ser homogéneo. Estas dos características facilitarán su labor y redoblarán sus energías en los casos en que se requiera. La salud mental y física constituirán un capital constante que se traducirá en eficiencia, prevención de riesgos y seguridad en la acción.

## 9.2 INTELIGENCIA REQUERIDA

*“La aventura puede ser loca,  
pero el aventurero ha de ser cuerdo”*

CHESTERTON

Hasta aquí me he referido a las patologías mayores y a las características de personalidad contraindicadas, pero eso no es todo. Nos queda un punto fundamental que se relaciona con la inteligencia.

Tradicionalmente los autores han definido a la “inteligencia” como: “la capacidad para aplicar experiencias a situaciones nuevas y también como la capacidad para predecir los efectos que tendrá una acción”. Para actuar en emergencias el integrante del grupo de rescate deberá poseer un CI Normal Promedio, como mínimo. La frecuencia con que se accidentan las personas de bajo CI es mayor que las personas que poseen CI Normal. En una ocasión pregunté a un muchacho limítrofe por qué y cómo se había caído al cruzar la ventana. Su respuesta fue muy singular: “Coloqué un palito y al subir se quebró”.

El relato fue coherente y bueno, incluso tierno. La secuencia de su acción fue muy lógica. Sin embargo, no consideró su peso, ni la resistencia del madero, ni tampoco el riesgo que había en su acción, es decir, no fue capaz de anticiparse a las consecuencias de su conducta. Los ejemplos que podríamos citar son numerosos y tal vez cada uno de nosotros recuerde algunos que son patéticos. Lo que sí nos queda claro, es que la inteligencia es una de las variables esenciales en la selección de personal para integrar grupos de rescate.

Para tener éxito en esta actividad, no es suficiente ser inteligente, no basta (y en general en la vida). Específicamente en la labor de emergencias, junto con la inteligencia, características de personalidad y entrenamiento constante, además se requiere de condiciones innatas. También tenemos el caso de personas normales, tanto en personalidad como en inteligencia, pero que no poseen condiciones para este tipo de actividades.

Recuerdo el caso de un vigilante que sufría tremendamente, solo con la idea de que existiera la posibilidad de tener algún problema en su función. Esto llegó a tal extremo que presentó una sintomatología psicósomática y que desapareció al reubicarlo laboralmente. La edad además, es una condición importante. Si bien la juventud en muchas ocasiones es impulsiva y debe ser armonizada y controlada por los mayores, también las personas de edad se deterioran psico-orgánicamente perdiendo eficiencia, habilidad y destreza.

El deterioro psico-orgánico normal comienza a los 25 años y es de un 1% hasta los 29 años.

Desde los 30 años hasta los 34 es de un 3% y entre los 50 y 54 años es de un 14%.

El test de Weschler y sus subescalas determinan el estado del deterioro psico-orgánico pasando a ser un instrumento de gran utilidad para la prevención de riesgos.

Por lo que se debe examinar periódicamente al personal con el fin de evaluar psicométrica y clínicamente sus estados. La preparación y selección del personal tiende a dignificar y hacer cada día mas idónea la participación en grupos de rescate, ya que la responsabilidad que implica es enorme.

La complejidad de la vida actual requiere de personal altamente capacitado para enfrentar satisfactoriamente cualquier situación de emergencia, sea ésta natural o provocada por el hombre.

Los hombres poseen diversas características que son determinadas desde lo genético hasta la literatura, pasando por lo ambiental. A este respecto nos ilustra un texto de Freedman, Carlsmith y Sears (12):

*“La diferencia entre los seres humanos es impresionante. Sus conductas, actitudes, pensamientos, sentimientos y valores presentan un número casi ilimitado de variaciones. Hablan centenares de idiomas diferentes y la mayoría de las personas son incapaces de entender a otras de idiomas distintos. Creen en muchos dioses, en una Trinidad, en un Dios o en ningún Dios. En algunas culturas los hombres tienen muchas mujeres, en otras solo una; y en otras, las mujeres tienen varios maridos. En algunas culturas está prohibido comer cerdo, en otras dicho plato es una especialidad. Algunas personas se alimentan de variados tipos de insectos y otras se sienten asqueadas. Casi todos los aspectos de la conducta (negocios, galanteo, matrimonio, amistad, intercambio, comunicación) varían entre una cultura y otra”*

Este texto nos muestra la cantidad de características y diferencias que existe entre los hombres frente a este conjunto de diferencias. La selección de personal nos facilita la tarea de buscar un perfil para el integrante de grupos de rescate. Los diferentes rasgos de personalidad, el carácter, temperamento, motivación, fantasía y sentimiento, determinan en gran medida la opción por pertenecer a grupos de emergencia. Es así como encontramos con mucha más frecuencia en un socorrista el deseo de ser héroe que en un oficinista, pero sabemos que el simple deseo no es suficiente, aunque sí muy necesario.

He visto a postulantes a grupos de rescate y emergencia con una gran motivación, buena inteligencia y, sin embargo, con una deficiente coordinación entre la percepción y la reacción motora. Se sabe que la propensión a accidentes por parte de sujetos con fallas de este orden es alta. También he visto los riesgos innecesarios que corren sujetos de buena coordinación, inteligentes y motivados, pero distraídos y faltos de la capacidad de priorizar la importancia de los estímulos presentes en una emergencia que, como sabemos, son múltiples y deben ser captados en su esencia y significado. Estas personas, por atender algo sin importancia, pueden descuidar una labor prioritaria sobre todo aquellos sujetos de baja resistencia a la fatiga, ya que la labor en emergencias no solo es ardua y sacrificada,

sino que también en muchas ocasiones se prolonga en el tiempo y en su intensidad física y psicológica. La fatiga, se entiende como una actividad muscular prolongada, produce una mengua del trabajo sostenido según Siegel (3). El fatigado, señala el autor, desea descansar de todo tipo de actividades. Este fenómeno psicológico es de gran importancia para la psicología de la emergencia. Todas las precauciones que se tomen son pocas en esta actividad si queremos reducir riesgos y prevenir accidentes. Esto no es una exageración ya que existe un conjunto de fenómenos sumamente complejos que están presentes en una emergencia y que requieren de personal apto para su cumplimiento. Por ello, se justifica plenamente la selección del personal en tareas a veces tan difíciles como es la de pertenecer a un grupo de socorristas.

### 9.3 LA RESILIENCIA Y EL SOCORRISTA.

*“No hay que confundir nunca el conocimiento con la sabiduría.  
El primero nos sirve para ganarnos la vida;  
la sabiduría nos ayuda a vivir”*

TALES DE MILETO

En estos últimos años, un término que se utiliza en física, se ha incorporado también a la ciencia que estudia la conducta y la psicología humana, me refiero al concepto de resiliencia, definida como la capacidad para superar la adversidad y salir fortalecido de ella, incluso mejorado.

Las siguientes preguntas nos llevan a una interesante interrogante y a una fascinante temática:

¿Por qué algunas personas no presentan problemas conductuales a pesar de haber estado expuestas a experiencias y situaciones de estrés, que se sabe son factores de riesgo?. ¿Por qué dentro de una familia dos hermanos que han sido expuestos a los mismos factores de riesgo, uno presenta problemas psicosociales y el otro se sobrepone exitosamente?. La cantante francesa Edith Piaf fue una mujer resiliente. Nació en la calle, su abuela le daba vino para que ésta no le importunara sus quehaceres. La muerte de su hija Marcelle, como resultado de una meningitis y la de su novio, Marcel Cerdán, campeón mundial de boxeo, en un accidente aéreo, fueron entre otros, algunos de los acontecimientos que marcaron la vida de esta mujer.

Cuando murió Cerdán, le correspondía a la Piaf actuar y todos imaginaron que ésta no lo haría, sin embargo, lo hizo. Cuenta la prensa que ella estaba tan demacrada, que el público no se atrevió a aplaudirla, pero cuando se acercó al escenario una estruendosa ovación premió su valor. “No aplaudan dijo, esta noche cantaré para Marcel Cerdán, solo para él”.

La principal característica de estas personas es que pueden resistir la adversidad y convivir con los factores de riesgos sin involucrarse, distanciándose emocionalmente con los elementos defensivos necesarios.

El socorrista actual, debe ser un socorrista resiliente. Los desafíos que impone la sociedad, las nuevas emergencias, la complejidad del mundo y del futuro, obliga a que desarrollemos esta capacidad.

## **FACTORES PSICOSOCIALES Y RESILIENCIA**

Existen algunas variables estudiadas y, por ende, importantes de conocer para definir y proponer perfiles de socorristas resilientes.

- En la genética conductual se ha observado que los diferentes ambientes en los que participa una persona influyen en su conducta; el hombre es producto en gran parte del ambiente, aunque también los factores biológicos. Es pues este el planteamiento de las teorías interaccionistas.
- Las experiencias adversas no están distribuidas al azar, hay personas expuestas a muchísimo más estrés que otras y esas experiencias se acompañan, por lo general, de más problemas en el futuro. Por ejemplo, las personas con trastornos conductuales tendrán mayor desempleo y divorcios entre otras cosas. Su vida fue una preparación para; lo posterior, una consecuencia de...
- Las personas tienen una cierta capacidad de adaptación y de cambio frente a nuevos ambientes o experiencias, aunque éstas sean emocionalmente intensas. He visto socorristas enfrentar situaciones muy difíciles sin alterarse mayormente.
- La forma de percibir una situación varía de acuerdo a las características de cada persona, donde el entrenamiento es fundamental. Así por ejemplo, un socorrista puede ser víctima de un gran estrés en una emergencia y en otra, en cambio, hacerse acreedor de un reconocimiento a sus potencialidades. Es decir, el comportamiento es variable debido a su complejidad.

## **¿DE DÓNDE PROVIENE LA RESILIENCIA?**

*“El hombre que soporta con lamentos la adversidad se causa a sí mismo mayor pena”*

*FRANZ SCHUBERT*

Una persona resiliente se caracteriza por estar rodeada de afecto y apoyo, lo que nos plantea la importancia de los ambientes gratos, los

que llevan a obtener una cierta fuerza interior y disposición a las buenas relaciones humanas y también a poseer una alta autoestima.

Además, durante las diferentes etapas de la vida, las personas pueden recurrir a sus experiencias y a otras personas e instancias para salir fortalecida de la adversidad. Todo nuestro pasado está en el recuerdo y también en el presente.

### **CUATRO INSTANCIAS DE RESILIENCIA EN NUESTRA PERSONALIDAD**

#### **TENGO:**

- Personas a mi alrededor en quien confío y que me quieren incondicionalmente. Esto nos da fortaleza y sentido a nuestra vida permitiéndonos evocarlas en momentos difíciles. Constantemente las personas que viven situaciones límites comentan: “En un segundo vi pasar toda mi vida”.
- Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar los peligros y los problemas. Este aspecto aumenta nuestra responsabilidad frente a nuestros actos.
- Personas que con su conducta me muestran la manera de proceder. Fundamentalmente se refiere a los modelos. Personas que quieren que aprenda.

#### **SOY**

- Una persona por la que otros sienten aprecio y cariño. La autoestiman.
- Feliz cuando hago algo bueno por los demás y les demuestro mi afecto. Sentido de mi trabajo como socorrista. Respetuoso de mí y de los demás.

#### **ESTOY**

- Dispuesto a responsabilizarme de mis actos. La estatua la responsabilidad.

#### **PUEDO**

- Hablar de las cosas que me asustan o me inquietan. La confianza, otro aspecto fundamental en el trabajo de socorrista.
- Buscar la manera de resolver mis problemas. Creatividad y

capacidad de improvisar, es un acto inteligente que en el trabajo con los familiares de víctimas de accidentes y desastres.

- Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito. Aprender a pedir ayuda. Se sabe que una importante cantidad de accidentes ocurren por omnipotencia de las personas, por esa dificultad y temor de pedir ayuda.

#### 9.4 REACCIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

*“Dormía y soñaba que la vida era alegría. Desperté y vi que la vida era servicio. Serví y vi que el servicio era una alegría”*

*KHALIL GIBRAN.*

La reacción psicológica de las personas en situaciones de emergencia puede ser muy distinta en cada una de ellas. Esto se debe fundamentalmente a la complejidad de nuestro comportamiento, debido a que éste se encuentra determinado por múltiples factores de diverso tipo y distinta índole (genéticos, sociales, culturales, personales entre otros). Recordemos que la conducta o comportamiento se refiere a cualquier acción que ejerce un organismo y que tiene consecuencias, tanto internas para el propio individuo, como externas para él y los demás.

Nuestro comportamiento produce modificaciones en el medio y en las personas que están junto a nosotros, pero éstas no siempre son las mismas. “Nunca te bañarás en el mismo río” decía Heraclito y se refiere fundamentalmente a la complejidad del comportamiento. Sé de un bombero aragnofóbico, pero que no le tiene miedo a las arañas cuando está en un incendio, en cambio en una habitación y en circunstancias normales, se desorganiza. Como anécdota cuenta haber pagado bastante dinero para que le mataran una araña. El “trabajo” lo hizo un niño del sector.

En situaciones de emergencia grupales, hay una tendencia a la exacerbación de los rasgos de las personas, pero también hay características propias de la masa. Junto a una pérdida de razonamiento, la responsabilidad disminuye y los límites sociales se extienden incluso hasta desaparecer. Por ejemplo en situaciones de emergencia nos percatamos de conductas psicopáticas. En una gran inundación que ocurrió el año 1982, observé a personas nadar tras un televisor que no les pertenecía. También se puede producir una alteración de la percepción como consecuencia de un cambio en la intencionalidad de la conciencia. Vemos lo que queremos ver y creemos lo que queremos creer.

En una emergencia pueden aparecer líderes espontáneos, personas que reaccionarán heroicamente, apáticamente y otras que deambularán de un lado para otro, bloqueados emocionalmente por lo que ocurre. Un grupo de ellos puede accidentarse, porque su conducta es casi una conducta obnubilada, es decir, con un trastorno de conciencia.

## **9.5 ACTOS SUICIDAS, RIESGOS CONTROLADOS Y NO INTERVENCIÓN**

*“Nada lo vuelve a uno más tolerante a la ruidosa fiesta del vecino, que estar allí”*

FRANKLIN JONES

Con frecuencia vemos o sabemos de socorristas que en forma suicida realizan actos espectaculares sin sentido y, por lo tanto, innecesarios, que van desde exponerse a peligros como inhalar humo voluntariamente o rescatar un mueble arriesgando su vida y la de otros, hasta cometer torpezas revestidas de argumentos o falacias ridículas. Este tipo de actos no puede ser entendido como heroico, sino como innecesario e inadecuado. No es un buen socorrista el que salva una silla arriesgando su vida; es una persona contraindicada para la actividad.

El diario La Tercera, del 2 de agosto de 1995, publicó la siguiente noticia: seis ahogados por salvar a un pollo “Seis personas, incluyendo cuatro de una misma familia, murieron ahogadas al tratar de salvar a un pollo que había caído en un pozo, informó el diario -Al-Ahram-. El pollo cayó al pozo de una granja en el pueblo de Nazlet Emara en la provincia de Sohag. El hijo de 18 años del granjero se arrojó para salvar al pollo, pero murió ahogado en el interior. Sus dos hermanos y su hermana, de 20,16 y 14 años, saltaron uno tras otro para salvar a la víctima y al pollo, pero también murieron”.

Hay ocasiones donde no se debe intervenir, ya que hacerlo, significa riesgo de vida para el socorrista. En cambio, el riesgo controlado es distinto. Las acciones que se realizan están respaldadas por la seguridad y solo cuando se trata de vidas humanas se deberá arriesgar más allá de lo seguro. En este caso tiene sentido el acto.

En este escenario quien asuma el liderazgo deberá evitar discusiones inútiles. Una cantidad ínfima de discusiones tiene sentido. Piense solo en las discusiones que se producen en los consejos de curso, de padres y apoderados. Sobre del paseo de fin de año, el bingo, o la cuota de curso. Les toma varias sesiones, se enojan entre ellos y al final no se hace ni paseo ni bingo.

# 10

EL CONTACTO FÍSICO CON AFECTADOS EN  
UNA EMERGENCIA



## 10. EL CONTACTO FÍSICO CON AFECTADOS EN UNA EMERGENCIA

*“He aprendido que un hombre solo tiene derecho  
a mirar a otro hacia abajo,  
cuando ha de ayudarlo a levantarse”*

GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ

Una de las situaciones más angustiosas que puede vivir una persona, es ser víctima de un accidente o emergencia, cualquiera sea su naturaleza, característica y magnitud.

A los socorristas y especialmente a bomberos, nos corresponde frecuentemente ser los primeros en acudir a estos eventos y, por lo general, su sola presencia es para las personas sinónimo de atención, seguridad y contención emocional.

La complejidad del comportamiento, es un aspecto que siempre se debe tener presente. Es así, como una persona puede reaccionar descontroladamente frente a un pequeño evento y de manera muy controlada frente a una situación complicada .

### 10.1 MUCHO MÁS QUE UN RESCATE

Normalmente, en accidentes y emergencias en general, la atención ha estado centrada en los procedimientos, en especial en el rescate y atención física de las personas. Pero hay otros temas y variables que considerar en dichas situaciones, de modo que nuestra intervención mitigue al máximo el sufrimiento de las víctimas. Nos referimos a la variable afectiva y al contacto físico con los afectados.

El ser humano es más que un animal racional, como lo definiera Aristóteles, es un ser afectivo. Existe abundante bibliografía y evidencia empírica, acerca de la importancia del afecto y su expresión física. Los afectados en situaciones de emergencia, tienden a recuperarse de mejor forma, desde el punto de vista psicológico, cuando se utiliza este recurso.

### CONTACTO FÍSICO

*“He aprendido que cuando un recién nacido  
aprieta con su pequeño puño, por vez primera,  
el dedo de su padre, lo tiene atrapado por siempre”*

GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ

El contacto físico ocupa un rol fundamental en los rescates y en general en toda relación de ayuda. En la fantasía inconsciente del afectado,

el socorrista representa a su padre o madre, independiente de la edad cronológica que tenga éste. No es un asunto de quién nació antes o después, sino de un vínculo afectivo-emocional muy intenso que se genera.

Las características de la relación emocional que se producen en estas circunstancias, deben ser muy bien analizadas y empleadas por el socorrista, con el propósito de brindar apoyo, seguridad y confianza al afectado, para de esta manera contribuir a su estabilización emocional. El socorrista debe ser empático, pero al mismo tiempo, debe distanciarse emocionalmente del dolor ajeno, cuidando que como consecuencia de esto, no deje de prestar alivio al accidentado.

Concretando un poco más lo expresado en párrafos anteriores, tomar del brazo o darle la mano a una persona herida, por ejemplo, genera un vínculo muy intenso con el socorrista, quien con este tipo de intervenciones, muchas veces inicia la recuperación psicológica de la víctima, ayudando a realizar de manera más expedita el rescate.

Es en estas circunstancias cuando cobra máximo sentido el dicho que señala: “A los niños el cariño les entra por la piel”, y es que un accidentado es un niño en el cuerpo de un adulto.

## CASUÍSTICA

Revisemos el caso de una persona recién accidentada, con quien de manera paralela a la atención médica pre-hospitalaria, mantuve contacto físico, visual y verbal.

En el momento que llega Bomberos a este accidente, el afectado se encuentra en shock activo, esto es, estridentes quejidos acompañados de temblorocidad corporal. Pero al tomarlo de una de sus manos, poco a poco, comienza a calmarse. Inicialmente ejercía mucha presión sobre mis manos mientras lo atendíamos, pero en la medida que se fue tranquilizando, paralelamente esta fuerza fue disminuyendo.

Este tipo de procedimiento, debe ir acompañado, por parte de quien atiende al afectado, de verbalizaciones centradas en tres conceptos fundamentales:

- Afecto
- Seguridad
- Confianza

La Confianza es el primer sentimiento que se genera en el ser humano y sobre la base de éste se va estructurando la personalidad y los demás sentimientos y emociones. La seguridad por su parte, es una de las necesidades básicas para vivir y adaptarse a la realidad.

Repasemos otro caso, especialmente uno donde el conductor del vehículo, consciente, solo con golpes menores, reporta textualmente “Tengo mucho susto”. Junto con tomarlo de una de sus manos y tocarle la espalda como expresión de afecto, se le explica, en forma gradual y progresiva, los daños tanto de su vehículo como del otro automóvil involucrado, diciéndole siempre la verdad, pero minimizando lo ocurrido, lo que contribuye a calmarlo.

Algo similar ocurrió en otro grave hecho protagonizado por un obrero que quedó atrapado como consecuencia de un derrumbe. Él se encontraba cavando un túnel en la calle y, de pronto, cedió el terreno. El contacto psicológico y físico que sus rescatistas establecieron con él, lo ayudó a soportar el peso y la angustia de su trance.

En estas y otras circunstancias es fundamental tener siempre presente que el afectado puede ser hipertenso, diabético, cardiópata o epiléptico, y que se puede desencadenar algún problema relacionado con su salud por no aproximarse adecuadamente al afectado.

## 10.2 COMO EXPRESAR EL CONTACTO FÍSICO

*“El mayor descubrimiento de mi generación es que los seres humanos podemos cambiar el rumbo de nuestra vida, si logramos cambiar nuestra actitud mental”*

WILLIAM JAMES

Existe una distancia y una altura que permiten que el contacto con el interlocutor sea cómodo y fluido. Si la persona está muy distante se pierde calidad, y si está muy cerca, el contacto resulta invasivo o incluso agresivo. Cosa similar, ocurre con la altura: ambos interlocutores deben estar a la misma altura, por lo que en caso que un socorrista atiende a una persona que esté tendida, el socorrista debe hincarse.

En tanto, respecto al hecho de tomar las manos y antebrazos de las personas, ésto debe hacerse en forma suave, aplicando la intuición para captar en qué momento se debe apretar o soltar más al afectado. En este punto, cabe señalar que el socorrista debe estar preparado para todo, ya que hay oportunidades en que es a él a quien van a apretar.

Otras formas equivalentes de contacto físico son ofrecer agua, secar, refrescar con pañuelo, toalla, desabrochar, tapar y cubrir, esto último especialmente respecto a las mujeres por motivos de pudor. Cualquiera de estas acciones que se realicen, deben ser hechas en forma suave y segura. La suavidad representará al afecto; la seguridad, a la confianza.

Al respecto, cabe citar el ejemplo de una mujer embarazada para quien fue muy significativo que su socorrista le tocara el estómago y le dijera: “Su hijo está bien”. Su respuesta fue una mirada de tranquilidad y gratitud.

### **10.3 LAS CARTERAS DE LAS MUJERES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

*“La vida es desierto y es oasis.  
Nos derriba, nos lastima, nos enseña,  
nos convierte en los protagonistas  
de nuestra propia historia”*

WHITMAN

Junto con la aplicación de todas las técnicas y procedimientos de ayuda, la experiencia en situaciones de emergencia, permite planear que en el caso de rescate de mujeres, el hecho de entregarles su cartera suele aliviarlas, dando lugar a signos evidentes de mayor tranquilidad y seguridad.

Es importante en estos casos, sacarle el máximo provecho a la situación, verbalizando la entrega: “Aquí está su cartera señora... su cartera... su cartera.” Posiblemente esto se pueda explicar por el rasgo retentivo que poseen las mujeres. Es decir, de guardar cosas, lo que les da seguridad.

### **TELÉFONOS CELULARES Y NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTE**

*“Si supiera que el mundo se acaba mañana  
yo, hoy todavía, plantaría un árbol”*

MARTIN LUTHER KING

Con frecuencia las personas accidentadas piden comunicarse con algún familiar o toman la iniciativa de hacerlo ellos mismos a través de su teléfono celular.

Muchas veces el socorrista se ve en la tentación de hacerlo, no obstante debe considerar que puede provocar gran angustia en el familiar que recibe el llamado, por lo que es preferible que hable el propio afectado, ya que los familiares quieren escuchar a su ser querido, y por la voz, constatar su real estado. Posteriormente, mayor información y detalles pueden ser entregados por el socorrista.

En caso de que existiera imposibilidad física o psicológica por parte del afectado para realizar el llamado, el socorrista debe considerar

los siguientes puntos, con el propósito de evitar “la segunda agresión”, es decir, aparte de comunicarle lo ocurrido, hacerlo de mala manera. Para ilustrar este punto, podría relatar muchos casos, en los cuales los familiares han sido notificados de pésima forma.

