PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

UNIDAD I

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Durante el siglo XXI, el ser humano ha vivido las consecuencias de los efectos del progreso científico y tecnológico. En medio de un acelerado ritmo de vida, realiza un sinnúmero de cotidianas día a día, y esto lleva a que el hombre esté más expuesto a situaciones de catástrofes o emergencias, sin contar las situaciones de desastres que ocurren en nuestro planeta y específicamente en nuestro país.

Expertos en prevención de riesgo, considerando esto, y otros factores asociados al mundo laboral se han visto en la obligación de crear distintas normas de seguridad, programas de prevención de accidentes y han buscado la forma de capacitar a través de cursos, charlas y afiches. Por su parte, los psicólogos laborales se han preocupado en este último tiempo de seleccionar personas idóneas y además han realizado un riguroso estudio del comportamiento de trabajadores que están más expuestos a sufrir accidentes y otros que, a pesar de no tener labores que impliquen peligro, también se exponen a situaciones riesgosas por falta de capacitación y conocimientos básicos de seguridad.

Es por eso que, esta asignatura tiene como objetivo dar a conocer los factores y fenómenos psicológicos y comportamentales presentes en una emergencia; profundizar en los tipos de emergencias que pueden suscitarse en distintos contextos; estudiar cada una de las etapas de la emergencia. Y además, generar planes de enfrentamiento antes, durante y luego de la emergencia, a través de manuales, entrenamiento al personal y listas de chequeos.

1. ¿QUÉ ES LA PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA?

La Psicología, al ser la ciencia que estudia el comportamiento humano y sus procesos mentales, no debe estar ajena ante la aplicación de su cuerpo teórico frente a situaciones de emergencia, por lo que se ha propuesto investigar en esta área con el fin de prevenir, intervenir y recuperar a las zonas y personas afectadas por emergencias y desastres, ya sean naturales o provocados por el hombre.

Actualmente no existe una única definición de Psicología de la Emergencia y las que se han sistematizado están en constante cambio, dados los nuevos descubrimientos que se realizan en base a las investigaciones de las situaciones disruptivas más, aún así, existen diversos autores que se atreven a aventurar técnicas y teorías sobre la Psicología de la emergencia.

En Chile, el Psicólogo Cristián Araya Molina, pionero en estudiar los efectos psicológicos en las personas luego de desastres y situaciones de estrés, en su libro *Psicoprevención y Psicología de la Emergencia* del año 1992, define 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."*

A su vez, el Psicólogo chileno Humberto Marín Uribe, define a la Psicología de la Emergencia como:

- *"Rama de la psicología que estudia los diversos comportamientos presentes antes, durante y después de situaciones disruptivas que surgen sin que nadie así lo espere."*

Finalmente, existe otra definición elaborada por el Psicólogo Santiago Valero el año 2002 que se expresa como:

- *"Aquella rama de la psicología que se orienta al estudio de las reacciones de los individuos y de los grupos humanos en el antes, durante y después de una situación de emergencia o desastre, así como de la implementación de estrategias de intervención psicosocial orientadas a la mitigación y preparación de la población, estudiando cómo responden los seres humanos ante las alarmas y como optimizar la alerta, evitando y reduciendo las respuestas inadaptativas durante el impacto del evento y facilitando la posterior rehabilitación y reconstrucción."*

A partir de estas definiciones se puede observar que la Psicología de la Emergencia es una nueva rama o especialización de la misma Psicología y más que ser una suma de técnicas de otras especialidades, es una disciplina por sí misma.

a) Objetivos generales de la Psicología de la Emergencia

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

b) Principios de la Psicología de la Emergencia

- Se ha demostrado que casi la totalidad de los accidentes se produce por fallas humanas o descontrol emocional.
- Muchas desgracias ocurren por la reacción psicológica descontrolada de las personas, más que por el evento o incidente que inicialmente produjo dicha emergencia.
- Se pretende lograr buenos resultados y sin embargo, se tiene una actitud de indiferencia frente al peligro, hecho que facilita la ocurrencia de accidentes.

c) Destinatarios

La Psicología de la Emergencia impacta a diversos miembros de la sociedad dado que, al ocurrir una emergencia o catástrofe, no sólo las personas que viven directamente la situación disruptiva resultan afectadas, si no que todos quienes de alguna manera pudiesen estar relacionados con ella. Esto se observa en los resultados de las investigaciones asociada a desastres aéreos realizadas por Taylor y Fraser en el año 1987, en las que describían que no sólo los afectados por el accidente directamente tenían secuelas psicológicas, sino que también quienes tenían relación con los vuelos, e incluso descubrieron que las personas que seguían estos accidentes por los medios de comunicación masiva podían presentar dificultades.

Desde el punto de vista práctico, relacionado a la prevención y al actuar en una situación de emergencia, la Psicología de la Emergencia está destinada a capacitar de manera distinta a equipos de rescate, a trabajadores y a la comunidad, considerando sus características particulares, sus fortalezas y debilidades. Por ejemplo los grupos de rescate deben ser seleccionados según parámetros físicos y psicológicos, para luego ser instruidos de forma teórica y práctica en la materia, mientras que a la comunidad se le debe instruir para adecuar su conducta ante las emergencias, comprendiendo que estas son fenómenos habituales e impredecibles.

Cabe señalar que cada una de las capacitaciones tiene distintas formas de ser abordadas, según el contexto y las personas que participen de ellas, pero el fin último es que la conducta que lleven a cabo, desde sus distintas áreas, debe ser la adecuada en una emergencia ya que ésta será decisiva para evitar consecuencias mayores.

2. PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Como se ha mencionado en diversas ocasiones, las mayores desgracias en situaciones de emergencia ocurren por la reacción psicológica de las personas y no por el suceso que la desencadenó.

Esto último es uno de los principios de la Psicología de la Emergencia y apunta a que, los prevencionistas de riesgos y psicólogos no pueden permanecer indiferentes y trabajar de forma separada, sino que por el contrario, deben trabajar en equipo, diseñando e implementando estrategias en conjunto que permitan evitar riesgos mayores o eventuales desgracias materiales o humanas.

Para llevar a cabo planes eficientes de prevención es fundamental tomar al prevencionista de riesgos como un protagonista de la elaboración y ejecución de las medidas necesarias para prevenir las consecuencias de una situación disruptiva.

Cabe señalar que el concepto de prevención será entendido a partir de la definición otorgada por el Psicólogo Cristian Araya Molina, como:

"El conjunto de medidas tendientes a evitar la aparición u ocurrencias de un suceso que atente contra la vida o propiedad y que ponga en riesgo la integridad física y psicológica de las personas".

Una situación en la cual se puede ejemplificar la prevención sería el caso de los "edificios enfermos", entendidos como lugares en donde se han encontrado agentes contaminantes interiores, que van por los ductos de aire generando posibles colonias microbianas, que pueden causar desde irritación de las vías respiratorias hasta fatiga. Un acto de prevención, en este caso, consistiría en hacer mantención a los equipos que regulan la temperatura, tratar las aguas, prohibir que se fume al interior del recinto y reemplazar el uso de combustibles tóxicos, por electricidad. Este ejemplo correspondería a lo que en salud se le denomina prevención primaria y que los prevencionistas administran siguiendo un conjunto de normas preestablecidas.

Un proyecto de prevención elaborado conjuntamente con la teoría de la Psicología de la Emergencia debe lograr que la comunidad evite riesgos y considere:

a. Que debe reprender mentalmente sus errores y así quedar en condiciones de mejorar su conducta en una situación de peligro.
b. Que los riesgos existen y que su conducta será decisiva para evitar un trágico desastre.
c. Que debe recordar lo que ha hecho durante un terremoto, incendio y otra emergencia de modo que, esta información no le sea ajena.
d. Que es mejor imaginar una situación de emergencia en un lugar frecuentado por público e idear una actuación adecuada.

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 aproximarse de mejor manera a lo que es una verdadera emergencia.

Se contemplan tres tipos de prevención, que son conocidas como:

- Prevención primaria
- Prevención secundaria
- Prevención terciaria.

Cada una de ellas constituye una inversión tanto de carácter humano y social, como de carácter laboral y económico y se detallan a continuación:

a) Prevención primaria

Es el tipo de prevención que pretende reducir la incidencia de los problemas de todo tipo en la comunidad, por lo que involucra los esfuerzos de un sistema. Ejemplo de esto son las campañas de vacunación de los programas de salud, que buscan evitar futuras enfermedades y contagios.

También podemos considerar un tipo de intervención primaria es el establecimiento de reglas, rutinas y condiciones físicas que son desarrolladas en una organización con el fin de que las personas sean capaces de adaptarse a cualquier crisis que enfrenten.

Es así como entenderemos las crisis como situaciones que pueden crear una perturbación o que pueden generar oportunidades de crecimiento.

El programa preventivo primario que se genere debe identificar las influencias ambientales que son dañinas, como también las fuerzas ambientales que son útiles para resistir a las influencias adversas.

b) Prevención Secundaria:

Este tipo de prevención tiene por finalidad reducir la duración de las perturbaciones que ya se han presentado ante una crisis o situación disruptiva.

Las intervenciones dentro de este tipo de prevención son más intensivas ya que se aplica a un número menor de personas, que son las que presentan más riesgos o que pueden ser afectadas de manera más directa por una emergencia.

Los programas de prevención secundaria deben prestar atención no sólo a los problemas técnicos de prevención y terapia, sino también a la logística de la óptima utilización de los recursos (especialistas y conocimientos), de manera que el número de personas afectadas disminuya.

La prevención secundaria logra su objetivo mediante el tratamiento precoz y eficaz en gran escala de los individuos alterados, para reducir la duración de su incapacidad.

c) Prevención Terciaria:

La prevención terciaria busca reducir el perjuicio que pueda haber resultado de alguna emergencia o situación de crisis.

Este tipo de prevención fue diseñada en sus inicios para enfocarse en las necesidades de los individuos que exhiben mayores problemas.

La prevención terciaria es más efectiva cuando ya existen sistemas positivos primarios y secundarios, y la planificación e implementación del apoyo para cada persona afectada se realiza de manera comprensiva, siendo adaptado a las necesidades específicas y las circunstancias de las personas.

La prevención terciaria actúa mediante la rehabilitación en gran escala de los pacientes para devolverles su máxima capacidad productiva tan pronto como sea posible.

Existe un conjunto de hechos que se desencadenan cuando ocurre 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. Desde el ámbito laboral se afecta la armonía del trabajo y económicamente resulta mucho más caro reparar e intervenir luego de la catástrofe, que haber realizado un programa de intervención que pudiese haberla evitado.

El mundo es un “mundo de emergencia”, constantemente ocurren catástrofes y tragedias, a las cuales el ser humano se ve enfrentado y es por esto que se debe considerar el prevenir, ya que la prevención puede minimizar los riesgos y por consiguiente disminuir el sufrimiento. Finalmente, lo más importante es darse cuenta de los beneficios de la capacitación y de las ventajas de prevenir, ya sea antes de una emergencia, como en el momento en que ésta se produce, y después de ella también.

3. TIPOS DE EMERGENCIAS

Como emergencia podemos entender a todo hecho, situación o circunstancia imprevista que altera un normal proceso de funcionamiento y puede dar como resultado un peligro para la vida humana, animal y/o daños a la propiedad.

Se considera emergencia a todo estado de perturbación de un sistema que puede poner en peligro la estabilidad del mismo, ya sea en forma parcial o total. El concepto de sistema puede estar referido a una pequeña empresa, un colegio, hospital, cualquier entidad o toda una comunidad.

Otras definiciones las podemos obtener a partir del concepto de desastre o catástrofe, entre las que se encuentran las siguientes:

- Tierney, en su libro Psychological aspects of disaster lo define como:

"estrés colectivo en un área geográfica particular que interfiere el movimiento o la marcha de la vida social de una comunidad, con un comienzo repentino, algún grado de pérdida y sujeto al comportamiento humano"

- Kalayjian, en *Disaster & Mass Trauma* acordando con la Pan American Health organization (PAHO) departamento regional de la Word Health Organization (WHO) define los desastres como:

"eventos que ocurren repentinamente, en la mayoría de los casos, causando severos disturbios en la comunidad. Dichos disturbios pueden ser en forma de pérdida: de vidas, de salud o recursos; y en forma de desorganización: de la vida, de la calidad del medio ambiente, así como también desgarros socio-económicos requiriendo de asistencia inmediata y amplia; y una gran variedad de intervenciones"

Existen intentos clasificatorios de los fenómenos que permiten organizar de antemano los recursos y orientar las decisiones en el momento mismo de la ocurrencia de los sucesos disruptivos, los cuales se centran en alguno de los siguientes factores:

- *las características propias del evento*
- *el impacto sobre la población y/o el medio físico;*
- *las interacciones entre tales características y el impacto en la población, y el grado de urgencia o premura que debe dársele a las actividades asistenciales.*

Entre las definiciones centradas en las características del evento se encuentra la realizada por Raquel Cohen, en la que define los desastres como eventos extraordinarios que originan gran destrucción de bienes materiales y pueden dar por resultado muerte, lesiones físicas y sufrimiento humano. Estos sucesos pueden ser causados por el hombre o de causa natural, además los identifica como hechos inesperados e inevitables, que tienen diversas características, como el surgimiento; algunas surgen con lentitud mientras otras lo hacen de manera repentina y sin aviso; otras afectan un área amplia, mientras que otras

ejercen sus efectos en un sitio específico. También varía su duración, permaneciendo algunas durante horas mientras otras sólo duran segundos o minutos.

Otra definición en esta línea es la realizada por Benyakar, que plantea que el concepto de urgencia empleado por el Disaster Research Center ofrece los criterios que deben considerarse para tomar una decisión acerca de cuándo es conveniente llevar a cabo las intervenciones asistenciales, es así como desde este enfoque se utilizan los siguientes parámetros para categorizar la urgencia:

a) número y tipo de comunidades afectadas (urbana o rural, industrializada o no)
b) número de «víctimas»
c) importancia de los daños, y
d) si el desastre sobreviene o no de manera intempestiva y permite o no algún tipo de prevención.

Al interconectar estas características se pueden establecer, de acuerdo a este autor, tres órdenes de urgencia:

1. *Orden de Urgencia Uno: la zona de impacto es más de una comunidad urbanizada y/o industrializada, las «víctimas» son más de mil; los daños importantes; el desastre sobreviene en forma imprevista y rápida.*

2. *Orden de Urgencia Dos: la zona de impacto es una sola comunidad urbanizada o industrializada, el número de «víctimas» es entre cien y mil, los daños son moderados y dispersos; el desastre sobreviene rápidamente pero de manera que se puede prever.*

3. *Orden de Urgencia Tres: la zona de impacto no es ni urbana ni industrial, el número de «víctimas» es menos de cien, los daños son leves, el desastre se puede prever y es progresivo.*

Entre las definiciones que entremezclan las características del evento con las de reacción se encuentra la realizada por Schulberg en la cual analiza el vínculo entre las emergencias y las reacciones personales utilizando el concepto de crisis.

Dentro del concepto de crisis se definen cinco características esenciales:

1) Una secuencia cronológica que se desarrolla con rapidez
2) cambios importantes en la conducta
3) sensación personal de impotencia
4) tensión en el sistema social y personal del sujeto
5) percepción de una amenaza para la persona.

Como definiciones centradas en las características de la reacción de la población, se observa la de Anderson, quien define *los desastres en base a la reacción de la población afectada* y a la amenaza que representa para la población esta situación disruptiva, es así

como desde el punto de vista conceptual, desataca que es conveniente diferenciar la emergencia como un evento de crisis aguda, que estremece el día a día, originando pérdidas evidentes.

Mencionando el estrés colectivo se encuentra Barton, el cual clasifica los desastres como parte de un grupo más amplio de situaciones que emergen cuando muchos miembros de un sistema social no reciben las condiciones de vida que esperan de dicho sistema. Este estrés puede provenir de fuentes externas al sistema o de este mismo y los factores que deben considerarse en la evaluación de estas situaciones son:

1) el alcance de la situación
2) la velocidad del inicio
3) la duración del factor estresante
4) la preparación social.

Otra definición es la de Louis Crocq, respecto a lo que es una catástrofe y la define como:

"un evento nefasto, súbito y brutal, que causa:
a) destrucción material importante
b) un gran número de víctimas
c) una desorganización social notable, o las tres cosas a la vez".

Para este autor, uno de los criterios más importantes es el grado de desorganización que resulta en la sociedad a partir del evento disruptivo, dado que resultan afectados ciertos sistemas funcionales, entre los que destaca *el de información, de circulación de personas y bienes, de distribución de alimentos y agua, de servicios médicos, de mantenimiento del orden y la seguridad, etc., necesarios para mantener el funcionamiento armonioso de una sociedad.*

De acuerdo a Croq:

"Toda catástrofe, incluso las limitadas, se expresa por una alteración de los sistemas funcionales, por un cierto grado de aislamiento social de las víctimas de la población vecina y a veces puede ser de todo el país, aunque este aislamiento sea efímero."

Desde que el hombre surge en la naturaleza ha estado enfrentado a peligros y riesgos; en la antigüedad fueron factores naturales, desde animales salvajes a las inclemencias del medio ambiente; hoy en día estos riesgos no son los más relevantes, con los avances tecnológicos y la creación de nuevos aparatos de los cuales se desconocen sus posibles riesgos, se ha tornando más arriesgado el diario vivir. Un indicador de esto es que la producción de sustancias químicas sintéticas ha aumentado 350 veces desde la Segunda Guerra Mundial.

El crecimiento económico ha propiciado la preocupación sólo por la producción dejando de lado los riesgos asociados a esto, entre los que se encuentran las incomodidades, los dolores o las molestias producidas por el trabajo, factores que favorecen las probabilidades de que ocurran accidentes.

Otro ejemplo que se puede señalar es el de los lugares de trabajo en los que se manipulan niveles bajos de sustancias químicas, los cuales pueden provocar diversos síntomas, entre los que se encuentran los dolores de cabeza, alteraciones menstruales e irritación mucosa entre otros. A esto se le denomina el Síndrome de Sensibilidad Química.

Dado el impacto y trascendencia de los efectos de la emergencia sobre el sistema, los cuales incluso pueden hacerlo desaparecer, los responsables de administrarlo, vale decir la dirección de una empresa, junta vecinal, directivos de colegio, profesionales de la prevención y psicología de la emergencia, entre otras organizaciones, deben:

Establecer una política general sobre emergencias, en conocimiento de toda la comunidad

En palabras de Bandura, la psicología no le puede decir a la gente que hacer y cómo vivir, pero sí puede proporcionar medios para promover cambios personales y sociales. Esto debe ser tomado en consideración en la psicología de la emergencia, ya que se plantea como una necesidad el crear un pensamiento preventivo, en el que se inculque prudencia y control del comportamiento, además de establecer relaciones colaborativas entre las personas, considerando el valor que los otros tienen en el desarrollo de la vida de cada uno.

Existen diversos tipos de emergencias, que deben ser enfrentadas de manera distinta y con procedimientos especializados, acordes a sus características, para lograr minimizar las consecuencias durante y posterior a la situación.

Las emergencias se dividen en dos tipos según su origen, por un lado se observan las de origen natural y por otro lado las de origen humano y se detallan en la siguiente tabla:

Tipos de emergencias	
Origen Natural	• Movimiento sísmico y terremotos. • Aluviones y tormentas climáticas. • Inundación (Por lluvia, temporal, etc.). • Tsunamis. • Erupciones volcánicas. • Sequía.
Origen Humano	• Incendio. • Inundación (falla en la instalación, rotura cañería, falta de mantención, etc.). • Atentado terrorista o colocación de un artefacto explosivo. • Incidentes con sustancias peligrosas. • Accidentes radiactivos. • Explosiones.

a) Las emergencias de origen natural:

Son las emergencias que se provocan dada la dinámica propia de la Tierra, entendiéndola como un planeta en constante cambio, que permanentemente se está transformando.

Los seres humanos no intervienen en estos hechos, ni tampoco tienen la capacidad para evitar que se produzcan los fenómenos naturales que ocasionan emergencias.

Las amenazas naturales se clasifican en:

- *Geológicas*

Sismos o terremotos, los maremotos o tsunamis, los movimientos de masa (deslizamientos, derrumbes, flujos), las avalanchas, las erupciones volcánicas, los hundimientos, la erosión terrestre y costera, entre otros.

- *Hidrometeorológicas o climáticas*

Inundaciones, los desbordamientos, los huracanes, las tormentas tropicales, los tornados y trombas, las granizadas y tormentas eléctricas, el fenómeno de El Niño, las temperaturas extremas, las sequías, entre otras.

b) Las emergencias de origen humano:

Estas también se conocen como amenazas antrópicas y correspondan a aquellas que son claramente atribuibles a la acción humana sobre los elementos de la naturaleza o sobre la población y que afectan directamente la integridad física o la calidad de vida de las comunidades.

Además, en las emergencias de Origen Humano, existen cuatro causas de emergencias o accidentes en donde se debe poner atención para prevenir, las cuales se detallan a continuación:

- *Causas relacionadas directamente con el hombre*

Acción inmediata o carencia de acción por parte de la persona o de otros que influye directamente en una emergencia.

Ejemplo

Conducción imprudente, exceso de velocidad y frenado brusco en una carretera resbaladiza debido al hielo.

- *Causas indirectas del hombre (factor interno)*

  Relacionada con el estado emocional, físico o mental que influyen sobre la persona para actuar de forma insegura.

Ejemplo

Conducción en estado de ebriedad y estado emocional perturbado. Ambas influyen en una conducta negligente con posible consecuencia de accidente (emergencia).

- *Causas directamente relacionadas con el ambiente (condiciones inseguras)*

  Relacionada con condiciones en los alrededores físicos del hombre que contribuyen a la emergencia.

Ejemplo

Condición resbaladiza de la carretera, encandilamiento de luces altas de otro automóvil, curva pronunciada, entre otros.

- *Causas indirectas al ambiente (origen de condiciones inseguras)*

  Relacionada con causas responsables por las condiciones del ambiente, que han sido identificadas, pero se han pasado por alto.

Ejemplo

Falta de señalización de zona de peligro, conductor del sentido contrario no baja las luces.

Con estas causas, se puede apreciar la mezcla de factores hombre-ambiente, directos e indirectos que pueden propiciar cualquier emergencia.

c) Las amenazas socio-naturales

Existen amenazas que no se pueden definir como netamente naturales, a pesar de que pueden pasar desapercibidas como producto de la dinámica de la naturaleza, dado que en su ocurrencia o agudización ha intervenido la acción humana.

Entre estas se pueden mencionar inundaciones, sequías o deslizamientos de tierra, que, aunque parecen de origen natural, han sido provocadas por deforestación, inadecuado manejo del suelo o construcción de obras sin las precauciones ambientales adecuadas.

Otras acciones que emprende el ser humano y que pueden ocasionar desastres, son el inadecuado manejo de las zonas hidrográficas, la minería, la explotación desmedida del suelo y la contaminación atmosférica, entre otros.

Se podría definir las amenazas socio-naturales como:

"La reacción de la naturaleza frente a la acción humana perjudicial para los ecosistemas"

Es muy común que quienes sufren los efectos de esas reacciones, no son siempre los mismos que las han provocado, alterando la vida de la comunidad en general.

Ejemplo de esto es la siguiente situación:

Ejemplo

Es muy común que las consecuencias de la deforestación en las cabeceras de una cuenca hidrográfica sean padecidas en forma de inundaciones o de sequías por los habitantes de la parte baja de la cuenca.

4. ETAPAS EN LA EMERGENCIA

Cuando se enfrenta una situación de emergencia, inevitablemente se pasa por tres etapas que son importantes conocer:

a) Pre emergencia
b) Durante la emergencia
c) Post-emergencia.

a) Etapa de Pre-emergencia

Previo a una emergencia, ya sea de origen natural u origen humano, hay lapsos de tiempo que permiten preparase, considerando esta etapa como un aspecto vital para asegurar que la comunidad en su totalidad esté preparada para sobrellevar una situación disruptiva.

En la práctica, se ha observado que la planificación es la clave para sobrevivir a los desastres, asegurando que existan planes y sistemas que preparen a las personas en relación a las cosas que se deben y no se deben hacer durante una emergencia, estableciendo que se tomen decisiones con antelación y asegurar los canales de comunicación que deben existir antes, durante y después de que ocurra la situación disruptiva.

Se deben conocer e identificar los grupos y organizaciones que están destinados a la preparación y capacitación de las personas para enfrentar las emergencias, además de intervenir en estas situaciones, reduciendo el riesgo mayor de las víctimas, el rescate de personas y la aplicación de primeros auxilios.

Entre las organizaciones especializadas se encuentran entre otras:

- Cuerpos de bomberos
- Defensa civil
- Grupos de rescate
- Cruz roja
- Paramédicos

En esta etapa se recomiendan realizar actividades como las que se mencionan a continuación:

- *Psicoprevención*

Es una técnica orientada a la reducción de accidentes modificando patrones comportamentales.

Esta técnica pretende evitar el sufrimiento de las personas que se ven involucradas en una emergencia, minimizando riesgos.

El objetivo principal de esta técnica es fomentar acciones que promuevan la salud física y psicológica, a nivel personal y social; y un lugar propicio para comenzar a implementarla es la escuela.

Se recomienda que para el trabajo de implementación de la psicoprevención en el aula se considere que las actividades estén orientadas y sean coherentes con los resultados que se buscan y con los objetivos que se platean como institución.

En la sala de clases, el encargado de transmitir el enfoque psicopreventivo es el profesor, siendo el profesional encargado de generar en el estudiante una tendencia constante y una actitud favorable al bien común, mediante una metodología adecuada. Esto ya que ese estudiante algún día será un trabajador integrado a la sociedad que deberá enfrentar posibles riesgos y ayudar a otros.

Aquí podemos encontrar algunos modelos que desde otras ramas de la psicología pueden ser integrados para realizar un programa más completo:

- La teoría psico-dinámica, desde la corriente psicoanalítica, que permite explicar, para luego modificar el comportamiento humano inseguro.

- La teoría de campo, desde la psicología social, en la que se plantea el cambio de actitudes.
- Y desde el enfoque cognitivo conductual, podemos observar los estudios sobre percepción, distorsión y exaltación del riesgo.

- *Planes de emergencia*

A pesar de que una emergencia no se puede planificar y que ninguna es igual a otra, existen procedimientos a incluir en un plan de acción, es decir, los pasos a seguir en una situación de emergencia.

Aquí además se debe considerar el entrenamiento psicológico que todas las personas implicadas necesitan para responder de manera eficiente al plan de emergencia.

Al interior de las diversas organizaciones, se recomienda establecer un sistema de gestión para la prevención de riesgos, el cual podría ser implantado siguiendo el siguiente programa propuesto por Juan Carlos Rubio en su libro Gestión de la prevención de riesgos laborales:

Diagnostico o revisión inicial:

Se realiza con el fin de establecer la situación inicial de la empresa en aspectos como la tasa de accidentes existentes, el cumplimiento de las leyes respecto al tema, evaluación de riesgos, etc. Logrando identificar las fortalezas y debilidades de la gestión realizada hasta ese momento.

Diseño de la estrategia, definición de los objetivos y de la política:

Se debe definir como se abordaran los problemas y debilidades detectadas en el diagnostico y asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para resolverlos. Así se definen objetivos que sean medibles, concretos y realistas, y finalmente la política para alcanzarlos.

Dotación de la estructura organizativa en prevención:

Se designa la modalidad organizativa que mejor se adapte a la empresa, estableciendo responsables y asegurando la integración de la prevención en todas las decisiones que se toman, considerando toda la línea jerárquica.

Elaboración de la documentación:

En esta fase se incluye la formación de los procesos de trabajo, del plan, el manual de emergencias y las instrucciones de trabajo, los cuales deberán ser aprobados por la dirección. Esta documentación se deberá modificar acorde a las acciones de mejora que se emprendan.

Implantación del sistema:

Se implanta luego de haber elaborado la documentación, pero existen partes que pueden ir implementándose durante el desarrollo del material, si estas afectan directamente a ciertas áreas, funciones o procesos paralelos dentro de la organización.

Mantenimiento del sistema:

Todos los tipos de control que se ejercen sobre la empresa podrá llevar a modificaciones del sistema para su mantenimiento, encontrándose entre estas las auditorias y las acciones de revisión y supervisión.

- *Simulacros*

Situación ficticia de emergencia que se caracteriza por poseer el máximo de elementos similares a una emergencia real, en el cual las personas participan aplicando conocimientos, impartiendo roles, ejecutando planes, estrategias y técnicas para enfrentar una emergencia, evitando a futuro el pánico durante una emergencia, que puede poner en peligro la vida de las personas, considerando lo que ya se ha mencionado:

En los momentos de desesperación, muchas veces hay más víctimas por desconocer los pasos que se deben seguir en un momento de emergencia, que por el fenómeno en sí.

Un ejemplo de simulacro es la Operación DEYSE, la cual minimiza los riesgos frente a posibles emergencias. Junto a esta operación el Psicólogo Cristina Araya Molina ha propuesto la operación AESMER (Actuación Escolar en Emergencia), la cual consiste en un plan de salvamento y rescate dirigido a los estudiantes para que actúen con calma, prudencia y control emocional frente a situaciones disruptivas.

Esta actividad es muy importante y se recomienda hacer en todos los niveles de organización, ya sea en una empresa, colegio o a nivel comunitario, a través de las juntas de vecinos o de forma coordinada como municipio, ya que muchos de los desastres y accidentes no pueden ser evitados, pero es relevante que las personas estén preparadas para saber cómo actuar antes, durante y después de un evento disruptivo.

Además estos ejercicios se consideran muy importantes dado que, de acuerdo a los estudios realizados, la emoción actuada tiene los mismos efectos que la auténtica emoción.

- *Capacitaciones*

Las capacitaciones que se dan dentro de la etapa de pre-emergencia, se entienden como la educación dirigida a la comunidad en donde se enseñan estrategias para enfrentar emergencias, se transmiten los planes de emergencia y se establecen los pasos a seguir en situaciones de emergencia.

Las capacitaciones se apoyan con afiches, material audiovisual, entrega de manuales, entre otros.

- *Selección de personal idóneo*

Es una de las actividades más relevantes de esta etapa ya que se debe determinar quienes, según características psicológicas y físicas, pueden ser miembros activos en procedimientos tales como: capacitación, evacuación en situaciones de emergencia, contención emocional, etc.

En esta actividad se deben establecer cuáles serán las competencias que las personas que integren las brigadas que enfrentan las emergencias deben poseer, cuales son básicas y cuales se pueden desarrollar, en general establecer y seleccionar el perfil que debe poseer una persona para realizar de mejor forma esta labor.

Entre las principales competencias que debe tener el personal calificado para enfrentar la emergencia se pueden mencionar las siguientes:

- Capacidad para tomar decisiones bajo presión.
- Poseer tolerancia a la frustración.
- Capacidad para reflexionar antes de actuar.
- Capacidad de adaptación y flexibilidad.
- Resistencia a la fatiga psicológica y física.
- Disciplina, responsabilidad y respeto por las personas y la vida.
- Convicción de estar en condiciones para trabajar bajo presión.
- Agudeza en la observación de peligros.
- Consciencia de capacidades y limitaciones personales.
- Disposición para escuchar activamente y acoger el sufrimiento de los demás.
- Capacidad de distanciarse emocionalmente, sin perder la empatía.

- *Entrenamiento psicológico*

Se orienta al sujeto para responder y controlar adecuadamente cada una de las respuestas cognitivas, emocionales y fisiológicas que puede presentar cuando esta frente a una emergencia, con el objetivo de actuar con eficacia y desarrollar conductas de forma consciente.

Un ejemplo de esto es lo que sucede frente a un terremoto/temblor, muchos conocen los lugares seguros en su trabajo o colegio, pero no por esto, durante la situación disruptiva, las personas se dirigen a esos sectores, ya que dado su bajo entrenamiento psicológico, actúan de forma apresurada e inconsciente.

- *Reducción de Vulnerabilidad Psicológica*

Este procedimiento incluye programas específicos para grupos que están constantemente expuestos a emergencias, tales como bomberos, carabineros, paramédicos, militares, etc.

Uno de los conceptos más importantes en este ámbito es el de Resiliencia, el cual se entiende como la capacidad para superar situaciones adversas e incluso salir fortalecido de ellas.

Las personas resilientes pueden convivir con los factores de riesgo, pero se distancian de estos, manejando adecuadamente sus impulsos y sentimientos, actuando con tranquilidad

y profesionalismo ante estas situaciones disruptivas.

- *Comunicación de Alerta*

Es el mensaje que se genera con el fin de transmitir que una situación disruptiva pudiese ocurrir, o que es inminente y el cual debe ser bien transmitido, ya que, de lo contrario, puede generar situaciones de pánico y descontrol.

Para que un mensaje de alerta sea efectivo existen algunas temáticas que se deben resolver en esta etapa y algunas de estas son:

- ¿Cómo hacer el mensaje?
- ¿Cuándo realizar el mensaje de alerta?
- ¿Cuál información es relevante y cual no?
- ¿Qué tan conveniente es realizarlo?