#### 10.4 RECOMENDACIONES

*“La mayor sabiduría que existe,  
es conocerse a uno mismo”*

GALILEO

- Obtener el máximo de antecedentes de la escena (nombre del paciente, situación en la que se encuentra, lugar donde será derivado, etc.) y entregar información confirmada.
- Averiguar a quién se le va a dar aviso (relación con el afectado, edad. Si es portador de alguna patología que lo pueda descompensar.)
- Saludar, evitando buenos días o buenas tardes, ya que no es justamente un buen día, reemplazando dicha expresión por una venia y la identificación del socorrista. Por ejemplo: señora, mi nombre es Cristian Araya, soy voluntario de bomberos... o socorrista...
- Emplear un lenguaje formal, pero al mismo tiempo cercano, donde se eviten tecnicismos.
- Decir siempre la verdad, pero en forma gradual, retroalimentándose del interlocutor.
- Estar atento a la reacción de negación y saber cómo manejarla.
- Muchas personas se niegan a aceptar la realidad con expresiones tales como: “no, no puede ser”, “¿está seguro, no será una equivocación?”.
- Minimizar lo ocurrido hasta donde se pueda, es decir, bajarle el perfil a los acontecimientos.
- Emplear frases tales como: Es normal que las personas se sientan como usted, después de tener una experiencia como la suya. Por lo general, las personas se sienten como usted en estos casos.
- Decir la verdad... tener siempre presente que no es solo una noticia o un mensaje el que se va a transmitir, sino una persona la que va a escucharla, es decir, humanizar siempre cualquier intervención.

- Recomendar a los familiares, que concurran con calma al recinto asistencial o lugar de la emergencia, para evitar un segundo accidente.
- Evitar frases sociales como “lo siento mucho”, “menos mal que no fue peor”, “le salió barato”, “he visto cosas peores”.
- Hablar en forma pausada, pues es siempre un elemento de contención emocional para el afectado. Así también, familiares de los afectados opinan que les genera calma, tranquilidad y más credibilidad una persona que habla en forma pausada.
- Desarrollar el perfil resiliente, esto es, la capacidad para enfrentar la adversidad. Las situaciones de emergencias a diario son más complejas. Como socorristas, somos actores principales en ellas y por esa razón, junto con estar preparados técnicamente, debemos estarlo también psicológicamente.
- Crear espacios psicológicos, que le permitan al asistente o socorrista, aplicar la técnica del estímulo distractor, cuyo objetivo es mantener la atención del afectado en algún tema distinto a lo que está ocurriendo. Y así evitar descompensaciones.
- Recomendar a los familiares que concurran al lugar del accidente o recinto hospitalario, donde sean derivados los pacientes, hacerlo con calma y prudencia. En caso de que conduzcan vehículos motorizados, hacerlo con la máxima precaución posible, y así evitar una segunda emergencia.
- Generar condiciones que faciliten la empatía con miembros de otros servicios que estén presentes en el lugar. Para los afectados, es muy disociador y angustiante, observar discrepancias y, por el contrario, le resulta muy tranquilizador observar que existe trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.
- Mantener siempre el rol profesional que corresponde ejercer. La formalidad, el afecto y la empatía, ayudarán a los afectados a superar la angustia están viviendo.

En la actualidad, cualquier empresa o negocio, debe considerar la posibilidad de enfrentar una situación de emergencia, como parte de cualquier actividad y por lo tanto deb tener un comité de crisis y un equipo de primera intervención.

# 11

TÉCNICAS PSICOLÓGICAS PARA APLICAR  
EN SITUACIONES DE EMERGENCIA



## 11. TÉCNICAS PSICOLÓGICAS PARA APLICAR EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

*“Mi mayor orgullo a los 80 años es saber la mitad de lo que creía saber a los 20...”*

PABLO PICASSO

Entendemos por técnicas psicológicas, al conjunto de procedimientos que tiene como objeto el control de la conducta. De ninguna manera podemos pensar que se trata de métodos mágicos y automáticos, y que en forma instantánea, van a producir efectos sobrenaturales en los demás, sino solamente de modalidades que pretenden minimizar los riesgos y por ende, la accidentabilidad.

En Psicología de la Emergencia dividimos las técnicas en dos grupos: las técnicas de autocontrol y las técnicas de control de la conducta de terceros.

En las técnicas de autocontrol frente a situaciones de emergencia incluimos la intención paradójica y las técnicas de relajación. En las técnicas de control de la conducta de terceros, incluimos las técnicas de sugestión, la aproximación sucesiva, entre otras. Cabe señalar, que estas al igual que las mencionadas más adelante, son técnicas que se aplican en psicología clínica y que hemos adaptado a situaciones de emergencia.

### 11.1 LA INTENCIÓN PARADÓJICA

*“La música nos trae recuerdos profundos de experiencias del pasado que no hemos tenido”*

ALDOUS HUXLEY

Los estudios del cerebro estiman que existe una zona que procesa las analogías, las metáforas y las paradojas. Una zona, que más allá del sentido literal de las palabras comprende el mensaje implícito de ellas. “Nada más triste que la tristeza de un hombre alegre”, esta frase de Palacios Valdez, de acuerdo a los planteamientos neuropsicológicos actuales, sería codificada y decodificada por el área cerebral de la cual estamos hablando. Esta región entiende refranes, capta la poesía, instuye la realidad y hace reaccionar a los seres humanos oponiéndose a lo que se les pide.

En clínica, es habitual el caso de las madres que llevan a sus hijos a raíz de una onicofagia (comer uñas). Generalmente estas mamás le

recalcan a sus hijos que no lo hagan mediante frases típicas como “sácate la mano de la boca”, siendo el resultado siempre negativo: lejos de bajar la frecuencia, ésta aumenta. O el caso de las parejas que consultan porque discuten. Pues bien, a estas últimas les recomiendo que todos los días, de 21.00 a 21.03 horas, discutan. En el momento en que se deciden a hacerlo no pueden y su relación mejora. Algo similar ocurre con las personas que se comen las uñas, al darle la instrucción y el “permiso” para que lo hagan.

Al enfrentar una situación de peligro sentiremos miedo o angustia, o ambas cosas. En ese momento, la intención paradójica nos puede brindar una magnífica solución. Si luchamos contra el miedo o angustia no lo podremos superar, pero si nos unimos frente a este enemigo es posible que lo vencamos. El mal se cura con el mismo veneno.

Las vacunas son otro ejemplo, ya que para que se produzca la reacción antígeno-anticuerpo nos introducen por vía oral o intravenosa la misma enfermedad que no queremos tener. La intención paradójica sigue este mismo principio. Cuando sentimos miedo o angustia debemos tratar de que nos dé más miedo, diciéndonos en forma heroica: “Ojalá que me desplome de miedo de una vez por todas”, o bien administrar esta técnica en forma irónica, diciéndonos: “Me he desmayado tantas veces, que no importa que esto me ocurra una vez más”.

El resultado de este procedimiento es que el miedo o la angustia tiende a desaparecer y la tranquilidad aflora.

## 11.2 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

*“Si buscas resultados distintos  
no hagas siempre lo mismo”*

*ALBERT EINSTEIN*

Por medio de las técnicas de relajación se pretende eliminar la tensión. Sabemos que la tensión produce una serie de cambios fisiológicos que trae como consecuencia un agotamiento psíquico que facilita la aparición de emociones negativas que interfieren el buen desempeño intelectual en situaciones de emergencia. Si bien no se puede realizar una relajación propiamente tal en un siniestro, sí podemos realizar una semi relajación. Por ejemplo, tensando y luego distensando diferentes segmentos del cuerpo. El beneficio inmediato es la recuperación del organismo. Es conveniente, si el medio lo permite, respirar profundamente un par de veces.

En los grupos de rescate se recomienda que el personal mantenga su mejor nivel de rendimiento. Dado que el gasto de energía es muy alto, se necesita su reposición inmediata. Una alternativa es tomar café con azúcar, esto ya está siendo empleado.

El café, como sabemos, es un estimulante y el azúcar un energético. Sin embargo, y por razones prácticas, la inclusión de caramelos es muy conveniente. Junto con los cambios fisiológicos que nos proporciona, también tiene un efecto psicológico (oral) importante.

### 11.3 TÉCNICAS DE SUGESTIÓN

*“Conforme a vuestra fe  
os sea hecho”*

SAN MATEO9:29

En situaciones de emergencia, muchas veces nos enfrentamos con personas muy descontroladas, generalmente portadoras de personalidades histéricas o infantiles, pero no por esto, ellas no están sufriendo. Su desorganización y actuación alteran aún más el escenario de la emergencia. ¿Qué hacer con ellos?

Las técnicas de sugestión son de sencilla aplicación y resultan ser muy eficaces: “Me acerco en forma tranquila, solemne, les doy a beber agua en tres traguitos cortos. Les pido que respiren profundo, les tomo una mano, luego la otra. Es importante que después de cada ejercicio le pregunte: ¿Cómo se siente?. La respuesta casi siempre será... un poquito mejor”. Haga nuevamente esta pregunta en %, diciendo a la persona afectada ¿En cuánto % mejor se siente ahora?. Por lo general, la respuesta es un 60 % o un 70 % mejor.

Del libro de Daniel, (10: 9-10) tomo la siguiente cita que ilustra la importancia de la palabra y de la sugestión: “Oí el sonido de sus palabras y, al oírlo, caí desvanecido, rostro en tierra. En esto una mano me tocó, y pude mantenerme temblando en las rodillas y las manos”.

La ventaja de estas técnicas y procedimientos es que en situaciones de emergencia se pueden aplicar en cualquier lugar y circunstancia. No tienen contraindicaciones y calman al afectado dando al mismo tiempo tranquilidad al resto de los presentes.

## 11.4 APROXIMACIÓN SUCESIVA

*“Todo lo que vemos o creemos ver,  
no es más que un sueño dentro de un sueño”*

EDGAR ALLAN POE

Una de las técnicas psicológicas más efectivas para actuar en situaciones de emergencia, es la aproximación sucesiva. Su objetivo es desensibilizar progresivamente al sujeto frente a un objeto vivido como amenazante, peligroso o negativo. En otras palabras, lo que se busca es una familiarización con este objeto temido.

He insistido en los programas de prevención y cuando hablo de prevención secundaria, es decir, del reconocimiento acertado y del procedimiento adecuado, me estoy refiriendo a esa modalidad.

En la medida en que una persona tenga contacto con un objeto en forma gradual y progresiva comenzará a vivirlo positivamente, ésto permite pasar a situaciones de mayor complejidad. Esta técnica la usamos en el entrenamiento de grupos de rescate y la usamos con y sin aviso previo.

Cuando lo hacemos sin aviso y logramos que los integrantes del grupo de rescate lo realicen, significa que han adquirido un buen dominio frente a las dificultades de ese nivel.

Pero junto con las técnicas psicológicas, es importante la educación permanente en seguridad, y a la vez, se deben señalar los riesgos y consecuencias de las dos principales barreras: las arquitectónicas y las psicológicas. En estas últimas influyen múltiples argumentos que se esgrimen en “hermosas Frases”, plagadas de retóricas oraciones, cuyo contenido no son otra cosa que la expresión de impulsos destructivos que el hombre tiene.

## 11.5 ESTÍMULO DISTRACTOR.

*“Muchas cosas hay misteriosas,  
pero ninguna tan misteriosa como el hombre”*

SÓFOCLES

Frecuentemente en actos del servicio, nos encontramos con “colaboradores”. Algunos nos prestan valiosos servicios. Sin embargo, otros perturban nuestro accionar. A los primeros los llamo colaboradores

positivos y éstos se caracterizan por su actitud servicial. Generalmente se trata de personas de buena voluntad o con grandes conocimientos. Son disciplinados, ordenados y prudentes. En cambio, los otros se caracterizan por hablar a viva voz. Su apariencia suele ser llamativa y se hacen notar.

Estas personas interfieren el quehacer del rescate. A ellos, habitualmente conviene hacerles “en el acto” alguna solicitud de preferencia inexistente: “Por favor vaya a la esquina a ver que hay un escape de gas, me lo acaban de comunicar”. Por lo general lo hacen emprendiendo una carrera veloz y tenaz. Así se puede librar de este tipo de personas por algunos minutos.

Jamás se debe discutir con ellos ya que son personas disociadoras y por lo tanto muy peligrosas. A esta modalidad la llamo estímulo distractor.

## 11.6 MITOTECNIA

*“El hombre se convierte muchas veces en lo que cree que es.*

- *Si me repito una y otra vez que no debo hacer algo, es muy probable que termine siendo incapaz de hacerlo.*
- *Y por el contrario, si tengo el convencimiento de que puedo hacer algo, seguramente obtendré la capacidad de hacerlo, incluso aunque no lo logre al principio”*

MAHATMA GANDHI

La mitotecnia, es una técnica psicológica, que consiste en adquirir la convicción de que se domina una determinada materia o un determinado contenido.

La metodología para poner en práctica esta técnica, consiste en repetir en voz alta, y de manera exagerada, que se es capaz en una determinada conducta o acción.

Esta técnica, la utilizo en la formación de asistentes y socorristas, que luego de conocer y saber una materia, adquieren con esta técnica el dominio y la convicción de que son capaces de ponerla en práctica. Así, por ejemplo, un asistente luego de participar en su capacitación formativa, repite en voz alta :

“Yo soy capaz de controlar a una persona alterada,  
porque soy capaz,  
porque tengo los conocimientos y las condiciones para hacerlo,  
porque estoy preparado,  
porque soy capaz de manejar y controlar una situación de emergencia,  
etc.

En otras palabras, se trata de programar mentalmente a la persona para que no se bloquee y pueda aplicar los conocimientos aprendidos. Esta técnica está relacionada con la programación neurolingüística, que plantea una íntima relación entre nuestro pensamiento, las palabras y nuestra conducta. La forma de aplicar esta técnica, es la repetición exagerada y en voz alta de cada mensaje, como lo decíamos.

La técnica la utilizo con éxito, en la formación de líderes de emergencia, asistentes de apoyo psicológico y en programas de modificación de conductas riesgosas.

La mitotecnia, está muy relacionada con el concepto de autoeficiencia formulado por Bandura, en el que habla acerca de la creencia en la propia capacidad y cómo influye ésta, en la organización y ejecución de acciones futuras.

Muchas veces las personas y no solo en lo que dice relación con situaciones de emergencia, saben hacer algo pero se bloquean y no lo pueden hacer. La mitotecnia es una alternativa para superar este tipo de situaciones.

Cuando un socorrista o asistente logra la convicción de que es capaz de realizar una tarea o función y la verbaliza exageradamente, acompañada del lenguaje corporal atinente a lo expresado, adquiere dominio y manejo en la ejecución de esa tarea.

La verbalización de frases tales como: “YO SOY CAPAZ DE...”, significa incorporar a nuestra personalidad y a nuestra esencia, un contenido, para que pase a ser parte de nuestro repertorio conductual y cognitivo y de ese modo pueda ser aplicado a la situación que estamos enfrentando.

Los reportes posteriores a la participación en una emergencia, de socorristas que han aprendido la técnica, dan cuenta que se sintieron más seguros y fueron más eficientes en su actuación.

Por otra parte, en situaciones de emergencia, hacemos uso de todos nuestros recursos cognitivo-conductuales para atenuar el impacto de la situación.

Hardiness, concepto incorporado no hace mucho tiempo a la psicología, se refiere justamente a estas fortalezas cognitivo-conductuales, que surgen en las personas, con el propósito de solucionar un problema y atenuar el estrés que le provocan.

Los especialistas sostienen que el hardiness, está relacionado con la motivación por el tema, el compromiso y el desafío que significa controlar una situación percibida como difícil o amenazante.

# 12

## RESCATE Y COMPORTAMIENTO



## 12. RESCATE Y COMPORTAMIENTO

*“No hay amor mas grande que éste: dar la vida por sus amigos”*

SAN JUAN. 15,13.

La heroica afición por participar en rescates y emergencias, se ha convertido en la actualidad, en una especialidad. Como tal, requiere de la capacitación psicológica, técnica y física correspondiente, junto a sólidos conocimientos de primeros auxilios. Estas condiciones previas, exigen de una selección del personal que integra estos grupos.

Al momento de rescatar a una persona, debemos tener presente la variable tiempo, pero no en términos cuantitativos exclusivamente, sino que también cualitativos. En la guerra, el rescate es contra el tiempo, sin tomar en consideración, por lo general, la calidad del rescate. Es cierto que el traslado es importante.

En un principio, la preocupación en esta materia estuvo centrada en instruir solo físicamente a los integrantes de grupos de rescate y en tomar medidas tendientes a evitar riesgos. Pero la experiencia nos muestra que esto es insuficiente e incluso peligroso.

El personal de rescate, debe estar entrenado a través de prácticas con y sin aviso previo, realizadas en forma gradual y progresiva, controlando y observando la reacción de los participantes. Así podremos desensibilizar sistemáticamente a los socorristas frente al miedo. Esto no significa que se pretenda realizar una actividad con imprudencia sino, muy por el contrario, con seguridad y control. Es innegable que en los últimos años se ha creado conciencia al respecto y no se perciben las catástrofes como una quimera. Hoy, quiero motivar al lector a través de estas líneas para que evitemos desgracias, capacitando psicológicamente a la población. El resultado que se obtenga tendrá proyecciones y significado en lo humano, social y económico.

### 12.1 PREVENCIÓN Y SEGURIDAD.

*“Antes me preguntaba por el objeto de vivir... ahora, estar vivo me parece una razón suficiente”*

J.F

Actualmente, en salud, se habla de los programas de prevención primaria y se les define como el conjunto de medidas tendientes a evitar que una patología ocurra.

Por ejemplo, si quisiéramos bajar las altas tasas de tifus, salmonelas o infecciones digestivas, tendríamos que modificar la costumbre de regar los árboles con agua potable y las verduras con aguas servidas. Así evitaríamos los cuadros mencionados o al menos bajaría su prevalencia. Pues bien, un programa de prevención primaria en Psicología de la Emergencia supone adoptar medidas de seguridad y capacitar en forma teórica y práctica a las personas. Teórica, con el conocimiento de los diversos fenómenos psicológicos y físicos que ocurren cuando tenemos miedo o angustia. Práctica, teniendo la experiencia, el control y la desensibilización necesaria frente al peligro. Solo de esta manera podremos adquirir un conocimiento orgánico en esta materia. Otra vez sostengo, que muchas desgracias ocurren más por el descontrol de las personas que por el incidente que causó la emergencia.

Hace algunos años me tocó concurrir a un llamado de incendio en el sector alto de la capital en donde inofensivamente se inflamó una estufa a parafina en un 2° piso, frente a la caja de escalera. Una niña de 16 años se descontroló y lanzó el artefacto por la caja de la escalera, generando automáticamente un tiraje impresionante que envolvió las dependencias con fuego. Esto llevó a la menor a lanzarse del 2° piso al patio; resultado, fractura de una pierna. Si hubiera reaccionado con calma, habría evitado este lamentable desenlace.

Pero a veces los socorristas, por no estudiar el lugar de la emergencia, pueden cometer errores. Como lo que ocurrió en la localidad de Avellaneda, zona del gran Buenos Aires, en Argentina:

En forma ilegal, una empresa derramó un compuesto de cianuro en el sistema cloacal. Éste, reaccionó con los ácidos presentes en el líquido cloacal y se formó una atmósfera rica en cianuro de hidrógeno (ácido cianhídrico). El cianuro de hidrógeno, un tóxico letal, ingresó a una vivienda a través del desagüe cloacal, debido a la ausencia de un sifón o “trampa de gases”. Una vez en la casa mató en forma instantánea a sus cuatro ocupantes. Alrededor de una hora después de lo ocurrido, un conocido de las víctimas llega a la casa a visitarlos. Llama a la puerta en forma reiterada y nadie le responde. Utilizando el teléfono de un vecino llama a una empresa de asistencia médica privada ubicada a tres cuadras del domicilio y su vez también informa del caso a los bomberos de la zona.

En primer lugar llega la ambulancia. El camillero y el médico fuerzan la puerta de entrada. Al ingresar a la casa inmediatamente entran en estado de coma a causa de la inhalación de cianuro de hidrógeno. El chofer de la ambulancia al ver esta situación, corre a rescatarlos y también resulta afectado. Los tres mueren en forma instantánea.

Dos minutos más tarde, llegan los bomberos, y el primero en descender de la unidad intenta reanimar al chofer que se encuentra tendido en la vereda mediante respiración boca a boca. Este bombero resulta intoxicado.

El jefe de la unidad al percatarse de la situación, ordena de inmediato aislar la zona y la evacuación de los ocasionales transeúntes presentes en el lugar. Luego, equipados con autocontenidos, ingresan a la casa y comprueban la muerte de sus cuatro ocupantes y de los tres miembros del servicio de medicina. (\*).

Este ejemplo nos demuestra que ante el desconocimiento de las situaciones que nos toca enfrentar, debemos optar por la máxima protección, luego evaluar la situación y a continuación actuar. Lamentablemente, estos últimos años han ocurrido varios accidentes similares.

## 12.2 FASES DE LA EMERGENCIA

*“La peor situación de tu vida acaso contenga la simiente de la mejor. Cuando puedes ver una crisis como una oportunidad, la vida no se vuelve más fácil, pero sí más plena”*

JOE KOGEL

Cuando enfrentamos una situación de emergencia, ineludiblemente pasamos por varias etapas que es preciso conocer:

La primera de ellas es la de “alerta”. De un estado de reposo pasamos bruscamente a un estado de energía y activación. Esta etapa será la base y el punto de partida de nuestro cometido. En ese instante debemos comenzar a economizar energía para contar con la cantidad suficiente que garantizará nuestro eficaz desempeño.

La segunda etapa la llamaremos “heroica” y comienza cuando llegamos al lugar de la emergencia (incendio, derrumbe). Percibimos y reconocemos la naturaleza de la situación y actuamos con nuestras energías redobladas. El organismo tiene más recursos de los que uno se imagina. Una vieja sentencia sostiene que: “la necesidad crea el órgano”. Esto mismo les ocurre a los miembros de un grupo de rescate en cualquier situación.

Luego viene la tercera etapa, el momento de “camaradería”, en la cual nos regocijamos por haber cumplido. En términos psicológicos es una defensa maníaca frente a lo ocurrido. Estamos contentos: ¡cumplimos!

\* Revista 1863 N° 36, 1998.

pero esto no termina ahí. Surge una cuarta etapa, la denominamos de “desilusión”, que en términos psicológicos corresponde a una depresión. En este instante, reconocemos las pérdidas humanas y materiales. Es en este momento cuando se debe pasar a la última etapa del plan: la “evaluación”. ¿En qué consiste?. Luego de una emergencia, es fundamental analizar lo ocurrido. Al respecto, y como de costumbre, lo hacemos en una pizarra y con la siguiente metodología.

Toda intervención debe ir precedida del “me parece que...”, “me dio la impresión...”. Con esto evitamos un quiebre de la relación del grupo y le damos la posibilidad a nuestro interlocutor de opinar, evitando de este modo las culpas y el desprestigio. Adquirir reputación es difícil. Perder la imagen frente al grupo es muy fácil. Esto es muy similar a la analogía que establezco entre el tiempo que demora la construcción de un inmueble y lo que demora un incendio en consumir lo logrado.

San Felipe de Neri, nos cuenta la siguiente historia: “Había una mujer que con frecuencia iba a confesarse de que hablaba mal de los demás. Esto era en tiempos de San Felipe Neri, y un día esta mujer se confesó con el santo. Él le dijo:

- ¿Te pasa con frecuencia esto de hablar mal de los demás?

- Sí, señor; muy a menudo, contestó la mujer.

- Pues yo creo que no te das cuenta de lo que haces. Tendrás que cumplir alguna penitencia. Yo te diré cuál: vete a tu casa, coge una de tus gallinas, máatala y tráemela enseguida. Pero por el camino, desde tu casa hasta aquí, vete arrancándole las plumas.

La mujer hizo lo que el santo le había dicho, y llegó al cabo de un rato con la gallina sin plumas. Entonces, Felipe Neri le dijo:

- Ahora vuelve a tu casa por el mismo camino, y vete recogiendo del suelo, una por una, todas las plumas de la gallina.

- Pero ¡eso es imposible!, dijo la mujer. Con el viento que anda hoy, podré encontrar unas pocas.

- Ya lo sé, contestó el santo. Prácticamente no podrás recoger ninguna de las plumas que se ha llevado el viento. Pues del mismo modo no podrás recoger todas las calumnias y mentiras que cuentas a la gente cuando hablas mal de los otros”.

Esta historia nos enseña muchas cosas a nivel de desarrollo y creci-

miento personal. En lo que respecta a nuestros equipos de primera intervención, debemos considerar las diferencias individuales de los integrantes del grupo de rescate y cualquier discrepancia plantearla siempre con respeto y prudencia.

***“Después de que el barco se hundió, todo el mundo sabe cómo se hubiera podido salvar”***

*PROVERBIO ITALIANO*

Todas las personas no rinden del mismo modo. La ventaja de la evaluación es múltiple. En primer término, se produce una retroalimentación en el grupo que, a su vez, consolida más el trabajo en equipo. En segundo lugar, se decantan las diferencias individuales, hecho que permite al encargado, o jefe de grupo, conocer mejor a su personal y así designarlo a tareas específicas de acuerdo a sus condiciones, lo que redundará en una mayor eficiencia, economía de energía y evitar riesgos innecesarios. En tercer lugar, se suavizan las asperezas que por la naturaleza del trabajo a veces producen y es también el momento que tiene el personal para hacer todas sus consultas. Aquí nos encontramos con una instancia de vital importancia. El encargado debe dar el máximo de confianza a su personal e instarlo a que exprese todas sus dudas. Como dice un refrán: “más vale pasar un minuto en la vida por ignorante y todo el resto por sabio, que un minuto por sabio y el resto de la vida por ignorante”.

### **12.3 APRENDIZAJE OBSERVACIONAL Y REFUERZO.**

***“Si la prudencia te acompaña, ningún poder celestial te desampará”***

*JUVENAL*

Gran parte de nuestro aprendizaje lo obtenemos mediante la observación. Cuando vemos un modelo tratamos de imitar su conducta, a veces estando el modelo presente, lo que los autores llaman imitación propiamente tal, o en otras ocasiones la primera ejecución de la conducta la hacemos cuando el modelo no está presente. A esta modalidad se le conoce con el nombre de imitación diferida.

Es fundamental que la persona que realiza un movimiento o labor sea reforzada por el jefe de grupo. Entendemos por refuerzo todo aquel estímulo que aumenta la posibilidad de que una conducta ocurra. En los ejercicios de rescate siempre use un refuerzo verbal

diciéndole, por ejemplo, al alumno: ¡Muy bien, te salió mejor que la vez anterior!. Esto tiene un efecto multiplicador para los observantes. Ellos van a hacer propio el éxito de quien realiza la función. Este proceso se conoce con el nombre de refuerzo indirecto y constituye una buena modalidad psicopedagógica en la enseñanza de esta materia.

Por ejemplo, si hacemos una práctica en edificios de altura y somos los primeros en utilizar las escaleras aéreas, entonces realizar esta práctica nos va a servir para que el resto del personal junto con observar, se sienta estimulado a realizar el mismo ejercicio. Por lo general, la técnica y procedimiento consiste en que el instructor demuestra la acción que se quiere enseñar, mientras los alumnos observan atentamente cada uno de los pasos que modela el instructor.

Luego de observar al instructor, los participantes realizan sin miedo ni temor y con destreza, el mismo ejercicio. El ejemplo es claro, muestra y demuestra la importancia de la Psicología tanto en la instrucción como en las emergencias mismas. Recordemos una noción planteada en capítulos anteriores, como es la complejidad del comportamiento.

En mi experiencia como instructor en la materia, considero que el aprendizaje observacional acompañado de la repetición verbal de lo que se está haciendo, antes, durante y después de un ejercicio, permite aprender con más facilidad. Si a esta modalidad le agregamos el repetir lo que se está haciendo, no tan solo en términos de apoyo al ejercicio, sino con el fin de lograr la convicción, este conocimiento se internalizará de mejor manera aún.

## 12.4 MOTIVACIÓN PARA SER RESCATADO

*“Lo que le hiciste a mi hermano  
me lo hiciste a mí”*

JESÚS

La persona que se encuentra atrapada en una situación de emergencia, experimenta un cambio importante en su filosofía de vida, en su forma de percibir el mundo y sus sensaciones. A la angustia que vive en esos instantes, se le debe agregar además el dolor físico y la frustración ante su impotencia.

Cuando llega el grupo de rescate, esta persona experimenta una sensación de alivio y de confianza, algunos la describen como “de felicidad”.

Sin embargo, en este instante comienza algo muy importante: el rescate. En ese momento surge la fuerza interna que inicia o da el vamos a la conducta para ser rescatado que activa el organismo. A esta fuerza interna se le llama motivación. En situaciones de emergencia y específicamente en rescates es conveniente hacer algunas precisiones.

La motivación para el rescate puede ser débil o fuerte y estas características marcarán la técnica de cómo será el rescate, vale decir: activo o pasivo. Será activo positivo si, el rescatado colabora en todo lo que se le indica, manteniendo la calma.

Será activo negativo si, sus impulsos autodestructivos “aprovechan la ocasión” para producir un verdadero boicot contra sí. Será pasivo positivo sí, sin hacer mayor esfuerzo coopera o pasivo negativo sí, no colabora y permanece indiferente a la situación. Pero independiente de todo esto, lo más importante es mostrar un cierto desafío en el que los pasos a seguir no son demasiado fáciles ni tampoco imposibles. Mostrar que el éxito del rescate es posible, pero no del todo seguro.

Observaciones hechas por algunos integrantes de grupos de rescate, sostienen que en algunas ocasiones la falta de motivación por la vida, lleva a las personas a entregarse. Entonces, se debe acortar al máximo el tiempo y simultáneamente se debe mantener el interés por el rescate y la motivación por la vida. Recuerdo que hace algunos años un obrero quedó atrapado por un derrumbe de tierra. En los instantes en que cavaba un túnel, bajo el pavimento, cedió el terreno y solo su cabeza quedó milagrosamente afuera. La labor de rescate duró aproximadamente cuatro horas. El estado anímico del atrapado fluctuaba entre llanto, chistes y solicitud a viva voz de que lo mataran. Pero también en algunos pasajes mostraba una verdadera entrega a la circunstancia. Durante el tiempo que duró el rescate empleamos lo que llamo “el estímulo distractor”, que no es otra cosa que hablar de temas superfluos o recurrir al registro anecdótico, magnificando hechos. Paralelamente se seguía con el rescate, pero no se le decía “que se le había salvado”, porque en ese momento su organismo se habría desmotivado, y no sabemos con qué consecuencias. Evidencias empíricas de rescatistas norteamericanos, indican que las personas atrapadas se aferran al último hálito de vida. Es decir, es siempre importante mostrar posibilidades, pero mantener la participación activa (física) o pasiva (psicológica) por parte de la víctima.

Cada vez que efectuemos un rescate, debemos tener presente que éste debe ser realizado en forma gradual y progresivo. Poco a poco debemos ir cambiando la filosofía de vida del afectado. Esta modalidad, favorecerá el estado psicológico de los afectados y también

contribuirá a evitar un estado de shock. Muchas personas se agravan por el shock psicológico, más que por lo ocurrido.

## 12.5 RESCATE Y TRANSPORTE DE VÍCTIMAS

*“Podemos recuperar el terreno perdido.  
El tiempo perdido, no”*

NAPOLEÓN

La variable tiempo constituye uno de los factores más importantes en la labor de rescate. Sin embargo, debemos hacer algunas precisiones.

Mas allá de un tiempo cuantitativo, se debe realizar el rescate considerando un tiempo cualitativo. Estas dos nociones no se contraponen; muy por el contrario, se complementan. En la medida en que el personal de rescate cuente con los elementos y preparación necesaria en materias tales como primeros auxilios y psicología, podrá acortar el tiempo cuantitativo y, por lo tanto, brindar un rescate que signifique recuperar a la persona en las mejores condiciones.

“En la Primera Guerra Mundial el transporte y rescate de heridos era entre 12 y 18 horas después de ocurrido el trauma y un 85% de las personas moría. En la Segunda Guerra Mundial, este tiempo se acortó entre 6 y 12 horas y el porcentaje bajó a un 58%. En la Guerra de Corea la reducción fue significativa, llegando a establecerse un promedio de entre 2 y 4 horas y las muertes llegaron a un 24%. En la Guerra de Vietnam, con el uso del helicóptero y de modernos equipos, el tiempo de rescate fue de una hora y la mortalidad disminuyó al 17%” (4).

Desde el punto de vista psicológico, en un rescate es fundamental el contacto interpersonal que se establezca con el afectado.

Las víctimas, cuya situación es prioritaria para el rescate, ya que física y psicológicamente están afectadas, las hace dependientes del grupo de rescate. Es muy importante el contacto físico que se logre con ellos.

Una persona atrapada, junto con depender absolutamente, en términos psicológicos, regresa a la niñez y, al igual que los niños, lo que el adulto les dice, lo creen. El tomar de la mano a un afectado, facilitará el rescate. Simultáneamente, se debe minimizar la magnitud de lo ocurrido con frases como: “No es tanto, da la impresión de que fuera mucho más...”. Siempre hay que explicar al afectado lo que debe ha-

cer y lo que se va a hacer con él, ya que el temor a lo desconocido, la vivencia y la percepción de qué está haciendo algo que no sabe, genera mucha angustia y temor.

En varias oportunidades he realizado lo que les cuento y el éxito ha sido total y el rescate se ha facilitado. Otro aspecto importante se refiere al tono de voz que se debe emplear con los afectados. Este debe ser siempre calmado y seguro, al mismo tiempo que hay que evitar todo tipo de acciones o gestos que generen suspicacia en los afectados. Enfatizo este aspecto, ya que por lo general, en estos casos se habla en forma apresurada, lo que “acelera aún más”, produciendo mayor desorganización. La seguridad del grupo de rescate será decisiva en la gestión, pues la imagen que exteriorizamos será interiorizada por ellos.

Si el grupo de rescate está bien entrenado, dará una imagen que los presentes captarán como segura y tranquilizante. En este sentido, el factor psicológico, junto con el dominio técnico de sus elementos, es fundamental. Para el final he dejado al grupo más importante: Me refiero al de rescate. Las exigencias que el mundo contemporáneo nos impone y las actuales circunstancias donde los riesgos son cada día mayores, hacen necesaria la existencia de grupos excelentemente preparados en lo técnico y en lo psicológico para enfrentar estas contingencias. La selección de personal constituye el primer eslabón, la capacitación la base y el control de la conducta personal, su esencia. Cuando nos informan que ha ocurrido una emergencia, comienza el acto del servicio para nosotros y, en ese momento, la economía de energía que es nuestra propulsora, debe practicarse. Nada sacamos con agotarnos antes de actuar. La diferencia de tiempo entre comenzar corriendo y hacerlo en forma rápida, pero serena, es mínima; los riesgos que corremos por actuar precipitadamente son enormes.

El grupo de rescate no sólo debe estar preparado en lo técnico, sino que también contar con lo que he llamado “entrenamiento a presión” y que consiste en someter a un gran estrés al personal en las prácticas, con el fin de obtener, pese a las interferencias psicológicas, el mismo rendimiento que sin estrés. Muchas veces nos corresponde ver a personas que dominan sus elementos; sin embargo, frente a una emergencia, se bloquean emocional e intelectualmente. Los estímulos emocionales producen una acción del hipotálamo sobre el cuerpo. Por ejemplo, las imágenes de un terremoto producen cambios orgánicos. Visualice un gran temblor y reflexione acerca de lo que siente. El entrenamiento a presión debe comenzar con el dominio de los materiales que utilizamos y luego en una segunda etapa, con ejercicios de imaginación, para luego, concluir con prácticas estresantes.

## 12.6 REACCIONES PSICOLÓGICAS EN ESPACIOS CONFINADOS

*“Mi mayor deseo es estar otra vez en casa, poder circular con entera libertad, moviéndome, y por fin volver a la escuela bajo la dirección de mis profesores”*

ANNA FRANK

Una de las situaciones más traumáticas que puede experimentar una persona, es la de sentirse atrapada. Desde las primeras etapas del desarrollo, si se le impide a un lactante mover sus brazos, éste reaccionará con gran ansiedad. Adultos que han permanecido en espacios cerrados con inminente amenaza de falta de oxígeno y con ausencia de color al frente, describen su experiencia como terrible.

La actual construcción, urbana, rural e industrial, expone al hombre para enfrentar emergencias y a la posibilidad de quedar en un espacio confinado.

Si bien los servicios de utilidad pública, encargados de los rescates, cuentan con los elementos y técnicas adecuadas para efectuar su labor, es importante perfeccionar los procedimientos con el fin de obtener mejores resultados, no sólo en la evacuación, sino que también en el estado psicológico del atrapado. Este aspecto ha asumido en la actualidad tal relevancia que, en Estados Unidos, se ha introducido una técnica psicológica llamada “realidad virtual”, con la que rápidamente se puede superar fobias. Por ejemplo, a los espacios cerrados, que consiste en simular un ambiente amenazante a través de un computador en el cual un paciente ingresa y vence el temor.

Por espacio confinado entendemos todo aquel lugar con salida limitada y potencialmente con falta de oxígeno sumado a presencia de riesgo físico o psicológico que genera claustrofobia o al menos, temor patológico. Observaciones y evidencias en torno al tema, revelan que el aumento de lactato de sodio produce ansiedad que, en su grado máximo, puede descontrolar a la persona hasta límites inesperados.

No obstante lo anterior, las personas entrenadas, junto con adquirir una mayor tolerancia a los efectos del lactato de sodio, cumplen un rol tranquilizador frente a las víctimas.

Como sabemos, estar atrapado o permanecer en un espacio confinado, es una situación que genera gran ansiedad. Debemos acercarnos a la mejor alternativa para disminuir, en estos casos, el sufrimiento de los afectados. Cabe preguntarse si es posible hacerlo y cómo hacerlo. Ana

Frank, en su diario de vida, nos da testimonio de cómo se generan mecanismos de adaptación y compensación en estos casos. Los seres humanos tenemos una gran cantidad de recursos que utilizamos en situaciones límite o de extrema crisis.

La Psicología, por su parte, basada en la evidencia y en la investigación, nos otorga técnicas que permiten soportar mejor estos estados. La intención paradójica, técnica ya explicada, es una herramienta de autoaplicación que reduce la ansiedad; otra alternativa es la reflexión técnica, que consiste en aceptar que se siente miedo o temor.

En el caso de los socorristas es fundamental su entrenamiento en áreas con restricción física y con dificultades de desplazamiento. La idea es que el socorrista se concentre en el rescate y no en el encierro. Así podrá, en el momento determinado, tomar decisiones técnicas y no emocionales; lógicas y no impulsivas, subordinando la ansiedad propia que generan estos espacios a la tarea correspondiente.

Levenzon 1995 (11) sostiene que los socorristas se ven enfrentados a “nuevos desafíos” y que quizás, desde el punto de vista de su magnitud, pudiera interpretarse como un fenómeno de menor repercusión, ya que sólo parece afectar a un reducido segmento de la población y son aquellos que desarrollan sus actividades laborales en faenas de riesgos específicos, como la minería, la construcción, las refinerías. Sin embargo, el desarrollo experimentado en áreas como la industria manufacturera y la ingeniería de vanguardia, nos permite detectar que el círculo también se extiende a otros sectores.

El estudio de los efectos que arrastran los desastres en estructuras colapsadas y la complejidad del rescate en espacios confinados, es una actividad muy interesante e importante de abordar. Sin embargo, la ausencia de una política clara al respecto es preocupante. El desarrollo de esta política pasa por definir los sectores implicados y los planes operativos de modo que participen todos los sectores involucrados en el problema. Si se habla de sectores involucrados se habla de “todo el país”, si se quiere saber sobre los índices de frecuencia y sectorización, se cuenta con estudios y estadísticas”.

En la actualidad ya se aborda el problema, lo que es un paso importante en un tema tan candente como el mencionado y que implica poner a prueba a todos los organismos de la comunidad.

Actuar ante situaciones de derrumbes, sean éstos masivos o no, implica resolver un problema con una gran presión psicológica, al cual se le suma el poco personal capacitado para ejercer funciones de lí-

der. Debemos entender que las faenas de rescate implican una lucha del socorrista contra los efectos de la naturaleza, contra la ansiedad de las víctimas y contra los estragos de la emergencia.

## 12.7 RESCATES ESPECIALES

*“Salvar una vida que realmente está en peligro es en el fondo lo mismo que salvar a un enfermo sumergido en la desesperación de que se cree perdido y no ve desarrollarse delante de su vista más que las sombrías perspectivas del dolor y de la muerte”*

PIERRE JANET

A fines del año 1997 un hogar de niños deficientes mentales ardió violentamente y una treintena de ellos perecieron. Pero aparte del dramatismo de un siniestro y sobre todo cuando hay víctimas, hubo hechos interesantes de considerar en el rescate de estos niños. Mientras bomberos y otros socorristas los evacuaban, ellos volvían al mismo lugar; pensaban que era un juego. Su falta de noción y conciencia del peligro los hacía regresar una y otra vez.

Este tipo de pacientes no es capaz de procesar información con facilidad y menos cuando de normas, instrucciones o riesgo se trata. Es importante que los socorristas tengan presente esta horrenda experiencia y que la incorporen a su repertorio de conocimientos sobre todo en este tipo de rescates especiales. En este tipo de situaciones, lo ideal es tener, al igual que salidas de emergencia y otros elementos, una sala de rescate, y en ese lugar mantener a estos pacientes.

En este tipo de establecimientos es fundamental instruir a su personal en prevención y socorrismo con ejercicios de rescate y lo que es fundamental, generar una mentalidad y cultura de la prevención.

## 12.8 INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN EMERGENCIAS

*“No es más fuerte la razón porque se diga a gritos”*

ALEJANDRO CASONA

La primera preocupación que enfrentamos en una emergencia, es el rescate de personas. Luego les administramos los primeros auxilios, a la espera de las ambulancias para su posterior traslado a los centros asistenciales en los casos en que se requiera. Tanto en estos actos del

servicio como en otros, tal vez de menos envergadura, soslayamos un aspecto muy importante: el aspecto psicológico.

Cuando una persona es víctima de una situación de emergencia, experimenta una verdadera regresión, es decir, vuelve a etapas anteriores. Es así, como podemos tener frente a nosotros a un niño psicológicamente, en un cuerpo de adulto.

El contacto físico con el afectado es una herramienta psicológica fundamental que permite por lo general, estabilizar emocionalmente a la víctima, y por lo tanto, reducir su sufrimiento.

Fuertes o traumáticas experiencias y en algunas ocasiones no tan violentas pero sí significativas, pueden dejar huellas insospechadas, sobre todo en los niños.

De mi experiencia citaré dos casos:

El primero caso:

En una oportunidad socorrimos a un niño que introdujo su pie en un hoyo de la vereda. El niño no tenía más de cuatro años. En medio del llanto, por la imposibilidad de moverse, y de la angustia de sus padres por la impotencia frente al hecho, reinaba un ambiente tenso e inseguro. Al llegar bomberos al lugar, y contrariamente al primer impulso o tendencia, lo primero fue entablar una relación y contacto físico con el niño tranquilizándolo. Usamos en esa oportunidad un taladro para concreto, con el fin de romper el pavimento. La vibración era fuerte, pero la contrarrestaba el cariño y el entusiasmo que el personal de mi compañía daba al menor. Una vez terminada la labor, nos quedamos un tiempo prudencial jugando con el niño, hasta lograr su calma definitiva. Seguimiento de estos casos no he hecho, pero la teoría avala la intervención por la reducción del estrés que implica.

El segundo caso:

Una niña de dos años y medio quedó encerrada en un baño. La gruesa puerta de madera no cedía ante los desesperados intentos de los vecinos y de la madre por derribarla. En medio de gritos, agitación y sollozos, se hizo presente Bomberos, y el primer mensaje consistió en palabras tranquilizadoras para la menor. Abrimos un forado en la puerta con el fin de manipular el seguro. Y al igual que el caso anterior, nos quedamos un tiempo razonable para darle tranquilidad a la menor, le mostramos nuestro carro y ella finalmente muy motivada,

quería quedarse con un casco. A la madre se le aconsejó no hablar más del asunto y tener una conducta habitual frente a ella, sin mostrar asombro. Lo contrario podría facilitar las condiciones para que la menor manipulara a su madre y al ambiente cercano. O bien para que se produzca un cuadro fóbico. Bandura (1) sostiene:

**“Los factores personales y los ambientales no funcionan con independencia, sino que más bien se determinan entre sí. Además, las personas no pueden considerarse causas independientes de su propia conducta. A través de sus acciones las personas producen condiciones ambientales que, a su vez, afectan a su conducta de una forma recíproca. Las experiencias originadas por el comportamiento también determinan, en parte, lo que llegan a ser y lo que pueden ser las personas y estos factores, a su vez, afectan a sus conductas posteriores”.** Es decir, el manejo que se haga en la situación de emergencia va a estar íntimamente relacionado con las conductas futuras de estas personas, más aún si se trata de un niño. Es así, como después de enfrentar una situación de emergencia, se puede desencadenar un cuadro ansioso con una gama de síntomas psicológicos que deben ser tratados lo antes posible, de preferencia en el mismo lugar.

La experiencia emocional en el mismo lugar y circunstancias tiene un valor corrector y terapéutico muy grande, difícil de lograr en la consulta en los casos en que se requiera. Al igual que los primeros auxilios que se aplican en el lugar de la emergencia y casi nunca por médicos o enfermeras. De igual forma la intervención psicológica en el lugar puede ser hecha por personas capacitadas aunque no sean psicólogos.

Una situación de emergencia produce un impacto emocional estresante que requiere de una respuesta que devuelva al individuo su estabilidad. Es así como la intervención psicológica en emergencias tendrá como principal objetivo la vuelta al equilibrio emocional en el mismo lugar. No olvidemos que lo que dice el personal de un grupo de rescate es considerado como dogma de fe. Esto requiere de un autocontrol a toda prueba por parte del personal. Se debe evitar todo movimiento brusco y toda agitación. Hablar en forma calma y clara, siempre minimizar la magnitud de lo ocurrido, entablar una relación afectiva con la persona afectada, especialmente si es un niño. De algún modo, en el momento en que le ofrecemos ayuda y seguridad al afectado, éste ocupa un rol de dependencia absoluta de nosotros, quien revive experiencias infantiles. Recordemos que cuando niños éramos absolutamente dependientes. Si se trata del rescate de un menor, éste se verá facilitado. Es importante no solo serlo, sino que también parecerlo, dice un refrán. Vale decir, entre-

nar y practicar este tipo de actuaciones en emergencia, pues es la única forma de aprenderlo. Al practicarlo se exterioriza una imagen de seguridad que el afectado introyectará, permitiendo un mejor manejo de la situación.

## 12.9 ALGUNAS SUGERENCIAS

*“Un poco de luz vence muchas tinieblas”*

PAUL CLAUDEL

Una buena práctica es que cada socorrista, mientras se dirige al lugar de la emergencia, se predisponga a actuar con tranquilidad. El juego con la imaginación, o la reflexión previa, facilitan la reacción adecuada y prudente en la emergencia. La tranquilidad y el dominio sobre sí tendrán un efecto terapéutico sobre el afectado. Jamás nos sorprendamos ni admiremos por lo ocurrido, sino más bien restemos importancia con frases como las siguientes: “Estas cosas siempre asustan, pero no son nada terribles”, “da la impresión de ser grave, pero es eso, solo la impresión”. A los niños se les puede contar un cuento breve que incluya elementos de la situación traumático estresante y que tenga un final feliz. Sin embargo y pese a todas estas medidas, es frecuente que aparezca la sintomatología típica de las neurosis traumáticas, que consiste en la fijación de asociaciones de la época y el lugar en que ocurrió la emergencia. En ese instante es importante que tratemos de tranquilizar al afectado, inspirándole seguridad y mostrando el mínimo asombro frente a lo ocurrido.

El estrés que produce una situación de emergencia, hace ver y creer cualquier cosa. Se produce una auténtica alteración de la conciencia y nuestra tarea consistirá en hacerles ver y creer algo conveniente. Para el terremoto de 1906, cuenta Balmaceda Valdés, citado por Laborde(\*), “Un artista del Municipal, vestido de sacerdote, corría enloquecido perseguido por unas beatas que le pedían la absolución. A éstas era imposible convencerlas que aquel hombre no era un fraile verdadero”. Este es un ejemplo típico de lo que se produce en casos de emergencia o de extremo estrés. Las personas afectadas ven lo que quieren ver y creen lo que quieren creer. Esto ocurre como consecuencia de este cambio en la cualidades de las cosas, que hacen variar sus características respecto a uno. Este fenómeno lo debemos considerar y utilizar siempre y con la seguridad que nos dará buen resultado. No importa lo que usted diga, sino cómo lo diga. De preferencia que lo haga gente con más edad y experiencia. Los años dan ese gran temple de serenidad que se consigue al abandonar con donaire, los impulsos juveniles. La juventud tiene la fuerza. Pero la

sabiduría, experiencia y criterio están en el hombre maduro, que ha vivido muchas situaciones de emergencia. Se complementan y amalgaman en un todo compacto, que es la eficiencia y armonía.

La actuación en emergencia es una de las actividades más estresantes, debido al conjunto de elementos psicológicos, físicos, sociales y espirituales que confluyen en un instante. Se entiende por estrés a toda reacción del individuo ante un hecho que se juzga como amenazante, sea o no real. Físicamente tiene un correlato en la movilización de esquemas biológicos. Aumenta la secreción de algunas hormonas. Por ejemplo, cuando sentimos miedo, secretamos una mayor cantidad de adrenalina; cuando sentimos rabia, secretamos una mayor cantidad de noradrenalina. Psicológicamente interpretamos de manera subjetiva una realidad como amenazante, y de acuerdo al repertorio de comportamientos destinados a suprimir la amenaza, huiremos, nos desmayaremos o actuaremos en forma adecuada.