Todas estas actividades van enfocadas a la prevención, preparación y a establecer la alerta que se debe realizar previo a una emergencia. Es así como se pueden utilizar diversos implementos y resguardos durante esta etapa.

Prevención

Tomar las medidas necesarias para evitar que el evento resulte sorpresivo. Para ello existen instrumentos de prevención que indican las condiciones ambientales que propician el desastre, entre los que encontramos: el barómetro, el higrómetro, la veleta, el anemómetro, los sismógrafos, los satélites artificiales, entre otros.

Preparación

Una vez "pronosticado" el evento, se requiere buscar las alternativas para reducir o mitigar los efectos sobre los bienes y las personas. En esta se incluye acudir a refugios, sitios seguros o menos peligrosos, además de considerar los artefactos y recursos que aseguren las necesidades básicas, tales como agua y comida.

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

UNIDAD I

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Alerta

Consiste en estar vigilantes y atentos a la ocurrencia del evento, para ello existen sirenas y medios de comunicación que mantienen informados a las personas involucradas.

Un ejemplo de prevención es el implantado por la Unión Europea, en la que se plantea un enfoque comunitario para el enfrentamiento de emergencias y se detalla en la siguiente tabla:

Prevención de catástrofes naturales y de origen humano en la Unión Europea	
Acto	*Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 23 de febrero de 2009 denominada «Un enfoque comunitario para la prevención de catástrofes naturales y de origen humano»*
SÍNTESIS	*En el territorio comunitario se producen catástrofes naturales y de origen humano cada vez más numerosas y de mayor incidencia. Esta vulnerabilidad cada vez mayor se debe principalmente a los efectos del cambio climático, al desarrollo urbano e industrial.* *La estrategia forma parte de una estrategia que incluye una dimensión externa y otra interna. No aborda las situaciones de emergencia vinculadas a actos terroristas o a conflictos.* *Las medidas en materia de prevención de catástrofes se adoptan fundamentalmente a nivel nacional. Sin embargo, la prevención de catástrofes debe abordarse a nivel europeo ya que los riesgos tienen con frecuencia un impacto transnacional y repercusiones en el crecimiento y la competitividad de la Unión Europea (UE).* *Mediante un enfoque comunitario se debe reforzar la eficacia de las acciones de prevención, complementando las medidas nacionales en determinados ámbitos. De este modo, la presente estrategia se basa en tres ejes principales.*
Ejes Principales	***Desarrollar los conocimientos existentes*** *con el fin de mejorar la eficacia de las políticas de prevención.* *La Comisión debe facilitar la producción de información y la comparabilidad de los datos sobre los factores de las catástrofes. Procederá a la elaboración de un inventario de las fuentes de información y de mejores prácticas, y a la difusión de estas últimas en materia de planes de gestión de riesgo (planificación de la ocupación del suelo, planes de emergencia, etc.). Las zonas de riesgo deben ser cartografiadas sobre la base de directrices elaboradas a nivel europeo.* ***Ampliar la colaboración de los actores implicados en la gestión de las catástrofes*** *Las actividades de prevención, preparación, respuesta y recuperación, deben basarse en mecanismos coordinados en los que intervengan actores públicos y privados. La creación*

	de una red de responsables nacionales y de especialistas debe mejorar la coordinación de las medidas comunitarias, nacionales y regionales. *Debe desarrollarse la conexión entre los sistemas de detección y de alerta rápida, cooperando también con los terceros países mediterráneos. La Comisión debe mejorar la evaluación del mecanismo comunitario para la protección civil. También se impartirán formaciones en el marco del programa de protección civil. Los ciudadanos deben estar más informados sobre las medidas de prevención.* ***Utilizar de manera más eficiente los instrumentos legislativos y financieros en las acciones de prevención.*** *En el marco del presupuesto 2007-2013, la Comisión debe identificar los instrumentos comunitarios que pueden financiar las medidas de prevención (por ejemplo en el ámbito del desarrollo rural, de la protección civil, del medio ambiente, de la investigación, de las tecnologías de la información y de la comunicación). Si es necesario, adoptará recomendaciones para la integración de dichas medidas en los programas operativos nacionales.* *Cuando se proceda a la revisión de determinadas disposiciones legislativas, se deben tener más en cuenta las necesidades derivadas de la gestión. En particular, se trata de la Directiva EAE sobre los efectos en el medio ambiente de los proyectos públicos y privados, de la Directiva SEVESO sobre los riesgos tecnológicos y las disposiciones relativas a las normas técnicas de construcción antisísmica. La legislación europea también contempla la gestión de las inundaciones y de los vertidos de hidrocarburos.*
Cooperación internacional	*La presente estrategia debe llevarse a cabo en cooperación con los países candidatos y los países candidatos potenciales a la adhesión, con los países socios de la Política Europea de Vecindad (PEV) y en el marco del Programa de prevención, preparación y respuesta ante catástrofes de origen natural o humano (PPRD) en el marco de la Asociación Euromediterránea.* *La Comisión garantiza la coordinación de dichas acciones con la estrategia europea para la reducción del riesgo en los países en desarrollo. Dicha coordinación se llevará a cabo con arreglo al marco internacional de Hyogo 2005 - 2015 para la prevención de catástrofes.*

a) Etapa durante la emergencia

Esta etapa constituye el enfrentamiento de la emergencia con el objetivo de prevenir patologías y resolver conflictos, evitando o minimizando futuros traumas o mayores consecuencias que la misma emergencia ha producido.

Se consideraría como la etapa de respuesta, en la cual se enfrenta el evento, realizando actividades de evacuación, salvamento y asistencia sanitaria, que han sido establecidas en la etapa previa de preparación.

En esta etapa, es muy importante el control que las personas ejerzan sobre sí mismas, ya que esto les permite actuar adecuadamente para hacer lo necesario en el momento indicado. Una persona fuera de control corre más riesgos que otra que esté controlada, ya que piensa lo que debe hacer y ayuda a los demás.

Las organizaciones que tienen el personal mejor preparado para organizar y ayudar a las personas en caso de desastre debiesen ser los cuerpos de bomberos y la defensa civil.

Las acciones a ejercer en esta etapa son:

- *Prevención de patologías*

Esta acción consisten en:

  - Impedir que las personas involucradas en la emergencia sufran consecuencias psicológicas o físicas;
  - Evaluar de manera constante las respuestas del grupo afectado, con el objetivo de controlar cualquier indicio de miedo, pánico o cualquier otro comportamiento desadaptativo en la emergencia.

- *Resolución de conflicto*

Acción orientada a manejar situaciones conflictivas con el fin de velar por la resolución de un conflicto asociado a una o más vidas.

Ejemplo: Intento suicida.

- *Intervención en crisis*

Técnica que proviene de la psicología clínica, tiene como objetivo influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante una situación de emergencia y tiene entre sus principios básicos los siguientes:

- *Conseguir que las personas afectadas se sientan seguras tanto física como emocionalmente.*
- *Dirigir las acciones de las personas dado que en estas situaciones pueden estar en un estado de confusión que les impida guiarse por sí mismos.*
- *Conectar con los recursos personales y sociales disponibles y útiles.*
- *Tratar principalmente las reacciones de pánico, estrés agudo y elaboración del duelo.*

A modo de resumen de esta técnica, Sánchez- Barranco plantea el siguiente esquema:

Ingredientes básicos de una intervención en crisis		
Componente	**Instrumento de ayuda**	**Objetivo**
Contacto Psicológico	*Invitar al demandante a hablar del conflicto en que se debate. Estar atento a las emociones que acompañan a sus palabras. Ante situaciones emocionales intensas, no impacientarse. No apoyar abstracciones, sino el relato de hechos concretos. Estar muy atentos a signos de peligro (ideas suicidas, etc.). Ir resumiendo y reflejando de vez en vez las informaciones que se han ido recibiendo. Declarar explícitamente interés y empatía. Expresar posibilidades de salidas constructivas sin caer en optimismos exagerados o ingenuos.*	*Lograr que el sujeto se sienta escuchado, comprendido, aceptado y apoyado.* *Establecer una comunicación constructiva y solicitar calma.*
Examen de las dimensiones del problema	*Preguntar en el momento oportuno por los hechos que han precipitado la crisis, evitando que el sujeto se refiera a hechos lejanos del pasado o del futuro. Tratar de objetivar cuáles son los recursos del sujeto: personales (cognitivos, afectivos y conductuales), familiares y sociales. Intentar una preevaluación del trastorno con fines orientativos. Investigar si el sujeto tiene tomadas decisiones, cuáles son y cuándo y cómo se piensan poner en práctica.*	*Tratar de concentrar la atención del sujeto en los determinantes actuales del conflicto, que ha de ser definido como una crisis.*
Posibles salidas a la crisis	*Preguntar al sujeto los caminos que se han tomado en el pasado para solucionar problemas parecidos* *a los actuales. Investigar las salidas que tiene pensadas, establecer una lista de*	*Identificar las eventuales soluciones a la crisis*

	prioridades y comentar eventuales obstáculos que puede encontrar. Proponer alternativas, como cuestiones abiertas o directivas, según el tipo de sujeto de que se trate (tener en cuenta nivel de confianza en sí).	
Facilitación de una acción productiva.	*Desalentar la tendencia a resolverlo todo de una vez, dando pistas para escalonar las acciones. Si se han detectado recursos suficientes, facilitar la acción conveniente dando apoyo (actitud facilitadora). Si se capta una escasez de recursos, auxiliar de forma directiva sobre las posibles salidas e informar cómo llevarlas a cabo (actitud directiva).Proponer un seguimiento para seguir dando orientación y apoyo, o bien proponer un ingreso en la unidad adecuada.*	*Poner en marcha una acción constructiva. Resolver la crisis y orientar, si es necesario, hacia el nivel especializado.* *Lograr que se acepte el seguimiento.*
Control y seguimiento	*Verificar si la ayuda fue asumida y cómo. Comprobar en caso contrario cuáles han sido las dificultades y dar nuevas orientaciones.*	*Asegurar resultados y dar realimentación si el proceso se ha detenido.*

- *Liderar equipos y manejo de involucrados*

Es un aspecto en el cual es muy relevante considerar el control que ejercen las personas sobre sí mismas durante una emergencia ya que, un mayor nivel de control es lo que impedirá que los involucrados sufran consecuencias mayores e indirectas al propio suceso.

Considerando lo anterior, el líder debe estar controlando sus reacciones psicológicas durante el desarrollo de la emergencia con el fin de manejar su ansiedad y la del equipo para actuar de forma más eficiente.

Durante esta etapa es muy importante considerar que las acciones que se emprenden durante una emergencia pueden llegar a tener consecuencias negativas de forma indirecta, aspecto que se conoce como “segunda agresión”, por lo que siempre se debe tener claro el objetivo de la intervención, el cual es resolver la emergencia y no empeorarla.

  - *Segunda agresión*

En palabras del Psicólogo Cristian Araya la Segunda Agresión correspondería a:

"toda omisión, equivocación, espera innecesaria, comentario inoportuno, actitud inadecuada, información incompleta y demás situaciones que teniendo como objetivo el colaborar o ser parte de un procedimiento de recuperación o intervención, atentan involuntaria y directamente contra la indemnidad psicológica del involucrado"

- *Notificaciones de muerte o dar malas noticias*

Esta sin duda es una de las situaciones más difíciles de realizar, por lo que antes de dar la noticia se recomienda pensar en las siguientes preguntas:

- ¿Cómo es la mejor manera de comunicar la muerte de un ser querido?
- ¿Cuál es el momento más apropiado?
- ¿A quién se le debe comunicar la información primero?
- ¿Qué palabras se deben utilizar?
- ¿Qué palabras no se deben utilizar?

Estas acciones van enfocadas a socorrer a las personas que han sido afectadas durante una emergencia, propiciándoles primero la seguridad y luego los elemento básicos para subsistir.

Socorro

En los días inmediatamente posteriores a una emergencia, las personas normalmente necesitan lo más básico: comida, refugio, ropa y agua. Estos artículos básicos pueden también incluir servicios muy sencillos de salud mental y general para ayudar a afrontar cualquier lesión o conmoción que pudiera haber ocurrido durante la emergencia.

Continuando con el ejemplo de la Unión Europea, se puede observar la preocupación y los planteamientos de esta entidad, dada la proliferación de catástrofes naturales y de origen humano en el mundo, en la siguiente tabla:

Respuesta ante catástrofes naturales o de origen humano	
Acto	*Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, de 5 de marzo de 2008, "Refuerzo de la capacidad de reacción de la Unión Europea en caso de catástrofes"*
SÍNTESIS	*La Comisión formula propuestas con el fin de reforzar la capacidad de reacción de la Unión Europea en caso de catástrofe. El concepto de catástrofe se emplea en sentido amplio, englobando las catástrofes naturales, las catástrofes de origen humano y las situaciones de emergencia vinculadas a conflictos, tanto en la Unión Europea (UE) como fuera de sus fronteras.*

	Para reaccionar eficazmente ante las catástrofes, es necesario adoptar un planteamiento global que integre la evaluación de riesgos, la previsión, la prevención, la preparación y la rehabilitación. Esto también requiere una movilización del conjunto de las políticas, instrumentos y servicios a disposición de la Comunidad y de los Estados miembros.
Planificación, coordinación y reacción rápida	*La Comisión insiste en la necesidad de reforzar los vínculos entre protección civil y políticas medioambientales, con el fin de obtener los máximos beneficios de las medidas preventivas incluidas en estas políticas, así como en la importancia de desarrollar sinergias con los actores internacionales, nacionales y locales para mejorar la coordinación.* *En especial, la Comisión sugiere racionalizar la coordinación entre la Comisión, el Consejo y los Estados miembros para las crisis de gran envergadura que necesiten recurrir tanto a los instrumentos comunitarios como a los de la Política Exterior y de Seguridad Común (PESC). Señala que sería conveniente establecer equipos conjuntos de planificación e intervención, así como procedimientos operativos estándar adaptados a cada tipo de catástrofe y zona geográfica.* *La Comisión recuerda que ya gestiona numerosos sistemas de alerta rápida ("RAS") en casos de catástrofes sectoriales específicas. Del mismo modo, es ella quien decide sobre la ayuda humanitaria comunitaria y quien coordina el Mecanismo Comunitario de Protección Civil. La Comisión dispone, además, de numerosos instrumentos para financiar medidas de prevención de catástrofes o reducir el coste financiero que las operaciones de emergencia representan para las autoridades públicas. Entre estos instrumentos se encuentra el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), el Fondo de Solidaridad de la Unión Europea (FSUE), los fondos destinados al Desarrollo Rural, el Instrumento Financiero para la Protección Civil (CPFI) y el Instrumento de Estabilidad.*
Mejorar la ayuda humanitaria	*La Comisión quiere mejorar la capacidad de la Unión Europea en materia de ayuda humanitaria. Esto requiere definir las lagunas existentes en materia de logística, aumentar la capacidad de evaluación y de reacción rápida sobre el terreno y mejorar el vínculo entre los diferentes actores implicados.* *Puesto que la mayoría de las catástrofes que ocurren en los terceros países no desencadenan ninguna reacción internacional, y cuando se pone en marcha una operación internacional, se necesitan varios días para que la ayuda externa llegue al lugar, la Comisión considera importante contar con una presencia activa de expertos sobre el terreno y velar por que las autoridades locales tengan capacidad para reaccionar de inmediato.*

Reforzar la protección civil	*En el ámbito de la protección civil, la Comunidad propone reforzar el Centro de seguimiento e información para que desempeñe el papel de centro operativo de intervención de la Unión Europea y mejorar sus capacidades de reacción disponiendo de medios de reserva que puedan intervenir rápidamente en caso de catástrofe.* *La Comisión propone realizar estudios y financiar diversos proyectos con el fin de desarrollar una base de conocimientos acerca de la capacidad de la UE para intervenir rápidamente en caso de catástrofe en un Estado miembro o en un tercer estado. Esto implicará estudios de situaciones orientados a identificar las eventuales lagunas y experimentar diferentes modalidades que garanticen una rápida capacidad de respuesta. Sobre esta base, presentará las correspondientes propuestas.* *La Comisión sugiere tomar otras medidas paralelas, tales como la creación de una red europea de formación para la ayuda de urgencia en caso de catástrofe, el desarrollo de sistemas de alerta rápida, la promoción de la utilización del número de urgencia único europeo.* *La Comunicación incluye un anexo dedicado a los incendios forestales con el fin de exponer cómo pueden combinarse las medidas de prevención, preparación, reacción y recuperación para hacer frente a una catástrofe de forma más eficaz.*

b) Etapa Post-emergencia

Luego de que la emergencia ha ocurrido y se han controlado los riesgos físicos que pueden haber sufrido los involucrados en la misma, se debe revisar lo que la Psicología Clínica plantea sobre como intervenir en estos casos, con diversas técnicas que han mostrado efectividad para aminorar las consecuencias psicológicas, ya en el plano de la salud mental y programas terapéuticos.

Se pone especial énfasis en la rehabilitación que consiste en la atención y reparación de las personas afectadas.

Además, en esta etapa, se hace una recopilación de los datos que permiten hacer una descripción de lo acontecido y sus consecuencias. A partir de eso, se comienza a trabajar en la recuperación de los daños materiales y de los daños psicológicos en las personas involucradas.

Recuperación

Luego de que ha ocurrido la emergencia, las personas comienzan a recuperar y reconstruir su vida. Los programas, las familias y la comunidad en general necesitan recursos que los ayudan a volver a su vida cotidiana, incluyendo la mudanza de su hogar, volver al empleo, reconstruir establecimientos y continuar los servicios.

Algunas técnicas que se pueden utilizar, desde la psicología, para el tratamiento de traumas provocados por situaciones disruptivas son las siguientes:

Psicoeducación	Educar a los afectados y sus familiares acerca de los síntomas de los trastornos por los que estén pasando y los diversos tratamientos que están disponibles para ello. Esto genera tranquilidad, debido a que los síntomas son normales y esperables poco después de un trauma, y se pueden superar con el tiempo y el tratamiento.
Técnicas de Manejo de Ansiedad (estrategias de afrontamiento)	Enseñar un conjunto de estrategias que ayuden a las personas a lidiar con el estrés, entre las que se encuentran: • **Reentrenamiento de la respiración**: Enseñar una respiración lenta y abdominal que ayude al cliente a relajarse y/o evitar la hiperventilación, junto al displacer y las sensaciones físicas alarmantes que ésta genera con frecuencia. • **Entrenamiento en relajación**: Enseñar al cliente a disminuir el miedo y la ansiedad, a través de la relajación sistemática de los principales grupos musculares. • **Autodeclaraciones positivas**: Enseñar a la persona declaraciones de afrontamiento positivas para reducir su ansiedad.

Exposición	Hacer que los afectados confronten sus miedos. **Exposición Imaginaria**: El cliente genera un relato detallado del trauma en el tiempo presente, como si le estuviera ocurriendo allí mismo, incluyendo detalles sensoriales, pensamientos y sentimientos. • Generalmente se centra en un número limitado de escenas altamente angustiantes. • Puede incluir instruir a los clientes sobre escuchar una cinta de exposición (grabación de la sesión) para hacer la tarea. • Repetir el ejercicio en la sesión hasta disminuir en un 50% el grado de angustia. • Puede incluir tareas escritas de exposición que impliquen escribir sobre el trauma en detalle. **Exposición en Vivo**: Los clientes se exponen a sí mismos a situaciones temidas de la vida real. • Crear una jerarquía de situaciones temidas desde la más a la menos temida. • Exponerse a situaciones y/o lugares que están siendo evitados — a menudo con un acompañante o guía, especialmente en las primeras fases.
Reestructuración Cognitiva	Ayudar a modificar las suposiciones poco realistas, creencias y pensamientos automáticos, que conducen a emociones desagradables y afectan el funcionamiento. Se basa en la premisa de que los estilos de pensamiento problemáticos llevan a emociones desagradables y perjudican el funcionamiento. Por ejemplo, los sobrevivientes de un trauma, a menudo, sienten culpa irrealista o ansiedad relacionada con el trauma: Un sobreviviente de un desastre puede sentir que podía haber hecho algo más para impedir que los miembros de su familia resultarán heridos, o puede estar sintiendo una ansiedad irrealista relacionada con temores sobre futuros desastres. El objetivo de la terapia cognitiva es enseñar a los clientes a identificar y desafiar sus cogniciones problemáticas, con el fin de adoptar patrones de pensamiento más equilibrados. A su vez, el pensamiento más equilibrado, en última instancia, debe conducir a un cambio positivo a nivel emocional y conductual.

Finalmente, este modelo, en el que se incluyen las etapas que suceden durante una emergencia, plantea que el desarrollar, aplicar e incorporar las técnicas y actividades antes mencionadas debe ser un proceso dinámico, el cual, de acuerdo a futuras investigaciones y

aplicaciones en situaciones de emergencia reales, puede variar y mejorar, adecuándose a las necesidades de la comunidad y las organizaciones.

4.1 Fases en la emergencia

Además de considerar las etapas en las emergencias, se deben considerar los distintos comportamientos humanos y estados psicológicos que se observan durante la situación disruptiva, que pueden ir de una acción, un sentimiento, pasando por impulsos y cambios emocionales.

Este comportamiento se puede describir en las Fases psicológicas que atraviesan las personas o equipos de intervención al momento de enfrentar una emergencia.

Las fases psicológicas de la emergencia son las siguientes:

- Fase de alerta
- Fase heroica
- Fase de camaradería
- Fase de desilusión
- Fase de evaluación

Y se esquematizan de la siguiente forma:

Fase I “Alerta”

Esta fase se presenta al momento en la que los sentidos captan repentinamente una situación fuera de lo cotidiano y que se identifica como emergencia, es así como, de un estado de reposo, la persona pasa de un momento a otro a un estado de energía y activación. Esta etapa es la base y el punto de partida de las acciones que sucesivamente se realizarán.

Fase II “heroica”

Comienza cuando se llega al lugar de la emergencia. Se percibe y analiza la naturaleza de la situación y se actúa con energías redobladas.

Fase III “camaradería”

En esta etapa las personas que han participado de la emergencia se regocijan por haber cumplido. En términos psicológicos es una defensa maniaca frente a lo ocurrido.

Fase IV “desilusión”

En esta etapa se reconocen las pérdidas humanas y materiales. Se entra en un estado depresivo y de desesperanza. Es en este momento en el que se debe reforzar la resiliencia.

Fase V “evaluación”

En esta etapa se analiza de manera crítica los procedimientos utilizados para sobrellevar la emergencia. Se refuerzan las buenas acciones y se cambian las acciones erráticas. Este proceso de evaluación se debe hacer con la comunidad, el equipo de trabajo o con las familias involucradas en la situación de emergencia.

4. EL ENFRENTAMIENTO DE LAS EMERGENCIAS

Para lograr un enfrentamiento de la emergencia de manera eficiente, se necesitan ciertas herramientas de apoyo para elaborar planes de emergencia, contención de victimas y manuales que engloben los aspectos más relevantes de los pasos a seguir; todo esto, con el objetivo de mejorar a nivel estratégico, táctico y operativo los organismos encargados, la comunidad y específicamente cada persona involucrada en la emergencia.

Un aspecto importante en el enfrentamiento de la emergencia es darle un sentido positivo a las iniciativas de preparación, evitando insistir sobre los aspectos negativos que se pueden presentar, tales como: muertes, multas, juicios, etc.

Para considerar que se está frente a una iniciativa de preparación efectiva se deben considerar los siguientes aspectos:

- La iniciativa facilitará el cumplimiento de los requerimientos legales.
- Ayudará a la organización a cumplir con su responsabilidad moral de proteger a los trabajadores, la comunidad y el ambiente.
- Reducirá los costos económicos.
- En el aspecto organizacional, mejoraran los aspectos de Recursos Humanos, en donde se cuidará al equipo y se fomentará la credibilidad y el compromiso.
- Se mantendrá a la comunidad resguardada e informada de los pasos a seguir ante una situación de emergencia.
- Se podrán establecer medidas preventivas y promover recursos para educar a la comunidad en riesgo.
- Se ofrecerán las herramientas cognitivas y conductuales necesarias que permitan la ejecución del plan de acción.
- Se garantizará una mejor respuesta ante las emergencias que se generen en la organización y en la comunidad en general.
- Se mantendrá a un equipo calificado y capacitado para responder de manera eficiente antes, durante y después de la situación de emergencia.

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

4.1 Planes de emergencia

Para confeccionar un plan de emergencia es necesario seguir las siguientes etapas:

1º Establecer un grupo de planificación.
2º Analizar recursos y amenazas.
3º Desarrollar el plan.
4º Implementar el plan.

a) Primera etapa: Establecer un grupo de planificación

Al momento de comenzar a elaborar un plan de emergencia, debe existir una persona o grupo que desarrolle dicho plan.

Al formar este equipo se debe tener presente que su tamaño dependerá de las operaciones de la instalación, los requerimientos y los recursos disponibles. Se recomienda involucrar a un grupo de personas, de manera tal que el trabajo sea realizado con opiniones y conocimientos múltiples, de forma que:

- Se fomente la participación e involucre un mayor número de personas en el proceso.
- Se aumente el tiempo y la energía que los participantes son capaces de entregar.
- Se mejorará la visión y el alcance del proceso de planificación.
- Se obtendrán una serie de perspectivas sobre los diferentes aspectos del plan.

En la mayoría de los casos, una o dos personas harán la mayor parte del trabajo. Sin embargo, es necesario que todas las aéreas funcionales aporten en los distintos aspectos del plan. Estas son:

- Administración superior.

- Jefes de área.
- Funcionarios.
- Departamentos de Recursos Humanos.
- Encargados de seguridad, salud y ambiente.
- Departamento de prevención de riesgos.
- Responsables de información pública.
- Ingeniería y mantención.
- Finanzas y adquisiciones.
- Departamento jurídico.

Todos los participantes del grupo de planificación de la Institución deben ser nombrados oficialmente (y por escrito) por la administración superior, con el fin de que todas las personas del equipo tengan presente los siguientes aspectos:

- *Establecer autoridad*

  Cosiste en promover una atmosfera de cooperación que facilite la realización de los pasos necesarios para desarrollar el plan.
  Dentro del grupo, se establecerá una línea de autoridad clara entre miembros y líder, la que no debe ser tan rígida como para impedir el flujo de nuevas ideas.

- *Definir una misión*

  Corresponde a facilitar la definición de líneas estratégicas en torno al tema. Estas deben ser una declaración del compromiso del equipo con la administración de emergencias.

- *Establecer cronograma y presupuesto*

  Establecer un programa de trabajo y plazos para el logro de diferentes objetivos. Sin embargo, esto puede modificarse en la medida que se logren definir prioridades diferentes u otros aspectos que surjan durante el proceso de planificación.
  Se debe establecer un presupuesto inicial para aspectos como investigación, impresión de documentos, seminario de capacitación, asesorías externas, entre otras cosas.

b) Segunda etapa: Analizar recursos y amenazas

Durante esta etapa se debe reunir información sobre las capacidades actuales y sobre todas aquellas posibles emergencias o riesgos que pudiesen estar presentes en la organización.

El objetivo es realizar un análisis de vulnerabilidad que determine la capacidad de la institución o comunidad para enfrentar una emergencia.

Lo que se debe hacer durante esta etapa es:

- *Revisar planes internos y políticas de la institución o comunidad*

  Se deben revisar los planes de evacuación, plan de protección frente a incendios, políticas ambientales, programas de prevención y salud, seguros, manuales de procedimientos de los trabajadores, plan de manejo de materiales peligrosos, etc. Además, se deben reunir documentos que no están dentro de la organización, por lo cual es necesario recurrir a otras organizaciones de la comunidad, tales como la municipalidad, carabineros, bomberos, servicios de salud, intendencia o gobernación, MOP e instituciones vecinales, entre otras.

- *Recopilar normas y códigos*

  Se deben identificar aspectos y normas legales que pudiesen regular las instalaciones, ya sean normas de salud ocupacional, normas ambientales, normas de protección contra incendios o planos reguladores.

- *Identificar recursos y capacidades internas*

  Para esto se deben considerar los recursos que se presentan a continuación:
  - Personales: brigada contra incendios incipientes y estructurales, servicios médicos, seguridad.
  - Equipos: Protección contra, comunicaciones, primeros auxilios, sistemas de alarmas, equipos electrógenos.
  - Instalaciones: Centros de operaciones de emergencia, áreas de reuniones, policlínicos, etc.
  - Organizacionales: Entrenamiento y capacitación en diferentes materias relacionadas.

- *Identificar recursos externos*

  Existen muchos recursos externos que pueden necesitarse en una emergencia, en algunos casos para su utilización es necesario definir acuerdos de ayuda mutua en forma anticipada con las siguientes organizaciones:

  - Cuerpo de bomberos.
  - Dirección regional.
  - Equipos de respuesta ante accidentes con sustancias peligrosas.
  - Carabineros.
  - Servicios públicos.

- Servicios médicos: hospitales, consultorios.
- Aseguradoras.
- Organizaciones no gubernamentales.

- *Análisis de vulnerabilidad*

Consiste en analizar la vulnerabilidad de las instalaciones ante la probabilidad y potencialidad del impacto de una emergencia.

Para realizar este análisis se deben enumerar posibles emergencias, identificando las emergencias que pueden ocurrir dentro de la organización y las emergencias que pueden ocurrir en la comunidad.

Se deben considerar los siguientes aspectos:

- Históricos:

¿Qué tipo de emergencias han ocurrido en la comunidad, en la institución y otras instalaciones del área?

⇩

Incendios, fenómenos climáticos, terremotos, actos terroristas.

- Geográficos:

¿Qué puede ocurrir como resultado de la ubicación de la comunidad o institución?

⇩

Proximidad a zonas de inundación, proximidad a carreteras o aeropuertos, proximidad a centrales nucleares.

- Tecnológicos:

¿Qué puede resultar de la falla de un proceso o sistema de la comunidad o institución?

⇩

Falla del sistema de alarmas, fallas del sistema de seguridad, fallas del sistema de energía, etc.

- Error humano:

¿Qué emergencias pueden ocasionarse por el error de una persona? ¿Están los trabajadores entrenados para trabajar en riesgo? ¿Saben cómo actuar en caso de emergencia?

⇩

Negligencia, fatiga, falta de ética, mal entrenamiento, mala mantención.

- Físicos:

¿Qué tipos de emergencias pueden producirse por el diseño o construcción de las instalaciones? ¿Las instalaciones fomentan a la seguridad?

⇩

Rutas de evacuación y salidas, construcción física de las instalaciones, iluminación.

- Control:

¿Qué emergencias o amenazas están controladas? En este aspecto se debe analizar cada potencial de emergencia detalladamente, además considerar que puede pasar en cada caso.

⇩

Daños estructurales, colapso de edificio, derrame químico, ruptura de redes de gas, contaminación de agua o aire, perdida de energía eléctrica, entre otros.

c) Tercera etapa: Desarrollo del plan

Luego del desarrollo de las etapas anteriores, el equipo ya se encuentra en condiciones de confeccionar el plan de emergencias.

El plan debe incluir los siguientes aspectos básicos:

- *Resumen ejecutivo*

En este aspecto se debe entregar una breve descripción de los siguientes elementos:

- Propósito del plan de emergencia.
- Política de la institución frente a emergencias.
- Autoridad y responsabilidades del personal.
- Tipos de emergencias que pueden ocurrir.
- Que tipos de operaciones de respuestas se pueden implementar.

- *Elementos de administración de emergencias*

  Esta sección del plan describe brevemente los elementos centrales de la administración de emergencias, los cuales son:

  - Dirección y control.
  - Elementos de rescate.
  - Protección de la propiedad.
  - Relación con la comunidad.
  - Administración y logística.
  - Comunicaciones.

- Procedimientos de respuesta ante emergencias

  Estos procedimientos indicarán como la institución o comunidad responderá ante una situación de emergencia.
  Se recomienda que, cuando sea posible, se elabore una serie de "listas de chequeo"[1] para poder apoyar en forma rápida la gestión.

- *Desarrollo del plan*

  Para realizar el plan es necesario realizar las siguientes actividades:

  - Identificar desafíos.
  - Priorizar actividades.
  - Determinar metas específicas y generales.

- *Escribir el plan*

  Este aspecto debe considerar:

  - Asignar a cada miembro del grupo de planificación una sección para describir.
  - Determinar el formato más apropiado para cada sección.
  - Se debe establecer un fuerte programa de trabajo con metas específicas.
  - Proveer el tiempo suficiente para terminar el trabajo.

Se debe establecer un cronograma que indique fechas de las siguientes fases del proceso de redacción del plan:

[1] La lista de chequeo será elaborada y desarrollada con detalle en un próximo apartado.

- Primera redacción.
- Revisión.
- Segunda revisión.