Socialmente, el estrés se manifestará de una forma en el desenvolvimiento frente al grupo y, espiritualmente como una manera de existir. La actividad de rescate tiene una dimensión trascendental, y el factor psicológico, en la medida en que se controle, podrá facilitar este fin ulterior.

En toda emergencia se modifica bruscamente el esquema de señales sensoriales al sistema nervioso. Al recibir simultáneamente una nueva serie de estímulos, tanto el cuerpo como el cerebro captarán instantáneamente que son nuevos. Imaginemos la cantidad de estímulos nuevos que segundo a segundo se producen en la etapa crítica de una emergencia. En medio de vidrios rotos, gemidos, humo, percepción peligrosa de la estructura, posición física incómoda, vacío, se suma el miedo y las situaciones que resolver contra el tiempo. Toffler (19), ilustra este punto en el texto siguiente: “Es importante observar que cuando recibimos una nueva serie de estímulos, tanto el cuerpo como el cerebro saben casi instantáneamente que son nuevos. El cambio puede ser solo un destello de color percibido con el rabillo del ojo. Puede ser solo una instantánea vacilación de la persona amada que nos acaricia con la punta de los dedos. Sea cual sea el cambio, gran cantidad de mecanismos físicos se ponen en movimiento”. El manejo del estrés está relacionado con la eficiencia e intervención psicológica que podamos hacer con los afectados.

En una emergencia los estímulos cambian continuamente y se produce lo que los psicólogos experimentales llaman respuesta de orientación, que es una reacción total del cuerpo. Dice Toffler (19): “Las pupilas se dilatan. Se producen cambios fotoquímicos en la retina.

Nuestro oído, momentáneamente, se vuelve más agudo.

Involuntariamente, empleamos nuestros músculos para dirigir los órganos sensoriales hacia el punto de origen del estímulo. Por ejemplo, nos inclinamos en dirección al ruido o entornamos los párpados para ver mejor. Se eleva el tono muscular en general. Se producen cambios en la disposición de nuestras ondas cerebrales. Al encogerse las arterias, se enfrían los dedos de las manos y de los pies. Las palmas de las manos empiezan a sudar. La sangre acude a la cabeza. Se altera el ritmo de la respiración y de los latidos cardíacos. En ciertas circunstancias, podemos hacer todo esto - y más - de una manera ostensible, manifestando la llamada -reacción del susto-. Pero aunque no nos demos cuenta de lo que pasa, estos cambios se producen siempre que recibimos algo nuevo en nuestro medio circundante”.

Esta respuesta masiva de orientación puede ser muy bien utilizada en una emergencia, si partimos de la base de que todo cambio físico va acompañado de un cambio psicológico.

Una experiencia en emergencia aumenta la intensidad y la energía de la respuesta de orientación, que es de carácter cerebral y endocrino. Al vernos obligados a adaptar nuestro organismo a la novedad, donde impera la incertidumbre al evento o al posible riesgo, la hipófisis secreta entre otras hormonas ACTH, que va a las suprarrenales, lo que produce coricosteroides que aceleran el metabolismo del cuerpo, elevan la presión sanguínea y convierten la grasa y proteínas en energía. Desde el punto de vista físico, de esta forma podríamos explicar el fenómeno de la energía redoblada, tan importante en situaciones de peligro.

## 12.10 COMENTARIOS

Como decíamos anteriormente, en una emergencia, pasamos por varias etapas y nuestra intervención es distinta en cada una de ellas.

La primera y segunda etapa o fase (de alerta y heroica respectivamente) son las más fatigantes, corresponden a la fase de alarma en el estrés. Se refiere a una perturbación del orden interno, que surge como respuesta a un estado de alerta extrema. En ese momento nos encontramos con el máximo de lucidez, donde generalmente nuestras intervenciones son enérgicas y muy seguras, constituyendo así un momento crucial del rescate. Ahí junto al reconocimiento, que ya es estresante, decidimos la forma de operar para comenzar la acción, que es aún más estresante.

Luego viene la etapa de resistencia. Aquí el elemento estresante se da en el caso de rescates prolongados o incendios, donde nos encon-

tramos frente al intento de adaptarnos mediante el recurso y uso de diversas medidas defensivas.

Para intervenir, debemos estar conscientes de la falta de energía que tenemos y el factor intelectual nos ayudará a compensarla. Si mantenemos el mismo nivel de estrés, que no necesariamente se produce en una jornada (puede ser a través del tiempo y con intervalos prolongados), podemos entrar en la fase de agotamiento.

En este caso, las fuerzas y las energías no son suficientes para mantener en funcionamiento al organismo. Las manifestaciones van desde el agotamiento, pasando por enfermedades psicológicas y llegando incluso a la muerte.

En muchas ocasiones, la intervención en emergencias consistirá en mantener una actitud pasiva. En la medida en que ésta sea consistente y armónica, provocará efectos armonizantes. Merloo (13), en relación al control del pánico, relata la siguiente intervención psicológica: “Durante una batalla cerca de Königshof (1865), las granadas alcanzaron al primer batallón del segundo regimiento que iba a ocupar el puente meridional sobre el Elba. El mayor al mando pidió un sillón y sentándose en el puente comenzó a fumar un cigarrillo.

Este ejemplo causó una honda impresión en los soldados que lograron una serenidad igual a la de su comandante”. El abordar con calma el peligro, infunde tranquilidad y permite apreciar de forma real lo que está ocurriendo. No olvidemos que donde hay calma abunda la razón.

El distanciamiento emocional, es una técnica psicológica fundamental para conseguir un comportamiento adecuado en emergencias y evitar la identificación con la situación. Sabemos, los socorristas y asistentes, lo difícil que es interactuar con una persona que sufre. Pero también debemos tener siempre presente, que en la medida que conservemos la empatía, junto con no involucrarnos, nuestro nivel de ayuda y eficiencia será mayor.

Las personas que tienen como misión hacer notificaciones, deben ser personas previamente entrenadas, independientemente de su condición académica. Se puede poseer muchos grados académicos, pero no tener las competencias ni las características psicológicas para hacerlo. Una notificación mal hecha puede provocar efectos insospechados en las personas. Con frecuencia escucho quejas en este sentido; hacerlo de mala manera es una verdadera agresión al afectado.

# 13

## LIDERAZGO EN EMERGENCIAS



### 13.1 LIDERAZGO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DESEABLES

*“Quienes esperan cosechar las bondades de la libertad deben soportar la fatiga de defenderla”*

THOMAS PAINE

El tema del liderazgo ocupa en la actualidad, uno de los capítulos centrales de la psicología , que hago extensivo a la Psicología de la Emergencia, por su importancia y significado.

C. William Pollard en su artículo “el verdadero líder es un servidor” sostiene:

“Que se presente el líder de la calidad, por favor;  
No el presidente, no la más alta autoridad,  
O la persona con el título más distinguido,  
Pero el que sea capaz, de desempeñar su función como modelo para otros.  
No la persona que tenga el ingreso más alto del grupo,  
Pero aquel dispuesto a asumir riesgos.  
No el que tenga el auto más caro o la casa más grande,  
Pero aquel dispuesto a atender las necesidades de los demás  
En la misma extensión que las necesidades propias.  
No la persona que se muestre a sí misma  
Pero aquella que promueva a los demás.  
No al jefe que controla,  
Pero el iniciador que incentiva.  
No el que quita valor,  
Pero el creador de valor para el grupo que colabora,.  
No el hablador,  
Pero el que sabe escuchar”.

Las personas frente al peligro y en general frente a cualquier situación buscan estar dirigidos por otros, ya que esto neutraliza la angustia de responsabilizarse de sus propios actos. Contrariamente a lo que se podría pensar, que por nuestro individualismo rehuyéramos el ser dirigidos, en la realidad y especialmente en situaciones difíciles o de emergencia, buscamos y necesitamos esa dirección.

El líder o encargado de emergencias, por su parte, al momento de intervenir o de hacer intervenir a algún miembro de su equipo , proyecta frente al afectado , una imagen de poder, energía, valores y seguridad, que en la medida que sean bien aprovechadas, facilitarán la acción de

ayuda. Por presencia, muchas veces se auxilia a las personas. Recordemos la experiencia infantil, cuando el niño no sabe resolver un ejercicio de aritmética basta que llegue el profesor a su lado y los conocimientos aparecen. O bien, evoquemos una experiencia más reciente, cuando estamos enfermos, llega el médico y su sola presencia calma nuestro dolor, incluso a veces, hasta nos mejoramos. Del mismo modo , podemos afirmar que en situaciones de emergencia, la presencia de socorristas o asistentes, tiene un valor de alivio, que facilitará a la vez, el ejercicio del liderazgo. A menudo, en rescates y salvamentos, compruebo el alivio de los afectados, por el solo hecho de estar a su lado y exteriorizar una imagen de calma y seguridad, que para la víctima, es sumamente potente.

Merloo (13), sostiene:

“La falta de un líder aumenta el pánico”. Cita el caso de las abejas que sufren de terror cuando pierden a su reina. Esto nos demuestra que, filogenéticamente y ontogenéticamente, necesitamos ser dirigidos; precisamos de un líder.

El líder de un grupo de emergencia es el ejecutivo que debe coordinar las actividades del equipo y poseer gran resistencia a la fatiga, prudencia y decisión, sobre todo por la complejidad de las labores inherentes al ámbito de las emergencias. Paralelamente, su inteligencia emocional y el control sobre sus emociones, le permitirá dirigir con éxito a sus colaboradores.

La utilización del refuerzo positivo, el agradecimiento por lo realizado y la felicitación por las acciones brillantes , generará en sus dirigidos una gran motivación para realizar las diferentes labores y funciones en una situación de emergencia.

El líder o encargado de emergencias, debe dirigir siempre y no participar entreverado con sus subordinados, ya que esto limita su visión de conjunto y disminuye el efecto de presencia, aunque su mirada venga de lejos.

Una de las funciones más importantes que cumple el líder, es su aspecto estratégico.

Estudios realizados por Stoydill, en 1948 (6), demuestran que existe una tendencia hacia la mejor dirección de un grupo por parte de una persona de mayor edad. Ello tiene su intrínseca razón de ser en nuestra labor: “La experiencia como madre de la ciencia”. En toda cultura, conciente o inconcientemente, está la idea del viejo sabio.

Liderazgo no es un sinónimo de riesgo, como alguien podría mal entenderlo. Liderazgo es prudencia, estrategia, planificación y acción inteligente. De esto surgirá una imagen fascinante, que respalda las decisiones que tome el líder.

Hace unos años, en un lugar de los Estados Unidos, comenzó un violento incendio en un teatro repleto de niños. Un acomodador se percató del siniestro y avisó al administrador del local. Este funcionario ingresó a la platea y enérgicamente dijo al público infantil: “Ahora viene el espectáculo más maravilloso, pero éste está afuera del teatro”. Creo que la consigna era que un hombre se comería a un tigre o a un elefante. Los niños y sus madres salieron tranquilamente de la sala, mientras que el rechinar de las llamas comenzaba a quemar las cortinas. Se salvaron todos. Sin duda que la calma, la improvisación reflexiva no impulsiva y la motivación que fascinó al público infantil, fue la clave del éxito del rescate y del ejercicio del liderazgo. Una de las técnicas más eficaces para dominar un grupo descontrolado es decirles algo ilógico, no algo racional, sino que emocional, pero al mismo tiempo, es fundamental crear un espacio psicológico que cumpla la función de contexto para lo que se va a decir.

Cuando una persona o un grupo está descontrolado, no actúa racionalmente sino emocionalmente, por lo tanto, no resulta tan difícil dominarlo, en la medida en que se usen los medios adecuados. El líder es un mediador entre la angustia de los afectados y la solución del problema.

Un aspecto importante de señalar, es el uso de algún distintivo y por supuesto de uniforme. “El hábito no hace al monje, reza un dicho popular, así es, en tiempos de paz. Pero en situaciones de emergencia es al contrario, el hábito hace al monje. Por eso, el liderazgo es principio, medio y fin del encargado de una emergencia y por lo mismo, debe contar con una serie de competencias para ejercer con éxito su función.

### **13.2 LIDER O ENCARGADO DE LA EMERGENCIA**

*“Si un tren circula en la vía equivocada,  
la estación a donde llegue será la estación equivocada”*

*BERNARD MALUD*

El líder o encargado de emergencia, sea éste de un servicio de utilidad pública o empresa privada, debe cumplir con una serie de requisitos, para desempeñar bien su labor y por esta misma razón, debe

contar con una serie de competencias, donde la experiencia en contingencias es fundamental . Solo esta experiencia le dará una visión y vivencia real de la esencia de una emergencia, de lo contrario, solo estará en condiciones de administrar emergencias de laboratorio, que si bien pueden aproximar al tema, nunca transmiten lo genuino de ésta.

### **13.3 FUNCIONES DEL LIDER O ENCARGADO DE EMERGENCIA**

- 1.- Controlar a la brevedad la contingencia , con el propósito de mantener la operación normal de la empresa, de la manera más próxima a lo habitual y así evitar el síndrome fóbico.
- 2.- Atender y asistir a afectados y sus familiares, satisfaciendo sus necesidades básica, (alimentación, comunicación, ropa etc.).
- 3.- Generar condiciones psicológicas, para que los afectados comiencen el proceso de ayuda psicológica.
- 4.- Mantener a su personal en buenas condiciones emocionales, para soportar la tensión que significa una contingencia y de esta manera, contener emocionalmente a los afectados.
5. Estar siempre preparado para una segunda emergencia. Esto significa tener personal designado, transporte coordinado, comunicaciones y apoyo logístico consignado. Lo contrario puede significar la caotización de ambas emergencias.

### **13.4 CONDUCTAS CLAVE PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS**

Junto con asignar , delegar tareas y funciones en forma rápida pero no precipitada, deberá :

- 1.- Administrar el buen funcionamiento de la asistencia y atención a los afectados en la operación triage, hospitales y otras dependencias.
- 2.- Realizar atención directa a los casos más urgentes o críticos, brindando en todo momento , tiempo de buena calidad, que tiene en sí un valor terapéutico.

Para ejecutar y realizar eficientemente estas actividades, deberá poseer las siguientes capacidades , conocimientos , habilidades y actitudes.

## **Conocimientos**

- 1- Saber qué es una emergencia, para lo cual es requisito haber participado en equipos de salvación u otras actividades a fines.
- 2- Conocer técnicas generales de manejo pre-hospitalario de pacientes contusos y politraumatizados (Operación Triage).

## **Capacidades necesarias**

- 1- Poseer capacidad para trabajar en equipo, es decir, condiciones para guiar a otras personas, mantenerlos informados acerca de la situación, teniendo presente siempre el cuidado del grupo, posicionándose en todo momento como líder, transmitiendo seguridad, confianza y afecto. Esto es, la intención permanente de colaboración y valoración de trabajo de otros; Reforzar positivamente el trabajo realizado y felicitar por el trabajo brillante. Al mismo tiempo, debe tener capacidad y condiciones para motivar al grupo y simultáneamente, generar espíritu de equipo.
- 2- Tener capacidad de negociación, es decir, condiciones fonético-semánticas y empático-afectivas de persuasión, de modo de alcanzar beneficios mutuos.
- 3- Tener condiciones para manejar situaciones difíciles, demostrando, dominio, bagaje cultural y psicológico para hacerlo.
- 4- En lo emocional, debe ser una persona capaz de controlar adecuadamente emociones personales y de los demás. Y al mismo tiempo, ser percibido como una persona consistente y consecuente.
- 5- Ser capaz de controlar sus impulsos y manejar adecuadamente la agresividad, sabido es, que permanentemente en una emergencia, se está expuesto a frustraciones.

## **13.5 HABILIDADES NECESARIAS PARA SER LIDER O ENCARGADO DE EMERGENCIA**

*“ La peor decisión  
es la indecisión”*

*BENJAMIN FRANKLIN*

- 1.- Persona portadora de un coeficiente intelectual normal superior.  
Con las siguientes habilidades:

a- Pensamiento hipotético-deductivo, con el fin de encontrar solución a situaciones complejas que suelen presentarse en situaciones de emergencia.

b- Pensamiento analítico, de modo que sea capaz de desglosar problemas, priorizar soluciones, ponderándolas adecuadamente.

c- Calma: Capacidad de tener sus emociones bajo control y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o en situaciones de estrés.

2.- Filtrar información importante, distinguiéndola de la urgente y de ese modo, no dejarse llevar por impulsos emocionales y responder adecuadamente las consultas que se le hagan, manteniendo la calma y control del estrés.

3.- Capacidad para trabajar bajo presión, sin bloquearse ni confundirse, exteriorizando una imagen de seguridad frente a los demás.

### **13.6 ACTITUDES FUNDAMENTALES PARA LIDERAR EMERGENCIAS**

*“No hay hombre más infeliz  
que aquel para quien la indecisión  
se ha hecho costumbre”*

*HEINRICH HEINE*

#### **1- Autoconfianza:**

Es decir, actuar con iniciativa y enfrentar con convicción y firmeza asuntos importantes: Al mismo tiempo, tener un convencimiento pleno de que es capaz de realizar con éxito las tareas atinentes a su cargo y paralelamente, elegir el enfoque adecuado para realizar el trabajo y lograr los fines.

#### **2- Orientación al logro:**

Preocupación por realizar bien el trabajo y simultáneamente sobrepasar el estándar. De preferencia debe ser una persona ambiciosa de cantidad y calidad, que posea la capacidad para generar condiciones que le permitan alcanzar los objetivos propuestos.

#### **3- Iniciativa:**

Se refiere a la capacidad para superar obstáculos y para resolver problemas, actuando en forma rápida pero no precipitada.

#### **4- Orientación al servicio:**

Deseo de ayudar , atender y servir a los demás., de satisfacer sus necesidades, lo que requiere a la vez, poseer empatía y expresarla de modo adecuado y con el lenguaje corporal correspondiente a la situación que se está tratando.

#### **5.- Comprensión Interpersonal:**

Implica querer comprender a los demás, entiende los problemas de fondo.

Es la habilidad para escuchar y entender correctamente los pensamientos y sentimientos o preocupaciones de los demás, aunque no se expresen verbal o parcialmente.

#### **6.- Preocupación permanente por la imagen corporativa:**

Estar conciente de cómo los demás perciben la imagen de la empresa o institución, el rol de cada miembro y la organización frente a la emergencia.

Es sabido, que el impacto emocional que provoca una emergencia, puede convertirla en crisis.

#### **7.- Anticipación:**

Capacidad para visualizar las consecuencias que tienen las acciones y por lo tanto, generar actitudes y conductas preventivas a fin de evitar situaciones conflictivas inter-empresa o con otros servicios de utilidad pública o equipos de salvación, sin dejar de satisfacer requerimientos de los clientes tanto externos como internos.

#### **8.- Autocontrol:**

Capacidad para mantener y contener las propias emociones teniéndolas bajo control y así evitar reacciones inadecuadas ante provocaciones, oposición u hostilidad en situaciones de estrés.

#### **9. Gestos y movimientos corporales**

Nos referimos al lenguaje corporal, que exprese seguridad y dominio escénico, de modo que los afectados se sientan contenidos emocionalmente.

### **13.7 MISIONES Y TAREAS CRÍTICAS QUE ENFRENTA UN LÍDER EN EMERGENCIA**

*“ Virtud es sufrir al ingreso,  
hasta que sea agradecido”*

SENECA

- 1.- Controlar la situación, evitando más daños de los ya causados.
- 2.-Velar por la seguridad y la satisfacción de necesidades básicas y bienestar de los afectados.
- 3.- Registrar los datos y estado de cada afectado, con letra clara y evitar siempre las abreviaturas.
- 4.- Coordinar trabajo en equipo con otros servicios de utilidad pública, recalcando que se trata de un trabajo colaborativo y no competitivo.
- 5.- Mantener contacto directo y permanente con los familiares afectados.
- 6.- Mantener contacto directo y permanente con autoridades y con el vocero.
- 7.- Acoger inquietudes de los socorristas, asistentes y afectados, ofreciendo siempre alternativas frente a sus peticiones.
- 8.- Designar personal para que esté atento a cualquier problema, conflicto o conducta inadecuada que puede complicar de forma insospechada lo ya ocurrido.
- 9.-Estar atento acerca del estado de salud mental de los afectados, asistentes o socorristas, de modo de actuar oportunamente frente a una descompensación psicológica que eventualmente ocurriera.
- 10.-Contener emocionalmente a los afectados y a los socorristas que los atienden, de modo de mantener la eficacia del grupo y la coordinación con otros organismos presentes.
- 11.- Visualizar en su conjunto los detalles de la emergencia, con el fin de estar atento a todo evento por menor que este sea.
- 12.- Identificar en una emergencia, las personas más confiables para delegar funciones en quien corresponda y poseer la capacidad de generar mecanismos de comunicación, que signifiquen un contacto fluido.
- 13.- Manejar las emociones del grupo y de ese modo orientar al las personas hacia el objetivo deseado.

# 14

## SÍNDROME POST-EMERGENCIA Y ATENCIÓN DE FAMILIARES VÍCTIMAS DE ACCIDENTES Y DESASTRES



## 14. SÍNDROME POST EMERGENCIA Y ATENCIÓN DE FAMILIARES DE VÍCTIMAS DE ACCIDENTES Y DESASTRES

*“Una herida está tapada por una fea costra.  
Pero es esa costra la que la protege”*

GERZON MARK

### 14.1 DESCRIPCIÓN

Hasta ahora, nos hemos referido a las normas de seguridad, de prevención y a la actitud antes de una emergencia, como así mismo, a la reacción psicológica durante la emergencia. Sin embargo, no hemos tocado el tema de la post-emergencia. ¿Qué ocurre después de participar en una catástrofe?. ¿Cómo reaccionan los familiares de las víctimas?. Previamente diré que los bomberos, pese a que tenemos un entrenamiento constante en la materia, también experimentamos en muchas ocasiones, síntomas típicos de este síndrome post-emergencia.

En la biografía de la especialidad figura abundante literatura en relación a la psicosis y neurosis de guerra o a neurosis traumáticas en personas sometidas a un fuerte estrés, no así en relación al personal de bomberos o integrantes de un grupo de rescate que frecuentemente intervienen en catástrofes.

Da Costa, en 1871 (18), fue uno de los primeros en enfatizar los aspectos fisiológicos de la angustia. En sus apuntes, acerca de la Guerra de Secesión, denominó este trastorno como “Corazón Irritable”. Los autores posteriores lo llamaron “Síndrome Da Costa”. En la actualidad lo llamo “Síndrome Post-Emergencia”. En reiteradas ocasiones debemos hacer un doble esfuerzo, psíquico y físico, al rescatar a personas mal heridas o incluso muertas. Este hecho nos puede producir una serie de síntomas tales como insomnio ya sea de conciliación, matutino o intermitente, cefaleas, estados de angustia generalmente manifestados por inquietud motora (estamos en una parte y queremos estar en otra y viceversa), trastornos digestivos, sueños de contenido laboral o amenazantes, generalmente con imágenes terribles, presión pre-cordial, nudo en la garganta, falta de concentración, debilidad muscular, en ocasiones leve despersonalización, anhedonismo (incapacidad para sentir placer), fatigabilidad fácil, hipersensibilidad a estímulos auditivos y luminosos, pesadillas de contenido estereotipado. En general, la sintomatología es similar al síndrome hiperestésico, descrito por Bonhoeffer.

Este cuadro ocurre a las pocas horas de producida la emergencia y puede durar horas o meses. Lo curioso es lo que comentan los afectados: “durante la emergencia no sentí nada, pero después me sobrevino esta reacción”. Esta es una de las características. Cuando estamos sometidos a una gran presión respondemos bien y nos sobreadaptamos, pero luego caemos abatidos. Algo similar ocurre con el fenómeno de la energía redoblada, que ya he descrito.

## 14.2 ESTUDIOS SOBRE EXPERIENCIAS EMOCIONALES

*“Nada en el mundo carece de sentido,  
y menos el sufrimiento”*

OSCAR WILDE

Para fundamentar cómo los cambios del medio ambiente y sobre todo las experiencias emocionales afectan psíquica y físicamente al individuo, cito los siguientes estudios. Levi, citado por Toffler (19), demostró que incluso pequeños cambios en el clima emocional o en las relaciones interpersonales pueden producir marcadas modificaciones en la química del cuerpo. La tensión se mide muchas veces por la cantidad de corticosteroides y catecolaminas (adrenalinas y noradrenalina), por ejemplo, encontradas en la sangre y en la orina. En una serie de experimentos, Levi utilizó películas para producir emociones y comprobó los cambios químicos resultantes. Pensemos por un momento en la cantidad de cambios químicos que se producen cuando nos enfrentamos a una situación de emergencia y no olvidemos que éstos también producen cambios en lo psicológico.

También, otros estudios citados por Toffler, fueron efectuados por un grupo de estudiantes suecos que asistió a la proyección de fragmentos de películas con escenas de asesinatos, de lucha, tortura, ejecuciones y crueldad con animales. El componente adrenalina de la orina aumentó, por término medio en un 70%, según mediciones hechas antes y después de la proyección. La noradrenalina aumentó cerca de un 34%. Después, en noches sucesivas, se exhibieron cuatro películas diferentes, a un grupo de muchachas ejecutivas. La primera era un documental sin complicaciones. Ellas se mostraron tranquilas, ecuánimes y descendió su secreción de catecolaminas. La segunda noche presenciaron “Cambios de Gloria”, de Stanley Kubrick, y mostraron entonces intensa excitación e irritación. Les subió el caudal de adrenalina. La tercera noche se proyectó “La Tía de Carlos”, y se rieron hasta más no poder. A pesar de la agradable impresión y violencia, las catecolaminas volvieron a subir sensiblemente y la cuarta noche vieron “La Máscara del Diablo”, película de terror que las hizo

gritar de espanto. Como era de esperar, bajó el porcentaje de catecolamina. En resumen, la respuesta emocional, casi independiente de su carácter, va acompañada de actividad suprarrenal (o la refleja). Estas reacciones se manifiestan tanto en hombres como en mujeres.

También los animales de experimentación se han visto afectados por experiencias “reales” y no solo “ficticias”. Marineros en ejercicios en submarinos, hombres estacionados en solitarios puestos de trabajo en La Antártica, astronautas, obreros fabriles y ejecutivos, mostraron reacciones a ésto. Apenas han sido estudiadas y sin embargo ya existen indicios de que la repetida provocación de reacciones de adaptación pueden ser gravemente perjudiciales, ya que la actividad excesiva del sistema endocrino conduce a un irreversible desgaste. Así pensó Dubos, autor de la “Adaptación del Hombre”, quien nos advierte que las circunstancias cambiantes tales como -una situación competitiva, una actuación dentro de un medio multitudinario-, alteran profundamente la secreción de hormonas. Esto puede observarse en la sangre y en la orina. Un mero contacto con la compleja situación humana basta para estimular, casi automáticamente, todo el sistema endocrino.

En una oportunidad tuve que atender a un grupo de obreros que presenciaron un accidente que concluyó con la muerte de un funcionario. Sentimientos de horror, espanto, culpa y extrema angustia se veían en ellos. Se necesitaba encontrar a un culpable. Esto suele ser una actitud típica para poder explicarse lo ocurrido.

Los síntomas que presentaba el grupo eran los del síndrome post-emergencia y otros específicamente psicósomáticos, como alergias, dermatitis.

Los integrantes de este grupo constantemente murmuraban frases como: “ya no soy el mismo”, “no creo que ésto se me borre jamás”, “sueño con el accidentado”, “y lo veía que me atacaba”, o bien “sueño con el accidente mismo”. Durante el día sobrevenían imágenes espantosas y pensamientos de horrible contenido. La percepción y expectativas en ese momento por parte del grupo eran la de un trauma, es decir, “el bloqueo general frente a toda situación positiva”. Deseos de no hacer nada y, en el mejor de los casos, dormir. Pero con mucho temor a tener pesadillas o sueños relacionados. Con este cuadro, les inicié el tratamiento.

Comenzamos con sesiones de psicoterapia, que fueron grupales, con una duración de dos a tres horas, una vez por semana durante dos meses. Así, junto con entablar una relación terapéutica, el primer paso fue catártico, es decir, de desahogo por parte del grupo. Breuer y Freud llamaron catarsis, al método de librar al paciente de sus problemas dejándolo hablar de ellos, bajo hipnosis. Según los autores, la repetición oral

de lo que habría originado los síntomas llevaba al paciente a descargar su ansiedad. Esto llevó a formular la teoría de que muchos trastornos mentales eran causados por emociones suprimidas conscientemente o reprimidas inconscientemente, convirtiéndose en síntoma orgánico o psicológico, con el correspondiente padecimiento.

Este método fue puesto en práctica en la Segunda Guerra Mundial, obteniéndose buenos resultados. Hoy, nos sirve para aplicarlo como técnica terapéutica en Psicología de la Emergencia.

Cada uno contó su experiencia en un clima previamente establecido de respeto y confianza. Emociones, llantos, sentimientos diversos y profundos se expresaron en las primeras sesiones, pero que con el tiempo fueron disminuyendo. Luego de esto, pasamos a otra etapa, la de aceptación de la situación. En esta etapa en la medida en que se va obteniendo mejoría se produce una superación la que podía llevarlos a olvidar a su camarada accidentado y muerto. Fue necesario tratar este tema y mostrarles que al superar una situación traumática no significaba en absoluto el olvido de un ser querido, sino que, muy por el contrario, el recuerdo y los sentimientos siempre estarán presentes. Y así se entró a la tercera y última etapa que fue la de la superación del problema, la comprensión de lo ocurrido y la vivencia feliz de haber compartido un tiempo de la vida con este camarada y amigo que hoy, desde el más allá, con los ojos del espíritu sigue, mediante el recuerdo, junto a ellos.

En esta última etapa, la sintomatología prácticamente ya había desaparecido. La interpretación de sueños fue una herramienta terapéutica fundamental y solamente un integrante de un grupo de 20, solicitó terapia individual. El caso que les he presentado, es sin duda, un caso especial y dramático.

Para nosotros los bomberos e integrantes de grupos de rescate, es fundamental la preocupación por nuestra salud mental y la del personal. La labor de Bomberos, a las puertas del siglo XXI, necesita la inclusión de la Psicología y el concurso de especialidades que seleccionen al personal, capaciten a la comunidad y manejen tanto situaciones de emergencia como de post-emergencia. La precaución y la prudencia, factores decisivos en el éxito de la prevención de accidentes son fundamentales en la formación de nuestro personal. Si pese a esto, igual se produce una emergencia con consecuencias psicológicas significativas, se debe actuar terapéuticamente en forma oportuna y con los procedimientos que se sugieren. De esa forma, restableceremos el equilibrio y el buen funcionamiento personal y colectivo de nuestro grupo de rescate y evitaremos estados o reacciones patológicas posteriores. Este tipo de actos no es ajeno a nuestra labor.

En una oportunidad Bomberos concurrió a un principio de incendio. Ésta fue la determinación suicida de una persona que decidió poner fin a sus días quemándose a lo bonzo. Las chocantes imágenes, sensaciones, olores e impresión emocional produce un impacto psicológico fuerte en el personal.

Y otro caso similar al anterior. Estuve a cargo como primer socorro en un principio de incendio. Una mujer se quemó impregnando su cuerpo con parafina. Cuando ingresé a la habitación y en medio del descontrol emocional que imperaba en ella, me grito ¡Mátame, Mátame...! El impacto que tuvimos los concurrentes fue muy fuerte y observé una similar sintomatología a la descrita en el personal que me acompañaba en esa ocasión.

Durante la actuación en una emergencia se produce un fenómeno muy interesante, que Frankl (7), ha descrito como el equivalente de la enfermedad de Caisson y que otros autores, como Merloo (13), llaman “La enfermedad mental del cajón”. Dice éste último que cuesta comprender que el alivio de una tensión sea también tensión. Esto se debe a que el organismo, tanto en lo físico como en lo psicológico, requiere de un proceso de adaptación al nuevo orden que ofrece el nuevo mundo exterior. Para lograr este nuevo equilibrio es necesaria la concurrencia de diversos mecanismos psicológicos. Análogamente con frecuencia vemos en nuestro personal que cuando están sometidos a una gran tensión en una emergencia, responden tal vez con el redoble de su fuerza y, una vez terminada la emergencia o acto de servicio, les sobreviene la sintomatología. A través del tiempo he observado que es de vital importancia, para las personas que participan en una situación de emergencia, saber el futuro que tendrán las personas rescatadas. Este conocimiento contribuye significativamente a su recuperación.

Los constructores de túneles trabajan bajo el agua en cajones donde se mantiene el aire a gran presión para no permitir el ingreso del agua. El ambiente es bien tolerado por los obreros. Cuando dejan su trabajo en forma rápida, y se alivia la presión atmosférica, se manifiesta toda clase de síntomas físicos y psicológicos. En lo psicológico aparece generalmente una sensación de pánico que debe ser tratada por un especialista con prontitud.

La práctica profesional me cuenta de casos que no fueron tratados oportunamente, y en los que varios años después, surgió la sintomatología o equivalentes de ella. Es importante apuntar que en el tratamiento de personas portadoras del “síndrome post-emergencia” se debe evitar el “furor curandi”. El proceso psicoterapéutico toma un tiempo y éste jamás debe ser violentado.

En forma reiterada los socorristas afectados del síndrome post-emergencia, cuentan el suceso traumático que los afectó. Esta repetición tiene su sentido y razón y corresponde a inconscientes intentos por restablecer el equilibrio psicológico. Es la punta del iceberg que asoma; es el conflicto que se muestra.

### **14.3 SEGUNDA AGRESIÓN**

El Eros y el Thanatos son dos impulsos primarios y por lo tanto presentes en todo acto humano; Winnicott sostenía “ el amor y el odio constituyen los dos principales elementos, a partir de los cuales se elaboran todos los asuntos humanos. Tanto el amor como el odio implican agresión”. Cuando hablamos de agresión, no solo debemos pensar en la agresión física proferida con un objeto contundente o en la agresión verbal expresada a través de un improperio o palabra de torpe ganancia, sino que también debemos pensar en actitudes y conductas que en muchas ocasiones resultan ser muy agresivas, incluso más dolorosas moralmente que las físicas y que van desde el sarcasmo a la ironía, pasando por la omisión o el comentario inoportuno. Especial mención merecen las conductas público-agresivas, que observamos con frecuencia tales como, no devolver llamadas telefónicas, botar papeles en la calle.

Freud y los psicoanalistas nos han hablado inextenso de los actos fallidos, todas aquellas equivocaciones, olvidos, cambios de nombres que efectuamos a diario. Un señor envía una tarjeta de agradecimiento a un amigo a raíz de la invitación a una fiesta que le fue cursada y en vez de decirle fue hermosa la fiesta, le dice fue asquerosa la fiesta...muchas gracias. Aquí hay, sin dudas una agresión.

No pretendemos hacer una lista que sería interminable de este tipo de agresiones, solo nombraré algunas que en este momento se me vienen a la mente, tal vez por su frecuencia cotidiana y daño constante. Por ejemplo, despertar suspicacia, no colocarse elementos de protección en el trabajo cuando se requiere, incentivar a una persona al riesgo no controlado, no respetar el reglamento del tránsito, ocultar información , no dar aviso que un equipo está en malas condiciones de funcionamiento; interferir en una emergencia la coordinación con otro servicio de utilidad pública.

La falta de empatía es una expresión muy agresiva, que la sociedad contemporánea con su ritmopatía cada día más enfermiza, ha hecho una práctica habitual, “no hay tiempo para ponerse en el lugar del otro”. Frecuentemente escuchamos frases tales como “no es problema mío”, o “no estoy ni ahí”.

Para Winnicott, “ la agresión tiene dos grandes significados , por una parte, es directa o indirectamente una reacción ante la frustración; por el otro es una de las fuentes principales de energía que posee el individuo”. No es mala la agresión en la medida que sea constructiva, al servicio del amor, es decir, que tenga sentido. Tomar una manguera y mojarme a media noche por puro gusto sería una locura, sería un acto autoagresivo y thanático. Sin embargo, mojarme en un incendio a la misma hora por salvar una vida o sus bienes es un acto de amor, porque tiene sentido.

En las situaciones de emergencia, a diario escuchamos por parte de familiares y afectados, frases dolorosas de contenido dramático, que muchas veces provocan indignación o a lo menos asombro. “Me hicieron esperar una hora... se paseaban y nadie me decía nada. Me dijeron lo que tenía pero no entendí el nombre de la enfermedad... Quedé peor... lo primero que me preguntaron es si estaba curado... me preguntaron seis veces mi nombre y finalmente me lo cambiaron...me dijeron que había amanecido mejor y en realidad se había muerto...o viceversa.” Vejamen, psicopatía, exhibicionismo verbal para impresionar que se sabe son las primeras expresiones que se nos vienen a la mente si queremos calificar estas situaciones, pero con un poco mas de calma yo diría que es la disociación que experimentamos quienes trabajamos con el dolor, para hacerlo soportable. Es un mecanismo de defensa que causa mucho daño a los demás.

Un día el conductor de una pompa fúnebre, sonriente me comentó “Hemos tenido cuatro servicios hoy”. A un médico le escuchaba. “Tuve 2 apéndices en la mañana”, es decir, dos personas que fueron operadas de apendicitis y que deben haber estado muy asustadas y sus familiares muy preocupados... le comenté. Se notaba indudablemente a estos hombres muy distantes del dolor de esos cuatro sepelios y dos operaciones y lo entiendo. Sin embargo, creo que no se puede permitir la falta de empatía, el respeto por el prójimo y el espíritu de servicio que debe acompañar y estar presente en toda persona y especialmente en quienes tienen contacto con el dolor humano y situaciones de emergencia.

El daño psicológico que se puede ocasionar y que de hecho se produce es enorme y es evitable, seleccionando bien al personal e instruyendo mejor a los mismos.

El tema está siendo sensible, hace algún tiempo leí un artículo escrito por Norma Cornegay Clarke titulado “el empresario sádico”; el periodista y dramaturgo Robert Greene escribió “ Las 48 formas de aplastar al prójimo.”

En los últimos años me ha correspondido atender profesionalmente a muchas personas, que me han hecho relatos muy dolorosos, tristes incluso insólitos, de verdaderas agresiones psicológicas, ya sea en el trabajo o en emergencias . No me voy a referir a ellas por razones éticas y porque todos sabemos que el tema es real y a más de algún lector le ha correspondido vivirlo y por qué no decirlo... padecerlo.

En el libro **Psicología de la Emergencia**, muchas veces nos referimos a estos maltratos diciendo... es casi una agresión o es una verdadera agresión.

Asistí a un curso dictado por Carolyn V. Coarsey donde ella nos habló del concepto de “Segundo asalto”, que readequamos en nuestra terminología como segunda agresión. Ella define el segundo asalto como “El daño no intencional que a menudo ocurre después de un accidente debido a la falta de planificación u organización. Puede ser causado, nos dice, por la falta de comprensión de los roles y responsabilidades o la ausencia de un entrenamiento de calidad”. Basados en este concepto, definimos la segunda agresión, como toda omisión, equivocación, información incompleta, comentario inoportuno, opinión impropia o actitud inadecuada que tenemos los socorristas frente a los afectados en un accidente o sus familiares”. El asombro o admiración en el lugar mismo de una emergencia con frases o expresiones tales como “Ah... churra... ah” o en la extricación “tráeme un cuchillo...el otro te digo..apúrate”, ¿qué cree usted que piensa la víctima?, o cuando hablamos en clave pensando que los afectados no se dan cuenta. La verdad es que están hiper-atentos e hiper-alerta a todo lo que ocurre. El no explicarle a un afectado lo que se va a hacer con él o ella, es una segunda agresión que genera niveles indescriptibles de ansiedad, aunque esta persona esté inconsciente, incluso hay quienes sostienen que las personas aunque estén inconscientes captan más de lo que uno imagina y que lo que captan es fundamental para su recuperación psicológica.

En las situaciones de emergencias existen prioridades que van de la extricación, a la estabilización de las víctimas, pasando por la asistencia e información a sus familiares. Lo anterior nos muestra sin dudas, un cuadro de mucho dolor y angustia, por otra parte, es evidente la evolución y el perfeccionamiento que con mucho esfuerzo realizan los grupos de salvación y socorrismo; vehículos modernos, sistemas de la alarma y comunicación de alta tecnología, equipos eficientes y un personal altamente capacitado... Sin embargo, jamás se logrará eliminar el dolor psicológico y moral tanto de las víctimas como de sus familiares, que sin mala intención, a veces podemos ocasionar. No obstante todo este panorama y esta descripción podemos reducir y evitar nuevos sufrimientos, malos ratos y angustias a los familiares de los afectados. Hechos aparentemente sin importancia tienen un gran significado para las personas; decirle buenos días ya

es una agresión o preguntarle ¿cómo está?. O iniciar el contacto diciéndole qué desea; demoras innecesarias en entregar información, falta de empatía del personal de turno, metodología inadecuada en la entrega de información, actitudes generadoras de ansiedad, abandono, información incompleta, impuntualidad, diagnósticos equivocados, contradicciones, comentarios estresantes o inadecuados por citar algunos, pueden provocar mucha angustia en los afectados que se sumará al dolor inicial.

Trabajar con el dolor humano es siempre difícil pero tiene un sentido, por el sacrificio que implica, un significado por la nobleza que manifiesta, pero al mismo tiempo, mucha responsabilidad.

Mucho se ha hablado en nuestra cultura de la libertad, incluso existe una estatua para la libertad, ha llegado el momento, nos dice Víctor Frankl, de construirle una estatua a la responsabilidad.

#### **14.3.1 PREVENCIÓN DE LA SEGUNDA AGRESIÓN**

La prevención de la segunda agresión, esta íntimamente relacionada con tres conceptos: Eficiencia, eficacia e inteligencia emocional.

La eficiencia, consiste en lograr los objetivos sin daño, con una buena calidad de servicio; en cambio la eficacia, consiste en lograr los objetivos sin considerar mayormente los costos, la inteligencia emocional por su parte, no es otra cosa que la aplicación del criterio y de la prudencia, esa habilidad para captar las claves sociales y psicológicas de cada situación.

Lo que para una persona puede ser rutinario, para los afectados puede ser tremendamente significativo. Así por ejemplo, muy distinto si entrego a los padres de un adolescente un diagnóstico de esquizofrenia fríamente diciendo “Haber, haber, ah, si tiene una esquizofrenia; a decir lo mismo, de otra manera, pensando en el impacto emocional y en el sufrimiento que le va a significar la noticia diciendo: Su hijo tiene un problema psicológico importante. Diría bastante serio, que va a requerir de tratamiento prolongado, afortunadamente, en la actualidad existen los medios adecuados para hacerlo y muy buenos profesionales que lo ayuden... Es una enfermedad grave, complicada. Con la segunda metodología, he ido poco a poco acercando a la persona a una realidad dolorosa. Mi interlocutor no necesita comprobar mi elocuencia ni mi retórica, ni le interesa mi exhibicionismo verbal, necesita palabras sencillas y afecto, empatía y comprensión. En otras palabras, cumplir siempre con la primera regla de oro, decir la verdad, pero en forma dosificada, de modo que nuestro interlocutor sufriente pueda asimilar el mensaje con menos dolor.

Los programas de atención de familiares de víctimas de accidentes y desastres, deben estar inspirados en una política donde el primer objetivo, sea evitar más sufrimiento del ocurrido, desarrollando en quienes trabajen con el dolor empatía.

#### **14.4 ATENCIÓN DE FAMILIARES DE VÍCTIMAS DE ACCIDENTES Y DESASTRES**

*“Los individuos aspiran cada vez más a un desapego emocional en razón de los riesgos de inestabilidad que sufren en la actualidad las relaciones personales”*

LIPOVETSKY

##### **A. ASPECTOS GENERALES**

Una de las situaciones más difíciles que les corresponde enfrentar a los socorristas en general, es la atención de familiares de víctimas de accidentes y desastres.

Los últimos años se han caracterizado por un aumento considerable de accidentes con multiplicidad de víctimas, sean éstos de origen automovilístico, aéreos o de otra naturaleza.

No solo el Titanic nos ha dejado un amargo legado, sino que también otras tragedias como la que sucedió el 8 de diciembre de 1863 a causa del incendio que ocurrió en la Iglesia de la Compañía de Jesús, en donde dos mil personas murieron en la ciudad de Santiago. Este hecho fue el que dio origen al Cuerpo de Bomberos de Santiago.

La atención para los familiares de víctimas de accidentes y desastres comienza muchas veces en el mismo lugar de la tragedia por parte del personal de socorro y es fundamental para el pronóstico psicológico de los afectados. En los actos del servicio, a los bomberos, constantemente nos corresponde hacer esto con el consiguiente costo emocional para quienes lo realizamos.

Trabajar con el dolor humano es muy noble, pero también sumamente duro y precisa de condiciones especiales, de conocimientos profundos y de capacitación psicológica. El socorrista actual debe tener o desarrollar el perfil resiliente.

La resiliencia es la capacidad para enfrentar adversidades, salir fortalecido de ellas e incluso mejorado.

¿Qué hacer en estos casos?. ¿Cómo se responden las preguntas difíciles que hacen los familiares?. ¿Cómo se soporta el dolor?. La respuesta nos la da la Psicología de la Emergencia que en uno de

sus capítulos trata temas relativos a esta capacidad para enfrentar adversidades y fortalecerse luego de ellas.

Se sabe que la modificación de actitudes y conductas es una de las características propias del ser humano. Aprender a distanciarse emocionalmente del dolor ajeno, es esencial. Esto significa, sin perder jamás de vista el aspecto humano, mantener nuestro rol profesional para así evitar la identificación proyectiva, que como se sabe, consiste en hacer propia la angustia, pena o dolor de nuestro interlocutor y actuarla.

En los desastres, los familiares normalmente concurren al lugar de los hechos o se enteran de la situación por los diferentes medios de comunicación y el contacto que se establezca con ellos, será emocionalmente muy intenso, por lo tanto, debemos estar capacitados para brindarles una buena ayuda y, a la vez, nosotros no dañarnos. El familiar proyecta sus sentimientos y es fácil, a no mediar que se esté preparado, hacerlo propio, traerá como consecuencia pasar a ser un familiar más y complicar la situación.

En la Segunda Convención Mundial de Bomberos Voluntarios, realizada en nuestro país el año 1989, me referí en líneas generales al tema. Hoy en el 3er. milenio es una necesidad que el bombero y el socorrista esté preparado en esta materia. La sociedad lo exige. Primero fue el fuego, luego los accidentes automovilísticos, las sustancias peligrosas o los espacios confinados. También lo es la prevención primaria, es decir, el conjunto de normas y medidas tendientes a evitar emergencias, tema que permanentemente se nos solicita, donde se encuentra la psicoprevención, ahí buscamos el cambio de actitud frente a la seguridad. Pero muchas veces la catástrofe comienza cuando la emergencia ha terminado y es ahí cuando el bombero o el socorrista debe estar presente, en el después, haciendo prevención terciaria.

## **B. INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA:**

*“Como la ansiedad es un sentimiento tan penoso, todo el mundo adquiere técnicas para enfrentarse a ella o para defenderse de la misma. Los mecanismos de defensa (respuestas aprendidas para evitar o reducir los sentimientos de ansiedad) se usan comúnmente para permitirle al individuo vivir con mediana tranquilidad”*

PAUL MUSSEN

La intervención psicológica siempre es necesaria, tanto por la naturaleza del ser humano como por la situación. Una de las mejores

intervenciones es mantener el silencio: Acompañar y escuchar. Frecuentemente los terapeutas mejoramos a nuestros pacientes con el solo hecho de escucharlos atentamente y lo que es fundamental, con calma y tranquilidad, ya que esa será la imagen que psicológicamente internalizará nuestro interlocutor. ¿Qué decir?, es la pregunta que surge, que nos hacemos y que nos angustia. Entreguémosles solo verbalizaciones, frases tales como: “comprendo su dolor”, “trato de imaginar lo difícil que es para usted lo ocurrido”, con esto, le estaremos dando un sentido al sufrimiento.

Muchas veces le he comentado a los familiares, lo terrible que habría sido para la víctima que él o ella hubiera fallecido. Se imagina como estaría sufriendo o llorando por usted. ¿No será una forma de mitigar su sufrimiento el que usted lo haga por ella o él?.

En este caso, le hemos dado sentido a su dolor, no importa el cómo cuando hay un porque, nos dice Frankl en su logoterapia que es, a mi juicio, una de las mejores orientaciones terapéuticas en estos casos, y es la que normalmente utilizamos.

No exclusivamente las compañías de bomberos de rescate precisan de estos conocimientos y mensajes, sino que todo socorrista o asistente, por su rol social, debe adquirir estos conocimientos.

#### **14.5 ETAPAS DE UN DESASTRE**

*“No es quien obra quien tiene conciencia,  
sino quien observa”*

GOETHE

En todo evento con multiplicidad de víctimas se distinguen tres etapas:

La Primera, es la de “**ansiedad**”, donde no se sabe con certeza lo ocurrido. Las primeras informaciones son siempre inexactas. En medio de la incertidumbre impera la angustia, la esperanza, el dolor y la fantasía. En esta etapa debemos contener emocionalmente a los familiares de las víctimas y observar muy atentamente lo que dicen y cómo lo dicen. Es importante que los mensajes sean siempre en positivo. Es diferente decir “No tengo información que entregarle; a decir ...la información que le puedo entregar en este momento, es que estamos recopilando datos y antecedentes y a penas estén en nuestras manos se los entregaremos....déme su nombre, su teléfono y el nombre de la persona por la cual usted pregunta”. Con esta modalidad mostramos un trato personalizado y responsable, lo cual nos permite controlar la demanda de ansiedad contenida.