- Ejercicio de gabinete.
- Redacción final.
- Impresión.
- Distribución.

d) Cuarta etapa: Implementación del plan

La implementación del plan significa más que una simple aplicación del plan en caso de emergencia, significa actuar sobre las recomendaciones observadas durante el análisis de vulnerabilidad, integrar el plan en las operaciones de la compañía, el entrenamiento de los empleados y la evaluación permanente del plan.

4.2 Manual de emergencia: Cómo desarrollarlo

Como manual de emergencia se entiende al instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, la información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado para el plan de emergencia, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución y las metas que se pretenden lograr.

Este manual es un documento que no incluye información confidencial de la organización, ni conocimientos tecnológicos relevantes, ya que es un instrumento que, además de ordenar la gestión de prevención de riesgos, se utiliza para proyectar una buena imagen de la empresa en este ámbito, por lo que no sólo es de uso interno.

El manual deberá incluir, como ya se ha indicado, la política de la organización, entendiendo que esta representa el compromiso que asume su alto estamento ejecutivo frente a los trabajadores y la sociedad, respecto a los lineamientos enfocados en la mantención y el desarrollo de los recursos, sean físicos o humanos, así como la reducción de los daños a la salud y a los bienes.

A partir de esto, se debe asumir que las políticas asociadas a la prevención de riesgo influyen en todas las actividades que se desarrollen al interior de la organización y a las decisiones que se tomen.

La tarea de elaborar manuales de emergencia se considera como una función de mantener informado al personal clave de los procedimientos a seguir a la hora de delinear nuevos planes de emergencia.

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento de prevención.

En esencia, los manuales de emergencia representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información que se ha elaborado en un plan de emergencia.

Para elaborar correctamente un manual de emergencia, se deben tener en cuenta los siguientes factores:

- Conocer en profundidad las características de las diversas emergencias (naturales o intencionales) que puedan ocurrir.
- Tener en cuenta los tipos de emergencia que pueden ocurrir.
- Conocer las etapas de la emergencia.
- Planificar de manera rigurosa las estrategias a seguir para elaborar el plan de emergencia.
- Tener la capacidad de generar estrategias de aprendizaje para lograr una internalización exitosa de los contenidos del plan de emergencia.
- Considerar los factores psicológicos que influyen en las personas involucradas a la hora de enfrentar una emergencia.
- Disposición para entrenar al personal de una empresa o comunidad sobre el mejor proceder al enfrentarse a una emergencia.
- Conocer en profundidad las políticas organizacionales del lugar donde se implementará el plan de emergencia.
- Elaborar listas de chequeo para mantener en orden todos los insumos necesarios para enfrentar una situación de emergencia.
- Coordinar un equipo de trabajo capacitado, que cumpla con las competencias necesarias para elaborar el plan de emergencia.
- Estar al tanto de los recursos que tiene la organización que elaborara el plan de emergencias.
- Contar con los recursos económicos necesarios para implementar un plan de emergencia eficiente.

5.3Entrenamiento

La planificación de emergencias debe llegar a ser parte de la cultura corporativa y comunitaria.

Se deben buscar oportunidades de generar conciencia sobre la prevención de emergencias, ya sea mediante la educación y el entrenamiento del personal y las personas; por medio de la prueba de procedimientos; del convencimiento de todos los niveles de gestión, incluidos todos los departamentos e incluso la comunidad, tratando que la gestión de emergencia sea parte de lo que el personal hace día a día.

Se debe comprobar cuan integrado está el plan haciéndose las siguientes preguntas:

- ¿Sabe el personal o la comunidad qué hacer en caso de emergencia?
- ¿Cómo integrar los contenidos del plan de intervención en el trabajo diario de los trabajadores?
- ¿Cómo pueden participar todos los niveles de la organización en la evaluación y actualización del plan?

Todos quienes trabajan y la comunidad en general, necesitan de entrenamiento. Esto puede incluir jornadas periódicas de discusión, entrenamiento técnico, procedimientos de evacuación y ejercicios en los que participe toda la comunidad.

a) Consideraciones básicas para desarrollar un plan de entrenamiento

Es importante asignar responsabilidades para el desarrollo del entrenamiento. Se debe considerar en el plan de entrenamiento la información necesaria para empleados, comunidad y todos aquellos que posean responsabilidad según el plan de emergencia.

Se sugiere determinar para un periodo de 12 meses lo siguiente:

- ¿Quién se entrenara?
- ¿Quién hará el entrenamiento?
- ¿Qué tipo de actividades de entrenamiento se harán?
- ¿Cuándo y dónde tendrá lugar cada jornada de capacitación?
- ¿Cómo se evaluará y documentará la sesión?

Es primordial involucrar a la organización o comunidad completa en las actividades de entrenamiento. Luego de realizado el entrenamiento se debe evaluar en cada sesión.

Actividades de capacitación

Las capacitaciones pueden tomar muchas formas:

- *Jornadas de orientación y educación*

Estas son jornadas regulares de trabajo para proveer información, responder a preguntas o dudas e identificar necesidades o roles.

- *Ejercicio*

En este tipo de capacitación se deben realizar reuniones con el objetivo de discutir acerca de responsabilidades y como las personas deben reaccionar ante diferentes escenarios de emergencia.

Esta es una manera eficiente de identificar áreas de superposición y confusión, antes de realizar mayores actividades de entrenamiento.

- *Ejercicios en terreno*

Se evalúan en terreno las funciones de los grupos de emergencia en caso de catástrofe.

Esta actividad generalmente involucra a una mayor cantidad de personas y es más completa que un ejercicio de sala.

- *Pruebas funcionales*

Este tipo de pruebas revisan funciones específicas tales como la respuesta médica, alarmas, procedimientos de comunicación y equipos.

Estas no necesariamente se realizan al mismo tiempo. El personal o la comunidad que participa deberán evaluar los sistemas e identificar áreas de problemas.

- *Ejercicios de evacuación*

El personal o la comunidad deben seguir la ruta de evacuación hacia el área definida. En este lugar se debe ejercitar los procedimientos para contar a las personas.

Los participantes deberán llevar notas acerca de como ellos observan la ruta de evacuación.

- *Ejercicios de gran escala*

Una situación de verdadera emergencia se debe simular con la mayor realidad posible.

Este ejercicio involucra a todo el personal, la administración y las organizaciones comunitarias.

- *Capacitación de los trabajadores o comunidad*

El entrenamiento por lo general debe contener lo siguiente:

- Información sobre amenazas, riesgos y acciones de protección.
- Roles y responsabilidades individuales.
- Procedimientos de notificación, alarma y comunicaciones.
- Medios para ubicar a las familias de los miembros involucrados en una emergencia.
- Procedimientos de respuesta ante una emergencia.
- Procedimientos de evacuación, refugios y catastro del personal.
- Ubicación y uso del equipo de emergencia.
- Procedimientos de detención de emergencia.

- *Evaluación y modificación del plan*

Se debe realizar una revisión formal de todo el plan por lo menos una vez al año. Entre los puntos que se deben considerar están los siguientes:

- ¿Cómo se pueden involucrar a todos los niveles de gestión en la evaluación y actualización del plan?
- ¿Están las áreas problemas y los recursos críticos identificados en el análisis de vulnerabilidad suficientemente acotado?
- ¿Considera el plan las lecciones aprendidas en los ejercicios y sucesos reales?
- ¿Se han entrenado a los nuevos miembros de la comunidad u organización?
- ¿Se han cumplido los objetivos de la capacitación?
- ¿Se encuentran los nombres, teléfonos y cargos actualizados en el plan?
- ¿La comunidad ha participado de las capacitaciones?

Además de esta revisión anual, se debe evaluar, modificar e informar el plan de emergencia en los siguientes momentos:

- Después de cada ejercicio de capacitación.
- Después de cada emergencia.
- Cuando la comunidad o el personal cambien sus responsabilidades.
- Cuando las políticas o procedimientos cambian.

Se recomienda que las capacitaciones y los entrenamientos de los grupos de respuestas y de las personas responsables de la operación de la organización sean, según las necesidades, identificadas en los planes de acción.

Se proponen las siguientes capacitaciones y entrenamientos	
•*Salud y primeros auxilios.* • *Manejo de apoyo logístico.* • *Contra incendios.* • *Seguridad industrial.* • *Evacuación.* • *Manejo de comunicaciones.*	• *Liderazgo de los responsables de Emergencia.* • *Sistema de Comando de Incidentes (SCI).* • *Evaluación de daño y análisis de necesidades* • *Operación de puntos prioritarios de respuesta.* • *Conocimiento de gestión del riesgo.*

5.4Listas de Chequeo

Como lista de chequeo se entiende a la recolección de documentos e información que pueden ser necesarios en una situación de emergencia.

Los documentos son:

- Lista de teléfonos de emergencia (idealmente del tamaño de la billetera) de todas las personas involucradas en la respuesta en caso de emergencia, sus direcciones. Estos números telefónicos deben incluir aquellos que permitan ubicarlos las 24 horas.

- Mapas del edificio y del lugar, que indiquen:

  Grifos, válvulas generales para cortar el agua y el gas, líneas de agua y gas, tableros eléctricos generales, subestaciones eléctricas, líneas de alcantarillado, ubicación de cada edificio, planos de planta, alarmas y altavoces, extintores, salidas, escaleras, rutas de escapes definidas, áreas restringidas, materiales de apoyo, artículos de valor, listas de recursos que puedan necesitarse en caso de emergencia.

Es necesario tener un chequeo completo de los datos de identificación, del entorno y los accesos, de las características constructivas de casas, oficinas o edificios, considerar equipos e instalaciones y las condiciones de evacuación del recinto. Además se deben inventariar los recursos materiales existentes en la organización o comunidad.

A continuación se presenta un ejemplo de listas de chequeo que pueden ser utilizadas en empresas, edificios o comunidades:

Ejemplo 1: Descripción del lugar y su entorno

Datos de identificación del lugar	**Razón social**	**Centro de trabajo**
	Dirección:	
	Localidad:	
	Provincia:	
	Código postal:	
	Teléfono:	
	Fax:	
	E-mail:	
Entorno y accesos	Configuración	Edificio industrial:
		Edificio no industrial:
	Accesos exteriores	Accesos de peatones:
		Accesos de vehículos:
	Ayuda exterior	Bomberos más cercanos:
		Distancia y tiempo de llegada:
Características constructivas del lugar	Dimensiones del lugar	Superficie del lugar:
		Número de plantas sobre rasantes:
		Número de plantas bajo rasantes:
		Número de sectores:

		Superficie de cada sector:
		Altura:
	Elementos estructurales	Pilares:
		Vigas:
		Viguetas:
		Bóvedas:
		Cimientos exteriores e interiores:
Equipos e instalaciones	Instalación eléctrica	Potencia contratada:
		Transformadores:
		Cuadros de distribución:
	Ventilación	Natural:
		Forzada:
	Calefacción	
	Almacenamiento de gases inflamables	
	Almacenamiento de líquidos inflamables	

	Calderas		
	Comprensores		
	Otros (hornos, calefont, etc)		
Condiciones de evacuación del lugar	Nº de escaleras	Descripción	
	Vías de evacuación horizontales	Descripción	
	Salidas	Salidas de planta o sector	Salidas de edificio

Ejemplo 2: Descripción de recursos existentes

Recurso	Nº	Localización
Extintores		
Botiquín		
Sistema de detección y alarma		
Bocas de incendio equipadas		

Pulsador de alarma		
Sirena de alarma		
Alumbrados especiales: iluminación de emergencia		
Megafonía / telefonía		
Alimentación eléctrica ininterrumpida		
Medios de protección pasiva (ejm: cortafuegos)		
Puntos de concentración exterior		
Pasillos, elementos contra incendio y vías de evacuación		
Camillas		
Rociadores (sprinkles)		

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

UNIDAD II

TÉCNICAS PSICOLÓIGICAS PARA ACTUAR EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

1. REACCIÓN PSICOLÓGICA ANTE SITUACIÓN DE EMERGENCIA.

Situaciones de emergencias, ya sean catástrofes naturales como terremotos, inundaciones, etc., o catástrofes causadas por el hombre, como incendios provocados o guerras, o incluso no catástrofes propiamente tales, pero sí situaciones en las que se pone en riesgo nuestra integridad física y psicológica, casi siempre nos toman por sorpresa, e incluso cuando no, casi nunca actuamos de la manera en que hubiésemos pensado que lo haríamos. La verdad es que casi nunca estamos del todo preparados para enfrentar este tipo de situaciones, y nuestra conducta en ellas está lejos de ser racional. Las emociones afloran y se exterioriza nuestra más cruda esencia, activándose mecanismos ancestrales que parecieran ser negativos, pero que por años han permitido la supervivencia de nuestra especie.

1.1. El miedo: Definición, etapas y características.

Podemos definir el miedo como la reacción física y psicológica a la consciencia de un peligro. Dentro de esta definición, la consciencia del peligro es el factor fundamental, ya que una persona puede no sentir miedo a pesar de estar expuesta a una amenaza real, si es que no está consciente de éste, y a su vez, otra persona podría experimentar miedo a pesar de que el peligro sólo esté en su mente y no sea real.

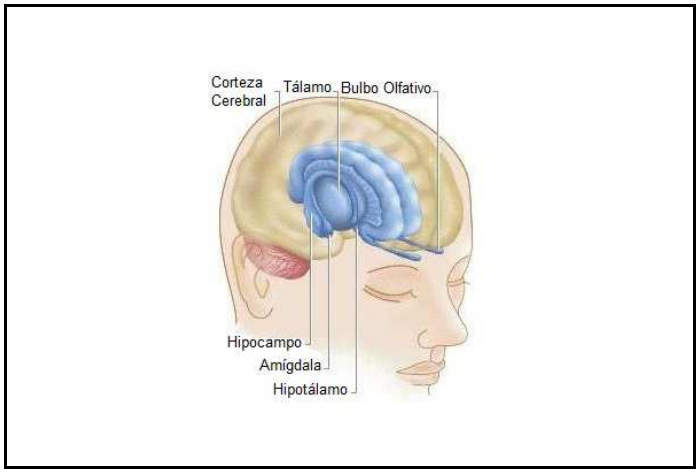
Para calificar al miedo como una respuesta normal debemos cerciorarnos de dos aspectos: su activación y su regulación. En cuanto a la activación, en el miedo normal la emoción sólo se hace presente en el momento adecuado, es decir, ante un verdadero peligro, no ante una posibilidad o el recuerdo de un peligro; además, la intensidad es proporcional a la amenaza. Y en cuanto a la regulación, cuando el miedo es normal, la emoción desaparece rápidamente cuando el peligro ha pasado o cuando la persona se da cuenta de que lo que consideraba como peligroso en realidad no era tanto; una vez reconocida la sorpresa, el miedo disminuye.

En definitiva, el miedo es una emoción básica y primaria, y como tal, está presente en todas las especies; todos sentimos miedo cuando estamos en peligro o ante una amenaza inminente, pero lejos de ser un sentimiento totalmente negativo, el miedo es una emoción fundamental, y necesaria además de inevitable. Al igual que todas las especies animales, el ser humano está programado por la naturaleza y la evolución, a través de una serie de reacciones fisiológicas relacionadas al sistema nervioso autónomo y endocrino, para sentir miedo de manera instintiva ante la percepción de peligro.

Tanto a nivel fisiológico como orgánico se observan cambios cuantitativos y cualitativos que son fundamentales para la adaptación del individuo a su medio ambiente. El mecanismo que desata el miedo se encuentra, tanto en personas como en animales, en el cerebro, concretamente en el sistema límbico, que es el encargado de regular las emociones, la lucha, la huida y la evitación del dolor, y en general de todas las funciones

de conservación del individuo y de la especie. Este sistema revisa de manera constante (incluso durante el sueño) toda la información que se recibe a través de los sentidos, y lo hace mediante la estructura llamada amígdala cerebral, que controla las emociones básicas, como el miedo y el afecto, y se encarga de localizar la fuente del peligro. Cuando la amígdala se activa se desencadena la sensación de miedo y ansiedad, y su respuesta puede ser la huida, el enfrentamiento o la paralización.

CUADRO 1: Estructuras del Sistema Límbico.



El miedo produce cambios fisiológicos inmediatos: se incrementa el metabolismo celular, aumenta la presión arterial, la glucosa en la sangre y la coagulación sanguínea. El sistema inmunitario se detiene (al igual que toda función no esencial), la sangre fluye a las células cerebrales y a los músculos mayores (especialmente a las extremidades inferiores, en preparación para la huida) para una mayor oxigenación, permitiendo un mejor desempeño intelectual en el primer caso, y reconvertir el ácido láctico en glicógeno en el segundo caso; y el corazón bombea sangre a gran velocidad para llevar hormonas a las células (especialmente adrenalina). También se producen importantes modificaciones faciales: agrandamiento de los ojos para mejorar la visión, dilatación de las pupilas para facilitar la admisión de luz, la frente se arruga y los labios se estiran horizontalmente.

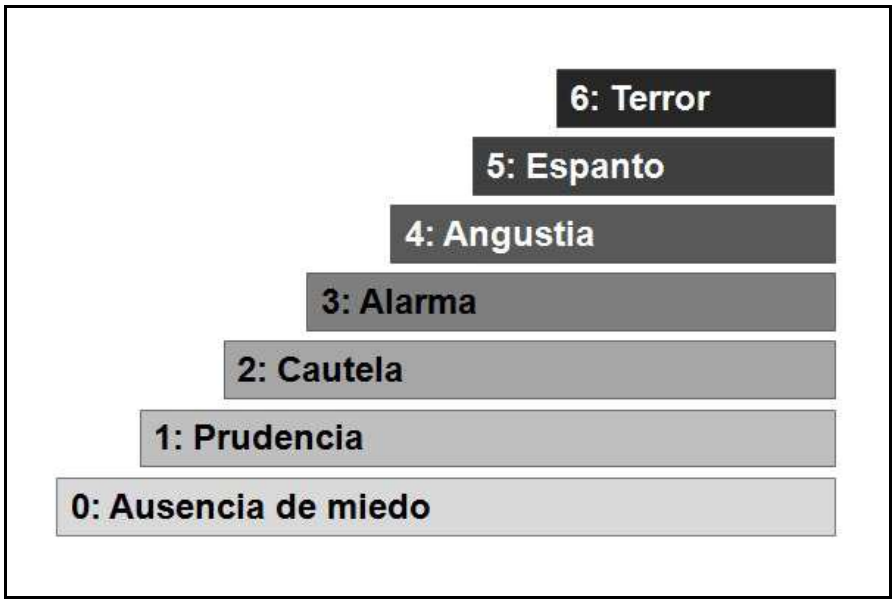
Sin embargo, los cambios mencionados no garantizan una respuesta adecuada. Este incremento en nuestras capacidades normales podría verse favorecido o, por el contrario, interferido por la reacción que tengamos frente a la amenaza, aquella que nos provoca miedo. Esta reacción va a estar modelada por nuestra educación, por nuestras experiencias de vida y por los modelos sociales a los que hemos estado expuestos; es por lo anterior que la capacitación parece ser una gran herramienta para aproximarnos a una respuesta adecuada frente al peligro. El adecuado control que ejerzamos sobre nuestra conducta es esencial para evitar acciones impulsivas que lleven a desgracias y consecuencias lamentables e innecesarias. El conocimiento y dominio de nosotros mismos es esencial.

El dibujante y escritor español Miguel Brieva, en su Enciclopedia Universal Clismón, señala que existen tres fases del miedo: La primera sería el miedo a lo externo, a lo demás, a la naturaleza; un ejemplo de eso sería el miedo que tiene los niños a la oscuridad. La segunda fase del miedo sería el miedo a nosotros mismos; a la imaginación desbocada, a la locura, al propio miedo. Y la tercera y última fase se daría una vez alcanzada las otras dos, y sería el miedo a que algo, cualquier cosa, simplemente suceda; es el miedo a la vida. Según el psiquiatra español Emilio Mira y López, el miedo tiene seis fases que explican los estados por los que pasamos cuando enfrentamos una situación amenazante que nos provoca miedo:

- La fase uno es la de prudencia: Nos comportamos previsores, reflexivos y no queremos entrar en conflictos. Estamos conscientes del peligro pero nos controlamos psicológicamente
- La fase dos es la de cautela: Nos sentimos atemorizados pero dominamos nuestras respuestas ante la situación. Tomamos las precauciones necesarias para hacer frente al peligro pero nuestra actitud es serena.
- La fase tres es la de alarma: Estamos conscientes de la situación intimidante, nos sentimos alarmados y desconfiados, vacilamos y nos ponemos nerviosos. En esta fase, ya nuestra respuesta podría no ser adecuada.
- La fase cuatro es la de angustia: Perdemos el control y nos ponemos ansiosos; sentimos una mezcla de temor y furor incontenibles, y aparece la cólera. Perdemos el control sobre nuestra conducta y nuestra conducta puede ser el punto de partida para el inicio del pánico.
- La fase cinco es la de espanto: Nuestra conducta es automática y obramos sin consciencia ni dominio, escasamente nos damos cuenta de lo que ocurre y lo que realizamos y podemos actuar de manera impulsiva y violenta. Somos prácticamente incapaces de emprender alguna acción adecuada frente a la situación.
- La fase seis es la de terror: Estamos completamente anulados y a penas conservamos las actividades neurovegetativas mínimos para subsistir, ya no tenemos vida psíquica y podemos morir o matar. En este estado estamos paralizados por el miedo y somos incapaces de darnos cuenta de qué es lo que nos está pasando.

El psicólogo chileno Cristian Araya agrega una séptima fase a las seis de Mira, que en este caso sería la fase cero, referida a la persona que no experimenta miedo. Esta persona, contrario a lo que podría pensarse, también es contraindicada para enfrentar una situación de emergencia, ya que por lo general corre riesgos innecesarios.

CUADRO 2: Fases del Miedo.



El miedo se refiere a las vivencias desencadenadas por la percepción de un peligro cierto o impreciso, actual o probable, que proviene del mundo interno del sujeto o de su mundo circundante. La objetivación del peligro puede llevar al sujeto a configurarlo como un riesgo de amenaza vital. La certeza o alta probabilidad de que dicha amenaza ocurrirá, transforma la inseguridad en miedo. Y la percepción de la amenaza como inminente puede transformar el miedo en terror.

La dificultad para identificar el contenido mismo de la amenaza vital, o para discriminar su inminencia ha sido denominado angustia. La angustia se caracteriza además porque tiene una innegable relación con la espera: Es angustia ante algo. Sin embargo, le es inherente un carácter de imprecisión y de carencia de objeto. Los mismos usos del lenguaje lo reconocen así al cambiar su nombre por el de miedo en cuanto al afecto se refiere a un objeto determinado. Una situación es considerada peligrosa cuando se compara la magnitud del peligro y la impotencia del sujeto frente a ella; en la angustia, la actitud de espera se relaciona con la imprecisión y falta de objeto de dicha angustia y con la impotencia anticipada frente a la situación peligrosa.

Sartre, al referirse a la angustia como uno de los afectos que acompaña la libertad, la describe como el sentimiento más importante, hasta el punto de declarar que el hombre es angustia. La distingue del miedo describiendo a éste como el sentimiento que aparece ante un peligro concreto y se relaciona con el daño o supuesto daño que la realidad nos puede infligir; sin embargo, la angustia no tiene ningún motivo concreto, ni se relaciona con ningún objeto externo, es miedo de uno mismo, de nuestras decisiones, de las consecuencias de nuestras decisiones. La angustia nace cuando tomamos conciencia de nuestra libertad y de que somos completamente responsables de nuestra existencia, y

esta conciencia de la responsabilidad se incrementa al darnos cuenta de que nuestra elección no se refiere sólo a la esfera puramente individual, ya que todo lo que hacemos tiene una dimensión social.

Los efectos del miedo y de la angustia son acumulativos y se pueden presentar ya sea como miedo activo o como miedo pasivo. En el miedo activo, la persona puede, a veces, redoblar sus energías y realizar acciones que jamás pensó que pudiera hacer; en el miedo pasivo, en cambio, junto a una serie de cambios orgánicos, lo vivimos con una sensación y la persona no atina a moverse, perpleja o paralizada, estupefacta o anonadada con la posibilidad de ejecutar una acción o emprender una conducta.

1.2. El pánico: Definición, etapas y características.

El miedo es contagioso y se transmite de forma automática; no se necesitan palabras para que esto ocurra, basta sólo una mirada o un leve gesto para que esta emoción se exteriorice a los demás. Cuando el miedo se hace colectivo cambia de nombre y lo conocemos como pánico; y no sólo cambia de nombre, también cambia de dinámica. Sin embargo, el sentir miedo y compartir dicho sentimiento con otros no es suficiente para que aparezcan conductas de pánico. Investigaciones con personas entrenadas para la guerra, como aviadores, infantería, voluntarios de ejército, etc., confirman que la mayoría de los soldados sienten miedo en el combate, y pese a sentir y compartir un miedo intenso, muchas veces llevan a cabo acciones heroicas y coordinadas.

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. El pánico no es sólo el miedo colectivo, sino que es el miedo colectivo intenso, sentido por todos los individuos de una población y que se traduce por las reacciones primitivas de “fuga loca”, que es la fuga sin objetivo, desordenada, de violencia o de suicidio colectivo.

El pánico se define a través de los siguientes elementos:

a) Componente subjetivo, un intenso miedo,
b) Contagio emocional, es un miedo compartido,
c) Componente conductual, asociado a huídas masivas,

d) Efectos negativos para las personas y la colectividad, se trata de reacciones no adaptativas, egoístas o individualistas, que producen más víctimas que la catástrofe misma que lo provoca.

Smelser, en su Teoría del Comportamiento Colectivo, define a éste como una movilización basada en una creencia generalizada que redefine la acción social, y sitúa al pánico dentro de lo que él califica como "estallidos colectivos". El pánico es una forma de comportamiento basado en una redefinición generalizada de las facilidades de la situación; el comportamiento colectivo que desemboca en conductas de pánico se desarrolla a través de una cadena de pasos acumulativos y necesarios:

a) En primer lugar aparece una sensación de estar atrapado;
b) además, se da un malestar general provocado por esa sensación y se produce la imposibilidad de escapar de la situación por las diferentes rutas;
c) el tercer paso que desencadena el pánico es la dificultad de comunicarse para solicitar ayuda;
d) en cuarto lugar, estaría la percepción de peligro para la vida. El pánico aparece cuando existen trabas para movilizarse hacía la huída y cuando se percibe que no existe una coordinación, información y actuación eficaces.

Las conductas de pánicos son muy temidas, pero la verdad es que son muy poco frecuentes. Aún en incidentes en que las personas se están enfrentando con la percepción de amenaza inminente, las conductas desadaptativas no son dominantes y son frecuentes los comportamientos cooperativos y coordinados.

1.3. Rumores y conducta de huída.

Los rumores abundan después de cualquier catástrofe o tragedia, y pueden minar el funcionamiento del grupo. Una buena forma de afrontarlos es facilitar información adecuada y fiable tan pronto como sea posible. La información no debe incluir sólo lo que ha sucedido, sino lo que puede ocurrir y cómo enfrentarlo. A este respecto, los miembros del equipo de rescate y apoyo necesitan conocer qué es lo que se espera que ellos digan o hagan, a quién, cuándo y porqué.

Estos tienen que ver con la necesidad de dar sentido a la experiencia (por ejemplo, rumores sobre quién tuvo la culpa), con el miedo a nuevas acciones violentas (por ejemplo, rumores sobre gente armada en la comunidad), así como con las ayudas recibidas por las víctimas.

Por otro lado, hay que destacar que los rumores negativos circulan mucho más rápido que los desmentidos positivos, y tienen un impacto mayor, por lo que resulta necesario insistir más en la información positiva. También se ha encontrado que tentativas autoritarias de controlar la información van a provocar molestias, y aumentan la tasa de rumores y las críticas a lo que se está realizando.

Los rumores críticos también provocan fenómenos negativos como la inseguridad en el grupo. Muchos rumores pueden distorsionar las conductas colectivas generando división, pérdida de apoyo de las víctimas o conflictos, y no sólo influir en conductas de pánico.

En general, cuatro aspectos se asocian a que los rumores faciliten conductas de huida:

a) El compartir representaciones sociales o creencias sobre el carácter amenazante de ciertas situaciones, predefinidas como de riesgo (las multitudes son peligrosas en los incendios, etc.) reforzaría las respuestas de pánico.

b) La existencia de canales de comunicación (incluidos los rumores) reforzaría también las posibilidades de pánico. Ante catástrofes que interrumpen las vías formales e informales de comunicación, la respuesta de pánico sería mucho menos probable, debido a la dificultad de difusión de la sensación de peligro.

c) Un clima emocional de ansiedad previo también favorece tanto los rumores como el paso a una actitud de pánico. Un incidente (como una señal o un rumor) puede fácilmente concretizar la ansiedad en un miedo específico.

d) Finalmente, las diferencias culturales pueden explicar una mayor o menor preponderancia al pánico. La epidemia de peste, pese a ser tan mortífera en África del Norte como en Europa, no provocó comportamientos colectivos de pánico, ni conductas violentas. La enfermedad no se percibió como contagiosa, se representó como una enfermedad que castigaba a los no creyentes o, en el caso de los musulmanes, como un martirio enviado por Dios. Se presupone que estas diferencias ideológicas o culturales impidieron el miedo colectivo al contagio y las conductas colectivas de pánico y violentas asociadas a él. Algunas culturas colectivistas, como por ejemplo Japón, muestran un menor sesgo de optimismo ilusorio, o de ilusión de invulnerabilidad, que las individualistas, como EE.UU. Así, los norteamericanos se perciben como teniendo menos probabilidad de sufrir hechos negativos (trastornos, catástrofes, accidentes) que una persona media similar a ellos. Es decir, muestran un optimismo ilusorio al considerar que tienen menos probabilidad que los otros de sufrir hechos negativos. Por el contrario, las personas pertenecientes a la cultura japonesa no presentan este sesgo de optimismo ilusorio y consideran que tienen tantas probabilidades como otros de sufrir catástrofes o hechos negativos.

Por último, las personas religiosas y que creen que la causa de lo ocurrido es externa, ante una catástrofe reaccionan de forma más adaptativa que las personas que tienen un locus de control interno. De cierta manera, el fatalismo sirve como un mecanismo de amortiguación y adaptación a las catástrofes.

2. LIDERAZGO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

El liderazgo ha sido uno de los temas centrales en Psicología Social y del estudio del comportamiento grupal, y claramente es un tema que cobra especial importancia en la Psicología de la Emergencia. Tal vez el primero en estudiar el comportamiento grupal y, de manera indirecta, el liderazgo, fue Lewin; él fue el primero en distinguir que un grupo, o un "todo dinámico", tiene propiedades distintas a la de los individuos que lo conforman y a la suma de éstas. Lewin coloca al grupo como unidad de análisis. El liderazgo aparece como lo que se diferencia emergiendo del grupo, como lo que hace trabajar al grupo, organizarlo en post de un objetivo que lo ha reunido.

Por lo tanto, podríamos acordar primariamente una definición de liderazgo como el proceso mediante el cual un miembro del grupo influye sobre los otros miembros hacía el logro de objetivos grupales específicos. El liderazgo se refiere a la influencia que ejerce una persona sobre su grupo de referencia, y a través de esta influencia, el líder logra que otros lleven a cabo las tareas que se pretenden desarrollar al servicio de la eficacia colectiva.

Todo grupo desarrolla, en su acción y permanencia, un proceso de dirección, o sea, una ordenación de sus actividades en procura de determinadas metas; este proceso de dirección puede presentar dos formas de conducción: liderazgo y dirección; una y otra expresan una jerarquía de poder dentro del correspondiente sistema social, sin embargo, son de naturaleza distinta. El liderazgo es una forma de conducción no necesariamente formalizada; se presenta cuando una o más personas influyen en las demás, en un grupo, hasta el punto de movilizar significativamente sus acciones y sentimientos; pero puede ser que esos líderes no se propongan ejercer tal influencia. Los líderes no necesariamente tienen una posición privilegiada en cuanto a la estructura jerárquica del grupo; el liderazgo es una parte de la dirección, pero no es toda ella. Una persona puede ser líder pero no jefe, puede ser jefe pero no líder, o puede ser ambos.

Una característica importante de la definición del liderazgo es que es un proceso por medio del cual un individuo ejerce influencia sobre otros, y la forma de que una persona influye en otra es a través del poder, esto es, el control que una persona posee y puede ejercer sobre otra. Existen cinco tipos de poder:

1. Poder coercitivo: Es el poder basado en el temor; el subordinado percibe que el no cumplir con los deseos del supervisor trae como consecuencia un castigo (por ejemplo, un regaño, tener que ejecutar una tarea desagradable, etc.).

2. Poder basado en las recompensas: Este poder es lo opuesto al anteriormente descrito; el subordinado percibe que al cumplir con los deseos del supervisor recibirá una recompensa (por ejemplo, un reconocimiento monetario, un elogio por el trabajo bien hecho, etc.).