Le sigue una etapa más concreta, de mucho dolor que llamo la etapa “depresiva”. Se sabe a ciencia cierta lo ocurrido y se vislumbra el pronóstico de la situación y su posible evolución. Es una etapa de sentimiento de pérdida, de duelo, que dura bastante tiempo. Finalmente, aparece la etapa “agresiva”, en donde se buscan responsables o culpables. Psicológicamente significa un intento por comprender, por explicarnos lo ocurrido. En esta etapa se sugiere utilizar las técnicas de reflejo simple y de sentimientos, que explicamos a continuación:

Hay que tener presente en estos casos, que es posible que de parte de los familiares de las víctimas se tengan las siguientes reacciones. Reacciones normales de personas normales frente a un hecho anormal; reacciones anormales de personas anormales frente a un hecho anormal y pseudo reacciones normales de personas anormales frente a un hecho anormal. Cuidado con estas personas y con todos los familiares ya que de un momento a otro pueden descompensarse, pero en especial con estos últimos, el contacto físico resulta muy importante. Por ejemplo, tomarlos de un hombro o de una mano en el estilo personal de cada socorrista. La mirada siempre debe ser a los ojos acompañada de una leve inclinación del cuerpo, esto genera un ambiente más protector y cercano.

No emita juicios, sea neutral. Recuerde que las opiniones generan los hechos. En ese momento no importan sus creencias ni convicciones, en este entendido solo los familiares son importantes. Entre las indicaciones prácticas, está la de identificar lo antes posible al familiar que uno perciba como el más adecuado, controlado y racional y que al mismo tiempo ejerza un ascendiente significativo sobre el resto de los familiares. Esto es útil para aliviar el dolor y evitar episodios negativos.

Si el socorrista no establece un buen contacto con la familia de las víctimas, éste debe ser reemplazado, de lo contrario se entrará en diálogos neuróticos que se centran en lo accidental irritante y no en lo sustancial tranquilizador.

El socorrista o asistente debe evitar el “furor parlante”, o sea, pensar que tiene que hablar mucho y ser el primero en hacerlo. Muy por el contrario, lo importante es que los familiares se desahoguen y así logrará una catarsis que reducirá la presión momentáneamente.

*“El retiro no es una ausencia, sino más bien,  
la búsqueda de una presencia verdadera”*

GEORGE GUSDORF

Un aspecto esencial para los familiares es la privacidad. Necesitan estar solos, expresar sus sentimientos y no que se les haga preguntas. El

socorrista debe desarrollar su inteligencia social, que es la capacidad de intuir y captar en qué momento debe de estar y en cuál no. ¡Hay que saber llegar y también salir de un lugar!, a veces en la ausencia uno continúa presente.

Frente a momentos e instancias difíciles de responder, el asistente o socorrista puede utilizar el recurso de la síntesis, obtenida a través de verbalizaciones, previamente aprendidas, que le permiten organizarse mentalmente. Por ejemplo: “Yo quiero decir algo que me parece importante y que no debemos olvidar y es el hecho de que estamos compartiendo y buscando la mejor forma de aliviar el dolor, en un instante tan difícil como este”. Como se aprecia, se ha hablado bastante y se ha dicho muy poco. Estas intervenciones tienden por lo general a disminuir la tensión y a focalizar la atención en otra temática y al mismo tiempo, suelen ser una buena instancia para solicitar información, formuladas con expresiones tales como:...ah, aprovecho de preguntarle su segundo apellido y su número de teléfono;...también quisiera saber...

#### 14.6 RECURSOS Y TÉCNICAS

***“Los hombres ya no tienen tiempo de conocer nada.  
Compran cosas hechas a los vendedores.  
Pero como no existen vendedores de amigos,  
Los hombres ya no tienen amigos”***

ANTOINE DE SAINT-EXUPERY

¿Qué decir cuando los familiares relatan la historia de la víctima?.  
Respuesta: “Lo importante y sobre todo, lo más hermoso, es que el recuerdo jamás desaparecerá y siempre lo acompañará. Era una persona íntegra por lo que usted cuenta... hermoso recuerdo le ha dejado.”

Existen dos técnicas psicológicas que ayudan ante un diálogo difícil:

1. El reflejo simple . Consiste en repetir las últimas palabras del interlocutor, frase: “y era tan bueno como usted no se imagina”  
RS.- Era muy bueno, ah.

2. Reflejo de sentimiento. Consiste en interpretar el sentimiento que subyace a la intervención verbal. Ejemplo, en la fase agresiva... los únicos culpables fueron...

R.S.- Trato de entender la rabia que usted tiene con ellos... a veces cuesta mantener la calma...

En los casos de llanto excesivo, es importante la intervención recurriendo al contacto físico y al estímulo distractor. Llamo estímulo distractor a la intervención verbal que tiene como objeto distraer la atención del interlocutor. En algunos casos, valiéndose y utilizando el reflejo simple o de sentimientos, y en otros, el recurso de la síntesis. En ambos, se podrá apreciar por lo general, una disminución de la ansiedad o de la pena.

Cuando una persona está muy desorganizada o descompensada, las técnicas de sugestión, ya conocidas, surten un efecto espectacular. La gracia pareciera estar en la solemnidad al hacerlo y en la “magia” para expresarlo. La respiración profunda, tres tragos cortos, pero de ingesta rápida de agua, calma a las personas.

Pero ¿qué ocurre con los socorristas?, pues bien, también ellos requieren liberarse de las toxinas psicológicas que “ingieren” en estos casos. Profesionalmente he atendido a varios socorristas psíquicamente afectados por lo que han vivido y enfrentado. A esta reacción la llamo Síndrome Post-emergencia. La caridad empieza por casa y la forma de hacerlo es con un entrenamiento previo y una terapia posterior, cuando se ha participado en situaciones estresantes.

Por otra parte, las empresas afectadas por una situación de esta naturaleza, necesariamente deben contar con un plan de manejo de crisis. Si su personal está preparado para responder de manera inteligente y adecuada las sorpresivas o suspicaces preguntas que se les haga, esto permitirá salir airoso de la situación, de lo contrario, se corre el riesgo de responder en forma apresurada con las consiguientes consecuencias.

Un funcionario que vivió una emergencia, tal vez acosado por las preguntas que le hacían, se bloqueó y reaccionó mal. La intervención no duró más de 20 segundos, pero el daño a la imagen corporativa fue importante y se requirió de mucho tiempo para reparar sus efectos. Este funcionario declaró en un canal de televisión lo siguiente; “unos dicen una cosa, otros dicen otra, en esta empresa nadie sabe nada, déjenme tranquilo”. Continuando con nuestro análisis y planteamientos, esta persona normal reaccionó anormalmente frente a un hecho anormal.

Las consecuencias de una mala acción pueden afectar en lo psicológico a nivel individual y también en lo social, familiar y laboral.

## 14.7 SÍNDROME DE BURNOUT

*“Sufrimientos y pérdidas nos hacen tristes  
pero a la vez doctos y sabios”*

FRANKLIN

El síndrome Burnout o síndrome de “estar quemado”, descrito por la psicóloga Dra. Cristina Maslach, recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar la “tensión” al interactuar y tratar reiteradamente con personas, portadoras de una carga emocional intensa. A los asistentes y socorristas no solo nos corresponde actuar en la emergencia, sino que muchas veces debemos acompañar a las víctimas a centros asistenciales y compartir junto a sus familiares momentos muy difíciles.

El Burnout, dicen los autores, no es cualquier tipo de estrés. Es un tipo de estrés asistencial, que afecta a los profesionales de distintas ramas, que a través del tiempo mantienen una intensa implicación en una situación problemática, cargada de frustraciones, temor, desesperación, dolor, llanto y tristeza. Nosotros los bomberos, estamos sometidos permanentemente en forma activa o pasiva a un intenso estrés asistencial. Por ejemplo, en el contacto con los familiares, luego de ocurrida una emergencia, nos encontraremos con un ambiente cargado de angustia y emociones negativas. Comentarios increíbles, reacciones dramáticas, en fin, un escenario desolador.

El síndrome se manifiesta en las siguientes áreas:

### **A. Psicósomáticos:**

Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, y una abundante sintomatología similar al síndrome post-emergencia.

### **B. Conductuales:**

Ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Ensimismamiento, aislamiento, muchas veces comentan los bomberos, como decía anteriormente, “hace tiempo que no viene”.

### **C. Emocionales:**

Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, que dicho sea de paso, es distinta a la actitud empática que debemos tener, con la salvedad de evitar la identificación con los sentimientos y emociones de los afectados.

### **D. En ambiente laboral:**

Detrimento de la capacidad de trabajo y de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, hecho que es más notorio y significativo, por la naturaleza, condiciones y características de nuestros asistidos; aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes. Dado el tipo de trabajo e interacción que le corresponde al bombero en su rol de asistente, es susceptible de hacer este síndrome. Si bien existe similitud en algunos signos y síntomas con el síndrome post-emergencia, en lo conductual y sobre todo en su etiología son distintos.

### **Primera intervención.**

Cuanto antes comience el tratamiento más rápida será la mejoría, por esta razón, en ausencia de un especialista, se debe reunir al personal con el fin que se desahogue contando lo que le correspondió hacer y lo que sintió. Se sugiere evitar comentarios acerca del procedimiento, aunque muchas veces es inevitable referirse a ellos. La idea es centrarse en los sentimientos vividos, preguntándoles qué sintieron, cómo se sintieron, qué ocurrió cuando llegaron a casa.

Quien dirija la sesión dará inicio a ésta, dando a conocer los objetivos que son los siguientes:

1. Compartir los sentimientos vividos luego de enfrentar la emergencia y de ese modo integrar el recuerdo con el afecto y sentimientos asociados.
2. Restablecer el equilibrio emocional en caso que hayas sido vulnerado como consecuencia de la emergencia, disminuyendo y eliminando la sintomatología asociada.

El moderador luego dará a conocer las reglas del taller que son las siguientes.

1. Lo que se hable en el grupo, es información restringida, esto es, no se comenta a no ser en una próxima sesión.

2. Todos los participantes intervienen cuando lo deseen y los demás escuchan con atención y respeto.

3. La fraseología recomendada es... yo sentí... lo que a mí me ocurrió... a mí me dio la impresión que...

4. Se evitarán los tú siempre... tú nunca... las descalificaciones y los prejuicios.

5. Se tratará siempre de reconocer lo positivo que haya realizado el socorrista o asistente, con frases tales como: ...pero lo importante es que tu estuviste con el afectado, fuiste capaz de acompañarlo y eso tiene que haber sido muy significativo para él.

El reconocimiento de la sintomatología como normal frente a un hecho anormal es terapéutico per se. En mi experiencia, uno de los primeros comentarios que hago en estas sesiones es decirle a los participantes, que es normal tener la sensación de que pudo ser mejor el trabajo realizado o que no se pudo llevar a cabo todo lo planificado en ese tipo de emergencias. Con esta intervención apuntamos a eliminar sentimientos de culpa que muchas veces angustian a los socorristas o asistentes a extremos insospechados.

El tema de anteriormente presentado, ha despertado gran interés no tan solo en nuestro país sino también en cuerpos de bomberos, industrias y equipos de socorro de países hermanos, así es, como me ha correspondido dictar seminarios acerca de esta materia, en Argentina, Perú, Colombia, República Dominicana, Estados Unidos y Europa.

La prevención de estos síndromes es fundamental y comienza con la selección del personal. En la actualidad y debido a las complejas situaciones que pueden enfrentar los socorristas y asistentes, se debe seleccionar cuidadosamente al personal y al mismo tiempo, se debe entrenar y capacitar rigurosamente a los mismos, de modo de formar en ellos un perfil que llamamos “el perfil resiliente” es decir, con la capacidad para enfrentar adversidades e integrar afectos y recuerdos dándoles significado a sus actuaciones.

En este artículo formulo por primera vez, el concepto de “LOGO-PREVENCIÓN.” Y lo refiero al sentido que tiene evitar dolor en los semejantes, previniendo la ocurrencia de hechos no deseados y si estos se producen, evitar y reducir al máximo sus consecuencias, para luego reparar el daño.

El asistente o socorrista no realiza un acto automático, rutinario o de buen gusto cuando ayuda, cualquier día, a cualquier hora y en cualquier circunstancia, sino que por sobre todas las cosas, su ayuda

es un acto que tiene sentido humano y por lo mismo trascendente.

#### 14.8 SINDROME DE IDENTIFICACION DE VICTIMAS...

*“No hay que temer a las sombras.  
Solo indican que un lugar cercano respladece la luz”*

RUTH RENKEL

El síndrome de identificación de víctimas, se refiere al deseo y actitud de ayuda urgente, que permita saber el paradero de los afectados; se caracteriza por la expectación ansiosa y el deseo de encontrarlos sanos y salvo; pero que, con el correr del tiempo, va decreciendo, generando sentimientos de frustración, incluso culpa en los socorristas. Es frecuente en estos casos la sensación de haberlo podido hacer mejor o de no haber podido poner en práctica todo lo que el socorrista sabía. Por esta razón, es necesario al término de cada jornada, convocar a una sesión de primeros auxilios psicológicos, de modo que el regreso a casa y el ingreso a casa sea menos difícil.

#### 14.9 TURISMO DE DESASTRE...

*“El generoso es inaccesible a las ofensas.  
Puede alguien tratar de hacerle daño,  
pero la ofensa no llega a él.  
No se siente ofendido,  
porque es más rápido en perdonar  
que el ofensor en ofender”*

J.L.MARTIN DESCALZO

El deseo de ayuda es innato en el ser humano, independientemente que de socorristas se trate. Sin embargo, por la naturaleza de su rol, el socorrista está mucho más expuesto a concurrir y participar como sea en un desastre.

Muchas veces esto se convierte en una incomodidad más que en una ayuda... Así es, como vemos socorristas que se pasean, miran, observan o incluso entorpecen el control en una emergencia o bien llegan con ayuda inadecuada, una donación de parcas a un lugar donde no hay invierno. Por esta razón, es fundamental identificar las necesidades de los afectados, tanto para designar el personal de ayuda como para decidir el tipo de ayuda que se requiere.

## 14.10 DECÁLOGO DE LA LOGOPREVENCIÓN

¿Qué es lo que ayuda?

Ayuda

...el tiempo de buena calidad  
ayuda el criterio, la prudencia y el afecto  
...la aceptación incondicional  
...la preocupación y el respeto por la persona  
... la combinación de la técnica con la intuición  
ayuda el conocimiento del hombre  
...la entrega desinteresada a los demás  
el momento preciso para decir algo  
...la comunicación en medio del silencio  
ayuda mantener siempre el rol profesional  
... la calidez y la atención personalizada  
...escuchar más que hablar  
ayuda comunicar y acompañar  
...darle sentido al sufrimiento  
... comprender más que explicar  
ayuda la honestidad y decir siempre la verdad  
...la palabra simple pero profunda a la vez  
...la confianza y la sinceridad  
ayuda a la flexibilidad y la comprensión  
...la búsqueda de alternativas  
...la empatía permanente y el sentido común  
ayuda tu sabiduría interna e ignorada  
...tu presencia física muchas veces ausente  
pero moralmente siempre presente  
ayuda la fe en Dios  
...la transformación del dolor en fortaleza  
...el que tú sufras por alguien, a que alguien sufra por ti  
ayuda el tiempo cronológico  
...pero por sobre todo el tiempo personal  
...ayuda...Tú ayudas.

# 15

## ACTUACIÓN ESCOLAR EN EMERGENCIA: OPERACIÓN AESMER



## 15. ACTUACIÓN ESCOLAR EN EMERGENCIA: OPERACIÓN AESMER

### 15.1 Autocuidado un valor que se debe adquirir en la infancia

**“Cada niño es un letrero viviente que dice:  
¡Precaución!”**

OSCAR WILDE

Si bien el objetivo de este capítulo, es que la comunidad escolar adquiera técnicas y estrategias que le permitan actuar adecuadamente en una contingencia, es importante también promover el autocuidado.

Las estadísticas revelan cifras significativas de accidentes en los establecimientos educacionales, que si se implementara un programa de autocuidado, sin duda, se podrían reducir ojalá a cero.

Cada etapa del desarrollo tiene características diferentes según los especialistas y por lo tanto, la metodología es distinta según la edad y etapa del desarrollo en la cual se encuentre nuestro educando. Si programamos en esta materia al niño desde que ingresa al sistema educacional, es posible que tengamos buenos conductores de vehículos y por lo tanto no tengamos accidentes de tránsito y reduzcamos la tasa de accidentes en general. Al mismo tiempo, si los profesores destinan algunos minutos de la hora de consejo de curso y de las reuniones con los apoderados, para tratar esta materia, estaremos cumpliendo con este propósito de evitar accidentes.

Sabido es, que la prevención de riesgos, no es una materia que el común de las personas se motive espontáneamente por aprender, por esta razón, se debe identificar el autocuidado con lo máspreciado y querido que todos tenemos, nuestra familia. Si al niño le asociamos su autocuidado con la felicidad de sus seres queridos y le mostramos el dolor psicológico de quienes lo quieren en caso de tener un accidente, el niño se cuidará con más facilidad y al mismo tiempo, lo iremos programando en la vida como una persona segura. Cuanto más precoz sea una experiencia o un aprendizaje, más decisivo será en la vida de esa persona, nos enseña la psicología..

***“La mayor ayuda a la educación de los adultos,  
son los niños”***

CHARLIE JONES Y BOB PHILLIPS

Chile es uno de los países pioneros en materia de seguridad escolar. Nuestros educandos y sus profesores no están lejos de enfrentar una

situación de emergencia con sus consiguientes consecuencias. Es así, como la Operación DEYSE ha satisfecho una necesidad importante. ¿Cuántos accidentes se han evitado a partir de este plan?. ¿En cuántos jóvenes hemos sembrado la semilla de la prevención?.

El balance es bueno, sin embargo, se ha utilizado exclusivamente un hemisferio cerebral, en los estudiantes para los planes de prevención. Sabemos que los riesgos pueden ser minimizados, pero jamás eliminados. DEYSE minimiza riesgos; AESMER pretende disminuir los accidentes y evitar hechos lamentables como los que describe una noticia aparecida en el Diario La Tercera el 29 de junio de 1997: “ocho niños mueren en simulacro - RIGA, Letonia (Reuter) -. Ocho niños murieron ayer al precipitarse a tierra la cesta de una grúa que se desprendió durante una exposición de técnicas para el combate de incendios en Letonia, informó el Ministerio del Interior”.

El accidente ocurrió en Talsi, a 96 kms. al noroeste de la capital Riga, también dejó por lo menos a 21 heridos, 7 de los cuales están graves.

“Se trata de un caso de negligencia dolosa y haremos una investigación penal. Los funcionarios a cargo permitieron que más de 20 niños se subieran a la cesta, lo que era demasiado”, declaró el portavoz.

## DESCRIPCIÓN

*“Quiero que los niños vengan al colegio  
con la misma alegría que vuelven a la casa”*

LA SALLES

La Psicología de la Emergencia es una psicología aplicada. La Operación AESMER, Actuación Escolar en Emergencia, es una aplicación de la Psicología de la Emergencia, es un plan de salvamento y rescate dirigido especialmente a los educandos y profesores para actuar con calma, prudencia y control emocional frente a situaciones riesgosas. El presente trabajo hace mención al rol de cada hemisferio cerebral en situaciones complejas de riesgos y, a la vez, plantea los fundamentos de este plan de prevención de riesgos, una vez producida una emergencia. La finalidad no es otra que un mayor aprovechamiento, tanto de nuestras capacidades intelectuales como emocionales en bien de la seguridad.

Cualquier intervención a favor de la seguridad y autocuidado, será siempre una inversión.

## 15.2 ¿CÓMO EDUCAR CADA HEMISFERIO CEREBRAL?

*“Soy en parte ese niño  
que cae abrumado de imposibles presagios”*

ENRIQUE LIHN

Los avances, descubrimientos e investigaciones de la Neuropsicología y mi experiencia en esta materia, me lleva a precisar algunos conceptos. Los sistemas funcionales de nuestro cerebro tienen un objetivo constante, un funcionamiento variable y están determinados desde lo biológico hasta lo cultural, pasando por lo emotivo. Esto significa, que si queremos desarrollar un sistema funcional de capacidades racionales, haremos ejercicios de vocabulario, lógica y gramática. Del mismo modo, para impulsar los sistemas funcionales que nos permitan controlar nuestra conducta frente al peligro, haremos ejercicios prácticos, que irán ampliando nuestra memoria orgánica llamada técnicamente procedural. De esta forma podremos lograr en un momento determinado que una persona bloqueada intelectualmente, no lo esté emocionalmente.

Recuerdo el caso de una secretaria quien aquejada del síndrome alcohólico de Korsakoff no recordaba cómo se escribía una serie de palabras, comunes y corrientes, pero al transcribirlas en su computador las escribió correctamente. Nuestra paciente tenía lesionada su memoria proposicional, pero intacta su memoria orgánica o procedural. Seguramente las palabras dictadas antes las había escrito miles de veces. En esta ocasión su hemisferio derecho respondía. Del mismo modo, mediante ejercicios prácticos, podremos educar el hemisferio derecho de nuestros alumnos frente a situaciones de emergencia y así, cuando ellos enfrenten un peligro, lograremos que tal vez no respondan racionalmente, pero sí realicen las conductas y acciones que corresponden.

Se sabe que la intensidad del estímulo es proporcional a la magnitud de la respuesta. Frente a una pequeña emergencia, la reacción es generalmente lógica y racional, pero en la medida en que ésta aumenta, las capacidades intelectuales, como el raciocinio, la prudencia y el control de nuestra conducta, son rebasadas por las funciones del hemisferio derecho, que es el más antiguo y por lo tanto, biológico y arracional. Ahí está grabado todo nuestro pasado primitivo e instintivo y por ello muy útil y eficaz. Recordemos lo difícil que era para el hombre subsistir al comienzo de la humanidad: animales voraces, cataclismos y tormentas exigían los mecanismos de subsistencia necesarios

que hoy forman parte del receptáculo de reservas para actuar frente al peligro. La sociedad contemporánea les inculca el desapego a nuestros niños desde sus primeros años de vida. Toffler (19), afirma “los estudiantes de hoy enfrentan elevados cambios en sus clases”.

Si a esto le agregamos que los niños hoy en día nacen más desarrollados y maduran precozmente, sin duda nos enfrentamos a riesgos que en décadas pasadas no estaban presentes. El apego del niño a sus padres, el respeto a los profesores y al cumplimiento de las normas impersonales, junto a riesgos menores, no habrían justificado la realización de la Operación DEYSE ni menos nuestra operación AESMER. Sin embargo, hoy en día las conductas que pueden desarrollar los niños abarcan un gran espectro de actividades con sus consiguientes peligros y consecuentes riesgos. Debemos analizar a la luz de la Psicología estos hechos para prevenir, educar y lo que es más importante, preservar la vida.

### 15.3 INFORMACIÓN TEÓRICA

*“Instruye al niño en su camino y aún cuando  
fuere viejo, no se apartará de él”*

PROVERBIOS 22; 6

El comportamiento humano está determinado por múltiples factores y esto lo hace muy complejo. Es así, como una persona puede reaccionar desproporcionadamente frente a un hecho insignificante y esta misma persona reaccionar de manera muy adecuada frente a un problema de múltiples dificultades.

La Neuropsicología, interdisciplina que estudia la relación existente entre el cerebro y la conducta, aporta a la psicología de la emergencia interesantes conocimientos.

Existen varios enfoques neuropsicológicos, los localizacionistas, los holistas, los neo-localizacionistas, pero todos coinciden en que cada hemisferio cerebral tiene y cumple funciones distintas.

La información teórica, racional, proposicional y lógica, es codificada y decodificada por el hemisferio izquierdo del cerebro. Así por ejemplo, si a un niño le advertimos los riesgos que involucra jugar con fósforos, y para ilustrar nuestra conversación le contamos de casos que han terminado en grandes incendios, esto será procesado y asimilado por el hemisferio izquierdo del cerebro. Nuestro infante de seguro contará

en su casa y a sus amigos sobre lo que aprendió y tal vez, producto de su imaginación, le agregue una serie de pintorescos elementos que harán cada vez más entretenido y motivador su relato. Tal vez en la siguiente clase el profesor le haga responder un cuestionario y él obtenga un excelente puntaje en sus respuestas.

Entonces quedará la impresión de que nuestro niño es un previsor en miniatura y que conoce los riesgos que produce el jugar con fuego.

Sin embargo, toda la información que hemos manejado con este niño y todo el aprendizaje que ha obtenido, ha sido teórico y racional. Esto no deja de ser importante, por el contrario, muy importante. Pero una pregunta: ¿servirá esta información y aprendizaje teórico para actuar en una situación real de emergencia en un 100%?. La respuesta nos la da la Psicología. “Clara y categóricamente NO”. Es indudable que los conocimientos teóricos sirven, pero en cosas teóricas. Esto es una materia que requiere de la acción, lo teórico sirve solo en forma parcial.

Cuando se produce una situación de emergencia y necesariamente debemos actuar, el hemisferio derecho es quien guía nuestra conducta y acción. La esencia de una situación de emergencia es el descontrol, la irracionalidad y la combinación de un conjunto de imprevistos.

#### 15.4 SIMULACRO

*“Educa a los niños  
y no será necesario castigar a los hombres”*

PITAGORAS

Tiene como propósito, familiarizar al alumno con situaciones de emergencia. Cuando enfrentamos una verdadera emergencia y si no estamos entrenados en esta materia, el comportamiento humano deja de ser racional y adecuado. En una emergencia todos los participantes están alterados, ven lo que quieren ver y creen lo que quieren creer, pueden hacer cosas útiles e inútiles, inteligentes o inapropiadas. Todo dependerá del grado de control que se tenga sobre su propio comportamiento. En una oportunidad se produjo una emergencia en un liceo capitalino y todo lo planificado no se pudo realizar ya que los primeros en descontrolarse fueron los profesores. ¿Por qué ocurrió esto? porque no habían realizado ningún tipo de simulacro.

Simulacro es todo aquel ejercicio, que se caracteriza por poseer el máximo de elementos que asemejan una emergencia real, donde se imparten roles y se actúa la situación.

## 15.5 OBJETIVOS GENERALES

- Capacitar al profesorado para actuar eficientemente en situaciones de emergencia.
- Adquirir suficiente dominio personal y ascendiente frente al alumnado en una emergencia.
- Generar en cada educando el repertorio conductual suficiente para actuar con calma frente al peligro.
- Minimizar el accidente una vez producido.
- Crear en cada educando una mentalidad preventiva.
- Lograr que cada profesor se convierta en un monitor de prevención de riesgos frente a sus alumnos.

## 15.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

*“Ama y haz lo que quieras. Si callas, callarás con amor; si gritas, gritarás con amor; si corriges, corregirás con amor; si perdonas, perdonarás con amor”*

CAYO CORNELIO TÁCITO

Lograr que los alumnos puedan:

1. Identificar y mencionar las reacciones menos convenientes en la actuación de emergencias.
2. Controlar la conducta frente a pequeñas situaciones de emergencia vividas en simulacros.
3. Adquirir una mentalidad previsoras en términos de detectar e identificar condiciones y acciones inseguras.
4. Resolver situaciones de peligro en un entrenamiento gradual y progresivo.
5. Generar precozmente una cultura de la prevención en nuestros educando.

6. Sensibilizar a la comunidad escolar en esta materia y de ese modo integrar la seguridad al proceso educativo como un valor.

7. Desarrollar la capacidad de dimensionar consecuencias de sus conductas

#### **Reunión de apoderados.**

*“Largo es el camino de la enseñanza por medio de teorías;  
breve y eficaz por medio de ejemplos”.*

SENECA

Una de las instancias más importantes para difundir prevención, autocuidado y cuidado a los demás, la constituye la reunión de apoderados. El objetivo, en lo que respecta al tema, debe estar orientado a motivar, en primer término al apoderado en la materia, para que este motive, valore y refuerce en su educando el tema. Se debe sugerir, que se generen instancias donde su educando pueda realizar actividades de prevención, tanto como actividad recreativa en el hogar como también como actividad sistemática en la vida, así programaremos al niño en esta materia, tal como nos programaron con la honradez y otros valores. El gran Aristóteles decía:

“Adquirir desde jóvenes tales o cuales hábitos no tiene poca importancia: tiene una importancia absoluta.” y más aún, si se lo enseñamos asociado con nuestra familia y haciendo ver el impacto que tiene en nuestros seres queridos un accidente.

Muchas veces he sostenido que la prevención es un negocio, no tan solo desde el punto de vista económico, sino social y familiar.

Incentive a padres y apoderados a través de actividades tales como la Semana de la Prevención; concursos, premios, pueden resultar muy motivadores en esta materia.

#### **15.7 ACTIVIDADES**

*“El principio de la educación  
es predicar con el ejemplo”.*

TURGOT

Las actividades escolares en esta materia son de vital importancia y deben estar de acuerdo al desarrollo cognitivo del alumno. En los primeros años de enseñanza, muy concretas y prácticas, ya en cursos

avanzados, más hipotético-deductivos, pero siempre próximas a la realidad. Como sugerencia propongo las siguientes:

1. Concursos de dibujos y afiches alusivos al tema.
2. Competencias de detección de riesgos.
3. Juegos y ejercicios de simulacros.
4. Análisis de películas.
5. Rol playing.
6. Dramatizaciones.
7. Confección de textos.

## 15.8 METODOLOGÍA

*“Denme una docena de niños sanos, bien formados, y mi propio mando para educarlos y garantizo que puedo tomar uno de ellos al azar y adiestrarlo para que sea cualquier tipo de especialista que yo escoja; médico, abogado, artista, comerciante, y aún pordiosero o ladrón, sin considerar sus talentos, habilidades, vocación y raza de sus ancestros”*

**JOHN WATSON**

La psicología contemporánea ha descubierto, sistematizado y aplicado con gran éxito, un conjunto de técnicas en el ámbito clínico, pedagógico, social y laboral. Hoy hacemos extensivas estas técnicas a la Psicología de la Emergencia y específicamente a nuestro plan. La Neuropsicología nos aporta el conocimiento de las diferentes funciones cerebrales con sus respectivas características en una emergencia.

Por ello, siendo la Operación AESMER preferentemente emocional, ya que en ella movilizamos funciones de nuestro hemisferio derecho, ésta debe tener como fundamento la Operación DEYSE, sin ella no es posible nuestro plan. Primero se educa al hemisferio izquierdo. Una vez que contemos con la instrucción teórica requerida y una vasta capacitación del profesorado, pasaremos a ejercicios simulados de emergencia.

Observaciones realizadas por distintos autores señalan que al utilizar la imaginación, previamente organizamos nuestra conducta, y cuando enfrentamos una verdadera situación, ésta no nos parece tan desconocida.

**Compartamos en la clase lo siguiente:**

*“Hay dos maneras de difundir la luz:  
Siendo vela o el espejo que la refleja”*

**EDITH WHARTON**

Durante una interrogación suponemos las preguntas que nos harán y también las respuestas que daremos, entonces nos sentiremos preparados. ¿Preparados?, ¿En qué sentido?, ¿Lo estamos de tal forma para que nuestro rendimiento no se bloquee por la angustia que produce la situación?. Recordemos que la angustia, cuando invade el comportamiento, limita nuestro desempeño intelectual y puede hacernos cometer errores lamentables. Personas muy inteligentes han actuado inútilmente, inadaptados, y casi suicidas bloqueadas por una situación de emergencia.

*“Una persona inteligente,  
es aquella capaz de poner en contexto el mundo externo”*

**RODOLFO LLINAS**

Luego se debe realizar la parte “práctica - práctica”, como la llamo, la que en forma gradual y progresiva desensibiliza sistemáticamente a nuestros alumnos frente al peligro, en todo momento se debe hacer hincapié en la precaución y la responsabilidad con la que se debe realizar una práctica de este tipo. Los ejercicios siempre tienen que comenzar con una instrucción teórica y luego efectuar un simulacro con aviso. Por ejemplo, quemar papeles podría ser una modalidad para observar el comportamiento de los alumnos frente al fuego y al humo. Es ahí cuando se les debe orientar para que piensen que se trata de algo grave y que tienen que hacerlo con calma y así, poco a poco, ir aumentándoles la intensidad del estímulo, siempre con ejercicios, para medir la capacidad de sus respuestas.

Después de todo esto, corresponde realizar los ejercicios sin aviso. Estos simulacros deben seguir también la secuencia ordenada de intensidad. Para terminar, se recomienda incluir actores que simulen estar heridos, histéricos o con crisis de pánico. Después de cada ejercicio de la operación AESMER, es necesario hacer una evaluación y una replanificación, con el fin de corregir los errores. Las situaciones de emergencia pueden surgir en cualquier instancia y el riesgo a las personas y a la propiedad estará siempre presente.

Recordemos que vivimos en una zona sísmica y que en cualquier momento puede temblar. Todas las medidas de seguridad que se enseñen e inculquen a nuestros educandos para el mañana, serán sin duda, una inversión humana y social. La psicología nos enseña que en

cuanto más precoz sea un aprendizaje, mayor significado tendrá en la organización de la personalidad futura.

Con esto quiero afirmar que es fundamental incorporar en la educación pre-escolar este plan, que junto con la Operación DEYSE conforman un todo compacto para la seguridad de nuestros niños.

No obstante lo anterior, es fundamental prevenir accidentes y emergencias, capacitando a toda la comunidad educativa (profesores, alumnos, paradocentes, auxiliares, etc.).

Algunas estadísticas dan cuenta que en nuestro país se producen anualmente más de 150.000 accidentes escolares. La gran mayoría de ellos, ocurren en los recreos, siendo los esguinces, las fracturas y las caídas los más frecuentes.

Frente a esta situación, es de vital importancia tratar el tema con nuestros educando y con toda la comunidad escolar, de modo de generar una cultura de la prevención y de esa manera reducir y ojalá eliminar la accidentabilidad en nuestros establecimientos educacionales.

## **15.9 CONCLUSIONES**

***“Los libros son abejas que llevan polen de una inteligencia a otra”***

**RUSSEL LOWEL**

1. La Operación AESMER, complemento de la operación DEYSE, no es sólo una sugerencia, sino que una necesidad en las actuales circunstancias.
2. La capacitación psicológica del profesorado y de nuestros educandos significa una inversión humana, social y económica.
3. La Operación AESMER pretende entrenar adecuadamente nuestro hemisferio derecho de modo que, conjuntamente con el aprendizaje racional de la operación DEYSE, conforme un todo armónico que permita controlar la conducta de nuestros educandos.
4. La Operación AESMER pretende planificar acciones tendientes a desarrollar el autocuidado y al mismo tiempo, diseñar las metodologías adecuadas para que cada nivel de la comunidad escolar, adquiera el modelo del comportamiento seguro, los resguardos y técnicas psicológicas para actuar adecuadamente en una contingencia.

# 16

## CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL RESCATE DE SUICIDAS



## 16. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL RESCATE DE SUICIDAS

*“Piensa... esa desesperanza,  
es solo un momento de tu larga vida,  
si te la permites”*

CAROLINA REYES

Intervenir en suicidios o intentos de éstos es una de las problemáticas más agobiantes y tormentosas que vivimos psicólogos y bomberos. Campañas de prevención y la posibilidad de una atención oportuna parecen ser la mejor alternativa. En Estados Unidos existen centros de prevención de suicidios, donde el candidato al suicidio llama por teléfono y le contesta una voz que lo acoge. Sin embargo, las estadísticas son alarmantes. Una verdadera hazaña llena de hombres y mujeres, como Marco Antonio, Virginia Woolf o Van Gogh, exitosos en lo personal o en la vida pública, sin embargo, renunciaron a su vida.

Cada 70 segundos se suicida una persona en el mundo. En nuestro país las estadísticas son significativas. En 1995 se suicidaron 999 personas, en 1998 las cifras fueron similares y en la actualidad parecidas. Estos últimos años, existe preocupación a nivel mundial por los suicidios juveniles e infantiles.

Eligen diversas formas para hacerlo, desde la ingestión de fármacos hasta la horca, pasando por modalidades sumamente agresivas, como las públicas, suicidios en el metro, en los estadios u otros establecimientos de concurrencia masiva.

Desde tiempos remotos el fenómeno del suicidio ha estado presente en la humanidad. Bertholin (5), afirma que los guerreros daneses consideraban vergonzoso morir de una enfermedad o de vejez y para evitar tal situación, se suicidaban. Los godos, cuenta el mismo autor, creían que quienes morían de muerte natural estaban destinados a corromperse en antros llenos de animales ponzoñosos. En el límite de las tierras de los visigodos, cuenta Durkheim (5), había una gran roca desde donde se lanzaban los ancianos cuando estaban cansados de la vida. Las formas, circunstancias y determinaciones han cambiado con el correr de los tiempos.

*“Nada poseo y nada quiero poseer,  
nada amo y por eso nada tengo que perder”*

S. KIERKEGAARD

Se sabe que todos los cuadros psicopatológicos se disfrazan con el ropaje de cada época. En la actualidad, la gente se suicida o a diario intenta hacerlo, por ejemplo, cuando conducen a gran velocidad.

Del mismo modo, son interesantes las observaciones realizadas por distintos autores que concluyeron que los suicidios aumentan en primavera y verano, y disminuyen en invierno. Esto se debe fundamentalmente a que la persona, al ver que a su alrededor todo renace, brota y florece, percibe la realidad, día a día más lejana, y la forma de eliminar esa distancia es aniquilando su existencia. Especial mención merecen las navidades y años nuevos, donde la presencia ausente y la ausencia presente facilitan la aparición de una depresión.

También hay días de la semana que son elegidos con mayor frecuencia por los suicidas. Por ejemplo, el martes ocupa el primer lugar, seguido del jueves y del lunes. Las horas preferidas son a las 11 de la mañana o a las cuatro de la tarde. La explicación que dan algunos autores es que entre esas horas la actividad aumenta y ésto favorecería la plenitud del suicidio. También se ha observado una incidencia importante del ritmo de vida y actividades de la ciudad. Brierre de Boismont, citado por Durkheim (5), observa que en París, dentro de los diez primeros días del mes, se producen más suicidios que en la segunda decena y en la segunda decena más que en la tercera. Pero esta situación no solo merece la atención y descripción del fenómeno, sino que también nuestra actuación.

Supongamos que sorprendemos a un operario en el momento en que sube a una torre de altura y anuncia su suicidio. Sin duda que el nerviosismo, la angustia y descontrol invadirá al resto del personal. Los primeros momentos serán valiosos y a la vez la antesala o preludio del desenlace. Pero por la falta de capacitación en este tipo de emergencias se cometen muchos errores, aunque todos muy bien intencionados.

Un operario dice: “Yo me subo por la ventana y con un lazo lo reduzco”, otro del grupo, sugiere darle un golpe en la cabeza y aturdirlo para efectuar el rescate. Mientras los de más edad, planean hablarle y llamar a la policía, bomberos y la ambulancia. El tiempo sigue corriendo. ¿Qué hacer?. En prevención de riesgos somos los bomberos los que se tienen que preocupar de esta materia que hasta el momento, tanto por su complejidad como por su falta de antecedentes y datos fidedignos, no ha sido tratada.

Se llama suicidio a todo caso de muerte que resulte directa o indirectamente de un acto positivo o negativo ejecutado por la propia víctima, en conciencia de que se produciría este resultado. también es suicidio, la tentativa de ese acto, pero interrumpido antes de que sobrevenga la muerte.

¿Cómo reaccionar y qué hacer frente a un suicida?. ¿Cómo aproximarse al candidato al suicidio?. La respuesta nos la da la Psicología de la Emergencia. Frente a un riesgo, cualquiera sea su naturaleza u origen, donde el peligro para la vida está presente, como es el suicidio, ésta nos indica lo que debemos hacer y cómo hacerlo.

¿Quiénes se suicidan?. Desde el punto de vista psicopatológico, se suicidan los depresivos endógenos y psicógenos. De manera distinta lo hacen los histéricos, epilépticos y esquizofrénicos. Los histéricos mueren muchas veces por equivocación, quisieron llamar la atención, pero excedieron los límites. Los epilépticos suelen hacerlo en forma brusca, impredecible. Por su parte, los esquizofrénicos lo pueden hacer por motivos inéditos.

Los depresivos constituyen el grueso de la población suicida. Ellos lo hacen de distintas formas, a veces anuncian su determinación. Por ejemplo, un hombre de 45 años, de la noche a la mañana se vuelve muy ordenado, paga todas sus cuentas, toma un seguro de vida y al poco tiempo se ahorca. Este ordenamiento es propio de las depresiones severas. Una joven muy alegre y perspicaz, repentinamente se distancia de la gente, se vuelve apática e introvertida y termina sus días con una sobredosis de barbitúricos. Debemos estar atentos a estos bruscos cambios de carácter ya que de estar así, también estaremos haciendo prevención.

### 16.1 ¿ES EL SUICIDIO HEREDITARIO?

*“Yo provengo, más no sé de dónde; soy, más no sé quién;  
he de morir, más no sé cuándo; parto y no sé hacia dónde;  
es inconcebible que esté contento”*

PROVERBIO MEDIEVAL

Esquirol, citado por Durkheim (5), relata el siguiente caso:

- El más joven (hermano) de 6 ó 7 años de edad se vuelve melancólico y se arroja desde el techo de su casa. Un segundo hermano, que le prestaba sus cuidados, se reprocha su muerte, hace varias tentativas de suicidio y muere un año después. Un cuarto hermano, médico, quien dos años antes había repetido con horrible desesperación que no escaparía a su suerte, se mata.

Moreau (5), cita el caso siguiente:

- Un perturbado, cuyo hermano y tío paterno se habían quitado la vida, estaba afectado de inclinación al suicidio. Su hermano que venía

a visitarlo a Charenton estaba desesperado por las ideas horribles que le inspiraba y no podía apartar de sí la convicción de que él también acabaría por sucumbir.

Brierre de Boismont nos cuenta:

- Un enfermo hace esta confesión: Hasta los 53 años estuve bien: no tenía ningún pesar y mi carácter era bastante alegre. Hace tres años comencé a tener negras ideas. Desde hace tres meses no me dan reposo y a cada instante me siento impulsado a darme muerte. No le ocultaré que mi hermano se suicidó a los 60 años; nunca me había preocupado seriamente de ello, pero al cumplir los cincuenta, este recuerdo se presenta con más vivacidad a mi espíritu y ahora siempre está latente.

Falret (5) también nos aporta:

- Uno de los hechos más concluyentes es el que se refiere a una muchacha de 19 años quien se entera de que un tío paterno se había suicidado. Esta noticia la afligió demasiado. Había oído decir que la locura era hereditaria, y la idea de que alguna vez podría caer en ese estado acaparó su atención. En tan desdichada situación se encontraba cuando su padre voluntariamente puso fin a su vida. A partir de ese día, ella se cree realmente destinada a una muerte violenta. Se ocupa sólo de su fin próximo y se repite: ¡Mi sangre está corrompida!, e intenta suicidarse. Ahora bien, el hombre que ella creía su padre realmente no lo era. Para liberarla de sus temores, su madre le confiesa la verdad y le gestiona una entrevista con su verdadero padre. El parecido físico era tan impresionante que todas sus dudas de la enfermedad se disiparon en ese mismo momento. Desde entonces renuncia a toda idea de suicidio, progresivamente recobra su alegría y su salud se restablece.

## 16.2 FASES DEL SUICIDIO

*“La vida posee un secreto,  
tu fe ante ese secreto te hará imbatible”*

CAROLINA REYES

Poldinger, en su libro “Tendencia al Suicidio” (14), sostiene que éste es considerado inicialmente como una posibilidad que tiene como objetivo resolver, mediante la destrucción de la vida, los problemas reales o aparentes. El impulso inicial puede surgir de suicidios acontecidos o de las noticias de prensa. A continuación viene una etapa

llamada ambivalente, donde la indecisión entre las tendencias constructivas y destructivas es amplia.

En esta etapa se hacen llamadas de aviso. Finalmente surge la decisión de quitarse la vida. Es aquí donde se debe prestar mucha atención a los avisos indirectos que deben ser interpretados como actos preparativos o ideas concretas acerca de cómo se efectuará el suicidio. Generalmente los suicidas eligen con anticipación el lugar y la forma de hacerlo. Recuerdo el caso de un suicida que viajó especialmente desde Rancagua para lanzarse al Canal San Carlos. Afortunadamente se enredó en unas ramas y de ahí fue rescatado. Este hombre seleccionó el lugar y la forma de llevar a cabo su acción.

Agitado e irreductible a la razón, trataba de lograr su objetivo resistiéndose al rescate. Otro interesante caso corresponde a un hombre de aproximadamente 50 años que pretendía lanzarse de la azotea del edificio en que vivía. Lo primero que hice cuando llegué a rescatarlo, estudié la situación y procedí. Subí a la azotea con absoluta calma y parsimonia y me senté a una distancia prudente a fumar. Mi extraño y extravagante comportamiento fue percibido por el suicida, pero no le presté atención alguna hasta que, gentilmente, le ofrecí un cigarrillo, el cual aceptó. Esto ocurrió a los 10 minutos de iniciado el rescate. A la distancia le lancé un cigarro y fósforos, sin hacer ningún comentario y simulando estar concentrado en lo mío, pero ya habíamos entablado contacto. Sin embargo, los próximos pasos que yo diera serían fundamentales. Entonces le conté que estaba buscando a un estucador, pero que solo tenía \$ 20.000 y me cobraban mucho más. Por un instante sentí que estaba todo perdido, porque en medio de sollozos se aproximaba al vacío. Impertérrito seguía hablándole de mi supuesto problema. Después de 40 minutos el hombre decidió hacerme el trabajo por la suma indicada y aceptó bajar conmigo por una escalera; incluso me ofreció su mano para ayudarme a saltar.

También me presenté en el rescate de una anciana que deseaba matar a su marido si éste aparecía por la puerta. Izamos la escalera aérea e ingresé a su departamento por una de sus ventanas. Sabía que esta mujer estaba arterioesclerótica y su demencia no garantizaba ningún tipo de respuesta adecuada. Desde el balcón la llamé por su nombre, con la precaución de que en cualquier momento saldría y yo tendría que actuar.

¿Quién es?, preguntó la mujer. Yo, su sobrino... pase por acá, dijo. Quiero agua, tengo la garganta seca, le dije. Verborreicamente le hablé evitando que ella hablara. Al verla desarmada empleé fuerza para hacerla acceder a la puerta. Tal vez lo más importante de este

caso fue la calma, seguridad y el hablarle en forma continua, evitando una mayor descompensación en esta persona. El factor sorpresa es importante para el control de la conducta en general y en este caso específico también lo fue.

### **16.3 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

1. Disponer del tiempo necesario para efectuar la labor de rescate. La vida humana vale más que las horas que tiene el mundo.
2. Evitar movimientos bruscos o suspicaces que expresen ansiedad, ya que lo que exteriorizamos es interiorizado por el suicida y de ello depende en gran medida el éxito de nuestra gestión.
3. Establecer contacto físico distante, pero psicológico cercano con el candidato al suicidio, haciéndole ver que se está de acuerdo con su decisión de quitarse la vida y que se quiere conversar con él.
4. Evitar siempre la violencia o la actuación por la fuerza, ya que este tipo de actitudes altera más aún al suicida.
5. Mantener una actitud serena que da buenos resultados en este tipo de labores y constituye a mi juicio lo central del rescate.
6. Iniciar el contacto con una conversación fuera de contexto. Distráe la atención del candidato al suicidio. Por ejemplo: Me comí tres duraznos pelados, ¿dónde venden el diario?, ¿ha visto una medallita que se me perdió?.
7. La aceptación y empatía son dos elementos que facilitan la acción de este tipo de rescate y podrán hacer declinar su drástica determinación al suicida. No olvidemos que el suicida está perturbado, no solo por lo que le ocurre, sino por la percepción que tiene sobre lo que le ocurre.
8. El contacto con el rescatado lo debe hacer personal especializado. Jamás personas sin preparación en psicología y que además no cuenten con características de personalidad especiales, donde la empatía, la prudencia, la firmeza, la decisión y el dominio de sí estén presentes.
9. Se debe tomar todo tipo de precauciones y respetar las normas de seguridad, sobre todo cuando el lugar de rescate es riesgoso: canales, ríos, edificios, puentes.

10. Si ha agotado todo lo anterior, no queda otra alternativa que usar la fuerza, insisto, en un caso muy extremo, se debe hacer a lo menos en una proporción de 4x1 hombres. La fuerza que desarrollan los suicidas es importante y solo se controlará con la proporción indicada.

11. La experiencia nos dice que en muchas ocasiones basta con escuchar para que una persona, candidato al suicidio, decline su actitud.

12. En cualquier momento, en la empresa o en la industria, podemos enfrentar este tipo de problema. De ahí la importancia de la preparación en esta materia.

13. Se debe aceptar cualquier manipulación que el suicida tenga con los rescatistas. Estas manipulaciones suelen ser intento de acercamiento y desestimación de su decisión inicial.