3. Poder legítimo: Este poder es el resultado de la posición del supervisor en la estructura jerárquica del grupo (por ejemplo, el gerente general de una empresa tiene mayor poder legítimo que el gerente de un área, y éste a su vez, tiene mayor poder legítimo que un supervisor).

4. Poder del experto: Es el poder proveniente de la pericia, de la destreza o el conocimiento sobre una determinada materia o área; el subordinado se ve atraído por la posesión que tiene una persona de estos atributos y le concede este tipo de poder.

5. Poder referente: Este poder se basa en la identificación que tiene el seguidor por el líder. Debido a que la mayoría de las personas quieren identificarse con una persona poderosa, en ocasiones le conceden este tipo de poder a alguien debido a cierta atracción que sienten hacia él o ella, o a la creencia de que este alguien posee atributos que les gustaría poseer.

Una posición de liderazgo puede estar previamente establecida o, por el contrario, surgir espontáneamente en una determinada situación; de cualquier forma, el surgimiento de un líder ocurre como consecuencia de la necesidad de satisfacer la angustia y demandas del grupo en un instante determinado.

En un principio, la Psicología Social volcó sus esfuerzos en investigar aquellos rasgos de personalidad que diferenciaban a los líderes del resto de los integrantes de un grupo o subgrupo, y los diferentes estilos de liderazgo y la eficiencia de cada uno de ellos, pero hasta ahora no se ha encontrado una asociación significativa entre personalidad y liderazgo. Finalmente, e independiente del estilo de cada líder, se ha llegado a un consenso de que la eficiencia de las conductas o los estilos particulares de liderazgo es contingente (depende de o está condicionada por) con las propiedades de cada situación particular.

En una catástrofe o en una situación de emergencia suelen surgir líderes es forma espontánea, que pueden ejercer un control total sobre el grupo alterado. Los individuos frente al peligro buscan estar dirigidos por otros, ya que, como estableció Sartre, esto neutraliza la angustia de responsabilizarse de sus propios actos y hacerse cargo de las consecuencias de las propias decisiones porque se encuentran en una posición de vulnerabilidad. Aunque el líder, por su parte, también satisface ciertas necesidades propias, ya sea de control o de reconocimiento; sus rasgos y su estructura de personalidad son los que lo llevan a buscar el dominio de una situación, y éstos son aspectos muy valorados en aquellos que enfrentan situaciones de emergencia periódicamente (como bomberos, rescatistas, etc.).

Cuando una persona es rescatada, en el acto se produce una serie de fenómenos en los que la víctima proyecta en el personal de rescate una serie de cualidades que en la medida que sean bien aprovechadas, facilitarán la acción de rescate; podríamos decir que la víctima le entrega a los rescatistas un poder de recompensa, porque seguir sus indicaciones puede significar salir de la situación de emergencia sano y salvo, poder legítimo, por el uniforme y su condición de rescatista, y poder de experto, porque se asume que el rescatista tiene conocimientos y experiencia en manejo de situaciones de emergencia. La sola presencia de bomberos, carabineros o del grupo de rescate solucionará parte importante del problema, entregando tranquilidad y seguridad en los otros.

En las situaciones de emergencias, el comportamiento está determinado por múltiples elementos, la mayoría de éstos de tipo emocional, y este aspecto es esencial para un líder en la medida que tenga las condiciones para ejercer el rol y lo sepa utilizar bien. La mayoría de nosotros necesitamos de alguien que nos entregue directrices, o precisamos de la existencia y presencia de un líder. Pero no cualquier líder, necesitamos de un buen líder, alguien que tenga claro hacia dónde dirigir los esfuerzos y recursos grupales; alguien cuyas órdenes y actitudes tengan una dirección definida y clara por todos. La percepción de ambigüedad e indecisión produce angustia y el desprestigio del líder, llevándolo incluso a perder el control de la situación.

El líder de un grupo de emergencia es un ejecutivo, y como tal, debe coordinar las actividades del grupo y administrar los recursos con los que cuenta, poseer gran ímpetu y resistencia a la fatiga, capacidad para mantener la cabeza fría y prudencia a la hora de tomar decisiones, sobre todo por la complejidad inherentes a una situación de emergencia. Es recomendable que nunca deje su posición de liderazgo; mantener cierta distancia del resto del grupo le ayuda a mantener una visión más amplia del grupo y su dinámica, además de una visión más general y acabada de la situación de emergencia.

Por otra parte, el aspecto estratégico del líder es una de sus funciones más importantes; el líder debe mantener al equipo enfocado en los objetivos, aunando los esfuerzos de los miembros del grupo y estableciendo estrategias claras, aunque siempre manteniendo una flexibilidad suficiente que le permita sortear con éxito imprevistos propios de una situación nada previsible como es una emergencia, y cambiar el curso de acción si es que resulta necesario.

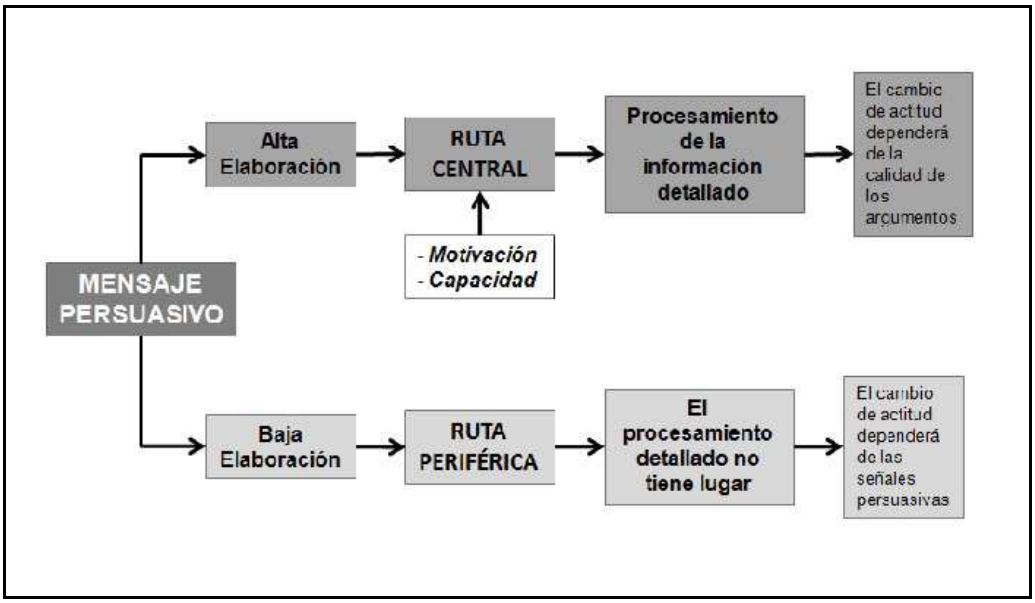
El líder debe ser un ejemplo para los miembros del grupo, un modelo a seguir, ya que su conducta será el paradigma de guía e imitación. El líder debe destacar las buenas prácticas y reconocer los logros de sus subalternos, de manera de reforzar ciertas conductas de manera de aumentar la posibilidad de que reaparezcan en el futuro.

El liderazgo en una situación de emergencia está estrechamente relacionado con la seguridad y con la eficiencia en el ejercicio de la labor; un buen liderazgo significa evitar riesgos innecesarios que pongan en peligro el bienestar del grupo, significa prudencia, estrategia, planificación y acción inteligente. Un buen líder debe mantener el control de los impulsos en situaciones de alta presión, mantener el dominio de sí mismo para actuar de manera calmada y serena, y así tomar las mejores decisiones y transmitirlas de manera enérgica y firme a los demás; este último punto es importante, porque en la medida que el resto del grupo vea al líder seguro, se transmitirá una sensación de confianza.

Cuando un grupo está descontrolado, no actúa racionalmente, sino emocionalmente, y la forma en que se comunique la información será clave para dominarlo. En ese sentido, cabe destacar la capacidad de persuasión que tenga el líder en una determinada situación. Podemos distinguir dos modelos cognitivos de persuasión; primero, el modelo de probabilidad de elaboración de Petty y Cacciopo, en el que los autores proponen que el receptor de determinado mensaje puede analizarlo tanto de forma racional como de forma automática. El modelo define dos principales estrategias usadas por el receptor para decidir si aceptará o no el mensaje:

1. La primera estrategia, denominada ruta central, se da cuando el receptor intenta realizar una evaluación crítica del mensaje, para lo cual analiza detenidamente los argumentos presentados, evalúa sus posibles consecuencias y los pone en relación con sus conocimientos previos sobre el tema. Es por lo tanto, una elaboración sistemática de pensamientos en serie sobre un mensaje.
2. La segunda estrategia, la ruta periférica, ocurre cuando el receptor carece de motivación o capacidad de realizar una evaluación detenida del mensaje. El procesamiento periférico describe el cambio de actitud que ocurre sin necesidad de mucho esfuerzo cognitivo en torno al contenido del mensaje y su emisor, canal, etc. En este caso las actitudes se ven más afectadas por elementos externos al propio mensaje, como el atractivo de la fuente o las recompensas por asumir cierta actitud. Este camino utiliza un procesamiento heurístico de lo percibido con respecto al mensaje y su trasfondo.

CUADRO 3: Modelo de Probabilidad de Elaboración.



La probabilidad de elaboración depende de dos factores necesarios y simultáneos, como son la motivación, ya que a mayor elaboración, mayor necesidad de tiempo y esfuerzo, y la capacidad cognitiva del receptor. Entre las variables motivacionales más estudiadas está la relevancia personal del tema del mensaje. Otros factores que aumentan la motivación del receptor para elaborar es el hecho de que el mensaje provenga de múltiples fuentes con múltiples argumentos y la necesidad de cognición que cada receptor tenga.

Por otro lado, tenemos el modelo heurístico/sistemático de Chaiken, quien, al igual que Petty y Cacciopo, postula dos caminos por los cuáles se puede transmitir un mensaje y persuadir a otro: el procesamiento sistemático y el procesamiento heurístico. Cada uno de los caminos se puede homologar a las dos rutas del modelo anteriormente descrito.

Sin duda, en condiciones normales, un líder buscaría persuadir a los demás mediante un discurso articulado y con argumentos sólidos y congruentes, pero como mencionamos anteriormente, en una situación de emergencia el comportamiento de las personas es todo menos racional, por lo que una buena táctica para controlar a un grupo es utilizando la ruta periférica, de procesamiento de la información más rápido, y decir algo emocional, de manera de sintonizar con el estado de las personas.

3. TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN CRISIS.

Entendemos como técnicas psicológicas a un conjunto de procedimientos que tiene como objetivo el control de la conducta. Claramente no se trata de fórmulas mágicas o recetas exactas que tendrán efectos instantáneos en los demás y que se repetirán de la misma forma cada vez que sean aplicadas; sino que se trata más bien de una serie de medidas que al tomarlas tienden a disminuir las probabilidades de que un accidente ocurra, minimizando los riesgos y situaciones de peligro. En este sentido, las técnicas que se describirán son utilizadas por la Psicología Clínica adaptadas a situaciones de emergencia.

En la Psicología de Emergencias en particular, las técnicas de intervención se dividen en dos grupos específicos, que son las técnicas orientadas al control de la propia conducta, de manera de mantener la calma y serenidad necesarias para tomar buenas decisiones, y las técnicas orientadas al control de la conducta de terceros; éstas últimas con mayor utilidad para aquellos que desempeñarán labores de ayuda a otros en situaciones de emergencias, como bomberos, rescatistas o carabineros.

3.1. La Intención Paradójica.

Esta es una técnica que comúnmente es utilizada en el ámbito de la Psicología Clínica para tratar fobias y trastornos de ansiedad; es uno de los métodos más rápidos, más poderosos y menos comprendidos para cambiar la conducta. Mediante una serie de instrucciones llamadas *paradójicas* se pueden conseguir cambios significativos en la conducta de personas que sufren trastornos concretos como el insomnio, disfemia (tartamudez), entre otros; los principios teóricos se basan originalmente en las técnicas de la *terapia breve* de Erickson y la *logoterapia* de Frankl.

Los estudios del cerebro humano han mostrado que existe una zona específica que procesa las analogías, las metáforas y las paradojas; esta zona, más que procesar el sentido literal de las palabras o frases, analiza el mensaje implícito de ellas. Es esta región la que nos hace entender los refranes, apreciar la poesía, intuye la realidad y nos hace reaccionar oponiéndonos a los que se nos pide.

La denominación de “paradójica” de la técnica de intervención no es gratuita, sino por el contrario, refleja la real naturaleza del sistema. Se trata de pedirles a las personas que hagan exactamente aquellos que les produce malestar psicológico. Si la persona objeto de esta técnica tiene problemas para conciliar el sueño, se le pedirá que cuando se vaya a acostar intente aguantar lo más que pueda sin dormir; si se trata de alguien que suele morderse las uñas, se le pedirá que cuando lo haga, lo haga por más tiempo del que suele hacerlo o en intervalos más cortos; si se trata de alguien que tartamudea y eso le causa gran ansiedad, se le pedirá que tartamudee con mayor frecuencia y durante más tiempo de manera voluntaria.

Esta es una técnica orientada a sorprender a los pacientes, ya que es contraria a las expectativas que tienen respecto a cómo funciona una psicoterapia. Al principio puede parecer irresponsable y contrapuesta a la lógica, y no se entiende cómo lo que se pide puede ayudar a erradicar la conducta que causa tanta ansiedad; esta es la gran paradoja de la técnica. La intención paradójica confronta nuestro sentido común ya que es un proceso mediante el cual el paciente es animado a hacer, o a desear que ocurra aquello que precisamente teme. Se instruye al paciente a que intente reírse de su propio sufrimiento y de esta manera afronte el temor que le provoca la expectativa de fallar.

Al aplicar esta técnica se apela también la capacidad exclusivamente humana del humor; cuando un paciente está abrumado por un problema del cual no tiene una visión clara, se trata de exagerar el problema a los ojos del paciente al grado que le parezca ridículo y cómico. La misión de la intención paradójica es amortiguar los miedos individuales de los pacientes, ya que lo que bloquea a individuos con algún trastorno de ansiedad es el miedo, pero no el miedo a algún objeto externo, sino el miedo al miedo mismo, que entre más se piensa en él, más aumenta y, como consecuencia, sobreviene el fracaso en lo que se intenta; una vez que la persona cree que cierta situación le va a crear ansiedad, comienza a sentirse extremadamente atemorizada al pensar que pueda verse envuelto en ella. Esto se conoce con el nombre de *ansiedad anticipada* y puede llegar al punto de paralizar a la persona. La intención paradójica trata de cortar ese círculo vicioso ordenando desear precisamente lo más temido, puesto que el intentar realizar la conducta no deseada es incompatible con la ansiedad anticipatoria y, por tanto, la neutraliza.

Esta no es una técnica infalible, pero tiene una gran capacidad terapéutica si se utiliza con creatividad y complementándola con otras técnicas. El principal límite de la Intención Paradójica es que su mayor eficacia está condicionada a que junto con la conducta poco adaptativa se dé un cierto nivel de ansiedad en la persona; además, se recomienda que se utilice cuando ya otras técnicas hayan resultado inútiles, ya que se tendrán mayores beneficios en personas que ya hayan realizado esfuerzos por eliminar la conducta inadecuada y que experimenten un nivel de ansiedad considerable por las consecuencias de que dicha conducta se vuelva a repetir.

En una situación de emergencia, la Intención Paradójica resulta útil como una técnica de autocontrol, en la que la persona que se ve obligada a enfrentar una situación de emergencia, como un bombero, un rescatista o un carabinero, puede imaginarse el peor estado posible en la emergencia, de modo que cuando se enfrenta cara a cara con la situación real, la ansiedad y el miedo debieran disiparse. Una frase útil antes de enfrentar una situación de riesgo podría ser algo como “Me he equivocado tantas veces, que no importa si me ocurre una vez más”, bajando el nivel de ansiedad que pudiera justamente provocar equivocaciones.

3.2. Técnicas de Relajación.

La tensión produce una serie de cambios fisiológicos que llevan al agotamiento psíquico y a la experimentación de emociones negativas que perjudican el adecuado desempeño intelectual y el buen juicio en situaciones de emergencia, aumentando la accidentabilidad. Justamente, este tipo de técnicas tiene como objetivo eliminar la tensión. Estas técnicas también son del tipo de auto control, y no busca una relajación propiamente tal (que resulta imposible en una situación de emergencia, donde se debe actuar de manera eficiente y eficaz en el menor tiempo posible), sino más bien una semi-relajación; ésta se puede conseguir tensando y relajando determinados segmentos del cuerpo, acompañándolo con una respiración profunda.

3.3. Sugestión.

La técnica de sugestión tiene como objetivo el inducir a la persona, a través de la convicción, a que pase de un estado de descontrol a un estado de tranquilidad progresiva.

Por ejemplo, si una persona se encuentra llorando, se le ofrece agua, se le indica que tome tres sorbos y que después se sentirá mejor, y al momento, se le pregunta por cómo se siente. La respuesta generalmente será positiva, y si se repite este ejercicio un par de veces, se estará induciendo una tranquilidad progresiva.

3.4. Aproximación Sucesiva.

Es una técnica psicológica que tiene como objetivo la desensibilización progresiva de una persona frente a un objeto, acción o situación que evalúa como peligrosa o amenazante; es decir, se acerca de a poco a la persona a aquello que le causa ansiedad o miedo, en la medida que se va familiarizando con el objeto temido. Es una de las técnicas más usadas para el tratamiento de fobias, y es una de las más exitosas.

En la medida que una persona tiene contacto con un objeto, de manera gradual y progresiva comienza a evaluarlo de forma positiva, y esto permite pasar a situaciones con un mayor nivel de complejidad. Esta es una técnica utilizada en el entrenamiento de grupos de rescate; en una primera instancia se utiliza avisándoles con anterioridad, de manera que puedan prepararse psicológicamente para enfrentar la ansiedad, y en la medida que el grupo adquiere un buen nivel de dominio frente a las dificultades de un determinado nivel, se puede pasar a usar la técnica sin previo aviso.

3.5. Estímulo Distractor.

Esta técnica psicológica puede resultar útil en una situación de emergencia de dos formas. En primer lugar, es una técnica útil para controlar una situación de pánico generalizado o descontrol emocional; cuando una multitud está dominada por el miedo colectivo se puede formular algún mensaje dramático, aún más desconcertante que la situación misma causadora de pánico, a modo de causar un impacto mayor y una distracción.

Además, en una situación de emergencia es común encontrarse con "colaboradores"; muchas veces éstos prestan servicios valiosos y muestran una actitud modesta y servicial, son personas de buena voluntad o de grandes conocimientos, disciplinados, ordenados y prudentes. Pero otras veces, a pesar de sus buenas intenciones, y muchas veces por tratar de ayudar, sólo entorpecen las labores de los profesionales en una situación de emergencia; en estos casos, conviene asignarles tareas muchas veces inútiles pero que resultan de gran ayuda distractiva para continuar con las labores.

3.6. Reflejos o Proyección.

Esta técnica es de gran utilidad cuando se debe contener a familiares o amigos de victimas, a quienes se debe abordar de forma delicada considerando el estado emocional en el que de seguro se encuentran y porque buscarán responsabilizar a alguien por la tragedia y sin pensarlo esa responsabilidad podría recaer en los profesionales a cargo de manejar la situación de emergencia. El *reflejo simple* consiste en repetir las últimas palabras del interlocutor; la idea es no contradecir al interlocutor en etapas de aceptación de la tragedia para que su rabia no sea canalizada hacia el bombero o rescatista por alguna discusión menor (por ejemplo, si el interlocutor dice "Era una persona tan buena, no se merecía lo que le pasó", una respuesta de reflejo simple sería "Realmente no se merecía lo que le pasó"). El *reflejo de sentimiento* consiste en dar a conocer que nos encontramos conscientes de los sentimientos que aparecen en una situación como la que el interlocutor está viviendo, lo idea es hacerle saber que se intenta sintonizar con él y ponerse en su lugar, y así mostrase cercano (por ejemplo, si el interlocutor dice "Los únicos culpables fueron sus malas juntas", una respuesta de reflejo de sentimiento sería "Trato de entender la impotencia que siente ahora… es comprensible que le cuesta mantener la calma").

3.7. Consideraciones para tratar con personas *"fuera de sí".*

En los centros de atención pública (postas de primeros auxilios, hospitales, etc.) es común y frecuente encontrarse con acompañantes o familiares de pacientes con actitudes abruptas y hasta agresivas. Hablan en voz alta, casi de manera escandalosa, usan improperios y amenazas, son inoportunas, intentan ingresar a recintos privados e intentan

imponer su voluntad. Desde la Psicología Clínica, este tipo de personas recibe el nombre de *boderline* o *limítrofes*, y se caracterizan por ser impetuosas y no muy dadas a aceptar límites, con baja tolerancia a la frustración e invasoras; son el tipo de personas que hacen más difíciles aquellas situaciones que en sí misma ya lo son.

Una buena forma de abordar a este tipo de personas es, por ejemplo, al momento de llegar al pabellón, un profesional de la salud puede decirle “Por favor, déjeme un minuto a solas con el paciente y luego entra usted”, después de ese minuto se le deje entrar, y al rato decirle nuevamente “por favor, déjeme solo con el paciente nuevamente cinco minutos”, y así sucesivamente. Metafóricamente, se alimentó a la persona al minuto, luego a los cinco minutos, etc. Una buena forma de rematar serpia que el profesional le dijera “Da gusta ver a personas como usted, que se preocupan por sus familiares”.

Una de las consecuencias más comunes de tratar con personas borderline es que se dé la llamada identificación proyectiva, que es cuando la persona proyecta su angustia en el profesional a cargo de la situación de emergencia y luego éste se identifique con ese estado emocional, reflejándose en su conducta. Siguiendo con el ejemplo anterior, es como cuando una persona llega a un centro hospitalario de manera brusca, ofendiendo a las personas que ahí trabajan, y luego se retira de manera serena; sin embargo, las personas que trataron con ella quedan anímicamente, e incluso físicamente, afectados.

Los efectos que pude traer el tratar con una persona borderline pueden influir en el rendimiento intelectual y resistencia psicológica de los profesionales del servicio de urgencia, mermando la eficiencia y la calidad del servicio. El trabajo en hospitales o centros de salud es en sí mismo extremadamente desgastante, por lo que de ser posible, se deben evitar todas aquellas situaciones que lo hagan aún más difícil. Con una persona borderline se debe evitar entrar en discusiones porque resultan completamente inútiles, y finalmente, sólo se estimulan sus conductas agresivas y se puede entrar en un espiral de violencia. Lo aconsejable siempre en estos casos es tratar de mantener el rol y desplegar todas las competencias de estratega.

- te.

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

UNIDAD II

TÉCNICAS PSICOLÓIGICAS PARA ACTUAR EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

4. INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS.

En una situación de emergencia, los factores personales y ambientales no sólo no funcionan por separado, sino que se complementan y muchas veces se potencian, a veces de manera positiva y otras, negativa. Bandura afirmó que “las persona no pueden considerarse independientes de sus propia conducta”, ya que sus acciones crean condiciones ambientales que, a su vez, moldean su comportamiento. Además, 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 sus conductas posteriores. El manejo que el equipo de profesionales haga en una situación de emergencia va a afectar las conductas futuras de las víctimas.

Luego de vivir una situación de emergencia, en las víctimas se pueden desencadenar cuadros ansiosos con una gama de síntomas psicológicos que deben ser tratados inmediatamente; la contención emocional que se dé en ese momento tiene un valor corrector y terapéutico difícil de lograr en una consulta posterior. Dada las condiciones inherentes a una situación de emergencia, es improbable que un psicólogo pueda hacer el primer acercamiento a las víctimas, pero esta primera intervención psicológica puede ser hecha por alguien capacitado, de igual forma como los primeros auxilios son aplicados por personas que no son médicos.

Una situación de emergencia, cualquiera sea la naturaleza de esta, siempre desencadenará estrés en quien la vive; la psicología en emergencia justamente busca devolver al individuo, en el mismo momento, su estabilidad y equilibrio perdidos. Esto sólo se pude lograr en la medida que el mismo equipo profesional a cargo de manejar la situación sea capaz de controlar sus impulsos y actuar de manera calmada y serena, entregar información clara y precisa, minimizar la magnitud de lo ocurrido y brindar contención emocional adecuada. Cuando las personas enfrentan situaciones de emergencias, se encuentran en una posición de vulnerabilidad e indefensión, por lo que pueden llegar a revivir experiencias de tipo infantiles y volverse absolutamente dependientes del que les está brindando ayuda; por resulta de crucial importancia capacitar a rescatistas, bomberos o carabineros, de modo de que sepan entregar seguridad y confianza a las víctimas, lo que también hará más fácil la tarea de rescate.

El estrés propio de cualquier situación de emergencia produce una alteración de la conciencia, lo que hace que las personas vean y crean cualquier cosa; las personas afectadas ven lo que quieren ver y creen lo que quieren creer. La labor de cualquier profesional en labores de rescate será orientar a las personas y hacer que vean y crean algo positivo, algo tranquilizador y esperanzador. En este sentido, no importa realmente lo que se diga, sino más bien el cómo se diga.

Podemos hacer una diferenciación entre las diferentes conductas que personas que experimentan una situación de emergencia puede manifestar. En este sentido, podemos distinguir:

- *Reacciones normales.*
  Tales como el castañeo de dientes, sudoración, estado nauseoso, mareos, mirada borrosa, incontinencia urinaria o diarrea profusa, bajadas o subidas de la presión arterial, taquicardia, dolor en el pecho. En este caso se deberá evacuar inmediatamente a un centro hospitalario.

- *Reacciones hiperactivas.*
  Hay personas que estallan en ráfagas de actividades sin sentido, hablan rápidamente, bromean de forma inapropiada y harán sugerencias y demandas inaceptables y de poco valor real, pasarán de un trabajo a otro parecerán incapaces de resistir la mas mínima distracción.

  Ellos aparentan retraerse dentro de una confianza irreal en sus habilidades, lo que causa que sean realmente intolerantes con cualquier idea que no sea la suya. Consecuentemente, tales personas se pueden convertir en un núcleo perturbador de oposición y desencadenar o promover y liderar una reacción de tipo antisocial.

- *Reacciones paralizantes.*
  Como su nombre lo indica, la persona se queda paralizada, es incapaz de hacer algo para auto-ayudarse. Su mirada está perdida y no responde a las llamadas verbales, son muy dóciles y fáciles de dirigir a lugares seguros.

  En las personas protagonistas del desastre, ante las pérdidas sufridas aparece la desesperación. Muchas veces los que viven estas situaciones suelen desmayarse, gritar o infligirse golpes a sí mismo, como así también silenciarse y aislarse de la realidad. Otros tipos de comportamientos que pueden presentarse son los violentos.

  De acuerdo a nuestra realidad social, se pueden dar estos cuadros en adultos de edad media, pertenecientes a la clase baja trabajadora y clase media trabajadora, quienes han sufrido pérdidas materiales que posiblemente no recuperarán, ya que fueron el fruto del esfuerzo del trabajo de toda la vida.

Para calificar las crisis, Anderson toma en cuenta la amenaza que estas representan aún cuando no hayan ocurrido. Dice que desde el punto de vista conceptual, conviene diferenciar una crisis aguda que perturba físicamente la vida cotidiana y origina pérdidas palpables, respecto de la amenaza que significa una situación de crisis crónica, en que se anticipa la alteración de la rutina esperada. Afirma que una crisis aguda sucede cuando la comunidad carece de patrones culturales relacionados con el desastre que sufre y que le permitirían enfrentar las consecuencias inesperadas del mismo; la comunidad se ve tomada completamente por sorpresa. En una crisis crónica la amenaza existe y se experimenta antes de que ocurra la catástrofe.

Asociado a los conceptos de crisis aguda y crónica, y situación en entornos disruptivos, conviene incluir el punto de vista de Erikson; relativo al impacto del evento sobre las personas y las comunidades. Sin embargo, al establecer las dimensiones de lo individual y lo social, el autor propone dos dimensiones de lo traumático. El *trauma individual* es un golpe a la psiquis que rompe las defensas de las personas de manera tan repentina y tan fuerte que no es posible responder a él de manera eficaz. El *trauma colectivo*, por su parte, es un golpe a la trama de la vida social que lesiona los vínculos que unen a la gente y daña el sentido prevaleciente de la comunidad.

La intervención en crisis se caracteriza por ser temporal, breve e intensa, y se realiza cuando los recursos propios de la persona son ineficaces para afrontar determinadas situaciones. Su objetivo principal es ayudar a restablecer a la persona afectada a sus niveles anteriores de independencia lo antes posible.

Este tipo de intervención no necesariamente surge de una demanda por parte del afectado, sino que son los propios equipos psicosociales los que la pueden ofrecer. Otra característica de la intervención en crisis, es que no están predeterminados sus límites temporales y espaciales, puesto que se desarrolla de acuerdo a lo que las circunstancias requieran, sin perjuicio de que una vez realizada la intervención en crisis por el especialista, su misión finaliza, y si el afectado necesita ser derivado, lo es hacia otros profesionales.

El contacto físico en este contexto de intervención es mucho más frecuente que en otros contextos terapéuticos, sin embargo, se debe considerar el origen cultural, la variable de género del afectado y el tipo de experiencia vivida en la situación de emergencia o desastre.

Más allá del tipo de intervención que se utilice, resulta necesario recordar ciertos objetivos básicos de toda intervención en crisis en materia de emergencias y desastres:

- *Seguridad*: Asegurar la protección y el bienestar físico son parte también de intervenciones en crisis, como dar un vaso de agua, abrigo, etc.

- *Proximidad*: Toda atención psicosocial ha de realizarse en escenarios próximos a la emergencia o desastre, evitando así “patologizar” la situación trasladando a todo afectado a centros de salud mental.

- *Inmediatez*: La intervención ha de ser una asistencia temprana y contingente, de manera de aliviar la sintomatología y prevenir una futura cronicidad.

- *Normalizar*: Fundamental es no etiquetar o sobre diagnosticar a los sujetos accidentados como enfermos, pacientes o con reacciones anormales. Transmitir al afectado que está vivenciando reacciones normales ante situaciones anormales.

- *Activar*: El objetivo es activar los recursos propios de la persona para afrontar la situación y sus redes sociales y comunitarias, ayudando a que la persona recupere y restablezca su nivel anterior de funcionamiento.

- *Simplicidad*: Dar mensajes simples, breves y directivos cuando lo amerite.

- *Flexibilidad*: Si las circunstancias lo ameritan, adaptarse a las necesidades de la situación más allá del plan o estrategia preestablecida.

4.1 Comunicación durante y después de las acciones de rescate o evacuación.

Ante situaciones de carácter estresante, es comprensible y frecuente que la persona afectada se encuentre emocionalmente alterada. Una experiencia traumática suele ocurrir de forma inesperada, poniendo a los afectados en peligro, por lo que necesitan ser rescatados.

En dichas situaciones, la persona puede encontrarse asustada, ansiosa, desorientada e incluso con sensaciones de irrealidad, de que no es cierto lo que está pasando, por lo que una comunicación enteramente racional resulta difícil, respondiendo el individuo más bien desde un plano emocional.

Por esas razones, se recomienda que durante las labores de rescate o evacuación se sigan las siguientes pautas:

- *Identificarse*: La persona accidentada o en peligro, se mostrará más confiada y comenzará a tranquilizarse, si primero nos identificamos como miembros, por ejemplo, de una red nacional de apoyo psicológico y le señalamos nuestra intención de ayuda.

- *Dar información e instrucciones*: Mantener contacto verbal, sobre todo si se dificulta el contacto visual o físico, refiriéndose a la persona por su nombre y procurando mantener su atención. Dar instrucciones en forma calmada, breve y concreta. Recomendable es que a mayor grado de descontrol de la persona afectada, se emplee un tono de mayor firmeza y sencillez en las instrucciones. A medida que la persona se ve más calmada y confiada, se le puede ir explicando las operaciones que se van a realizar o se están realizando a su alrededor (por ejemplo; bomberos, carabineros, personal de salud, psicólogos, etc.).

- *Animar y distraer*: Mantener la cooperación del individuo y evitar que interfiera en la operación de terceros. Reforzarle la atención en que está haciendo, en sus conductas de evacuación, rescate, de manera tal de que no se centre en posibles respuestas de ansiedad o en visualizar, por ejemplo, otros cadáveres, llamas, humo, altura, etc.

Después de realizadas las labores de rescate o evacuación se recomienda:

- *Identificarse*: Identificarse y mantener una comunicación y actitud calmada.

- *Responder a las necesidades de información*: Hablar con el afectado acerca de lo ocurrido siempre que lo solicite y nosotros lo consideremos conveniente. En general resulta tranquilizador explicarle lo que se está realizando, aunque con excepciones, pues hay personas que les pone más ansiosa dicha información.

- *Escuchar y normalizar*: Mientras el personal de bomberos u otros trabajan, se le puede brindar un acompañamiento psicológico tan sólo escuchando, dejando que se desahogue, haciéndole ver que sus miedos, ansiedades, nervios son normales ante una situación de alto estrés.