## G L O S A R I O

- 1.- Resiliencia: Capacidad para enfrentar adversidades y salir fortalecido después de hacerlo.
- 2.- Empatía: Capacidad de colocarse en el lugar del otro.
- 3.- Atención Flotante: Actitud de alerta y observación mediante la cual el asistente registra el máximo de información que le proporcionan sus interlocutores.
- 4.- Furor Parlante: Es la idea equivocada que mientras más uno habla mejor lo hace.
- 5.- Síndrome de invulnerabilidad. Consiste en pensar que a nuestra empresa no le puede ocurrir una emergencia.
- 6.- Identificación: consiste en hacer propio el problema y la emoción de nuestro interlocutor.
- 7.- Contratransferencia: Sentimientos que nos despiertan nuestros interlocutores.
- 8.- Activación: Proceso que va de un estado de indiferencia orgánica a un estado de máxima alerta.
- 9.- Negación: Mecanismo de defensa que consiste en no aceptar lo ocurrido.

- 10.- Regresión: Mecanismo de defensa que consiste en volver a etapas anteriores del desarrollo.
- 11.- Furor curandi: Es la idea omnipotente, que vamos a solucionarle todos los problemas de los afectados.
- 12.- Diebrifing psicológico: Reunión que tiene como objetivo que los asistentes regresen a su hogar más desahogados emocionalmente.
- 13.- Reflejo simple: Técnica psicológica que consiste en repetir las últimas palabras del interlocutor para lograr una conversación fluida.
- 14.- Hardiness: Recursos cognitivos y conductuales, que surgen con el propósito de atenuar el impacto que nos provoca una emergencia.
- 15.- Desactivación: Paso de un estado de máxima alerta a un estado de calma y tranquilidad.
- 16.- Estímulo distractor: Técnica psicológica que consiste en utilizar material verbal que entrega el mismo interlocutor en momentos de silencios prolongados.
- 17.- Uniforme psicológico: Conjunto de mecanismos de defensa, técnicas y estrategias psicológicas que permiten al asistente evitar descompensaciones emocionales.
- 18.- Reflejo de Sentimiento: Técnica psicológica que consiste en repetir con algún sinónimo las emociones del interlocutor, anteponiendo la frase “Trato de... entender... comprender...”
- 19.- Rol profesional: Conjunto de funciones que le corresponde realizar a una persona de acuerdo al cargo o misión encomendada.
- 20.- Mitotecnia: Técnica psicológica que consiste en adquirir la convicción de que se sabe y domina una determinada materia, repitiendo en voz alta y de manera exagerada, que se es capaz de... luego de haber aprendido dicha materia.
- 21.- Psicoprevención: Interdisciplina, que estudia el comportamiento seguro y el autocuidado, con el propósito de explicar, por qué se accidentan las personas y el modo de evitar acciones destructivas o autodestructivas en las personas.

# 17

PARAPSIKOLOGÍA  
Y  
PSIKOLOGÍA DE LA EMERGENCIA



## 16. PARAPSICOLOGÍA Y PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

*“Fátima es una explosión,  
una irrupción violenta, casi diría escandalosa,  
del mundo sobrenatural en las fronteras  
de este agitado mundo material”*

PAUL CLAUDEL

La frecuencia con que enfrentamos situaciones de peligro nos lleva a observar hechos que llaman la atención y que merecen reflexión. Hemos hablado del fenómeno del redoble de energías con el cual las personas realizan actos que jamás pensaron que serían capaces de realizar. Saltos increíbles, traslados de pesos enormes, acciones espectaculares que sobrepasan las capacidades físicas y también la lógica.

A continuación les cuento dos experiencias que hasta el día de hoy me mantienen impactado.

La primera, se refiere a lo vivido en el hospital psiquiátrico. Mientras entrevistaba a un paciente junto a mis otros compañeros de curso, esto significaba la nota de mi examen, pregunté a nuestro interlocutor si él había realizado algún experimento o descubrimiento, me respondió que sí. “Mire, me dijo, yo tomo este lápiz y hablo con Carter” (presidente de los Estados Unidos en ese momento) y llevando un lápiz a su oído nos dijo y repitió: “va a temblar, va a temblar, va a temblar”. Al cabo de 15 segundos comenzó a temblar. Una de mis colegas, recuerdo, salió de la sala muy asustada. Pero nuestro paciente nos dice: “No, no se preocupen, Carter dice que va a pasar, terminó, terminó, terminó”. Y, efectivamente, el sismo había terminado. ¿Cómo explicar lo ocurrido?. Jung decía que los pacientes esquizofrénicos sueñan despiertos al ser avasallados o invalidados por el inconciente, que no es otra cosa que una dimensión rica en contenidos y experiencias. Es ahí donde se encuentra grabada la historia de la humanidad, las situaciones vitales que el hombre ha enfrentado desde siempre. Entre esas situaciones está justamente el peligro. Para contrarrestarlo, el hombre primitivo desarrolló la capacidad de anticipación a los acontecimientos o de modificación al medio. La misma situación se observa en los animales cuando tienen que defenderse.

Por ejemplo cuando un animal se mimetiza, se está anticipando a la consecuencia que tendría si no lo hace. Estas capacidades se encuentran atrofiadas en el ser humano, pero en una emergencia suelen

manifestarse. Son capacidades primitivas y muy valiosas, próximas a la animalidad, a lo puramente biológico.

En los animales encontramos conductas de protección muy peculiares cuando se les aproxima un peligro. A pocos días del terremoto de 1985, un señor me comentó que ese día, antes del sismo, le había llamado mucho la atención, la poca reacción, de las palomas en una plaza. Decíamos que algunas capacidades se han ido atrofiando. Estudios neurobiológicos así lo demuestran. Se ha comprobado que la glándula pineal posee funciones de traducción de señales que provienen de las células y que se transmiten a otros centros. Estas señales se pueden recibir por medio de la luz. “Foster y Pennfield (6), han excitado el cortex de individuos despiertos y concientes, y de dichas excitaciones se han producido alucinaciones en formas luminosas, como bolas, llamas, discos coloreados, animales o personas.

Ello parece probar que la glándula pineal sería un órgano atrofiado, de función primitiva desconocida, pero que todavía reacciona a la luz”. Posiblemente esta glándula y otros sistemas cumplieron en algún momento del tiempo una función preventiva frente a los peligros que el hombre enfrentaba. Grandes cataclismos, múltiples adversidades y permanentes incomodidades constituían la traída del peligro. Hoy, las funciones que empleábamos se han ido atrofiando por desuso, pero están latentes en nuestro inconsciente. Especialistas en prevención de riesgos e investigadores de accidentes se han dedicado a estudiar el poder sensorial de pájaros, peces e insectos. Lo interesante es que en todos los casos, estas capacidades marchan junto a lo psicológico, de ahí su nombre de parapsicología. Tienen como finalidad proteger la vida frente a peligros inminentes.

Y la segunda, se refiere a lo vivido en el año 1971. En un incendio en calle Volcán Llaima y Lago Llanquihue, sector oriente, dos casas ardían violentamente. Yo me encontraba pitoneando en el techo de una de ellas junto al voluntario y fundador de la Compañía Don Jorge Wenderoth (QEPD). De pronto y fuera de toda “lógica y contexto” nos miramos y al unísono corrimos hacia un costado del techo. En ese preciso instante explotó un balón de gas, justo bajo el lugar en que nos encontrábamos, haciendo un forado en el resto del techo de un par de metros cuadrados. Este hecho lo comentamos muchas veces con don Jorge, no lo pudimos explicar, pero sí concluimos que de haber continuado en ese lugar habríamos sido afectados seriamente por la magnitud de la explosión. ¿Fue una intuición?, ¿uno de los dos captó por medio de estos mecanismos lo que sucedería y telepáticamente se lo transmitió al otro?.

No lo sé, pero sí sabemos que en nuestra mente existen otras capacidades que están con nosotros. “Sabemos más de lo que sabemos” y debemos confiar en nuestro organismo, pero no abusar de él.

En este caso, pensamos que hubo comunicación telepática. Es decir, transmisión de fenómenos de una mente a otra. Es importante señalar que el fenómeno telepático es más frecuente de lo que imaginamos. ¡Qué importante resulta hacer al paso la siguiente afirmación!: La buena comunicación de un grupo de rescate aumentará su eficiencia y minimizará los accidentes.

El Diario El Mercurio, en 1997, publicó el siguiente relato que ilustra nuestras afirmaciones en relación a fenómenos paranormales.

“Ocho días antes, y por escrito, un estudiante entregó a las autoridades universitarias de Durham una detallada predicción de un accidente y con precisiones sorprendentes”.

La predicción manuscrita de Lee Fried, un estudiante de Ingeniería de 19 años, fue depositada en un sobre lacrado ante varios responsables de la Universidad Duke (Durham, Carolina de Norte). El sobre fue entregado a Terry Sanford, presidente de la universidad, quien lo guardó y quien tendría que abrirlo, pero en ningún caso antes del martes 29. Lee Fried había escrito que dos Boeing 747 colisionarían una semana más tarde, ocasionando más de 580 muertos.

El martes por la noche, el vaticinio de Lee Fried fue extraído ante las cámaras de la televisión local por uno de los directores de la universidad, Paul Vick, quien leyendo, no creía lo que leía.

Fried había escrito exactamente: - Espero leer el próximo lunes en primera plana del News Observer, de Raleigh, el siguiente titular -: “583 muertos en choque de dos Boeing 747. La mayor catástrofe de la historia de la aviación”.

De hecho el diario local el News Observer del 28 de marzo decía en sus titulares: “530 muertos al colisionar dos de aviones debido a la niebla”. Y como bajada de título: “La mayor catástrofe aérea de la historia de la aviación”.

El don premonitorio del joven estudiante rebasó las primeras informaciones difundidas por la prensa: el accidente ocurrido en el aeropuerto de Santa Cruz de Tenerife, en las Islas Canarias, causó más de 575 muertos. Debemos guiarnos por nuestros instintos, o corazonadas como corrientemente se les llama. “Hablando del Rey de Roma,

luego asoma”. Los romanos ya habían tenido la experiencia. Los grupos de rescate en la actualidad deben incorporar, dentro de las materias formativas, conocimientos parapsicológicos dentro de los múltiples temas que sus instructores abordan. Hoy en día no somos aficionados, muy por el contrario, hemos sido seleccionados y somos profesionales, independiente que nuestra labor sea voluntaria.

Nuestro conocimiento en relación a la mente es precario. Ardua tarea es condensar esta investigación. Sabemos que la neuropsicología, la parapsicología y otras disciplinas aportan a la Psicología de la Emergencia aspectos importantísimos que ponemos al servicio del rescate y de la instrucción frente al peligro. Desde el punto de vista parapsicológico, las situaciones de emergencia se caracterizan por producir una alteración en el orden lógico de los acontecimientos y este hecho es lo que constituye la curiosidad. Ilustro esta afirmación con lo siguiente: Jung (10), cuenta “Una madre había fotografiado a su hijo de cuatro años en la selva negra y mandó a revelar la película en Estrasburgo. A causa del estallido de la Guerra (1914), no pudo retirar la película y la dio por perdida. En 1916 compró en Frankfort otra película con fin de fotografiar a su hija que en el intertanto había nacido. Al revelar esta película venía también la fotografía que le había tomado a su hijo en 1914!. La vieja película, la no retirada, se había mezclado de “alguna manera” con las nuevas y a su vez ésta se vendió nuevamente. El autor llega a la conclusión de que todos los indicios insinúan “una fuerza de atracción mutua de los objetos relacionados”. Supone que éstos se hallan ordenados como si fueran el sueño de “una conciencia inconocible más amplia y de mayores alcances”.

Tampoco deja de impactar la coincidencia del caso de los tres mártires del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa. Ellos eran voluntarios de la Segunda Compañía. Dos fallecieron en un incendio ocurrido en Madreselva y Macul, el tercero, fue atrapado por su propio carro bomba contra la puerta del cuartel cuando éste era despachado a Macul con Madreselva. ¿Por qué esta coincidencia en una intersección?.

De coincidencias históricas les puedo contar:

Sobre el asesinato del Presidente Lincoln y el asesinato del Presidente Kennedy, publicado hace algunos años en la revista “Año Cero” N° 3, 1990:

- En 1860, Lincoln fue elegido presidente de los Estados Unidos, Kennedy, en 1960.

- Ambos fueron asesinados en presencia de sus respectivas esposas y el mismo día de la semana, un viernes.

- Los dos fueron heridos mortalmente por una bala en la cabeza, disparada en ambos casos por la espalda.

- Los presidentes que les sucedieron se apellidaban Johnson en los dos casos. Los dos Johnson representaban a los demócratas del Sur y ambos fueron también miembros del Senado. El sucesor de Lincoln, Andrew Johnson, nació en 1808, Lindon B. Johnson. en 1908.

- El presunto asesino de Lincoln, John Wilkes Booth, nació en 1839; el presunto asesino de Kennedy, Lee Harvey Oswald, en 1939. Ninguno de los presumibles ejecutores pudo ser juzgado, ya que ambos fueron asesinados antes de que eso pudiera ocurrir.

- El secretario de Lincoln, apellidado Kennedy, le aconsejó insistentemente que dejara de acudir al teatro donde resultó asesinado; el secretario de Kennedy, apellidado Lincoln, aconsejó al Presidente que no fuera a Dallas.

- Las esposas de ambos presidentes perdieron un hijo mientras ocupaban la Casa Blanca.

John Wilkes Booth dio muerte al Presidente Lincoln en un teatro y huyó hasta un almacén; Lee Harvey Oswald disparó al parecer sobre el Presidente Kennedy desde un almacén y huyó hasta un teatro.

En Chile, los estudiosos de las coincidencias, se impactaron con el hecho que durante el Combate Naval de Iquique se encontraban presentes en la Rada cinco barcos cuyas primeras letras formaban la palabra Chile:

Covadonga  
Huascar  
Independencia  
La Mar  
Esmeralda

Las coincidencias antes mencionadas demuestran la sincronicidad que existe en todos los procesos que rigen al mundo. El milagro de San Jenaro es un testimonio fehaciente de que existen otras dimensiones de la realidad, ¡Qué “Emergencia” más extrema fue la que vivió el santo”!. En Nápoles se conservan dos ampollas de sangre coagulada de quien fuera obispo de esa ciudad en la época del emperador Diocleciano. El año 305 San Jenaro fue decapitado en una

de las persecuciones contra los cristianos. Se guarda sangre del Santo en un relicario. En 1389, en una procesión y ante la impresión y estupefacción de los fieles concurrentes, la sangre coagulada se licuó.

Este fenómeno se produce durante el onomástico del Santo, cada 19 de septiembre. Es un milagro. También lo es el caso de un niño de tres años que cayó de un séptimo piso, aproximadamente 18 metros de altura, mientras jugaba en el balcón. Salvó ileso. Físicamente es imposible que no le haya ocurrido algo; médicamente también lo es. ¿Qué es esto ?. Esto es un milagro. El Diario La Tercera del día 26 de septiembre de 1993 relata esta noticia con asombro y admiración, y cuenta que el menor dijo “me pegué despacito”. Casos como estos ni la ciencia, ni la medicina, ni la psicología los podrán explicar jamás.

En situaciones de emergencia los fenómenos de sincronismo se acentúan, aparecen con más claridad y constituyen una guía importante para orientar nuestro comportamiento. Siempre recomiendo al personal de grupos de rescate, que se guíe por la intuición (inteligencia de los sentidos). No debemos vacilar ni un instante cuando sentimos la “corazonada” de hacer o no algo que pueda estar contra todos los datos objetivos y racionales. Las “corazonadas” y las coincidencias tienen siempre un sentido y las situaciones de emergencia poseen un imán que las atrae.

También en situaciones de emergencia masiva, como son las guerras, surgen líderes, portadores y portavoces de grandes revelaciones. Juana de Arco, a los 13 años de edad, declaró que unas voces la incitaban para hacer consagrar a Carlos VII en la ciudad de Reims. Después de cuatro años se decidió a hacerlo, ya que estaba segura de que contaba con la ayuda divina. Se puso al frente del ejército francés y libera a Orleans, derrota a los ingleses en Patay y consigue la rendición de varias plazas. Finalmente alcanza su objetivo consagrando solemnemente en Reims a Carlos VII. Ella escuchaba voces que la incitaban a la liberación de Francia. ¡Alucinaciones, pseudoalucinaciones!. ¿Experiencia mística, intuición genial, directa ayuda de Dios, o percepción extrasensorial?. ¡No lo sabemos!. Pero sí podemos afirmar clara, categórica y definitivamente que tenemos sobrecapacidades que se activan en situación de peligro, sean éstas individuales o colectivas.

Para el socorrista del siglo XXI, el conocimiento y desarrollo de estas “sobrecapacidades” pueden ser en momentos críticos, dentro de su labor, un recurso que proteja su integridad física y psicológica. El conocimiento y dominio de la mente es el paso final que nos permite medir nuestras posibilidades y desarrollarnos como totalidad y perfeccionar algunas funciones en pro del cuidado de ese tesoro que es

la vida. Es muy posible que el hombre utilice estas sobrecapacidades, o por qué no decirlo, las vuelva a utilizar y así habrá otra forma de comunicación, otro modo de entendimiento entre las personas. En lo que respecta a prevención de riesgos o Psicología de la Emergencia, podemos también realizar un trabajo más expedito utilizando estas sobrecapacidades. Los desafíos que enfrentamos hoy en día son complejos y, por lo tanto, la utilización de estas funciones son esenciales para un desempeño eficiente. La integración de todas nuestras capacidades normales y paranormales nos llevarían a una conducta más acertada, eficaz, completa e integral.

La fuerza del pensamiento es tal, que constituye un verdadero potencial que perfectamente podemos utilizar al servicio de la seguridad. La fe mueve montañas, dice el refrán.

“Rhine y el profesor Mac-Gill (6), de la Universidad de Montreal, Canadá, tomaron dos grupos de ratas (idénticas en peso, tamaño y edad). Las colocaron en jaulas separadas y a los dos grupos se les hizo una incisión igual en el lomo. Con esto se quería comprobar si por medio de la psicoquinesis uno de los grupos sanaría. Durante 18 minutos, Rhine y Mac-Gill “lanzaron” sobre estos animalitos su fuerza mental. Las ratas que recibieron tratamiento psicoquinésico sanaron en forma rápida y asombrosa, mientras que las otras solo pudieron cicatrizar después de varios días”. Esta fuerza mental, cuya existencia, no es posible negar, se debe utilizar en la labor de rescate y extinción del fuego en pro de la seguridad.

En una oportunidad atendí a un grupo de empleados de una empresa. Estos habían presenciado el accidente de un colega y que como consecuencia de una acción insegura falleció. En el intertanto se contrató a un muchacho de 19 años como obrero. Aproximadamente a las tres de la mañana, quienes trabajan de noche toman una colación y este nuevo obrero también intentó hacerlo, pero cuando ingresó al casino por la única puerta que éste tenía, vio (según su relato) a un jefe, un señor de traje azul y corbata roja que tomaba una taza de té. Lo curioso, cuenta este joven, es que este “señor” tenía la cara como de cera. El hecho es que no se atrevió a entrar al casino y se devolvió silbando y tosiendo con el fin de que este “jefe” lo mirara e invitara a entrar.

Pero no fue así, ante esto el joven fue donde su jefe de turno ubicado cerca de la puerta de ingreso y le dijo que no se atrevía a entrar al casino porque “había un jefe”. Este sorprendido jefe fue a verificar y no encontró a nadie. Impresionado por el relato del joven, le pidió a este obrero que identificara en un álbum fotográfico a la persona en cuestión. Así fue como el joven identificó en varias fotos a Luis, el

colega fallecido. Le hice un examen mental a este joven y comprobé que era normal. No tuve otra alternativa que interpretar lo sucedido como una aparición espectral, es decir aquella en la cual el protagonista aparece en un lugar ligado afectivamente con él.

Miembros del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa presenciaron y participaron en un caso de pirokinesis. Nueve pequeños y misteriosos incendios se produjeron en la misma vivienda. Pero en un día, cuatro fueron los amagos, a las 12:50, 15:06, 16:47 y 20:09 horas. Sin causa aparente se quemaban cubrecamas, cortinas, muebles. Incluso, uno de los incendios se originó en presencia de bomberos.

Finalmente un rabino y un sacerdote católico realizaron un oficio religioso y el problema terminó.

El caso que relataré a continuación, es uno de los que más me ha impactado por sus características paranormales. Después de agotar toda posible explicación racional a los hechos, no queda otra alternativa que la explicación parapsicológica.

En una ocasión me correspondió asistir, a una joven que sufrió un accidente de tránsito. En todo momento estuvo conciente. Fue atendida, entre otras personas por un paramédico que dijo llamarse Esteban. Este funcionario, acogió, calmó y le dio ánimo a la afectada, brindándole mucho apoyo y consuelo, incluso, el personal de urgencia, según cuenta la paciente, le recordaron a Esteban que es la hora de término de su turno, pero él continúa con la afectada. Su atención fue de muy buena calidad.

Dos semanas después, la paciente fue dada de alta y no olvidó la atención tan personalizada de Esteban, razón por la cual consideró casi un deber despedirse, agradecer y dejar constancia de lo importante que había sido para ella en ese momento, contar con alguien que la apoyara, pero cual sería su sorpresa, jamás ha trabajado ahí alguien con ese nombre, es más, el personal de urgencia, era el mismo que estaba cuando ingresó accidentada.

La paciente no lo podía creer. Pues bien, aquí podríamos estar frente a un caso de aparición espectral.

En situaciones de emergencia es frecuente este tipo de relatos. Los casos y ejemplos citados, muestran la complejidad del hombre, un misterio para sí.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. **BANDURA, ALBERT**  
“Teoría del Aprendizaje Social”  
Editorial Espasa - Calpe Madrid, 1982
2. **BASOMBRIO, EDUARDO**  
“Comunicación Personal”  
VII Jornada Latinoamericana de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Buenos Aires, 20/24.11.89
3. **BASTIDE, ROGER**  
“Prolegómenos a una Sociología de las Enfermedades Mentales”  
Editorial Siglo XXI México, 1967
4. **CARVAJAL CARLOS, QUIJADA PATRICIO**  
“Trauma Múltiple”  
Editorial Mediterráneo Santiago de Chile, 1991
5. **DURKHEIM, EMILIO**  
“El Suicidio”  
Editorial Schapirt Buenos Aires, 1965
6. **ENCICLOPEDIA DE OCULTISMO**  
“Las Ciencias Prohibidas”  
Editorial Iberoamericana Quorum Madrid, 1985
7. **FRANKL, VIKTOR**  
“Psicoanálisis y Existencialismo”  
Editorial Fondo de Cultura Económica México, 1978
8. **GOMEZ TOLON, JESUS**  
“Rehabilitación en los Trastornos del Aprendizaje”  
Editorial Escuela Española, S.A. Madrid, 1982
9. **HEBB, D.**  
“The Organization of Behaviour”  
New York Willey, 1949
10. **JUNG, CARL GUSTAV**  
“La Interpretación de la Naturaleza y la Písiqe”  
Editorial Paidós Barcelona, 1983
11. **LEVENZON PATRICIO**  
“Comunicación Personal”  
Miembro de la Comisión Nacional en el Tránsito, dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

12. LOPEZ, RICARDO  
"Apuntes de Psicología"  
Editorial Educared Santiago, Chile, 1985
13. MERLOO, JOOST  
"Psicología del Pánico"  
Editorial Horme Buenos Aires, 1964
14. POLDINGER, WALTER  
"La Tendencia al Suicidio"  
Editorial Morata Madrid, 1969
15. RIDRUEJO, ALONSO  
"Diario El Mercurio"  
Santiago de Chile, 3.7.1989 "E.17"
16. RINGLER, F; SANTIBAÑEZ, I; SAAVEDRA, M.  
"Foro Nacional, Hemisferios Cerebrales y su Relevancia Clínica"  
Revista Terapia Psicológica.
17. SARTRE, JEAN PAUL  
"Bosquejo de una Teoría de las Emociones"  
Editorial Alianza Madrid, 1973
18. SILVA HERNAN, CARVAJAL CESAR  
"Progresos en Psiquiatría Biológica"  
Editores Universidad Católica, 1990
19. TOFFLER, ALVIN  
"El Shock del Futuro"  
Editorial Plaza Janés. S.A. Barcelona, 1982.
20. TORO, H. - CHIAPPA, E.  
Creces N° 3, 88.
21. VALLEJO NOGUERA  
Diario El Mercurio, Santiago de Chile
22. WATZLAWICK, PAUL  
"El Arte de Amargarse la Vida"  
Editorial Herder Barcelona, 1990
23. WEIDENSLAUFER, ERICH  
"Comunicación Personal"  
Ingeniero Meteorólogo.
24. WOLFF WERNER  
"Introducción a la Psicopatología"  
Editorial F.C.E. México, 1965



IMPRESIÓN: GRAFICA JORY  
San Francisco 1341  
Fono: 2555 2821  
Santiago