Que no hacer:

- No discutir con la persona si está alterada o se muestra irritada.

- No intentar hacerla entrar en razón mediante consejos o explicaciones complejas.

- No culpar o moralizar sobre su posible comportamiento imprudente.

- No cortar su llanto o manifestaciones de dolor o sufrimiento.

- No alentar manifestaciones de culpabilidad o remordimiento.

4.2 Primeros auxilios psicológicos y emocionales.

Cuando hablamos de *Primeros Auxilios Psicológicos y Emocionales*, nos referimos a la ayuda e inmediata intervención que se les ofrece ante la urgencia a las víctimas y personas afectadas, empleando diferentes estrategias con el fin ofrecer la mejor contención posible. Esto se realiza ante estados de crisis, en los que los mecanismos de adaptación de la persona que está atravesando una situación que desconoce se encuentran saturados y se dificulta de alguna manera el curso normal de vida de dicha persona.

Esta incapacidad de adaptación puede a llegar a alcanzar ribetes peligrosos, ya que el nivel de estrés se eleva y se desencadenan cambios extremos en la impulsividad y la excitación de la persona, ante los cuales los mecanismos de defensa no funcionan, al igual que los mecanismos de adaptación, y se verán disminuidos precipitadamente.

Al verse superada en sus capacidades de resolución, la persona experimenta tal estado de tensión que la inhabilita en la búsqueda de posibles soluciones. Es por esto que

las intervenciones que se realicen estarán orientadas al restablecimiento del equilibrio emocional.

Ante estas situaciones los Primeros Auxilios Psicológicos y Emocionales perseguirán los objetivos de:

- Brindar protección y seguridad, así como también aliviar inmediatamente, o a corto plazo, síntomas de estrés, previniendo de este modo la aparición de futuras reacciones.

- Dar apoyo a la persona en el mismo momento en que lo requiere, de manera de aliviar la desorganización emocional, ya que la ansiedad no permanecerá estática sino muy por el contrario, dada la tensión por la crisis se encontrará en constante cambio.

Ante este cuadro, la intervención del profesional a cargo ayudará a que la persona pueda adaptarse lo mejor posible a la situación de emergencia; el apoyo ofrecido busca que la persona se sienta acompañada, devolver el sentimiento de esperanza, y así, que vaya fortaleciéndose de a poco.

Debemos tener en claro que el ambiente que se genere en el lugar del hecho dependerá del comportamiento del equipo rescatista, a esto tenemos que sumar las posibles reacciones verbales o agresivas de los afectados, heridos, familiares y conocidos de personas fallecidas. Los familiares de estas personas deben también ser consideradas como víctimas, necesitando ante esta situación contención ante lo que viven. En estos casos, se debe aceptar estos ataques sin contestarlos ni tratar de tranquilizar o convencer de su error a quien actúa así. Se debe pensar, por el contrario, que esa persona en realidad no está furiosa el rescatista, sino con la situación que vive, y que posteriormente se calmará por sí sola y adoptará una actitud más positiva.

El rescatista debe también estar preparado para enfrentar a los familiares de una persona que ha fallecido en el lugar. A ellos también se les debe considerar como víctimas, procurando darles, en la medida de lo posible, una atención adecuada y criteriosa. Algunos consejos que en este sentido dan los rescatistas experimentados son los siguientes:

- No tratar de impedir que vean el cuerpo del fallecido, aunque esté severamente mutilado. Ellos necesitan asumir la pérdida, superando una primera fase en que se niegan a aceptar la realidad.

- No usar palabras evasivas para referirse a los hechos. La persona no ha “expirado”, “pasado a mejor vida” o “descansa en paz”. La familia necesita escuchar la palabra muerte.

- A menos que sea necesario, no retire de inmediato los elementos y equipos de rescate del lugar. Deje que los familiares sepan que se hizo todo lo posible y que el fallecimiento fue inevitable.

- Dar a la familia una oportunidad de estar junto al cuerpo del fallecido, especialmente si es un niño, para que puedan despedirse de ellos en la forma que lo sientan.

- Preocuparse de que alguien se encargue de avisar a otros familiares, a vecinos, o solicitar la presencia de quien pueda darles apoyo espiritual de acuerdo a sus convicciones religiosas.

Al encontrarnos frente a una persona en situación de emergencia, debemos siempre tener en cuenta que en ese momento se sienten incapaces de salir de la situación traumática por sí mismas, y es por esta razón que se requiere que profesionales capacitados se encuentren allí. El trato debe ser firme y respetuoso, por la pérdida que vive (entiéndase por pérdida todas las variantes aplicables al término, por ejemplo; humanas, afectivas, emocionales, materiales, etc.), y porque la persona depende del accionar del equipo a cargo de la emergencia.

Como principios básicos para la atención de personas en estado de perturbación emocional a causa de una emergencia podemos mencionar los siguientes:

- *Protección.*
  Lo básico como principal finalidad es que las personas en situación crítica puedan sentirse resguardadas y protegidas. En ese sentido, será necesario organizar y coordinar refugios que sirvan como centro de contención y reunión.

- *Contacto.*
  El profesional a cargo debe iniciar el contacto físico o emocional con la persona, dependiendo de la necesidad y la espontaneidad. Podrá tocarla, tomar su mano, ofrecer algo de tomar, hacer contacto visual; esta relación se debe establecer teniendo en cuenta la situación del momento. Es conveniente proporcionar un espacio cómodo en tono a las circunstancias para comenzar a hablar de lo sucedido, realizando preguntas concretas para poder procesar y darle un orden a lo ocurrido.

- *Aceptar sin juzgar los sentimientos.*
  Poner la atención en la persona, intentando tranquilizarla, sin emitir opinión de culpas o realizar juicios de valor, dándole importancia por lo que siente sin intentar dirigir sus emociones.

- *Aceptar las limitaciones y la imposibilidad de resolver todo en el momento.*
  El profesional debe ser consciente de sus propios límites, no pretendiendo hacer de todo. Conocer las propias limitaciones es indispensable para realizar un trabajo

consciente y eficaz, haciendo uso de las propias habilidades y procurando sentirse bien emocionalmente, ya que si el rescatista tiene dudas respecto a sus emociones, lo más conveniente y sincero, será saber que está limitado para ayudar a alguien que está pasando por algo similar a lo que le sucede.

- *Evaluar capacidades de la persona o grupo.*
  Una vez que se establece el contacto, hay que evaluar si existen limitaciones en la persona. Esto consiste en averiguar su estado de orientación espacio-temporal (preguntándole como se llama, en qué lugar vive, que día es hoy, que año es, etc.), y de esta manera se podrá saber cuáles son los recursos que esta persona puede utilizar; de manera pausada hay que preguntarle que le sucedió, dándole espacio para que responda como pueda (sin permitirle un divague constante). De esta manera podemos obtener información acerca de su estado emocional (crisis, estado de pánico, etc.), y como está procesando la situación (negación, atribución de culpas, etc.). Hay que identificar cuál es la preocupación por su familia o conocidos y brindarle los recursos y la información necesaria, para que se contacte con ellos. Es importante que se le ayude a afrontar activamente el momento.

- *Brindar opciones.*
  La persona ante la situación de crisis generalmente no es capaz de poder ver ni elegir alternativas. El profesional a cargo puede brindarle la posibilidad de confeccionar una lista de opciones.

- *Acciones concretas y estimulantes.*
  Una vez que la persona pueda afrontar activamente el momento que vive es importante, desde los recursos que posea en el presente, estimularla para que realice posibles acciones, o hable sobre objetivos a lograr y pueda cumplirlos poco a poco.

- *Ofrecer información.*
  Un servicio que como rescatista se puede ofrecer a la persona es el de la información; acerca de la disponibilidad de recursos que pudiera necesitar, ya que el momento de la intervención pasará, pero la crisis en la persona puede perdurar aún un tiempo.

- *Seguimiento.*
  Además de la inmediata intervención que un profesional en situaciones de emergencia puede ofrecer, puede plantearse de manera particular el realizar una visita o seguimiento de la persona socorrida ante circunstancias de emergencia, ya que este apoyo y contención ofrecidos le facilitarán a la persona retomar sus roles diarios, y así también de este modo el rescatista puede dar por cumplido su papel de intervención, haciendo comentarios positivos al verla sobre los progresos que observa en su persona.

4.3 Manejo del estrés en una situación de emergencia.

El trabajo en emergencias es una de las actividades que mayor estrés conlleva, ya que se ven involucrados un gran número de factores, de naturaleza psicológica, física, social y espiritual. El estrés es la reacción generalizada de una persona ante algo percibido como amenazante y peligroso, y que fisiológicamente, se relaciona con una mayor secreción de determinadas hormonas. Psicológicamente interpretamos subjetivamente una realidad como amenazante, y de acuerdo al repertorio de conductas que cada uno de nosotros hayamos desarrollado a través de nuestra experiencia, huiremos, nos desmallaremos o tendremos conductas adecuadas.

En toda situación de emergencia se modifica bruscamente el esquema de señales sensoriales del sistema nervioso. Al recibir simultáneamente una nueva serie de estímulos, el cuerpo y el cerebro los procesa instantáneamente como nuevos; en una situación de emergencia, los estímulos nuevos son considerablemente más que en una situación normal, desde gritos, humo, vidrios rotos, etc., sin mencionar el miedo y la presión, por lo que una cantidad enorme de mecanismos físicos se pondrán en movimiento. El manejo del estrés está directamente relacionado con la eficiencia en la intervención psicológica que se haga con los afectados.

En una emergencia los estímulos, se pasa de un estímulo a otro en cuestión de segundos, y se producen las llamadas respuestas de orientación, que son reacciones del cuerpo en su totalidad orientadas en dirección del estímulo novedoso. Esta respuesta masiva de orientación puede ser de gran utilidad en una situación de emergencia, asumiendo que cada cambio físico necesariamente acarrea consigo un cambio psicológico. Una experiencia en emergencia aumenta la intensidad y la energía de la respuesta de orientación, lo que lleva al fenómeno de la energía redoblada, tan importante para sortear con éxito situaciones de peligro; el organismo se ve obligado a adaptarse a la novedad, que puede o no significar riesgo para la integridad, la hipófisis secreta la hormona ACTH, entre otras, que se va a las suprarrenales y produce corticosteroides, lo que acelera el metabolismo, eleva la presión arterial y convierte la grasa y proteínas en energía.

4.4 Etapas de una emergencia.

En el sentido individual, gran parte de las personas que afrontan sucesos negativos estresantes y catástrofes colectivas, pasan por diferentes etapas: de shock-alteración-duelo-recuperación. En una primera fase de alrededor de seis meses se movilizan en relación al hecho. Hay una alta activación fisiológica, un pensamiento obsesivo y fenómenos de ansiedad y enojo. Aunque no todos los sujetos que han sufrido sucesos traumáticos presentan trastornos psicológicos importantes en los meses y años posteriores a estos.

Entre seis meses y un año y medio, se presenta un estado de disminución de la actividad fisiológica y de pensamiento; en esta fase se realiza el trabajo de duelo y puede aparecer la depresión. Finalmente, después de un año y medio o dos años se finaliza el trabajo de aceptación y desaparece el impacto afectivo. Estos períodos son más cortos para gente con experiencia previa y apoyo social, y más largos en el caso de catástrofes colectivas.

En el sentido colectivo, no existe mucha investigación respecto a la dinámica frente a una situación de emergencia, y la poca que existe, en su mayoría es de tipo transversal y retrospectiva. En investigaciones longitudinales sobre la respuesta a situaciones de emergencia o catástrofes han encontrado que el afrontamiento colectivo sigue un determinado orden y tiene determinadas fases. Desde el punto de vista de las personas víctimas de una situación de emergencia, las fases son las siguientes:

a) *Fases previas y de alerta:*
La fase de estado previo se caracteriza por el grado de preparación de las autoridades y la población ente una situación de emergencia; es muy común que en esta fase las autoridades y la misma comunidad nieguen o minimicen la amenaza, en parte, para mantener la calma y evitar estados de pánico, y también como una forma a auto convencimiento. De hecho, contrario a lo que se pudiera pensar, que las personas se ponen en posiciones peligrosas o de vulnerabilidad por falta de conocimiento, entregar información respecto a lo peligroso de un lugar o la exposición a posibles catástrofes no es un factor suficiente para evitar que la gente se exponga. En investigaciones también se ha encontrado que personas que viven en contextos inherentemente riesgosos (por ejemplo, personas que viven cerca de centrales nucleares, en laderas de ríos peligrosos, en zona de huracanes, etc.) inhibe la comunicación sobre el peligro y lo minimiza.

La fase de alerta está determinada entre el anuncio del peligro y la aparición de la catástrofe; está marcada por señales de alerta y da lugar a un estado de ansiedad útil, que lleva a prestar más atención a la vigilancia en cuento al tiempo de preparación y las medidas de protección que se tomarán. Sin embargo, también puede dar lugar a la propagación de rumores y aparición de conductas de pánico si es que no es gestionada con instrucciones claras e información precisa. En el caso de personas habituadas a enfrentar situaciones de emergencia, como los habitantes del Caribe que usualmente enfrentan tifones, pueden mostrar un comportamiento de indiferencia aparente ya que siguen con sus prácticas cotidianas, pero esto no es más que una muestra de su resignación y negación del peligro. También se da que cierta parte de la colectividad muestra un comportamiento de aprensión o de exageración de la amenaza.

Entre los factores que influyen en la falta de respuesta ante la inminencia de peligro, en el caso de desastres naturales y guerras, están: 1. La dificultad para abandonar las pertenencias, tierra, casa, etc., 2. La dificultad para creer en lo que está sucediendo, 3. La creencia de que la protección vendrá de un entre

sobrenatural o deidad, 4. La imposibilidad de acceder a información clara y concreta, 5. El tiempo que pasa la población en alerta, 6. La experiencia que tenga en situaciones similares, 7. La organización de la alerta inmediata, cuando el peligro se acerca de manera inminente, 8. La credibilidad de la fuente que transmite información sobre la amenaza, 9. La difusión de rumores contradictorios que quitan fuerza a la indicación de huir o refugiarse. La credibilidad de la fuente en los momentos de mayor peligro es un aspecto clave de la prevención inmediata; en muchos casos, la credibilidad en los líderes locales ha llevado a sortear estas situaciones de emergencias de manera exitosa. La falta de experiencias previas en situaciones de emergencia también es un elemento clave en la negación del peligro.

b) *Fases de shock y de reacción:*
La fase de shock es muy breve pero muy intensa, y corresponde a un estado de estrés colectivo; trae consigo una alteración afectiva, sensación de irrealidad, suspensión de la actividad y también disminución en la capacidad de enfocar la atención. Esta es la fase de la conmoción, la inhibición y el estupor; también en esta fase se da el fenómeno de unicidad, en el que cada persona se siente el centro de la situación de emergencia, y la impresión de invulnerabilidad.

La fase de reacción es la que se da inmediatamente después de la de shock, y se caracteriza con la continuidad de la conmoción, la inhibición y el estupor en una conducta de alejamiento del lugar de la catástrofe, ausencia de inhibición motriz, y agitación psicomotora o pánico. Esta fase suele ser muy breve.

Algunas investigaciones han mostrado que en el momento de la catástrofe, o cuando la amenaza de peligro es persistente, si bien se echan a correr múltiples rumores respecto a la situación, las personas prefieren no hablar ni reflexionar respecto al tema como una forma adaptativa de enfrentar momentos de gran tensión. La gente que se encuentra en medio de una tarea que aún no acaba, como es el enfrentar una situación de emergencia, puede intentar enfrentarla inhibiendo los pensamientos y emociones, aunque ciertamente esto trae ciertas consecuencias negativas, como actitudes de pasividad e impotencia.

c) *Fase de resolución contemporánea y emergencia:*
Las investigaciones fenomenológicas establecen que existe una fase de resolución, la cual es contemporánea el retorno del periodo de lucidez y la estructura social, asociada a una menor agitación, menos pánico y cese de conductas de alejamiento, y en su lugar, aparecen conductas adaptadas de ayuda y socorro.

Según las investigaciones longitudinales, inmediatamente después del impacto se produce una fase de emergencia, que dura entre 2 a 3 semanas tras el hecho; se caracteriza porque hay una alta ansiedad, intensa búsqueda por contacto social y pensamientos repetitivos respecto a lo sucedido. Luego viene una fase de inhibición, que dura entre 3 a 8 semanas, y se caracteriza por la disminución en la expresión y compartir social de la experiencia vivida; las personas buscan hablar

sobre sus propias dificultades pero quieren escuchar las de los demás; en esta fase aumenta la ansiedad, los síntomas psicosomáticos, pequeños problemas de salud, pesadillas, discusiones y conductas colectivas disruptivas, reacciones de mutismo, aislamiento e intentos de olvidar lo sucedido.

Estos cambios confirman la importancia de no esperar a que los afectados se acerquen a solicitar ayuda y contención, y que son los equipos de apoyo se acerquen e intervengan de manera inmediata. Para lo anterior hay que tomar en cuenta los siguientes puntos: 1. Ofrecer ayuda a todas las víctimas le da un carácter de normalidad a los sentimientos que ellas experimentan y disminuye la ansiedad y el aislamiento; 2. Una intervención activa y dirigida a todas las víctimas aumenta la eficacia de la oferta de ayuda, permitiendo que la población de riesgo entre en contacto con las personas que les pueden ayudar; 3. El contacto con las víctimas debe ser temprano pero no debe entrar en competición con otras formas de ayuda que suelen darse al principio; 4. Proveer ayuda práctica en las primeras etapas constituye la base para la confianza entre el personal de rescate y las víctimas; y 5. Las formas específicas de apoyo psicosocial deben adecuarse al contexto, la cultura y la motivación de la gente, no debe forzarse la psicoterapia, es la persona si debe decidirlo.

d) *Fases de adaptación y post catástrofe:*
Las investigaciones longitudinales identifican una tercera fase de adaptación alrededor de los 2 meses después del hecho; en esta fase las personas dejan de pensar y hablar sobre lo ocurrido, disminuyen los niveles de ansiedad, los síntomas y los otros indicadores. Esto sugiere que la intervención de grupos de escucha y de autoayuda debe preferentemente realizarse después de 2 semanas y, de manera especial, con aquellos grupos que después de 2 meses siguen con ansiedad y síntomas psicopáticos.

Según investigaciones fenomenológicas, la fase de post catástrofe se caracteriza por actividades de organización social, en medio de la cual se reestructura el duelo colectivo; las consecuencias a largo plazo del estrés colectivo pueden ser la presencia de miedos irracionales y secuelas psicosomáticas como el estrés post-traumático. Pero también es en esta fase donde aparecen los primeros esfuerzos por recuperar la autonomía y la actividad social.

Por otro lado, desde el punto de vista del equipo de rescate, las emergencias también presentan etapas determinadas. A continuación se describen cada etapa:

a) La primera de estas etapas es la llamada *heroica*, y resulta ser la más estresante de todas; significa una perturbación del equilibrio interno en respuesta a un estado de alerta extremo. En esta etapa, el equipo enfrenta el máximo de lucidez y, generalmente, las intervenciones son energéticas y muy seguras; es un momento crucial en la labor de rescate.

En esta etapa, además del reconocimiento (que de por sí, ya es estresante), el equipo decide de qué forma operar, lo que conlleva estrés, y comienza la acción, que es aún más estresante.

b) Luego viene la etapa de *resistencia*, que es donde el factor del estrés se da en caso de rescates prolongados o incendios, ya que el equipo se encuentra frente al intento de adaptarse mediante el uso de los recursos y la utilización de diversas medidas defensivas. Para intervenir, el equipo debe tener presente la falta de energía de cada miembro, e intentar compensarla haciendo uso del factor intelectual.

Si se mantiene el mismo nivel de estrés, que no necesariamente se da en una sola jornada, ya que puede darse a través del tiempo y con intervalos prolongados, se puede entrar en un estado de fatiga y agotamiento. En este caso, las energías y fuerzas no son suficientes para mantener en funcionamiento el organismo. Las manifestaciones van desde el agotamiento, pasando por síntomas psicosomáticos hasta, incluso, la muerte.

El Cuerpo de Bomberos de Chile considera una etapa previa a la etapa heroica, llamada fase de *alerta*; esta etapa se presenta en el momento en que se percibe repentinamente una situación fuera de lo normal y que es evaluada como de emergencia. Se pasa de un estado de reposo a un estado de activación, y resulta primordial para el equipo evitar cualquier desgaste innecesario y ahorrar energías para enfrentar la situación de emergencia exitosamente. También considera una etapa final llamada de *desilusión*, que no se presenta siempre; consiste en un estado primario de depresión, en donde el equipo de emergencia reconoce las pérdidas humanas y/o materiales, sintiéndolas propias y adjudicándose un cierto grado de responsabilidad por no haber cumplido. Acá, se hace primordial la capacidad de cada miembro del equipo para superar la adversidad y salir fortalecido de ella, de convivir con los factores de riesgo pero sin involucrarse, distanciándose cuando es necesario utilizando ciertos mecanismos psicológicos defensivos.

En muchas ocasiones, la intervención en emergencias consistirá en mantener una situación pasiva; en la medida en que ésta sea consistente y armónica, provocará efectos armonizantes. El abordar la situación con calma y la familiarización con el peligro o escenarios estresantes facilita la buena labor del equipo e infunde tranquilidad a los demás.

5. SÍNDROME POST-EMERGENCIA Y EFECTOS PSICOSOCIALES PROVOCADOS POR CATÁSTROFES.

Podemos distinguir distintos tipos de zonas afectadas por una catástrofe o desastre de acuerdo al impacto que éste ha tenido sobre éstas. Así, podemos mencionar:

- En la *zona del impacto central* es donde hay una masiva distribución de víctimas y desorganización social, el comportamiento de inhibición- estupor domina seguido del éxodo centrífugo.

- En la *zona de destrucción*, es donde hay sobre todo destrucción material, con menos muertos y heridos, aunque hay personas sometidas al siniestro y una destrucción social notable. Se observa que hay inquietud en la decisión, éxodo centrífugo y a veces la propagación del pánico.

- En la *zona marginal* sin víctimas, no hay inclusión ni destrucción, pero es la zona donde frecuentemente ha sido perturbado el sistema de comunicación. Por tanto, se observa inquietud, rumores y sobre todo se suele dar un movimiento de huida de las zonas centrales y movimientos convergentes hacia al exterior.

- En la *zona exterior*, intacta desde todos los puntos de vista, salvo en el plano "moral", se dan frecuentemente movimientos de ayuda de los familiares y de personas que se acercan a la zona siniestrada, junto con una emoción colectiva que suscita colaboración.

Algunas investigaciones han hecho una diferenciación de los distintos tipos de víctimas en grandes situaciones de emergencia que pueden generalizarse a todo tipo de catástrofes:

a) Víctimas físicas directas,

b) víctimas contextuales (las personas traumatizadas por las condiciones físicas y socioculturales después de la emergencia),

c) víctimas periféricas (no residentes que han sufrido pérdidas), y

d) víctimas de “ingreso” (voluntarios o agentes de ayuda que sufren del estrés psicosocial y de las condiciones físicas post-catástrofe).

5.1 Efectos psicológicos traumáticos provocados por las catástrofes.

Las catástrofes producen una serie de efectos psicológicos traumáticos que se definen por su carácter negativo, extremo, inusual y porque se asocian a amenazas a la vida de las personas. Estos hecho, ya sean de naturaleza humana o natural, provocan generalmente síntomas de ansiedad y depresiones, además de un conjunto específico de síntomas que caracterizan el llamado Síndrome de Estrés Post-Traumático (PTSD).

Una primera dimensión del PTSD es una mayor reactividad psicofisiológica o respuesta de alerta exagerada que se manifiesta en un estado de mayor vigilancia,

respuestas de sorpresa exageradas, irritabilidad, dificultades de concentración y de sueño. Esta mayor reactividad a estímulos similares a los del hecho traumático es específica en los sujetos que sufren de PTSD y no estaba presente antes del hecho traumático. Los hechos traumáticos provocan en ciertos sujetos un estado de preparación excesiva ante estímulos que se traducen en una hiper-activación fisiológica, alto nivel de estrés y dificultades de concentración.

Segundo, las personas tienden a recordar repetitivamente (en flashback diurnos y sueños) la experiencia traumática y tienden a revivirla fácilmente cuando algo exterior se las evoca, lo que va acompañado de una gran cantidad de síntomas de evitación. Los pensamientos y recuerdos intrusivos son los síntomas que se mantienen durante más tiempo ante una catástrofe colectiva.

Tercero, las personas que han sufrido de hechos traumáticos tienden a evitar pensar o sentir en relación a lo ocurrido. Además de la evitación cognitivo-conductual de todos los estímulos asociados a lo ocurrido, se suele presentar un embotamiento o anestesia afectiva, lo que les dificulta captar y expresar emociones íntimas.

De acuerdo con la perspectiva sociocognitiva de Janoff-Bulman, las personas “normales” tienden a tener una imagen positiva de sí mismas, de su pasado y de su futuro, y tienden a recordar más hechos positivos que negativos. Creen que sus opiniones y emociones son compartidas por la mayoría o por un número grande de personas (fenómeno del falso consenso); creen que a nivel de capacidades y habilidades están entre los más capaces (fenómeno de ilusión de control y de falsa unicidad); se sienten relativamente invulnerables y tienden a pensar que su futuro será positivo. A nivel implícito, en el sentido social, las personas creen que el mundo es benevolente y que hay personas que son buenas, que le sucederán más hechos positivos que negativos; también creen que el mundo tiene sentido, que las cosas no ocurren por azar y que son controlables (ilusión de control) y que la personas reciben lo que se merecen, es decir, que lo que les ocurre es justo (creencia en el mundo justo).

Los hechos traumáticos alteran fuertemente esta visión global que la persona tiene de sí mismas, de la creencia en el mundo justo y de la benevolencia de los otros. Los sujetos que han sido víctimas de sucesos negativos no sólo presentan mayores síntomas psicológicos (depresión), sino que también tienen una visión más negativa sobre sí mismos, del mundo y de los otros.

Las personas que han sido víctimas de catástrofes naturales tienden a creer menos que el mundo tiene sentido, han perdido la ilusión de control; mientras que las personas que han sido víctimas de hechos provocados por seres humanos tienden a percibir más negativamente, como menos benevolente, el mundo social y se ven a sí mismos más negativamente, comparados con personas que no han sido afectadas por hechos traumáticos. Estas diferencias llegan a manifestarse hasta pasados 20-25 años del hecho traumático. Sin embargo, la mayoría de sobrevivientes de catástrofes, se encuentran bien adaptados años después.

Sin embargo, se ha detectado que cuando el individuo, en el momento del suceso catastrófico, percibe que existe una buena coordinación y organización entre los grupos de ayuda, varias vías de evacuación, se mantiene una visión positiva del mundo social. En otras palabras, el sujeto que percibe una buena intervención, se siente más confiado, seguro y no modifica sus creencias generales acerca del mundo justo, benevolente y controlable, lo que le da confianza a la hora de actuar ante hechos similares en el futuro. Por eso es tan importante que exista la percepción de una buena coordinación ante una situación de emergencia, de forma que la comunidad experimente una mayor sensación de seguridad.

Además, después de haber enfrentado una situación de emergencia o una catástrofe, muchas personas presentan una tendencia a una atribución externa de la responsabilidad en la solución de los problemas, ya que consideran que deben hacerse cargo los organismos públicos, el personal de intervención, el causante del problema, las empresas aseguradoras y en menor medida uno mismo. Para tratar de evitar que el sujeto deje en manos de los demás la solución de sus problemas, aunque estos sean de gran magnitud, hay que hacer hincapié en la *educación para la prevención*, lo que se puede llevar a cabo mediante la simulación de situaciones (simulacros), charlas y coloquios; ya que si existen medidas preventivas, se va a dar una mejor coordinación y sensación de estar preparados para la situación.

5.2 Impacto psicológico.

Respecto a la fuerza del impacto de catástrofes o desastres naturales, se estima que el 17% de la población presenta síntomas en relación con su situación anterior, o en comparación con una población control que no haya sufrido el desastre colectivo. En lo referente a las características del trauma, se ha confirmado que si el suceso es intenso, severo e implica oscuridad o ruido, es rápido, no previsible, incontrolable y conlleva pérdidas personales, va a producir un mayor impacto. Además, las catástrofes colectivas provocan un mayor impacto psicológico que los hechos traumáticos individuales.

Por otro lado, cuando se han comparado víctimas de catástrofes sociopolíticas con víctimas de catástrofes naturales, como inundaciones y terremotos, se han detectado algunas experiencias similares entre ambos tipos de supervivientes, como son: a) la conmoción provocada por la desorganización rápida y violenta de la vida cotidiana, b) la importancia de los duelos por las pérdidas y c) sentimientos de culpabilidad que surgen al reconocer la incapacidad de salvar a amigos y parientes.

5.3 Efecto psicosociales a largo plazo.

Los resultados generales de un número de estudios sobre los desastres producidos por el hombre y por la naturaleza muestran que en el primer año el nivel de alteración

(reflejado por los niveles de estrés postraumático, ansiedad y depresión) es del 45% para la población directamente afectada y en el segundo año esta medida baja a un 20–40%. Esta tendencia a la disminución puede venir alterada por contextos desfavorables.

Esto sugiere que es clara la necesidad de apoyo especializado después de una experiencia traumática como una catástrofe, ya que para mucha gente los niveles de estrés no se desvanecen con el tiempo, aunque un 60% de las víctimas no presentan alteraciones graves tras el periodo de dos años.

En relación a lo anterior, resulta interesante destacar que las personas afectadas por sucesos provocados por el hombre presentan un mayor número de síntomas de estrés, los cuales persisten durante más tiempo. Después de un año, las personas expuestas a desastres naturales y aquellas expuestas a sucesos provocados por el hombre muestran niveles similares de trastorno psicológico, pero después de ese periodo, persisten en mayor medida en los supervivientes de desastres provocados por el hombre. La explicación de esta duración se puede apoyar en la idea de que las personas expuestas a estos sucesos tienen una mayor sensación de pérdida de control que las personas que han experimentado desastres naturales. Muchos de los hechos traumáticos provocados por el hombre alteran la visión positiva de sí y de los otros, ya que, frecuentemente, las víctimas han sido denigradas y/o violadas en su dignidad.

5.4 Formas de afrontamiento individual y colectivo tras una catástrofe.

Cuando la gente se enfrenta a experiencias traumáticas desarrolla formas de enfrentar las pérdidas y las situaciones peligrosas y desafiantes. Esas formas de afrontamiento pueden ser más o menos positivas dependiendo del contexto y la persona, y pueden variar según la edad y la posición social. Determinadas formas de afrontamiento, generalmente, son más comunes en personas de determinado género o estrato socioeconómico. Por ejemplo, la *respuesta instrumental* (por ejemplo, precauciones en casa y organizarse con los amigos y vecinos), es más común entre víctimas más jóvenes y con un nivel socioeconómico alto.

Algunas investigaciones han distinguido algunas formas de afrontamiento utilizadas por las personas ante una catástrofe natural. Primero, el *afrontamiento activo*, que se caracteriza por una lucha ante el problema desarrollando un plan de acción. También se utiliza frecuentemente el *afrontamiento focal racional*, que consiste en concentrarse en el problema, esperando el momento adecuado para actuar. Le sigue el *afrontamiento expresivo*, o búsqueda de apoyo social, caracterizado por haber hablado con otros que tenían un problema similar y que manifestaron su rabia y enojo por el suceso que estaban sufriendo. Y las menos usadas son la *resignación* y la *evitación* como formas de afrontamiento.

Un estudio llevado a cabo en Guatemala en 1998 sobre el afrontamiento de catástrofes humanitarias, ha revelado las siguientes dimensiones de afrontamiento positivo

de las personas y comunidades afectadas por la violencia, debiéndose destacar que las tres primeras presentan componentes colectivos:

a) *Afrontamiento directo y autocontrol*, fue la dimensión más importante, la que explicaba en mayor grado la experiencia de la gente, como un conjunto de mecanismos desarrollados para vivir en medio de la violencia. Este primer factor reunía el no hablar, las conductas de solidaridad, resignación, resistencia directa, búsqueda de información, autocontrol y contención.

b) *Afrontamiento colectivo o comunitario de huida colectiva*, asociado al desplazamiento, el retorno y la reconstrucción de los lazos familiares (huir para defender la vida) fue la segunda dimensión.

c) *Afrontamiento instrumental colectivo*, el cual reunía la precaución y vigilancia junto a la organización comunitaria y también se asociaba al desplazamiento colectivo al exilio o la montaña.

d) *Afrontamiento emocional adaptativo* es la cuarta dimensión, relacionaba la resistencia en situaciones límite, con el hablar y buscar consuelo. Este componente es más individual y supone un a las situaciones estresantes y traumáticas.

e) *Afrontamiento cognitivo e ideológico* como quinto factor, reunía el compromiso sociopolítico y la reinterpretación positiva de lo ocurrido, es decir, las formas de comprometerse para tratar de cambiar la realidad.

Respecto al afrontamiento de las pérdidas humanas, se ha postulado que las conmemoraciones colectivas, y los ritos funerarios o de duelo, son funcionales para la asimilación de esas pérdidas asociadas a las catástrofes. La ausencia de ritos colectivos de despedida se supone que es un factor de riesgo para el duelo complicado. En algunos casos, esos ritos no pueden celebrarse por desconocer el paradero de las víctimas, en otros por el clima de miedo y violencia. Para los familiares los ritos cumplen las siguientes funciones: Mitigan la separación y permiten a las personas presentarles sus respetos a los muertos; enfatizan la muerte como un hecho de cambio vital, confirman que la muerte es real; los rituales facilitan la expresión pública del dolor y delimitan las fases del duelo; y nuevos roles sociales son asignados y los ritos delimitan el ritmo de reintegración en la vida social. Para los miembros de la comunidad, los rituales: Facilitan la expresión pública del dolor y otras emociones; permiten reconocer una pérdida; y ayudan a presentar sus respetos y honrar la memoria del muerto.

Los rituales intensificaban la emoción compartida y crean un sentimiento de solidaridad. Los efectos son similares en los ritos positivos y la conmemoración de pérdidas: una efervescencia emocional mediante la comunión en una emoción colectiva; emerge un sentido de unidad con los otros; y, aún ante la muerte, se desarrolla un interés renovado en la vida y una confianza en la comunidad.

Los ritos y el apoyo social protegían contra el aislamiento social, pero no contra el aislamiento emocional. Las claves para enfrentar los procesos de duelo pueden resumirse de la siguiente forma:

1. Aceptación de la pérdida con realización de rituales y ceremonias de despedida y recuerdo.

2. Posibilidad de expresión sobre la persona y la situación traumática.

3. Adaptación a la nueva situación, el cambio de roles familiares, el sentido del mundo y la propia identidad.

4. Reubicación de las personas muertas, estableciendo los vínculos con los que murieron y las relaciones con otras personas.

El estudio realizado en Guatemala apunta también de manera clara que, dado el carácter de los hechos y la dinámica de la represión, la realización del duelo necesita no sólo realización de ritos y ceremonias, sino información clara sobre el destino de los familiares, a saber: reconocimiento público de los hechos y de la responsabilidad institucional, así como de la restitución social y dignificación de las víctimas.

En una revisión sobre los rituales funerarios en África, se concluye que éstos tienen relación con la separación del muerto del mundo de los vivos para convertirse en un ancestro, que garantizan el orden social y se asocian poco a los efectos psicológicos de la pérdida en las personas. Si los ritos hacen la muerte menos aflictiva, es porque refuerzan la cohesión y el orden social, no porque disminuyan directamente el impacto psicológico de la pérdida.

5.5 Modelos de estrategias de intervención post-emergencia.

Si bien no todas las víctimas de una emergencia o catástrofe sufren psicopatologías como consecuencia de ésta, la atención en primeros auxilios psicológicos y la intervención con terapias centradas en el trauma son indispensables para disminuir el impacto del desastre.

En ese sentido, hay que tener presente que si bien las emergencias pueden desencadenarse por múltiples motivos, y ser muy diferentes unas de otras, hay ciertas características similares en la forma de vivirlas. Esas características las podemos describir de la siguiente manera:

a) *Desorden:* es entendido como el conjunto de conductas emitidas justo después del desastre;

b) *negación:* consiste en un intento de omisión de la realidad latente por el desastre, y puede funcionar como una manera de atenuar el impacto del desastre;

c) *intrusión:* definida como un abarrotamiento de ideas y sentimientos de dolor, aparición de pesadillas y flashbacks, entre otros;

d) *translaboración:* en que las personas logran expresar los pensamientos, los sentimientos e imágenes que habían permanecido guardadas y que ahora empiezan a tener un nuevo significado; y finalmente,

e) *terminación:* consiste en un momento de reintegración u adaptación de la experiencia vivida a la historia de vida.

Algunos han propuesto un modelo de intervención con 3 momentos, a saber: 1) restauración del dominio y funcionamiento cognitivo de las emociones; 2) Restauración del funcionamiento de las instituciones sociales y comunitarias, y 3) facilitar el reconocimiento cognitivo de lo que acontece.

Los doctores cubanos Armando Rodríguez y Blanca Terry, después de su experiencia sobre el terremoto ocurrido en el eje cafetero colombiano en el año 1999, proponen 3 fases: 1) Gestión del Riesgo, que incluye atención en salud a las personas y atención en salud al medio ambiente; 2) Fase de sostenibilidad en salud física, social y mental; y 3) Fase de estabilización en la que se decide cómo continuar con las acciones de atención y reconstrucción.

Por otro lado, los psiquiatras chilenos Rodrigo Figueroa y Matías González, junto con el psicólogo Humberto Marín proponen un modelo de intervención post-desastres con 5 niveles de atención, en los que se fijan objetivos, beneficiarios, tareas específicas, ejecutores, lugar físico y criterios de derivación. Los niveles son:

a) *Difusión*, que cosiste en poner en conocimiento de la comunidad afectada la disposición del servicio de atención psicológica;

b) *Apoyo social*, cuyo objetivo es la identificación de las personas que están en riesgo de desarrollar alguna psicopatología y remitirlos a la unidad médica psiquiátrica;

c) *Manejo médico general*, en el que se estabilizan los síntomas psicológicos invalidantes, se realiza el diagnóstico psiquiátrico y se remite a psiquiatría si es pertinente;

d) *Manejo psiquiátrico general*, donde se profundiza en la intervención psiquiátrica y se realiza a manos de expertos (las técnicas más utilizadas para este nivel son las de tipo cognitivo-conductual); y

e) *Manejo psiquiátrico por expertos*, que incluye la administración de fármacos inhibidores, teniendo en cuenta que este es el último recurso para la atención y debe hacerse en centros especializados en Síndrome de Estrés Post Traumático.

Además, los psicólogos Gilbert Reyes y Jon D. Elhai presentaron 5 tipos diferentes de intervención para la atención en desastres. Estos tipos de intervención los describiremos a continuación:

a) La Atención en Crisis centrada en mitigar el estrés emocional, vincular a los sobrevivientes con los recursos disponibles en la comunidad, y ayudar en la creación de un plan de recuperación a corto plazo en el que se aseguren las necesidades básicas para procurar un bienestar futuro.
b) La *Psicoeducación*, como herramienta de prevención para el actuar post-desastre, se propone preparar a las poblaciones en riesgo para afrontar los desastres de manera asertiva, clara y eficaz; esta preparación se dirige a líderes comunitarios y se difunde en todos los medios posibles.
c) El *Debriefing Psicológico*, cuya intención es que, a través de un interrogatorio dirigido por un profesional, las personas expresen la manera como vivieron la experiencia del desastre y se realiza de manera individual o en grupo.
d) El *Defusing* como cuarta estrategia, se propone metafóricamente desactivar el mecanismo que pueda activar “la bomba” de la psicopatología, brindándole a la víctima un espacio para la expresión emocional.
e) Los Primeros Auxilios Psicológicos, no necesariamente provistos por los psicólogos sino por cualquier persona entrenada, tienen la intención de proporcionar apoyo, evitar la muerte y direccionar a la persona hacia un servicio más profundo y especializado.

Después del tsunami ocurrido en Tailandia en 2004, algunos propusieron un sistema de intervención por equipos. Las tareas de los equipos de intervención de crisis se plantearon de la siguiente manera: Intervención en crisis para las víctimas y sus familiares, atención psicológica a los miembros de los grupos de rescate, atención para los grupos de identificación de las víctimas y también para el personal diplomático y el grupo de levantamiento; recopilación de información para la planificación de nuevas medidas de intervención en crisis y el suministro de material informativo, y por último, atención a los familiares que viajan al país a buscar a familiares y amigos por su cuenta. En este modelo se resalta no solo la atención a las víctimas directas sino también la preocupación por el bienestar de quienes atienden en crisis y la intención de evaluar sistemáticamente un procedimiento de atención post-desastres.

Finalmente, también se ha propuesto un tipo de intervención específica para catástrofes causadas por el hombre, como guerras o ataques terroristas, basado en los principios de la terapia cognitiva-conductual. En el corto plazo se consideran 2 fases; primero una *Fase de Intervención* en Emergencia, en la que se reconoce que las primeras

conductas inmediatamente después de una catástrofe son desadaptadas pero no psicopatológicas; se acompaña y guía a los afectados a afrontar con eficacia la situación, identificando lo que los angustia y proponiéndoles tareas concretas, alcanzables y realistas en el corto plazo que solucionen su dificultad; eso les permite a las personas recuperar la sensación de control sobre sus vidas; también se les enseña a manejar las emociones y sensaciones experimentadas al recordar el evento, y se les entrenan en habilidades para el manejo de la ansiedad, la respiración y la relajación.

Después viene una *Fase Aguda*, cuyo objetivo es la prevención e intervención en los síntomas posteriores al trauma, incluyendo el síndrome de estrés post-traumático, la mejoría en la motivación para la búsqueda de apoyo psicológico, la reducción de la activación psicológica, el aumento de la capacidad de afrontamiento por medio de la especificación cuidadosa de los comportamientos deseados, el uso de auto-monitoreo y el refuerzo social frente a los esfuerzos, de igual manera el auto control permite a las personas reconocer sus propios esfuerzos, reflexionar sobre la situación y sus posibles acciones; también se procura la reducción de conductas de enfrentamiento que pueden no ser adaptativas en el mediano plazo o contraproducentes en la superación de la crisis, tales como el consumo del alcohol o drogas; estas actividades pueden dificultar los roles sociales y las habilidades para la recuperación; además, se trabaja la reestructuración de las creencias negativas relacionadas con el trauma, pues es posible que los juicios sobre el valor de la experiencia y la incidencia en el futuro impidan la recuperación y prolonguen el sufrimiento; por último, esta fase se propone la facilitación del “procesamiento de la emoción”, es decir la exploración y exposición sistemática al trauma.

En el largo plazo, se considera una *Intervención Secundaria*, para el tratamiento de los síntomas, siendo la terapia cognitivo-conductual la que ha demostrado mayor eficacia en el tratamiento de síndrome de estrés post-traumático, desde la detección hasta la aplicación de métodos propios, pasando por la exposición básica, la exposición prolongada o gradual y la desensibilización sistemática.

Todos estos modelos coinciden en la importancia de la atención psicológica temprana para restablecer el equilibrio emocional, utilizando técnicas que en su mayoría pertenecen al enfoque cognitivo-conductual (desensibilización sistemática, exposición gradual, entrenamiento en relajación, ejercicios de respiración, etc.), así mismo se resalta la importancia de la difusión de información respecto a la disponibilidad de un servicio de atención psicológica, con capacidad de apoyar el proceso de readaptación de niños, jóvenes y adultos. La intervención es fundamental en la prevención del desarrollo del síndrome de estrés post-traumático, pues aunque no se presente inmediatamente, existe la probabilidad de que la catástrofe sirva como desencadenante a largo plazo de la psicopatología. De igual manera a partir del desastre las personas pueden incrementar el consumo de sustancias que tienen como función inmediata el control emocional, pero a la vez pueden ser una dificultad para el afrontamiento y la planeación del futuro. Estos dos últimos factores parecen ser los mejores indicadores de que la crisis podrá llegar a su fin y dar lugar a un “nuevo comienzo”, y ese es uno de los principales objetivos de los modelos propuestos.

5.6 Efectos psicosociales positivos de las catástrofes.

No hay que asumir que todas las respuestas que se desencadenan tras un desastre son negativas. En una investigación sobre la situación de los sobrevivientes de un tornado, un 84% afirmaba que su experiencia les había mostrado que ellos podían enfrentar la crisis mejor de lo que en un principio hubieran pensado y un 69% sentían que ellos habían enfrentado un gran desafío y que habían crecido y mejorado como personas después del suceso. Alrededor de un tercio, encontraron que las relaciones con sus amigos y familiares habían mejorado, y que su relación de pareja se había convertido en más satisfactoria.

Aunque los sucesos producidos por el hombre presenten niveles de alteración más altos que las catástrofes naturales, algunas personas implicadas en tragedias tecnológicas también han experimentado hechos positivos. Por ejemplo, un 35% de gente que trabajó en un equipo de rescate tras un descarrilamiento comentó sentirse mejor, con relación a sus propias vidas, como resultado de su implicación en el hecho. En términos generales, la confrontación con la muerte puede revelar la importancia de otros aspectos de la vida, la capacidad que tiene uno de enfrentarse a hechos negativos y darse cuenta de las reales prioridades, así como de los aspectos positivos de sí mimo.

De forma similar también se ha planteado que en situaciones negativas puede darse efecto de disminución de los problemas psicológicos, ya que aumentan la cohesión grupal. Por ejemplo, es sabido que al inicio de las guerras disminuyen los suicidios, como en el caso de Irlanda del Norte en 1969, probablemente como un efecto del conflicto intergrupal y la cohesión intragrupal que esto implica.

En el caso del estudio de Guatemala, mencionado anteriormente, también se ha encontrado que las masacres colectivas no sólo tienen un impacto individual y comunitario mayor que los hechos represivos individuales, sino que también se ha hallado que las personas enfrentadas a masacres colectivas desarrollaron más formas de movilización social y de cohesión social. Por ejemplo, comparando a los sobrevivientes de masacres con las personas que no habían vivido masacres colectivas, el 7,6% de los testigos mencionó en un relato libre que era importante la búsqueda de la verdad, entendiéndose ésta como una demanda sociopolítica, mientras que el 12% de las que habían vivido masacres colectivas lo sugirieron, es decir, lo hicieron con mayor frecuencia. También se ha encontrado que la respuesta de organización comunitaria y de demanda de derechos humanos era más fuerte en la medida que las personas habían enfrentado una masacre colectiva (24%), que cuando habían enfrentado solamente represiones individuales (15%). En síntesis, las personas que han enfrentado una catástrofe colectiva, comparadas con las que han enfrentado represión individual, muestran mayor demanda de conocer la verdad,

mayor organización comunitaria y mayor demanda de derechos humanos, manifestando, por tanto, una mayor movilización social.

5.7 Síndrome post-emergencia en equipos de rescate.

Hasta ahora nos hemos referido a las normas de seguridad, a las de prevención y a la reacción psicológica durante la emergencia; y hemos mencionado brevemente el tema de la post-emergencia al describir las etapas finales de la vivencia de una situación de emergencia desde el punto de vista de las víctimas. Ahora profundizaremos en la materia, considerando que los equipos de profesionales encargados de enfrentar situaciones de emergencia, a pesar de su entrenamiento, también experimentan en muchas ocasiones síntomas típicos de este síndrome post-emergencia.

Históricamente, la investigación respecto a este tema ha concentrado sus esfuerzos en los síntomas post-emergencia vividos por soldados después de una guerra, como la psicosis y neurosis, o los sufridos por personas sometidas a fuerte estrés, pero la biografía de la especialidad es poca en relación a bomberos o equipos de rescate que frecuentemente intervienen en catástrofes. El llamado “Síndrome Post-Emergencia, también llamado “Síndrome Da Costa” en honor a uno de los primeros estudiosos en enfatizar los aspectos fisiológicos de la angustia, se puede traducir en síntomas tales como insomnio, ya sea de conciliación, matutino o intermitente, cefaleas, estados de angustia generales manifestado por inquietud motora, que es estar en una parte pero se quiere estar en otra, trastornos digestivos, sueños de contenido laboral o amenazantes, presión precordial, la sensación de nudo en la garganta, falta de concentración, astenia muscular, en ocasiones leve despersonalización, anhedonismo, que es la incapacidad para sentir placer, estados de fatiga fácil, hipersensibilidad a estímulos auditivos y luminosos, pesadillas de contenido estereotipado, etc.. Estos síntomas son el resultado del doble esfuerzo, psíquico y físico, que los miembros de un equipo de rescate debe realizar al rescatar a personas mal heridas o incluso muertas.

El síndrome de post-emergencia tiene lugar a las pocas horas después de producida la emergencia, y su duración puede variar desde sólo algunas horas hasta incluso algunos meses. Una de las principales características es que, según lo relatado por algunos afectados por el síndrome, durante la emergencia misma no les ocurrió nada, fue después de la emergencia cuando les sobrevino la reacción. Cuando estamos sometidos a una gran presión respondemos bien, ya que todos nuestros recursos físicos, psicológicos e emocionales se orientan a realizar exitosamente las labores de rescate, pero después de eso, caemos abatidos por el cansancio. Algo muy similar al fenómeno de la energía redoblada que ocurre cuando enfrentamos una situación amenazante.

Son múltiples los cambios químicos que nos ocurren cuando enfrentamos situaciones de emergencia, y estos cambios, a su vez, se ven reflejados en nuestro estado

psicológico. Toda respuesta emocional, casi independientemente de su carácter, va acompañada de actividad suprarrenal. Reacciones parecidas se han visto en experimentos con animales y humanos; marinos en ejercicios submarinos, hombres en estaciones solitarias en la Antártica, astronautas, obreros de fábricas y ejecutivos, todos han mostrado las mismas reacciones. Las consecuencias de estas reacciones no han sido ampliamente estudiadas pero existen indicios de que provocaciones repetidas de estas reacciones de adaptación pueden ser perjudiciales para la salud, que la actividad excesiva del sistema endocrino lleva a con inevitable desgaste.

Es muy común que en labores de rescate en catástrofes graves, en las que incluso haya habido muertos como consecuencia de éste, se den sentimientos de horror, espanto, culpa y extrema angustia. Incluso surge la necesidad de hallar a un responsable como mecanismo para disminuir la sensación de vulnerabilidad e injusticia. Se dan pensamientos como que jamás se volverá a ser el mismo o que este episodio jamás se podrá olvidar, que quedará grabado a fuego en la memoria, también pueden presentarse sueños o incluso pesadillas. Las consecuencias grupales pueden llegar a ser de trauma, dándose un bloqueo general frente a toda situación positiva; deseos de no hacer nada y un sentimiento pesimista.

En casos como el descrito anteriormente, el primer paso en la intervención terapéutica en de carácter catártico, en el que se permite el desahogo emocional de las personas, brindándoles contención en un espacio de libertad y libre de juicios. Según Breuer y Freud, la repetición oral de las circunstancias que originaron los síntomas lleva a los pacientes a descargar su ansiedad. Esto llevó a formular la teoría de que la raíz de muchos de los trastornos mentales que nos afectan tiene su origen en el acto de suprimir conscientemente o reprimir inconscientemente nuestras emociones, convirtiéndolas en síntomas orgánicos o psicológicos. Este método fue puesto en práctica en la Segunda Guerra Mundial con buenos resultados, y hoy en día es de gran utilidad para la Psicología de la Emergencia.

En este tipo de intervenciones, en una primera etapa cada persona cuenta su experiencia en un clima previamente establecido de confianza y respeto. Es muy común que surjan reacciones como el llanto, manifestación de emociones y sentimientos profundos, y otras expresiones, pero con el tiempo van disminuyendo los síntomas, lo que permite que se pueda pasar una segunda etapa de aceptación de la situación. En esta etapa, en la medida que se obtiene mejoría, también se produce resistencia a la curación, principalmente por la idea fantasiosa de que mejorarse podría llevarlos a olvidar, por ejemplo, a personas que perdieron tras la emergencia. En este punto, es necesario hacerles ver que superar una situación traumática no significa el absoluto olvido de un ser querido, sino, por el contrario, el recuerdo y los sentimientos siempre estarán presentes. Después de esto se puede entrar a una tercera y última etapa, que es la superación del problema y la comprensión de lo ocurrido. En la tercera etapa, la sintomatología ya prácticamente ha desaparecido.

Para cualquier grupo profesional dedicado a enfrentar situaciones de emergencia, como bomberos o equipos de rescate, es fundamental preocuparse por la salud física y mental de los miembros del grupo, y en ese sentido, la inclusión de la psicología a la labor de rescate resulta fundamental en aspectos de selección del personal, capacitación en determinadas competencias y la intervención tanto en la misma emergencia como intervención de post-emergencia. La precaución y la prudencia, factores decisivos en el éxito de prevención de accidentes, son fundamentales en la formación de cualquier profesional. Si a pesar de tomar todas las precauciones pertinentes, de igual forma se produce una emergencia con consecuencias psicológicas significativas, se debe actual terapéuticamente en forma oportuna siguiendo los procedimientos sugeridos; de manera de restablecer el equilibrio y buen funcionamiento personal y colectivo del grupo de rescate, y evitar estados y reacciones patológicas posteriores.

Durante la actuación en una emergencia se produce un fenómeno llamado “la enfermedad mental del cajón”, en la que cuesta entender 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. Recuperarse de las secuelas de una situación de emergencia requiere trabajo y esfuerzo.

Se han reportado casos que no fueron tratados oportunamente y que varios años después se presenta la sintomatología. Resulta importante señalar que en el tratamiento de personas con síndrome post-emergencia se debe evitar apurar los procesos; el proceso psicoterapéutico toma un tiempo determinado, y éste no debe ser violentado.

Con frecuencia, los socorristas afectados del síndrome de post-emergencia relatan reiteradamente el suceso traumático. Esta repetición tiene un sentido y una razón de ser; corresponde a intentos inconscientes por restablecer el equilibrio psicológico. No es que se repita el relato porque se olvidó que el suceso se contó con anterioridad, sino que es una forma de dar a conocer el conflicto.

5.8 Recomendaciones para prevenir y mitigar el estrés experimentado por rescatistas en situaciones de emergencia.

Es responsabilidad de los oficiales que poseen comando y poder de decisión el cuidar no solamente la salud física y mental de los integrantes de los equipos de rescate como única garantía de cumplir con éxito la misión encomendada y proteger al personal contra los efectos destructivos del estrés inherente al trabajo que realizan.

A continuación se analizarán varios aspectos que se tienen que tener en cuenta para mantener la operatividad de los equipos rescatistas y evitar que sucumban bajo los efectos del estrés:

a) Nutrición.

- Vitaminas. Durante los períodos de estrés agudo o crónico, las fuentes de alimentación de vitaminas y sales minerales pueden resultar insuficientes, por lo que se hace necesario la ingesta de cantidades más elevadas de vitaminas "C" y las del complejo "B", en particular las vitaminas B1 (Tiamina), B2 (Riboflavina), B3 (Niacina), B5 (Acido Pantoténico) y B6 (Piridoxina).

- Sales Minerales. Un estrés excesivo provoca carencia de sales minerales esenciales, tales como el magnesio, calcio y zinc; su déficit está directamente vinculado con una amplia variedad de trastornos, tales como la esterilidad, problemas en el crecimiento, úlceras, hipertensión o insuficiencia coronaria, por esto se recomienda la ingesta de líquidos, en especial los que contengan electrolitos y/o jugos naturales en las cantimploras o termos.

- Azúcar. Existe una tendencia a dar caramelos, dulces, gaseosas y chocolates a los trabajadores de emergencias, con la falsa creencia que esto ayuda a reponer energías. La reacción al estrés, libera el azúcar que normalmente se encuentra almacenada en el hígado bajo la forma de glucógeno y, simultáneamente, la adrenalina segregada inhibe la producción de insulina, por este motivo se recomienda alimentos bajos en azúcares.

- Cafeína. La cafeína contenida en el café, té o bebidas de cola, así como el chocolate, tienden a favorecer la respuesta del organismo al estrés, inhibiendo el sueño o bloqueando el descanso natural del organismo agotado por el esfuerzo permanente, sin embargo, es muy popular repartir café en las compañías de Bomberos o en las zonas de emergencia como forma de "calentar el cuerpo".

- Grasas. El estrés prolongado no solamente tiende a provocar la acumulación de azúcar, sino también de colesterol en la sangre, por la liberación de los ácidos grasos libres almacenados en el organismo, en tal sentido, una alimentación alta en grasas como el pollo frito, pollo a las brasas, papas fritas, etc., sólo contribuyen al aumento del colesterol en la sangre.

- Alimento abundante. Recuerde que en una situación de estrés la digestión se hace lenta por la redistribución de la sangre a favor de los músculos y del cerebro, por lo consiguiente una comida difícil de digerir o abundante puede traer problemas de indigestión y malestar entre el personal de los equipos de respuesta que deben retornar al trabajo de emergencia.

- Alimentación balanceada. Se recomienda la sustitución de dulces, caramelos, por frutas. Sustituir café, té, chocolate, por agua mineral, jugo de frutas y/o leche, sales hidratantes y electrolitos por vía oral. Proveer suplementos vitamínicos y de minerales. Proveer una alimentación alta en energía tal como la fruta seca, avellanas, granos, nueces, cantidad apropiada de fibra alimentaria (50 gramos por

día). Reducción de la absorción del colesterol, reemplazando las grasas minerales saturadas por grasas vegetales instauradas.

b) Actividad física.

- La actividad física quema los subproductos de la reacción del estrés, los cuales de otro modo, podrían ser nocivos.

- Los productos inutilizados como azúcares y grasas contribuyen a la aparición de procesos degenerativos, tales como las enfermedades cardiovasculares y la úlcera.

- Otros productos surgidos por la reacción del estrés, como la noradrenalina, nos vuelve altamente vulnerables con respecto a las emociones negativas, como el miedo y la cólera; si esas sustancias no son empleadas en una actividad física, pueden causar trastornos en las relaciones interpersonales.

- El aparato respiratorio y el corazón reaccionan al ejercicio de manera sintrópica, es decir, que se vuelven más fuertes y más eficaces cuando son empleados de manera apropiada.

- Practicado como medida preventiva contra el estrés, el ejercicio exige cierta regularidad; 30 minutos tres veces por semana, aportan efectos beneficiosos.

c) Salud mental.

- El principal objetivo inmediato con los trabajadores de los equipos de rescate que participan en un desastre o se ven involucrados en un incidente crítico con estrés, es el de minimizar la severidad y duración del trauma emocional.

- Se debe permitir la expresión de sus emociones y ayudarlos a entender y comprender sus sentimientos y los efectos psicológicos que puedan aparecer algunas semanas después.

- Existe una técnica de desmovilización psicológica que se orientan a los objetivos planteados y que ya hemos mencionado anteriormente como técnica de intervención con víctimas, el *Debriefing*, el cual puede ser espontáneo o dirigido, esta acción la puede realizar personal entrenado pero de preferencia por psicólogos, previamente capacitados en el accionar del equipo de rescate.

- Con la finalidad de evitar la fatiga emocional, y la aparición de errores por parte de los equipos de respuesta en situaciones de desastre se sugiere el siguiente horario de trabajo: 12 horas de trabajo por 12 de descanso, durante la primera semana. Posteriormente 5 días de trabajo por un día libre, y en condiciones extremas de alto riesgo 2 horas de trabajo por 15 minutos de descanso.

- El *Debriefing* debe de ser aplicado inmediatamente después de una situación de incidente crítico en estrés. Se pueden realizar mini *Debriefing* en los intervalos de descanso.

- Después de una semana se debe de realizar un seguimiento y reunión con el equipo para evaluar su readaptación a la rutina laboral y familiar.

- El *Debriefing* no es una reunión de crítica ni de poses de dureza emocional, sino es más bien una oportunidad en la cual el trabajador del equipo de rescate puede expresar sus emociones y sentimientos, y ser comprendido, manifestar los síntomas físicos y psicológicos que puede estar sintiendo, aprender a reconocerlos como reacciones esperadas en estas circunstancias y se prepara para reintegrarse a la rutina diaria.

- Al término de una emergencia que ha significado situaciones de alto riesgo o peligro para los equipos de rescate, o ha demandado gran agotamiento de estos equipos, se recomienda al retorno a la base una breve sesión de *Defusing* (técnica también mencionada anteriormente), el cual se aplica el mismo día y en forma inmediata, no requiere la presencia de un profesional psicólogo, aunque sí de personal capacitado por uno, y ayuda a estabilizar la situación y mitigar el impacto. Nadie debiera de regresar a sus hogares o labores acostumbradas sin antes haber pasado por esta actividad.

- El *Defusing* debe realizarse en forma inmediata y antes de realizar cualquier otra tarea de limpieza o arreglo personal, no es una sesión de crítica, más bien de comentario y desahogo emocional; puede durar minutos u horas; los miembros del equipo se sientan en círculo y se busca un ambiente de intimidad. Esta técnica tiene una fase de introducción en la cual se indica lo que se va a realizar, una de exploración de las emociones y otra de información sobre lo esperado en situaciones de estrés, y su carácter pasajero.

d) Soporte psicosocial.

- Aún en situaciones muy peligrosas, si el individuo siente que cuenta con el apoyo del grupo, tiene la noción de que domina la situación y siente que desempeña una función social muy importante, lo que lo protege de los efectos negativos del estrés. Existen ciertos factores psicosociales que protegen al individuo de los efectos dañinos del estrés aunque éste se encuentre en circunstancias extremadamente peligrosas; esto tiene que ver con el grado de camaradería, compañerismo e integración del grupo del cual forma parte, de la confianza que tiene en sus conocimientos técnicos y el dominio que le permiten estas habilidades y conocimientos para poder manejar y dominar las situaciones por complejas que éstas sean, y por último, del grado de convencimiento de que está realizando una misión muy importante y apreciada socialmente, contribuyendo a aliviar el dolor, el sufrimiento y a salvar vidas humanas.

- Un sujeto expuesto de caer en una situación de estrés, si cuenta con una confiada relación con un confidente, o si tiene alguna persona que lo apoye, o si tiene un respaldo afectivo de amistad o amor, quedará protegido de los efectos negativos del estrés. Algunas investigaciones indican que las personas solas, sin pareja, se encuentran en desventaja frente a los casados o los que tienen pareja, cuando sufren el impacto de un incidente crítico de estrés, de lo que se deduce que es de vital importancia que las instituciones que se relacionan con los equipos de rescate, promuevan y fortalezcan los lazos de unión entre los diversos grupos familiares de cada uno de sus integrantes a través de reuniones de confraternidad que permitan conocerse y ayudarse mutuamente cuando el caso lo requiera, y así disminuir el impacto emocional de un incidente crítico, y que les proporcionen la comprensión necesaria a su retorno después de haber participado en un desastre.

- Los grupos familiares deben de conocer las reacciones psicológicas del estrés post-traumático para poder identificar los síntomas oportunamente, comprenderlos, y solicitar la ayuda correspondiente.

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

UNIDAD III

MANEJO ESTRATÉGICO DE LAS EMERGENCIAS

Durante las últimas décadas, el impacto de los desastres, sean éstos generados por la dinámica y fuerzas internas del planeta o por la acción transformadora del ser humano, se ha reflejado a nivel mundial en alarmantes cifras de víctimas, destrucción y pérdidas económicas que han incidido directamente en un retraso en el desarrollo social, económico y cultural previamente planificado por muchos países y por ende en la calidad de vida de sus pobladores.

La Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas - EIRD, considera que todos los años más de 200 millones de personas resultan afectadas por las sequías, inundaciones, ciclones tropicales, terremotos, incendios forestales y otros peligros. Con este alarmante panorama, es importante resaltar que el acceso a la información y el conocimiento, es una poderosa y muy efectiva herramienta para gestionar y reducir los riesgos y los desastres y por ende salvar vidas, reducir el sufrimiento humano y las pérdidas materiales.

Los desastres pueden reducirse considerablemente si la gente se mantiene informada sobre las medidas que puede tomar para reducir su vulnerabilidad y si se mantiene motivada para actuar.

Durante una situación adversa e imprevista como la que genera una crisis, una emergencia, un desastre o una catástrofe, el miedo puede generar distintos comportamientos en las personas que pueden transformarse en pánico colectivo.

En base a lo anterior, es que ésta asignatura tiene como objetivo el manejo estratégico de las emergencias, buscando comprender que la mejor manera de enfrentar una emergencia es a través de la planificación y prevención, comprendiendo la complejidad de las situaciones de emergencia en una organización, para ello se indagará sobre la planificación de la emergencia como tal y la gestión de las comunicaciones en crisis, internas y externas.

1. ASPECTOS GENERALES DEL MANEJO ESTRATEGICO DE LAS EMERGENCIAS

La palabra “emergencia” define un aspecto no controlado e involuntario en nuestras vidas, y básicamente son las emociones las que albergan el plan de respuestas frente a ellas. Sin embargo, cuando una persona aprende, planifica y práctica, prepara su mente para responder adecuadamente a un evento no deseado que ponga en peligro su vida, la de otros individuos o el lugar donde se desempeña laboralmente.

En este sentido, el principal objetivo de un Plan de Emergencia es salvaguardar a las personas, protegerlas y evacuarlas planificadamente en un evento no deseado, para responder adecuadamente y disminuir, en la medida de lo posible, los daños que puedan producirse, por ejemplo, en las instalaciones de una empresa, en una comunidad educativa, etc.

De este modo, es importante considerar, que las mayores desgracias en situaciones de emergencia ocurren por la reacción psicológica de las personas y no por el suceso que la desencadenó.

Esto último es uno de los principios de la Psicología de la Emergencia y apunta a que, los prevencionistas de riesgos y psicólogos no pueden permanecer indiferentes y trabajar de forma separada, sino que por el contrario, deben trabajar en equipo, diseñando e implementando estrategias en conjunto que permitan evitar riesgos mayores o eventuales desgracias materiales o humanas.

Por lo tanto, para abordar estratégicamente las emergencias, es fundamental tomar al prevencionista de riesgos como un protagonista de la elaboración y ejecución de las medidas necesarias para prevenir las consecuencias de una situación disruptiva.

Para ésta unidad, el concepto de prevención, será entendido a partir de la definición otorgada por el Psicólogo Cristian Araya Molina, como:

“El conjunto de medidas tendientes a evitar la aparición u ocurrencias de un suceso que atente contra la vida o propiedad y que ponga en riesgo la integridad física y psicológica de las personas”.

Un proyecto de prevención elaborado conjuntamente con la teoría de la Psicología de la Emergencia debe lograr que la comunidad evite riesgos y considere:

a. Que debe reprender mentalmente sus errores y así quedar en condiciones de mejorar su conducta en una situación de peligro.
b. Que los riesgos existen y que su conducta será decisiva para evitar un trágico desastre.
c. Que debe recordar lo que ha hecho durante un terremoto, incendio y otra emergencia de modo que, esta información no le sea ajena.

d. Que es mejor imaginar una situación de emergencia en un lugar frecuentado por público e idear una actuación adecuada.

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 aproximarse de mejor manera a lo que es una verdadera emergencia.

Se contemplan tres tipos de prevención, que son conocidas como:

- Prevención primaria
- Prevención secundaria
- Prevención terciaria.

Cada una de ellas constituye una inversión tanto de carácter humano y social, como de carácter laboral y económico y se detallan a continuación:

a) Prevención primaria

Es el tipo de prevención que pretende reducir la incidencia de los problemas de todo tipo en la comunidad, por lo que involucra los esfuerzos de un sistema. Ejemplo de esto son las campañas de vacunación de los programas de salud, que buscan evitar futuras enfermedades y contagios.

También podemos considerar un tipo de intervención primaria es el establecimiento de reglas, rutinas y condiciones físicas que son desarrolladas en una organización con el fin de que las personas sean capaces de adaptarse a cualquier crisis que enfrenten.

Es así como entenderemos las crisis como situaciones que pueden crear una perturbación o que pueden generar oportunidades de crecimiento.

El programa preventivo primario que se genere debe identificar las influencias ambientales que son dañinas, como también las fuerzas ambientales que son útiles para resistir a las influencias adversas.

b) Prevención Secundaria:

Este tipo de prevención tiene por finalidad reducir la duración de las perturbaciones que ya se han presentado ante una crisis o situación disruptiva.

Las intervenciones dentro de este tipo de prevención son más intensivas ya que se aplica a un número menor de personas, que son las que presentan más riesgos o que pueden ser afectadas de manera más directa por una emergencia.

Los programas de prevención secundaria deben prestar atención no sólo a los problemas técnicos de prevención y terapia, sino también a la logística de la óptima utilización de los recursos (especialistas y conocimientos), de manera que el número de personas afectadas disminuya.

La prevención secundaria logra su objetivo mediante el tratamiento precoz y eficaz en gran escala de los individuos alterados, para reducir la duración de su incapacidad.

c) Prevención Terciaria:

La prevención terciaria busca reducir el perjuicio que pueda haber resultado de alguna emergencia o situación de crisis.

Este tipo de prevención fue diseñada en sus inicios para enfocarse en las necesidades de los individuos que exhiben mayores problemas.

La prevención terciaria es más efectiva cuando ya existen sistemas positivos primarios y secundarios, y la planificación e implementación del apoyo para cada persona afectada se realiza de manera comprensiva, siendo adaptado a las necesidades específicas y las circunstancias de las personas.

La prevención terciaria actúa mediante la rehabilitación en gran escala de los pacientes para devolverles su máxima capacidad productiva tan pronto como sea posible.

Existe un conjunto de hechos que se desencadenan cuando ocurre 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. Desde el ámbito laboral se afecta la armonía del trabajo y económicamente resulta mucho más caro reparar e intervenir luego de la catástrofe, que haber realizado un programa de intervención que pudiese haberla evitado.

Por lo tanto, abordar estratégicamente las emergencias, implica tomar conciencia de los beneficios de la capacitación y de las ventajas de prevenir, ya sea antes de una emergencia, como en el momento en que ésta se produce, y después de ella también.

2. COMPLEJIDAD DE LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA

Como emergencia podemos entender a todo hecho, situación o circunstancia imprevista que altera un normal proceso de funcionamiento y puede dar como resultado un peligro para la vida humana, animal y/o daños a la propiedad.

Se considera emergencia a todo estado de perturbación de un sistema que puede poner en peligro la estabilidad del mismo, ya sea en forma parcial o total. El concepto de sistema puede estar referido a una pequeña empresa, un colegio, hospital, cualquier entidad o toda una comunidad.

Otras definiciones las podemos obtener a partir del concepto de desastre o catástrofe, entre las que se encuentran las siguientes:

- Tierney, en su libro Psychological aspects of disaster lo define como:

"estrés colectivo en un área geográfica particular que interfiere el movimiento o la marcha de la vida social de una comunidad, con un comienzo repentino, algún grado de pérdida y sujeto al comportamiento humano"

Entre las definiciones centradas en las características del evento se encuentra la realizada por Raquel Cohen, en la que define los desastres como eventos extraordinarios que originan gran destrucción de bienes materiales y pueden dar por resultado muerte, lesiones físicas y sufrimiento humano. Estos sucesos pueden ser causados por el hombre o de causa natural, además los identifica como hechos inesperados e inevitables, que tienen diversas características, como el surgimiento; algunas surgen con lentitud mientras otras lo hacen de manera repentina y sin aviso; otras afectan un área amplia, mientras que otras ejercen sus efectos en un sitio específico. También varía su duración, permaneciendo algunas durante horas mientras otras sólo duran segundos o minutos.

Otra definición en esta línea es la realizada por Benyakar, que plantea que el concepto de urgencia empleado por el Disaster Research Center ofrece los criterios que deben considerarse para tomar una decisión acerca de cuándo es conveniente llevar a cabo las intervenciones asistenciales, es así como desde este enfoque se utilizan los siguientes parámetros para categorizar la urgencia:

a) número y tipo de comunidades afectadas (urbana o rural, industrializada o no)
b) número de «víctimas»
c) importancia de los daños, y
d) si el desastre sobreviene o no de manera intempestiva y permite o no algún tipo de prevención.

Entre las definiciones que entremezclan las características del evento con las de reacción se encuentra la realizada por Schulberg en la cual analiza el vínculo entre las emergencias y las reacciones personales utilizando el concepto de crisis.

Dentro del concepto de crisis se definen cinco características esenciales:

1) Una secuencia cronológica que se desarrolla con rapidez
2) cambios importantes en la conducta
3) sensación personal de impotencia
4) tensión en el sistema social y personal del sujeto
5) percepción de una amenaza para la persona.

Como definiciones centradas en las características de la reacción de la población, se observa la de Anderson, quien define *los desastres en base a la reacción de la población afectada* y a la amenaza que representa para la población esta situación disruptiva, es así como desde el punto de vista conceptual, sugiere que es conveniente diferenciar la emergencia como un evento de crisis aguda, que estremece el día a día, originando pérdidas evidentes.

Mencionando el estrés colectivo se encuentra Barton, el cual clasifica los desastres como parte de un grupo más amplio de situaciones que emergen cuando muchos miembros de un sistema social no reciben las condiciones de vida que esperan de dicho sistema. Este estrés puede provenir de fuentes externas al sistema o de este mismo y los factores que deben considerarse en la evaluación de estas situaciones son:

1) el alcance de la situación
2) la velocidad del inicio
3) la duración del factor estresante
4) la preparación social.

Otra definición es la de Louis Crocq, respecto a lo que es una catástrofe y la define como:

"un evento nefasto, súbito y brutal, que causa:
a) destrucción material importante
b) un gran número de víctimas
c) una desorganización social notable, o las tres cosas a la vez".

Para este autor, uno de los criterios más importantes es el grado de desorganización que resulta en la sociedad a partir del evento disruptivo, dado que resultan afectados ciertos sistemas funcionales, entre los que destaca *el de información, de circulación de personas y bienes, de distribución de alimentos y agua, de servicios médicos, de mantenimiento del orden y la seguridad, etc., necesarios para mantener el funcionamiento armonioso de una sociedad.*

De acuerdo a Croq:

"Toda catástrofe, incluso las limitadas, se expresa por una alteración de los sistemas funcionales, por un cierto grado de aislamiento social de las víctimas de la población vecina y a veces puede ser de todo el país, aunque este aislamiento sea efímero."

Existen diversos tipos de emergencias, que deben ser enfrentadas de manera distinta y con procedimientos especializados, acordes a sus características, para lograr minimizar las consecuencias durante y posterior a la situación.

Las emergencias se dividen en dos tipos según su origen, por un lado se observan las de origen natural y por otro lado las de origen humano que consisten en lo siguiente:

a) Las emergencias de origen natural:

Son las emergencias que se provocan dada la dinámica propia de la Tierra, entendiéndola como un planeta en constante cambio, que permanentemente se está transformando.

Los seres humanos no intervienen en estos hechos, ni tampoco tienen la capacidad para evitar que se produzcan los fenómenos naturales que ocasionan emergencias.

Las amenazas naturales se clasifican en:

- *Geológicas*

Sismos o terremotos, los maremotos o tsunamis, los movimientos de masa (deslizamientos, derrumbes, flujos), las avalanchas, las erupciones volcánicas, los hundimientos, la erosión terrestre y costera, entre otros.

- *Hidrometeorológicas o climáticas*

Inundaciones, los desbordamientos, los huracanes, las tormentas tropicales, los tornados y trombas, las granizadas y tormentas eléctricas, el fenómeno de El Niño, las temperaturas extremas, las sequías, entre otras.

b) Las emergencias de origen humano:

Estas también se conocen como amenazas antrópicas y correspondan a aquellas que son claramente atribuibles a la acción humana sobre los elementos de la naturaleza o sobre la población y que afectan directamente la integridad física o la calidad de vida de las comunidades.

Además, en las emergencias de Origen Humano, existen cuatro causas de emergencias o accidentes en donde se debe poner atención para prevenir, las cuales se detallan a continuación:

- *Causas relacionadas directamente con el hombre*

  Acción inmediata o carencia de acción por parte de la persona o de otros que influye directamente en una emergencia.

- *Causas indirectas del hombre (factor interno)*

  Relacionada con el estado emocional, físico o mental que influyen sobre la persona para actuar de forma insegura.

- *Causas directamente relacionadas con el ambiente (condiciones inseguras)*

  Relacionada con condiciones en los alrededores físicos del hombre que contribuyen a la emergencia.

- *Causas indirectas al ambiente (origen de condiciones inseguras)*

  Relacionada con causas responsables por las condiciones del ambiente, que han sido identificadas, pero se han pasado por alto.

Con estas causas, se puede apreciar la mezcla de factores hombre-ambiente, directos e indirectos que pueden propiciar cualquier emergencia.

c) Las amenazas socio-naturales

Existen amenazas que no se pueden definir como netamente naturales, a pesar de que pueden pasar desapercibidas como producto de la dinámica de la naturaleza, dado que en su ocurrencia o agudización ha intervenido la acción humana.

Entre estas se pueden mencionar inundaciones, sequías o deslizamientos de tierra, que, aunque parecen de origen natural, han sido provocadas por deforestación, inadecuado manejo del suelo o construcción de obras sin las precauciones ambientales adecuadas.

Otras acciones que emprende el ser humano y que pueden ocasionar desastres, son el inadecuado manejo de las zonas hidrográficas, la minería, la explotación desmedida del suelo y la contaminación atmosférica, entre otros.

Se podría definir las amenazas socio-naturales como:

"La reacción de la naturaleza frente a la acción humana perjudicial para los ecosistemas"

Es muy común que quienes sufren los efectos de esas reacciones, no son siempre los mismos que las han provocado, alterando la vida de la comunidad en general.

2.1 Etapas en la emergencia

Cuando se enfrenta una situación de emergencia, inevitablemente se pasa por tres etapas que son importantes conocer:

a) Pre emergencia
b) Durante la emergencia
c) Post-emergencia.

a) Etapa de Pre-emergencia

Previo a una emergencia, ya sea de origen natural u origen humano, hay lapsos de tiempo que permiten preparase, considerando esta etapa como un aspecto vital para asegurar que la comunidad en su totalidad esté preparada para sobrellevar una situación disruptiva.

En la práctica, se ha observado que la planificación es la clave para sobrevivir a los desastres, asegurando que existan planes y sistemas que preparen a las personas en relación a las cosas que se deben y no se deben hacer durante una emergencia, estableciendo que se tomen decisiones con antelación y asegurar los canales de comunicación que deben existir antes, durante y después de que ocurra la situación disruptiva.

Se deben conocer e identificar los grupos y organizaciones que están destinados a la preparación y capacitación de las personas para enfrentar las emergencias, además de intervenir en estas situaciones, reduciendo el riesgo mayor de las víctimas, el rescate de personas y la aplicación de primeros auxilios.

b) Etapa durante la emergencia

Esta etapa constituye el enfrentamiento de la emergencia con el objetivo de prevenir patologías y resolver conflictos, evitando o minimizando futuros traumas o mayores consecuencias que la misma emergencia ha producido.

Se consideraría como la etapa de respuesta, en la cual se enfrenta el evento, realizando actividades de evacuación, salvamento y asistencia sanitaria, que han sido establecidas en la etapa previa de preparación.

En esta etapa, es muy importante el control que las personas ejerzan sobre sí mismas, ya que esto les permite actuar adecuadamente para hacer lo necesario en el momento indicado. Una persona fuera de control corre más riesgos que otra que esté controlada, ya que piensa lo que debe hacer y ayuda a los demás.

Las organizaciones que tienen el personal mejor preparado para organizar y ayudar a las personas en caso de desastre debiesen ser los cuerpos de bomberos y la defensa civil.

Las acciones a ejercer en esta etapa son:

- *Prevención de patologías*

Esta acción consisten en:

  - Impedir que las personas involucradas en la emergencia sufran consecuencias psicológicas o físicas;
  - Evaluar de manera constante las respuestas del grupo afectado, con el objetivo de controlar cualquier indicio de miedo, pánico o cualquier otro comportamiento desadaptativo en la emergencia.

- *Resolución de conflicto*

Acción orientada a manejar situaciones conflictivas con el fin de velar por la resolución de un conflicto asociado a una o más vidas.

- *Intervención en crisis*

Técnica que proviene de la psicología clínica, tiene como objetivo influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante una situación de emergencia y tiene entre sus principios básicos los siguientes:

- Conseguir que las personas afectadas se sientan seguras tanto física como emocionalmente.
- Dirigir las acciones de las personas dado que en estas situaciones pueden estar en un estado de confusión que les impida guiarse por sí mismos.
- Conectar con los recursos personales y sociales disponibles y útiles.
- Tratar principalmente las reacciones de pánico, estrés agudo y elaboración del duelo.

- Liderar equipos y manejo de involucrados

Es un aspecto en el cual es muy relevante considerar el control que ejercen las personas sobre sí mismas durante una emergencia ya que, un mayor nivel de control es lo que impedirá que los involucrados sufran consecuencias mayores e indirectas al propio suceso.

Considerando lo anterior, el líder debe estar controlando sus reacciones psicológicas durante el desarrollo de la emergencia con el fin de manejar su ansiedad y la del equipo para actuar de forma más eficiente.

Durante esta etapa es muy importante considerar que las acciones que se emprenden durante una emergencia pueden llegar a tener consecuencias negativas de forma indirecta, aspecto que se conoce como "segunda agresión", por lo que siempre se debe tener claro el objetivo de la intervención, el cual es resolver la emergencia y no empeorarla.

- *Segunda agresión*

En palabras del Psicólogo Cristian Araya la Segunda Agresión correspondería a:

"*toda omisión, equivocación, espera innecesaria, comentario inoportuno, actitud inadecuada, información incompleta y demás situaciones que teniendo como objetivo el colaborar o ser parte de un procedimiento de recuperación o intervención, atentan involuntaria y directamente contra la indemnidad psicológica del involucrado"*

- *Notificaciones de muerte o dar malas noticias*

Esta sin duda es una de las situaciones más difíciles de realizar, por lo que antes de dar la noticia se recomienda pensar en las siguientes preguntas:

  - ¿Cómo es la mejor manera de comunicar la muerte de un ser querido?
  - ¿Cuál es el momento más apropiado?
  - ¿A quién se le debe comunicar la información primero?
  - ¿Qué palabras se deben utilizar?
  - ¿Qué palabras no se deben utilizar?

- *Socorro*

En los días inmediatamente posteriores a una emergencia, las personas normalmente necesitan lo más básico: comida, refugio, ropa y agua. Estos artículos básicos pueden también incluir servicios muy sencillos de salud mental y general para ayudar a afrontar cualquier lesión o conmoción que pudiera haber ocurrido durante la emergencia.

Todas éstas acciones tiene como finalidad socorrer a las personas que han sido afectadas durante una emergencia, propiciándoles primero la seguridad y luego los elemento básicos para subsistir.

c) Etapa Post-emergencia

Luego de que la emergencia ha ocurrido y se han controlado los riesgos físicos que pueden haber sufrido los involucrados en la misma, se debe revisar lo que la Psicología Clínica plantea sobre como intervenir en estos casos, con diversas técnicas que han mostrado efectividad para aminorar las consecuencias psicológicas, ya en el plano de la salud mental y programas terapéuticos.

Se pone especial énfasis en la rehabilitación que consiste en la atención y reparación de las personas afectadas.

Además, en esta etapa, se hace una recopilación de los datos que permiten hacer una descripción de lo acontecido y sus consecuencias. A partir de eso, se comienza a trabajar en la recuperación de los daños materiales y de los daños psicológicos en las personas involucradas.

3. PLANES DE EMERGENCIA

Un Plan de Emergencia, es el proceso por el cual se identifica por anticipado las necesidades, recursos (humanos, financieros, materiales, técnicos), estrategias y actividades, que permitan implementar las medidas necesarias para disminuir el impacto de una situación de emergencia.

Su objetivo es establecer, organizar, estructurar e implementar procedimientos que permitan potencializar destrezas y desarrollar actividades que faciliten a los ocupantes y usuarios de las instalaciones de la empresa, protegerse de desastres o amenazas colectivas que pueden poner en peligro su integridad, mediante acciones rápidas, coordinadas y confiables tendientes a desplazarse por y hasta lugares de menor riesgo (evacuación) y brindar una adecuada atención en salud.

3.1 Importancia de la planificación previa en una organización

La primera acción a realizar para iniciar la confección de un Plan Específico de Emergencias, es la constitución participativa de un Comité de Emergencias, liderado por la máxima autoridad de la empresa, quien puede delegar sin que ello le exima de responsabilidades legales, y de cumplir con un Plan de Emergencia para la compañía que lidera.

Antes de iniciar el proceso de planificación, la elección del Comité de Emergencias debe ser consultada al personal. De preferencia, los y las participantes pueden ser voluntarios con o sin experiencia en emergencias (los cuales deberán ser capacitados posteriormente). En otros casos, también se puede considerar aquellos o aquellas trabajadores/as que son bomberos y ejercen o han ejercido activamente por un determinado periodo.

Los departamentos de RRHH rara vez reciben currículum o mantienen base de datos con esta vital información. Es el o la mismo/a trabajador/a quien la omite, por lo tanto, se sugiere que sea consulta abierta y sean personas con cierto liderazgo, manejo de conducta y compromiso. Adicionalmente, a estos o estas trabajadores/as se les debe anexar en sus contratos que participan en el Comité de Emergencia.

3.2. Consideraciones para la planificación:

1. Establecer algún sistema de alarma audible por toda la empresa.
2. Establecer los procedimientos esperados para todos los o las ocupantes y responsables ante las distintas emergencias.
3. Establecer las comunicaciones necesarias con quienes corresponda, en prioridad y oportunidad.
4. Establecer las situaciones que ameriten evacuación de los ocupantes del recinto.
5. Establecer las vías de evacuación principales y alternativas
6. Destinar en áreas operativas pasos peatonales o pasillos de tránsito peatonal.
7. Estudiar factibilidad de las zonas de seguridad principales y alternativas y luego validarlas, éstas deben ser revisadas anualmente o cada vez que su entorno se vea afectado, por construcciones, ampliaciones, mantenciones o similares
8. Conocer la ubicación y uso de: extintores, control del suministro de energía, gas, combustible, agua. Realizar catastros y mantenciones cuando corresponda a todos los equipos de la empresa.
9. Conocer procedimientos de comunicación internos y externos (Bomberos, Carabineros, hospital, otros).
10. Conocer los niveles de responsabilidad.
11. Realizar simulacros de emergencia con periodicidad y con la debida seriedad.
12. Disponer de equipamiento para emergencias: extintor, linternas y botiquín.
13. Propiciar hábitos favorables y evitar situaciones de riesgo.
14. Información básica del recinto:

    - Características de la construcción, antigüedad, planos.
    - Número de pisos.
    - Disposición de salas.
    - Áreas de riesgo crítico.
    - Vías de evacuación.
    - Sistema de señalizaciones (incendio, evacuación, otros).
    - Sistemas eléctrico, de gas, combustible y agua potable.
    - Sistemas de alarma y de seguridad contra incendios.

- Inventario de extintores (cantidad, ubicación, mantención, tipo, clase, etc.)
- Existencia de botiquines y sus insumos.
- Información básica de las personas:
- Número de funcionarios por piso y sala.
- Horarios de trabajo.
- Capacitación en emergencias.
- Capacitación en protección contra incendios.
- Capacitación en primeros auxilios, encargado/a(s) de primeros auxilios.
- Números o anexos telefónicos de los o las encargados/as.
- Teléfonos de emergencias (Bomberos, Carabineros, hospitales, otros)

Las capacitaciones del o la Líder de Emergencia deben ser a lo menos en:

- Curso de uso y manejo de extintores.
- Psicología de la emergencia.
- Prevención y protección contra incendios.
- Primeros auxilios.

Grupos de apoyo:

Este grupo es necesario, ya que se concentran las jefaturas, paramédicos (si cuenta la empresa con este recurso), vigilantes internos o contrato de servicios de empresas externas.

El grupo básico de apoyo puede contar con los y las siguientes participantes:

1. Vigilancia: Da la alarma a Bomberos, Carabineros u otros servicios, coordina el ingreso a las áreas afectadas y los pone en contacto con él o la Líder o Jefe/a de Emergencia. Debe contar con un protocolo de emergencias validado por el Comité de Emergencias, Departamento de Prevención de Riesgos o RRHH. Evita la entrada de vehículos y personas extrañas al recinto en momentos de emergencia.
2. Paramédico (cuando exista) o personal de primeros auxilios: Se encargará de atender al personal lesionado. Se coordina con la ayuda paramédica de ambulancias públicas. Determinará el área para atención de primeros auxilios.
3. Administración de edificios o servicios generales: Se pone a disposición del o la Jefe/a de Emergencia. Corta suministros de áreas afectadas.

Simulacros:

- Se deberán realizar simulacros de emergencias a lo menos una vez por año. Se sugiere variar el tipo de emergencia.
- Se debe evaluar el proceso y los comportamientos individuales. Se puede revisar con cámaras de seguridad o contar con observadores/as y entregarles la pauta de observaciones diseñada.

- Al término de una emergencia o ejercicio programado (simulacro), los o las líderes proceden a chequear los protocolos existentes, con el objeto de corregir defectos o errores.

4. DESCRIPICIÓN DE LOS ASPECTOS ESCENCIALES DE UN PLAN DE EMERGENCIA

- **Alerta**: Estado declarado con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable cercana ocurrencia de un evento adverso.

- **Amenaza**: Factor externo de riesgo, con respecto al sujeto o sistema expuesto, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o provocado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinada.

- **Brigada de Emergencias:** Grupo operativo con entrenamiento para atender emergencias incipientes.

- **Comité de emergencias:** Grupo de administrativo de las emergencias antes, durante y después de los eventos; responsable de organizar planear y poner en funcionamiento el plan de emergencias.

- **Contingencia:** Evento que tiene la posibilidad de ocurrencia o no ocurrencia.

- **Desastre**: Alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana, que exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

- **Dotación para atención de emergencias:** Vestimenta que sirve de protección al grupo operativo que enfrenta la emergencia.

- **Emergencia general:** Es aquel evento que ocurre dentro de la entidad y que, además, amenaza instituciones vecinas.

- **Emergencia incipiente:** Evento que puede ser controlado por un grupo con entrenamiento básico y con equipos disponibles en el área de acuerdo al riesgo.

- **Emergencia interna:** Es Aquel evento que ocurre, comprometiendo gran parte de la entidad involucrada, requiriendo de personal especializado para su atención.

- **Emergencia:** Evento que se tiene calculado que sobrevenga.

- **Equipos para atención de emergencias:** Equipos destinados para ser operados por los brigadistas de acuerdo al factor de riesgo.

- **Escenario**: “La descripción de un futuro posible y de la trayectoria asociada a él”.
- **Factor de riesgo**: Característica o circunstancia detectable y que se encuentra asociada con la posibilidad de experimenta un resultado no deseable.

- **Gravedad:** Grado de afectación resultante de un evento.

- **Mitigación**: Resultado de una intervención, dirigida a reducir riesgos.

- **Plan de contingencia**: Componente del plan para emergencias y desastres que contiene los procedimientos para la pronta respuesta en caso de presentarse un evento específico.

- **Plan de emergencia**: Definición de políticas, organización y métodos, que indican la manera de enfrentar una situación de emergencia o desastre, en lo general y en lo particular, en sus distintas fases.

- **Posibilidad:** Que se puede ejecutar, existir u ocurrir, el evento reconocido. Se analiza desde el punto de vista cualitativo, como por ej. Bajo, Medio o Alto.

- **Preparación**: Conjunto de medidas y acciones para reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas y otros años, organizando oportuna y eficazmente la respuesta y la rehabilitación.

- **Prevención**: Conjunto de acciones cuyo objeto es impedir o evitar que sucesos naturales o generados por la actividad humana, causen desastres.

- **Probabilidad:** Eminente ocurrencia del evento, sin especificar el tiempo. El sistema de valoración está dado desde la cuantificación de la escala de posibilidad.

- **Reconstrucción**: Proceso de reparación a mediano y largo plazo, del daño físico, social y económico, a un nivel de desarrollo igual o superior al existente antes del evento.

- **Rehabilitación**: Recuperación a corto plazo de los servicios básicos, el inicio de la reparación del daño físico, social y económico.

- **Respuesta**: Acciones llevadas a cabo ante un evento adverso y que tienen por objeto salvar vidas, reducir el sufrimiento humano y disminuir pérdidas.

- **Riesgo**: Probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos, en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado.

- **Vulnerabilidad**: Factor interno de riesgo, de un sujeto o sistema expuesto a una amenaza, que corresponde a su disposición intrínseca a ser dañado.

5. PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR PLANES DE EMERGENCIA

Para confeccionar un plan de emergencia es necesario seguir las siguientes etapas:

1º Establecer un grupo de planificación.
2º Analizar recursos y amenazas.
3º Desarrollar el plan.
4º Implementar el plan.

a) Primera etapa: Establecer un grupo de planificación

Al momento de comenzar a elaborar un plan de emergencia, debe existir una persona o grupo que desarrolle dicho plan.

Al formar este equipo se debe tener presente que su tamaño dependerá de las operaciones de la instalación, los requerimientos y los recursos disponibles. Se recomienda involucrar a un grupo de personas, de manera tal que el trabajo sea realizado con opiniones y conocimientos múltiples, de forma que:

- Se fomente la participación e involucre un mayor número de personas en el proceso.
- Se aumente el tiempo y la energía que los participantes son capaces de entregar.
- Se mejorará la visión y el alcance del proceso de planificación.
- Se obtendrán una serie de perspectivas sobre los diferentes aspectos del plan.

En la mayoría de los casos, una o dos personas harán la mayor parte del trabajo. Sin embargo, es necesario que todas las aéreas funcionales aporten en los distintos aspectos del plan. Estas son:

- Administración superior.
- Jefes de área.
- Funcionarios.
- Departamentos de Recursos Humanos.
- Encargados de seguridad, salud y ambiente.

- Departamento de prevención de riesgos.
- Responsables de información pública.
- Ingeniería y mantención.
- Finanzas y adquisiciones.
- Departamento jurídico.

Todos los participantes del grupo de planificación de la Institución deben ser nombrados oficialmente (y por escrito) por la administración superior, con el fin de que todas las personas del equipo tengan presente los siguientes aspectos:

- *Establecer autoridad*

Consiste en promover una atmosfera de cooperación que facilite la realización de los pasos necesarios para desarrollar el plan.

Dentro del grupo, se establecerá una línea de autoridad clara entre miembros y líder, la que no debe ser tan rígida como para impedir el flujo de nuevas ideas.

- *Definir una misión*

Corresponde a facilitar la definición de líneas estratégicas en torno al tema. Estas deben ser una declaración del compromiso del equipo con la administración de emergencias.

- *Establecer cronograma y presupuesto*

Establecer un programa de trabajo y plazos para el logro de diferentes objetivos. Sin embargo, esto puede modificarse en la medida que se logren definir prioridades diferentes u otros aspectos que surjan durante el proceso de planificación.

Se debe establecer un presupuesto inicial para aspectos como investigación, impresión de documentos, seminario de capacitación, asesorías externas, entre otras cosas.

b) Segunda etapa: Analizar recursos y amenazas

Durante esta etapa se debe reunir información sobre las capacidades actuales y sobre todas aquellas posibles emergencias o riesgos que pudiesen estar presentes en la organización.

El objetivo es realizar un análisis de vulnerabilidad que determine la capacidad de la institución o comunidad para enfrentar una emergencia.

Lo que se debe hacer durante esta etapa es:

- *Revisar planes internos y políticas de la institución o comunidad*

  Se deben revisar los planes de evacuación, plan de protección frente a incendios, políticas ambientales, programas de prevención y salud, seguros, manuales de procedimientos de los trabajadores, plan de manejo de materiales peligrosos, etc.
  Además, se deben reunir documentos que no están dentro de la organización, por lo cual es necesario recurrir a otras organizaciones de la comunidad, tales como la municipalidad, carabineros, bomberos, servicios de salud, intendencia o gobernación, MOP e instituciones vecinales, entre otras.

- *Recopilar normas y códigos*

  Se deben identificar aspectos y normas legales que pudiesen regular las instalaciones, ya sean normas de salud ocupacional, normas ambientales, normas de protección contra incendios o planos reguladores.

- *Identificar recursos y capacidades internas*

  Para esto se deben considerar los recursos que se presentan a continuación:
  - Personales: brigada contra incendios incipientes y estructurales, servicios médicos, seguridad.
  - Equipos: Protección contra, comunicaciones, primeros auxilios, sistemas de alarmas, equipos electrógenos.
  - Instalaciones: Centros de operaciones de emergencia, áreas de reuniones, policlínicos, etc.
  - Organizacionales: Entrenamiento y capacitación en diferentes materias relacionadas.

- *Identificar recursos externos*

  Existen muchos recursos externos que pueden necesitarse en una emergencia, en algunos casos para su utilización es necesario definir acuerdos de ayuda mutua en forma anticipada con las siguientes organizaciones:

  - Cuerpo de bomberos.
  - Dirección regional.
  - Equipos de respuesta ante accidentes con sustancias peligrosas.
  - Carabineros.
  - Servicios públicos.
  - Servicios médicos: hospitales, consultorios.
  - Aseguradoras.

- Organizaciones no gubernamentales.

- *Análisis de vulnerabilidad*

Consiste en analizar la vulnerabilidad de las instalaciones ante la probabilidad y potencialidad del impacto de una emergencia.

Para realizar este análisis se deben enumerar posibles emergencias, identificando las emergencias que pueden ocurrir dentro de la organización y las emergencias que pueden ocurrir en la comunidad.

Se deben considerar los siguientes aspectos:

- Históricos:

  ¿Qué tipo de emergencias han ocurrido en la comunidad, en la institución y otras instalaciones del área?

  ⇩

  Incendios, fenómenos climáticos, terremotos, actos terroristas.

- Geográficos:

  ¿Qué puede ocurrir como resultado de la ubicación de la comunidad o institución?

  ⇩

  Proximidad a zonas de inundación, proximidad a carreteras o aeropuertos, proximidad a centrales nucleares.

- Tecnológicos:

  ¿Qué puede resultar de la falla de un proceso o sistema de la comunidad o institución?

  ⇩

  Falla del sistema de alarmas, fallas del sistema de seguridad, fallas del sistema de energía, etc.

- Error humano:

  ¿Qué emergencias pueden ocasionarse por el error de una persona? ¿Están los trabajadores entrenados para trabajar en riesgo? ¿Saben cómo actuar en caso de emergencia?

⇩

Negligencia, fatiga, falta de ética, mal entrenamiento, mala mantención.

- Físicos:

  ¿Qué tipos de emergencias pueden producirse por el diseño o construcción de las instalaciones? ¿Las instalaciones fomentan a la seguridad?

  ⇩

  Rutas de evacuación y salidas, construcción física de las instalaciones, iluminación.

- Control:

  ¿Qué emergencias o amenazas están controladas? En este aspecto se debe analizar cada potencial de emergencia detalladamente, además considerar que puede pasar en cada caso.

  ⇩

  Daños estructurales, colapso de edificio, derrame químico, ruptura de redes de gas, contaminación de agua o aire, perdida de energía eléctrica, entre otros.

c) Tercera etapa: Desarrollo del plan

Luego del desarrollo de las etapas anteriores, el equipo ya se encuentra en condiciones de confeccionar el plan de emergencias.

El plan debe incluir los siguientes aspectos básicos:

- *Resumen ejecutivo*

  En este aspecto se debe entregar una breve descripción de los siguientes elementos:

  - Propósito del plan de emergencia.
  - Política de la institución frente a emergencias.
  - Autoridad y responsabilidades del personal.
  - Tipos de emergencias que pueden ocurrir.
  - Que tipos de operaciones de respuestas se pueden implementar.

- *Elementos de administración de emergencias*

Esta sección del plan describe brevemente los elementos centrales de la administración de emergencias, los cuales son:

- Dirección y control.
- Elementos de rescate.
- Protección de la propiedad.
- Relación con la comunidad.
- Administración y logística.
- Comunicaciones.

- Procedimientos de respuesta ante emergencias

Estos procedimientos indicarán como la institución o comunidad responderá ante una situación de emergencia.
Se recomienda que, cuando sea posible, se elabore una serie de “listas de chequeo” para poder apoyar en forma rápida la gestión.

- *Desarrollo del plan*

Para realizar el plan es necesario realizar las siguientes actividades:

- Identificar desafíos.
- Priorizar actividades.
- Determinar metas específicas y generales.

- *Escribir el plan*

Este aspecto debe considerar:

- Asignar a cada miembro del grupo de planificación una sección para describir.
- Determinar el formato más apropiado para cada sección.
- Se debe establecer un fuerte programa de trabajo con metas específicas.
- Proveer el tiempo suficiente para terminar el trabajo.

Se debe establecer un cronograma que indique fechas de las siguientes fases del proceso de redacción del plan:

- Primera redacción.
- Revisión.
- Segunda revisión.

- Ejercicio de gabinete.
- Redacción final.
- Impresión.
- Distribución.

d) Cuarta etapa: Implementación del plan

La implementación del plan significa más que una simple aplicación del plan en caso de emergencia, significa actuar sobre las recomendaciones observadas durante el análisis de vulnerabilidad, integrar el plan en las operaciones de la compañía, el entrenamiento de los empleados y la evaluación permanente del plan.

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

UNIDAD III

MANEJO ESTRATÉGICO DE LAS EMERGENCIAS

5. MANUAL DE EMERGENCIA: CÓMO DESARROLLARLO

Como manual de emergencia se entiende al instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, la información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado para el plan de emergencia, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución y las metas que se pretenden lograr.

Este manual es un documento que no incluye información confidencial de la organización, ni conocimientos tecnológicos relevantes, ya que es un instrumento que, además de ordenar la gestión de prevención de riesgos, se utiliza para proyectar una buena imagen de la empresa en este ámbito, por lo que no sólo es de uso interno.

El manual deberá incluir, como ya se ha indicado, la política de la organización, entendiendo que esta representa el compromiso que asume su alto estamento ejecutivo frente a los trabajadores y la sociedad, respecto a los lineamientos enfocados en la mantención y el desarrollo de los recursos, sean físicos o humanos, así como la reducción de los daños a la salud y a los bienes.

A partir de esto, se debe asumir que las políticas asociadas a la prevención de riesgo influyen en todas las actividades que se desarrollen al interior de la organización y a las decisiones que se tomen.

La tarea de elaborar manuales de emergencia se considera como una función de mantener informado al personal clave de los procedimientos a seguir a la hora de delinear nuevos planes de emergencia.

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento de prevención.

En esencia, los manuales de emergencia representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información que se ha elaborado en un plan de emergencia.

Para elaborar correctamente un manual de emergencia, se deben tener en cuenta los siguientes factores:

- Conocer en profundidad las características de las diversas emergencias (naturales o intencionales) que puedan ocurrir.
- Tener en cuenta los tipos de emergencia que pueden ocurrir.
- Conocer las etapas de la emergencia.

- Planificar de manera rigurosa las estrategias a seguir para elaborar el plan de emergencia.
- Tener la capacidad de generar estrategias de aprendizaje para lograr una internalización exitosa de los contenidos del plan de emergencia.
- Considerar los factores psicológicos que influyen en las personas involucradas a la hora de enfrentar una emergencia.
- Disposición para entrenar al personal de una empresa o comunidad sobre el mejor proceder al enfrentarse a una emergencia.
- Conocer en profundidad las políticas organizacionales del lugar donde se implementará el plan de emergencia.
- Elaborar listas de chequeo para mantener en orden todos los insumos necesarios para enfrentar una situación de emergencia.
- Coordinar un equipo de trabajo capacitado, que cumpla con las competencias necesarias para elaborar el plan de emergencia.
- Estar al tanto de los recursos que tiene la organización que elaborara el plan de emergencias.
- Contar con los recursos económicos necesarios para implementar un plan de emergencia eficiente.

5.1. Criterios básicos de la elaboración del plan de emergencia

Todo Plan de Emergencia debe ser básico, flexible, conocido y ejercitado, debiendo haber sido probado y actualizado, a continuación revisaremos a que se refieren estos criterios:

Básico

Todo Plan de Emergencia debe permitir ofrecer una primera respuesta de emergencia a todos los supuestos que se consideren como razonablemente posibles. Esta respuesta, debería ser completa a pesar de su sencillez, o lo que es lo mismo debe funcionar por sí sola. Ello supone que debe contemplar las tareas de salvamento, clasificación, atención y evacuación de los heridos. Sobre esta respuesta inicial debe acoplarse de manera ordenada toda la ayuda exterior que vaya llegando a la zona siniestrada, permitiendo la realización de tareas más complejas y sobre todo dotando a la respuesta de emergencia de un mayor potencia en sus cometidos (salvamento, clasificación, atención y evacuación de heridos hacia centros hospitalarios).

Flexible

La respuesta del Plan a cada una de las facetas contempladas debe ser flexible a las necesidades del momento, permitiendo una rápida transferencia de los recursos hacia otras facetas que la puedan precisar, otro tipo de recursos o sencillamente más recursos. Ello supone que si en un momento determinado no existiera fuego en la zona crítica, las brigadas deberían comenzar a realizar el rescate de las víctimas, apoyando desde un inicio las tareas de clasificación y atención a los heridos. El hecho de que el

Plan sea flexible no quiere decir de ninguna manera que fomente la improvisación, más bien lo contrario, debe intentar contemplar las necesidades variables de cada tipo de respuesta, formando a los equipos de respuesta en las tareas más sencillas de los equipos que van a trabajar junto a ellos.

Conocido

Si el Plan de Emergencia no es conocido por las personas que inicialmente van a responder a él, difícilmente puede ser eficaz. Por lo tanto, todo Plan de Emergencia que se precie debe contemplar la forma en que se da a conocer a las personas que en él van a actuar así como la periodicidad de estas acciones.

Ejercitado

Si se pretende que una determinada persona realice una acción es necesario, aparte de que esta persona conozca su función en el Plan, formarle para que sea capaz de llevarla a cabo con la eficacia necesaria. Por esto, todo Plan de Emergencia, debe llevar anexo un Plan de capacitación básico o de acuerdo a las necesidades y al análisis de vulnerabilidad planteado para la empresa.

Probado

Una vez que el Plan es conocido y que el personal ha sido formado en la respuesta que de ellos se espera, el Plan debe ser probado mediante Simulacros de Emergencia de una manera parcial o completa. Los simulacros parciales permiten probar la respuesta del plan en determinadas áreas, sin necesidad de movilizar a todas las personas involucradas. Los simulacros generales dan una valoración global de la eficacia del Plan, pero su organización es compleja y costosa. Tras la realización de cualquier tipo de simulacro se debe realizar una reunión de cada una de las áreas para valorar la eficacia del Plan en esa área concreta, y finalmente una reunión de un representante de todas las áreas que valore la eficacia global del Plan, si el simulacro ha sido general, permitiendo generar planes de mejora en los procesos de intervención de las emergencias.

Actualizado

Todo Plan debe ser regularmente actualizado con objeto de ajustarse a los cambios surgidos en la empresa. La periodicidad con que el Plan debe ser revisado depende de lo cambiantes de las circunstancias, pero con carácter general se acepta como bueno el carácter anual de este tipo de revisión. Este tipo de revisiones conlleva la existencia de una Comisión de Actualización del Plan de Emergencia, que es la encargada de elaborar las modificaciones necesarias, de difundirlas y de encargarse de que lleven a cabo las actividades formativas establecidas.

5.2 Modelos de instrumentos y pautas para la elaboración del plan de emergencia

Los instrumentos son herramientas de gestión que permiten de manera ordenada cumplir los requisitos establecidos por la ley. Por ejemplo, a través de la lista de verificaciones se desprenden los planes de acción para ir ordenando los cumplimientos.

A continuación, veremos diversos documentos empleados para la elaboración de los planes de emergencia, que pueden servir de modelos.

Lista de verificación:

Complete el siguiente recuadro de acuerdo a la situación actual de la empresa, indicando si cada condición se cumple (SÍ), no se cumple (NO) o no aplica para la empresa (N/A). Además, señalen lo que consideren necesario a tener en cuenta en la columna “Observaciones”.

CONDICIONES GENERALES DE SEGURIDAD
Lista de verificación

CONDICIONES GENERALES DE SEGURIDAD **Lista de Verificación**	**SÍ**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**
1. Cuenta con vías de evacuación, que cumplan las exigencias de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.				
2. Las vías de evacuación están identificadas.				
3. Las puertas de salida abren en el sentido de la evacuación.				
4. Los accesos de las puertas de salida están señalizados y libres de obstáculos.				
5. Está señalizada en forma visible y permanente la necesidad de uso de Elementos de Protección Personal específicos.				
6. Los símbolos y palabras de las señalizaciones, están en el idioma oficial del país.				
7. Están protegidas todas las partes móviles, transmisiones y puntos de operación de maquinarias y equipos.				

8. Las instalaciones eléctricas y de gas están construidas, instaladas, protegidas y mantenidas de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad competente.				
9. Los equipos generadores de vapor cumplen con el reglamento vigente sobre la materia.				
10. El almacenamiento de materiales se realiza por procedimientos, y en lugares apropiados y seguros para los y las trabajadores/as.				
11. Las sustancias peligrosas están almacenadas en recintos específicos destinados para tales efectos.				
12. Las sustancias peligrosas están almacenadas de acuerdo a las características de cada sustancia e identificadas según las normas chilenas oficiales en la materia.				
13. Se mantiene un plan detallado de acción para enfrentar una emergencia.				
14. Existe una hoja de seguridad de cada sustancia peligrosa que contemple a lo menos los siguientes antecedentes: nombre comercial, fórmula química, compuesto activo, cantidad almacenada, características físico-químicas, tipo de riesgo más probable ante una emergencia o croquis de ubicación dentro del recinto.				
15. Existe un croquis de ubicación de las sustancias peligrosas dentro del recinto, donde se señalan las vías de acceso y elementos existentes para prevenir y controlar emergencias.				
16. Las sustancias inflamables están almacenadas en forma independiente, y separadas del resto de las sustancias				

peligrosas.				
17. Las bodegas de inflamables están construidas con resistencia al fuego de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.				
18. Los y las trabajadores/as que conducen maquinarias automotrices poseen licencia de conductor/a que exige la Ley de Tránsito.				
19. Las grúas, camiones y otros vehículos de carga y maquinaria móvil, cuentan con alarma de retroceso de tipo sonoro.				

Esta lista de verificación, puede ser útil para identificar aquellos aspectos que deben ser considerados al momento de confeccionar un plan de emergencia, con la idea de diagnosticar la situación actual de la empresa en torno a las medidas de seguridad con las que cuenta.

Rol de los o las líderes de evacuación

Para la elaboración de un plan de emergencia, es de suma importancia determinar los roles y funciones de todo el personal de la empresa. A continuación, se presenta un cuadro con los principales implicados en un plan de emergencia y cuáles son sus roles y funciones.

NIVEL	ROL / DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:
Líder /Jefe(a) del Plan de Emergencia	• Lidera la respuesta ante emergencias. • Define la amplitud de la emergencia y realiza llamada a Bomberos. • Informa a las máximas autoridades según protocolo o procedimiento establecido por la empresa. • Define y autoriza la solicitud de ayuda externa. • Asesora y apoya la ayuda externa sobre las características del área afectada (elementos inflamables, información general del lugar siniestrado, etc.). • Dirige las acciones de control de emergencia. • Toma contacto con él o la jefe/a de cuadrante. • Comunica a él o la jefe/a de cuadrante o al 900. • Comunica a organismos externos.

	• Dirige la evacuación. • Emite informe general del resultado.
Monitores(as) /Lideres de área	• Se pone a disposición del o la Líder de Emergencia. • Conoce previamente todas las vías alternativas de evacuación y las definidas para su área. • Guía al personal hacia la zona de seguridad. • Vela por la seguridad de su sector, ayuda en el entrenamiento y capacitación. • Participa en las actividades de seguridad y emergencia, las del Programa de emergencia • Coordina y sigue instrucciones impartidas por el o la Jefe/a de Emergencia. • Reúne al personal del sector y ordena la evacuación hacia la zona de seguridad. • Coordina los trabajos del cuadrante. • Emite informe a él o la jefe/a de cuadrante o suplente del conteo de trabajadores/as de su cuadrante evacuado. • Informa de cualquier acontecimiento que entrañe riesgos para las personas a él o la Jefe/a de Emergencia. • Controla situaciones de pánico. • Indica y guía en voz alta a toda su área a cargo y visitas hacia los puntos de encuentro de emergencia, áreas o zonas de seguridad. • Verifica que la totalidad de las personas a su cargo se dirijan hacia los puntos de encuentro de emergencia. • Informa inmediatamente a su Jefe/a de Emergencia las novedades producto de la evacuación. • Solamente en caso de fuego incipiente, lo controla a través del uso de extintores u otros medios de extinción. • Es el último en salir del área de evacuación.
Funcionarias/os	• Dan señal de alarma si detectan una emergencia. • Acatan normas. • Practican el plan, evacuan según las normas • Mantienen la calma. • Asisten según sus competencias en primeros auxilios o contienen a sus compañeras/os. • No se retiran de las instalaciones sin previa autorización del o la Líder de Emergencia.

Planificación y definición de zonas seguras

Otro aspecto fundamental que se debe tener en consideración para asegurar la eficacia de un plan de emergencia, es la planificación y definición de zonas de seguridad, a continuación, revisaremos los aspectos esenciales a considerar.

- Deben ser zonas o áreas que se encuentren libres de tendidos eléctricos, y alejadas a tres metros de muros o panderetas de dos metros de alto. No se puede elegir una muralla que corresponda a un edificio de más de dos pisos, por la posibilidad de que objetos o escombros puedan caer sobre los o las evacuados/as.
- En lo posible evitar atravesar calles, excepto si cuentan con banderilleros que puedan parar el tránsito. No deben cruzar autopistas o vías de alto tránsito, por lo cual tendrán que elegir plazas o canchas de fútbol cercanas. Esto debe ser concordado con las juntas de vecinos en algunos casos.
- Nunca la zona de evacuación tiene que quedar frente a las instalaciones, estos lugares son ocupados por Bomberos, servicios de paz ciudadana, emergencias de municipalidades, ambulancias y Carabineros.
- En algunas empresas, los estacionamientos que cumplan los requisitos pueden servir como áreas de seguridad. Éstas se deben identificar con un círculo verde o con el perímetro pintado con la indicación “área de seguridad” o símil.
- Para el caso de los edificios, los halls centrales de cada piso sirven como zonas seguras, siempre que no se encuentren los pisos expuestos a un hall ubicado en el primer piso. En tales condiciones, es recomendable alejarse de las barandas unos 3 metros o definir áreas seguras dentro de las oficinas o módulos.
- La zona de seguridad debe ser un área respetada por los arquitectos, en la planificación de ampliaciones o construcciones, por lo que cuando exista la posibilidad de remodelar o construir el procedimiento para zonas seguras, tendrá que contar con la aprobación de la máxima autoridad y del o la Jefe/a o Líder de Emergencias y del o la experto/a en Prevención de Riesgos, por las amplitudes que alcanza la ley, y las responsabilidades que recaen sobre la máxima autoridad de la empresa.

Consideraciones acerca de las evacuaciones

Es de suma relevancia, en la confección de un plan de emergencia, las consideraciones que deberán adoptar los integrantes de una organización, éstas deben ser claras, de modo que puedan ser comprendidas por todos los integrantes, a continuación revisaremos algunos ejemplos que deben ser considerados en la elaboración de un plan de emergencia:

Tener presente que en una evacuación, jamás deberá devolverse a su lugar de trabajo. Mientras esté en proceso, tenga presente:

- No se demore: Camine a paso firme, seguro y rápido. Si posee alguna dificultad de tipo físico (por ser mayor de edad, usar muletas o silla de ruedas, o estar

embarazada), pida ayuda para evacuar siempre con dos personas para turnar el apoyo.

- No use ascensores: Para casos de edificios de altura, siempre deberá usar escaleras de emergencia. Cuando es cortado el suministro de energía, los ascensores quedan estáticos entre pisos de manera aleatoria. Los humos ascienden por la caja vertical del elevador con consecuencias que pueden ser muy perjudiciales para la salud de las personas.
- No corra, grite o empuje: Las estampidas humanas son muy peligrosas, porque al pasar a llevar a una persona, ésta puede caer y quedar expuesta a pisoteos o aplastamientos con indeseables consecuencias. Sólo hable fuerte si necesita ayuda específica. Hable con su líder si tiene información importante relacionada con la emergencia, y que pueda no haber sido considerada.
- No se devuelva: Su respuesta frente a la evacuación es inmediata, no se devuelva a guardar archivos virtuales o carpetas importantes. Intente tener siempre a mano su maletín, cartera o mochila para salir de manera inmediata del recinto. Tampoco se devuelva a buscar a una persona; informe a su líder de área de la situación.

Ejemplos de consideraciones a tener presente como trabajador/a, evacuado/a o participante de la emergencia y evacuación o simulacro:

Si usted escucha alarma de evacuación:

1. Dada una alarma y antes que se ordene la evacuación, guarde archivos virtuales importantes, desconecte máquinas y equipos, apague estufas, detenga ventiladores, etc.
2. No hable, tome con seriedad el proceso, camine con paso rápido, en fila india (de a uno), sin correr, y diríjase a la zona de seguridad preestablecida u otra que en ese instante los o las líderes determinen.
3. Use los pasamanos si evacúa por escaleras.
4. Si el humo se hace intenso o el aire se vuelve irrespirable, agáchese al nivel del piso, intente gatear y siga la vía de evacuación, siempre por el lado derecho.
5. Si se encuentra en otra área, adhiérase a la evacuación siguiendo las instrucciones del o la Líder del Área en la que se encuentra. En la zona o área de seguridad reubíquese en la propia para que le contabilicen.
6. Nadie que no tenga una función específica que cumplir en la emergencia, deberá intervenir en ella. Sólo debe limitarse a seguir las instrucciones.
7. La autorización para que se vuelva al trabajo será dada por los o las líderes de emergencias de cada sector.
8. Hágase cargo de su cliente/a o visita y guíele en el proceso de evacuación.
9. El éxito de la evacuación depende de la cooperación de todo el personal.

Consideraciones de orden y prevención de emergencias:

1. Fume sólo en lugares habilitados por la empresa (sector de fumadores).
2. No sobrecargue enchufes con más equipos eléctricos definidos para su puesto de trabajo.
3. Desconecte equipos al término de la jornada.
4. Vigilancia o seguridad debe revisar las instalaciones y notificar en libro de novedades los hallazgos e informarlos al comité.
5. Los trabajos de contratistas se tienen que realizar de manera segura y con medidas preventivas correspondientes (por ejemplo debe contar con biombo si realiza labores con esmeril galletera). El acceso a los extintores se debe mantener libre y despejado, a fin de poder utilizar con prontitud estos equipos en caso de emergencia.

Capacidad de respuesta y reacción, según tipos de emergencia, cuándo y cómo evacuar

Finalmente, se expone a continuación, a modo de ejemplo, qué aspectos deben ser considerados en el plan de emergencia en diversas situaciones.

Para cada tipo de emergencia será necesario establecer las acciones antes (de planificación y organización), durante (ejecución) y después (evaluación).

ACTUACIONES FRENTE A UN INCENDIO	
ANTES	1. Mantener operativos equipos y sistemas contra incendios (funcionando, señalizados y despejados). 2. Mantenerse debidamente instruida/o en la ubicación y uso de equipos contra incendios. 3. Mantener despejados los equipos de extinción. 4. Estar plenamente capacitado para enfrentar una emergencia (cursos, capacitaciones y prácticos). 5. Mantener despejadas y claramente señalizadas las vías de evacuación. 6. Conocer las zonas de seguridad.
DURANTE	1. Aun cuando puedan controlar la emergencia, se debe dar aviso al Cuerpo de Bomberos y a él o la Líder de Emergencia. 2. Use elementos de extinción del fuego sólo si está debidamente capacitado. Dé la alarma y ubicación del incendio, trate de extinguirlo. El fuego es controlable en los tres primeros minutos. No se exponga si estima que está fuera de control y su integridad está en peligro. 3. Si no es posible controlar la situación: Evacuar el lugar afectado y dar la alarma general para abandonar todo el recinto. 4. Cortar la energía eléctrica desde el tablero general y otros suministros

	de gas o combustibles. 5. Si se ha comenzado a evacuar, no volver por ningún motivo, salir sólo con lo indispensable, y hacer de guía a visitas o clientas/es. 6. El o la Líder de Área es el o la último/a en salir de la zona que está a su cargo. Debe revisar baños y otras dependencias en que pudieran quedar personas atrapadas, e ir cerrando las puertas de las dependencias a fin de evitar la propagación de humo y llamas. 7. Si la atmósfera es demasiado densa, por el humo y los gases, cubrir nariz y boca con un paño mojado y considerar que más cerca del piso encontrará una atmósfera más tolerable (avance agachado). 8. No usar los ascensores, ocupe las vías de evacuación indicadas. 9. La evacuación de las personas del piso afectado y superiores debe hacerse por la escala de emergencia (presurizada). 10. La evacuación de pisos inferiores o subterráneos puede hacerse por la escala de servicio. 11. La evacuación debe hacerse en fila y por el lado derecho de la ruta señalada, dejando el izquierdo para las acciones de control de la emergencia.
DESPUES	1. Seguir las instrucciones que se impartan. 2. Realizar el conteo del personal e informar de la situación a el o la Líder o Jefe/a de emergencia.

ACTUACIONES FRENTE A UN SISMO	
ANTES	1. Reparar deterioros de la infraestructura. 2. Asegurar objetos pesados que puedan caer desde altura. 3. Sacar objetos que puedan caer desde altura. 4. Sacar objetos que al caer puedan obstruir pasillos. 5. Mantener pasillos despejados. 6. Anclar a los muros bibliotecas y muebles que puedan tumbarse. 7. Determinar el lugar más seguro y adecuado para protegerse. 8. Determinar zona de seguridad externa al recinto.

	9. Disponer de una linterna a pilas. 10. Las áreas oscuras o pasillos sin luz, deben contar con pintura reflectiva luminiscente en la parte inferior derecha de los pasillos, simulando flechas en la medida de lo posible.
DURANTE	1. Desconectar o apagar artefactos encendidos, eléctricos o de gas. 2. Mantenerse en calma, no evacuar hasta que termine el sismo. 3. Permanecer bajo vigas, pilares, muebles o lugares de seguridad preestablecidos. 4. Alejarse de las ventanas o puertas de vidrio. 5. Apenas termine el sismo, mantener la calma para proceder a acatar las indicaciones de evacuación del recinto, y seguir las instrucciones: salir con paso rápido, por las vías de evacuación señaladas (no correr) hasta la zona de seguridad preestablecida, y servir de guía a visitas o clientas/es. 6. Si ya se está en el exterior alejarse de murallas altas, postes de alumbrado eléctrico y árboles altos.
DESPÚES	1. Evacuar siguiendo las indicaciones. 2. Salir con las cosas de uso personal o diario (valija, mochila, cartera, maletín etc.), por la eventualidad de que se decrete estado de emergencia y haya que dirigirse al domicilio. 3. Ayudar a personas que tengan alguna dificultad. 4. No regresar hasta que se autorice. 5. Verificar focos de incendios, escapes de gas o fallas eléctricas. 6. Realizar sólo llamados telefónicos indispensables. 7. Tener radio a pilas (o símil) para sintonizar la radio y lograr obtener información sobre el epicentro, grado del sismo, situación del estado general, etc. 8. El o la Líder de emergencia debe estar atento/a a las condiciones generales, debe esperar el reporte del conteo, los daños, información de la radio (se destina un o una líder en particular para esto).

ACTUACIONES FRENTE A UN TSUNAMIS
1. Un sismo de gran intensidad percibido en la zona costera, tiene altas probabilidades de generar un tsunami. 2. Si se observa que la línea de marea se recoge, el tsunami será inminente, por lo que se debe avisar a quienes le rodean y desplazarse rápidamente al lugar más alto que se pueda. 3. Alejarse del borde de ríos o esteros cercanos al mar y zonas bajas, un tsunami puede penetrar varios kilómetros tierra adentro por su cauce.

ACTUACIONES FRENTE A ROBO CON ASALTO
1. No intentar ningún tipo de control. 2. No oponer resistencia a las acciones delictuales. 3. Obedecer las instrucciones del o la asaltante, pero de manera lenta y calmada. 4. Mantener la calma; los gritos, llantos descontrolados e histeria alteran peligrosamente a los o las asaltantes. 5. Observar los rasgos de los o las delincuentes y escuchar su parlamento. 6. Dar aviso apenas se pueda, sin poner en riesgo su vida o las de otras personas.

ACTUACIONES FRENTE A ATENTADO CON EXPLOSIVOS
1. Al detectar un objeto sospechoso informar a él o la monitor/a. 2. No manipular el objeto sospechoso. 3. Prohibir el acceso a la zona de riesgo. 4. Dar aviso a personal especializado de Carabineros. 5. Retornar al lugar de trabajo sólo cuando se dé la autorización por la jefatura policial.

6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN CRISIS

La comunicación en crisis pretende prever los posibles daños que pueden surgir en las empresas y anticipar soluciones al mal ocasionado. Una vez ocurrida la crisis, la comunicación de crisis y los responsables de ella, son las personas encargadas de su gestión. El fin último de la comunicación de crisis es defender la imagen de la empresa ante sus públicos objetivos y la opinión pública.

Es importante atendiendo a las características de cada empresa, prestar atención y tratar de prever cualquier situación de crisis con anterioridad a que se produzca, ya que las crisis ocurren a todos los niveles de la empresa y sus consecuencias pueden ser fatales.

Existen una serie de características comunes a las crisis:

- Son inesperadas, se producen en un momento sorpresa. Por ejemplo casos provocados por accidentes aéreos, rumores o información crítica desvelada públicamente.
- Son complejas y requieren soluciones definitivas, normalmente de forma urgente.
- Y especialmente por su urgencia a menudo requieren de actuaciones que tengan el carácter de inmediatez.

A pesar de lo inesperado de las crisis, la empresa es la responsable de delimitar los posibles riesgos que ella misma pueda generar, derivados de su propia actividad. Por ejemplo, sectores más sensibles como el petrolero, el farmacéutico o el alimentario, deberán tener en cuenta los posibles riesgos inherentes a su sector y establecer un plan de prevención y en su caso de actuación ante determinados sucesos que puedan ocurrir.

Uno de los aspectos fundamentales es determinar con anterioridad a cualquier suceso un comité de crisis que pueda organizarse y tomar decisiones ante una situación de crisis. La composición del comité deberá contar al menos con:

- El presidente, director o gerente de la empresa, cuya intervención debe ser moderada, para no contribuir a agravar o dramatizar la situación de crisis.
- Un responsable de prensa, conocedor de los medios.
- Un responsable de relaciones externas, que pueda mediar con los diferentes representantes de entidades.
- Un responsable de comunicación interna, que intermedie entre el personal de la empresa y poner en marcha mecanismos dentro de la empresa.

6.1. Aspectos generales de la comunicación en crisis

Para hacer de la comunicación una herramienta estratégica eficaz que disminuya el conflicto y ayude a alcanzar la normalidad, conviene tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Designar al frente de la comunicación a un responsable con dedicación única. Ante una situación compleja es necesaria la coordinación y designación de un responsable con dedicación exclusiva a la gestión de la crisis en el ámbito interno.
- Actuar con iniciativa, rapidez y transparencia. La empresa debe ser la primera en transmitir su propia versión de los hechos a la organización; explicar la situación abiertamente a los trabajadores, sin minimizar la magnitud del hecho y aportando datos que refuercen la versión de la organización.
- Decir la verdad y dar una respuesta única. Un solo dato falso puede poner en peligro la credibilidad de todos los argumentos ya empleados y de los futuros también. Igualmente, se debe dar una respuesta única, adecuándola a cada área de interés.
- Ofrecer información de modo regular. Los responsables de la Comunicación Interna deben estar disponibles para ofrecer de modo regular información sobre el desarrollo de los acontecimientos. Esto convierte a la empresa en fuente de información y en la referencia informativa para los trabajadores. Lapsos

injustificados o excesivamente largos sin información pueden estimular, por el contrario, las especulaciones y los rumores.

- Escuchar. Los trabajadores pueden aportar información de lo ocurrido y de las causas, por lo que sus sugerencias o explicaciones pueden servir de guía para determinar las prioridades de comunicación en el contexto de crisis. Precisamente, esta retroalimentación orienta el sentido en el que deben ir los mensajes.

¿Cómo comunicar en tiempos de crisis?

Aunque existen muchas listas que ofrecen consejos sobre lo que hay que hacer durante una crisis casi todas recogen estas sugerencias:

- Poner al público en primer lugar.
- Adoptar responsabilidades.
- Ser honrado, no mentir.
- No se puede decir nunca “sin comentarios” o evitar responder.
- Nombrar a un único portavoz.
- Establecer un centro de información central.
- Ofrecer información continuamente.
- Estar familiarizado con las necesidades de los medios de comunicación y sus plazos.
- Ser accesible
- Hacer seguimiento de las noticias y las solicitudes telefónicas de información.
- Ponerse en contacto con los públicos clave.
- Recordar que cualquier crisis también supone una oportunidad.

Otras sugerencias:

- Atender al plazo emocional: mostrar preocupación, interés y empatía.
- No intentar impedir el acceso a los medios de comunicación al lugar de los hechos o pensarán que tratamos de ocultar algo.
- Establecer canales de comunicación directa con los afectados, empleados, familiares, amigos y otros grupos de interés.
- Seguir comunicando después de la fase “activa” de la crisis para recuperar o afianzar la confianza de los públicos internos y externos.

Comunicación en situaciones de riesgo:

Está implica, cualquier intercambio verbal o por escrito que intenta comunicar información relativa a riesgos para la salud pública, la seguridad y el medio ambiente.

Éste tipo de comunicación se realiza para informar al público sobre riesgos relativos al contenido de productos alimenticios, vertidos químicos, retirada de residuos radioactivos, etcétera.

Las variables que afectan a la percepción del público a la hora de comunicar en situaciones de riesgo:

- Los riesgos asumidos de forma voluntaria se aceptan mejor que aquellos sobre los que se tiene poco control.
- Cuanto más compleja sea la situación, mayor será la sensación de riesgo.
- La familiaridad aumenta la confianza.
- La percepción del riesgo aumenta cuando los mensajes de los expertos son contradictorios.
- La severidad de las consecuencias afecta a la percepción que se tiene del riesgo.

Sugerencias para comunicar en situaciones de riesgo:

- No ceder la iniciativa. Dialogar cuanto antes con los públicos afectados. Crear confianza en los primeros momentos y ser nosotros quienes marquemos la agenda de los medios de comunicación.
- Investigar e identificar de forma activa lo que le preocupa a la gente.
- El público es una parte legítima del proceso (participación de líderes de opinión y grupos interesados).
- Resolver las cuestiones que preocupan, aunque no formen parte directamente del proceso.
- Anticipar y prepararse para la hostilidad.
- Comprender las necesidades de los medios de comunicación.
- Ser honrado siempre, incluso cuando duele serlo.