

ENFRENTANDO SITUACIONES DE EMERGENCIA

Andrés Lucero Leiva*

Enfrentar emergencias, desastres o catástrofes está en el ADN de todo profesional de las armas en tiempo de paz. ¿Estamos preparados para enfrentar los efectos colaterales en los equipos de rescate y las víctimas?



Si bien no sabemos cuándo ocurrirá una emergencia, sí podemos tratar de estar lo más preparados posible para enfrentarla de forma efectiva. Desde ese punto de vista, podemos entender que una emergencia es una “situación que aparece cuando en la combinación de factores conocidos, surge un fenómeno o suceso que no se esperaba, eventual, inesperado y desagradable, por causar o poder causar daños o alteraciones en las personas, los bienes, los servicios o el medio ambiente. La emergencia supone una ruptura

de la normalidad de un sistema, pero no excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada” (García, Gil & Valero, 2007), pudiendo diferenciarse de los conceptos de crisis, desastre, catástrofe o calamidad.¹

La psicología de la emergencia

Reconociendo las dificultades propias de los escenarios complejos de emergencia y considerando el enfrentamiento a situaciones dolorosas, es

* MSc. Ciencias Políticas Integradas. Diplomado en Psicología Clínica. Especialización en Gestión de Riesgos. Psicólogo de Recursos Humanos. Director de la Sociedad de Debates de la Universidad Técnica Federico Santa María. Profesor de la Escuela Naval “Arturo Prat”. (andres.lucero@gmail.com).
1. Para una revisión más detallada de los términos, remitirse al texto “Psicología y desastres: aspectos psicosociales”, de Mónica García R., José Manuel Gil B. & María del Mar Valero V., Universitat Jaume I, España, 2007.

pertinente tener un enfoque orientado a reconocer su existencia, toda vez que se gatillan mecanismos psicológicos individuales naturales muy diversos que varían de persona en persona: shock, pánico, bloqueo emocional, indefensión, estrés, ansiedad, cólera, rabia, confusión, agresividad, etc. Se deberá entonces promover, en la medida de lo posible, la salud mental de la o las víctimas y de los equipos de rescate o de emergencia, con el objetivo de que emerjan las habilidades de resiliencia.² En este dominio, algunos autores (Madland, 1995) señalan que el campo de la psicología de la emergencia comenzó a desarrollarse a partir de la década de 1990, dónde se reconocían las consecuencias en la salud mental de las personas y el impacto psicológico de las emergencias y los desastres masivos en la población. En los contextos militares, incluyendo a la psicología militar, los efectos psicológicos de situaciones críticas, como las ocurridas durante la postguerra o el caso del combate cuerpo a cuerpo en una ofensiva descarnada, son bastantes conocidas hace décadas: trastorno por estrés post-traumático,³ los efectos de superar la resistencia a ejecutar,⁴ amplificación transitoria de rasgos psicopáticos, etc. En estas situaciones, la psicología de la emergencia hace una importante contribución a la reducción del sufrimiento humano, conteniendo incluso las licencias por bajas médicas en los sistemas de salud y los costos asociados (Deseniß, B., Neumann, I., Schulte-Nikoleyczik, B., 2015).

Durante las experiencias vitales o del servicio, muchos de estos eventos críticos son relativamente infrecuentes en tiempos u operaciones de paz, pero no dejan de impactar a quienes se ven expuestos, tanto desde el punto de vista de las víctimas, sus familiares, los equipos profesionales de respuesta temprana, de asalto o de rescate, como los equipos de coordinación, conducción o gestión conjunta de crisis. Quizá por estas razones se necesitará una alta resistencia psicológica, ya que es vista como uno de los factores más importantes

que se relacionan con la capacidad de lograr el éxito estando bajo múltiples circunstancias extremas (Bartone, Roland, Picano y Williams, 2008). La capacidad para mantener la calma, estar centrado, confiado y en control de las propias emociones bajo coacción extrema son habilidades mentales claves que a menudo son asimilables a estados de fortaleza mental (Jones, Hanton y Connaughton, 2007, 2002 citado en Centro de Psicología del Rendimiento).

En general, es difícil hacer frente al reconocimiento de un cuerpo fallecido, tener que recoger segmentos corporales, informar a los padres, esposas e hijos, gestionar el impacto en los equipos de trabajo (incluyendo a los distintos estamentos o niveles del organigrama), enfrentar a los medios de comunicación, etc. Por otro lado, fácil es detectar lo escaso de los procedimientos para la preparación, contención o intervención psicológica *ex post facto* o en los planes de intervención post-emergencia, sobre todo al momento de administrar las manifestaciones de estrés psíquico individual y/o colectivo, tanto desde el punto de vista de los mandos directos como desde la conducción estratégica de la situación.

Por ello, respecto de la prestación de apoyo a los dispositivos de respuesta a la emergencia, será necesario recomendar el respeto por los turnos de trabajo, pues muchos equipos entran en una suerte de modo emergencia pudiendo bloquear de forma insana, emociones, pensamientos o sentimientos experimentados. En este sentido, es el ente superior o equipo de gestión de emergencia (típicamente llamado equipo de gestión de crisis) que restringe las horas continuas de trabajo e indica el término de la jornada o turno, pues un equipo cansado o fatigado por la situación de emergencia, puede transformarse en foco de un nuevo riesgo para en la gestión del proceso.

En esta atmósfera, el personal con relativo o mucho entrenamiento se verá igualmente estresado⁵ por la situación; en consecuencia, será necesario

2. Luthar (citado en Puig, G y Rubio, J.L. 2012, p. 140) la define como "un proceso dinámico que tiene por resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad".

3. Entre los sucesos que provocan trastorno por estrés post traumático se encuentran el ser testigo, experimentar o enfrentar una grave amenaza contra la vida o integridad física propia o de otra persona, y son vividos con intenso temor, horror e impotencia (Muñoz & Silva, 2006).

4. Nota aclaratoria: para los Tenientes Coronales Dave Grossman y Bruce K. Siddle (2000), "es un factor de estrés adicional, final, que el combatiente debe enfrentar. Para comprender verdaderamente la naturaleza de esta resistencia a matar primero hay que reconocer que la mayoría de los participantes en el combate cuerpo a cuerpo están, literalmente, "asustados fuera de juicio". Una vez que las balas comienzan a volar, los combatientes dejan de pensar con el cerebro anterior, que es la parte del cerebro que nos hace humanos, y empiezan a pensar con el cerebro medio, o cerebro de los mamíferos, que es la parte primitiva del cerebro que generalmente es indistinguible de la de un animal".

5. Estado psicofísico que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda (González, 2006).

desplegar competencias individuales previamente desarrolladas: capacidades de concentración, estabilidad emocional y una correcta toma de decisiones durante una misión en el campo, frente a saqueos, rescate de tripulantes de un buque en llamas o prestando servicios de rescate de emergencia en diversas situaciones críticas (Graber, 2015), como por ejemplo, las experimentadas por Chile durante los últimos años:

- Terremoto del 27 de febrero de 2010, con un nivel de 8.8 grados en la escala de Richter.
- Incendio forestal en Valparaíso el día 12 de abril de 2014, donde, de acuerdo a datos proporcionados por la Dirección Regional ONEMI,⁶ se consumieron un total 965,2 hectáreas, de las que 28,8 correspondían a superficie ocupada por viviendas.
- Declaración de Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública tras los efectos del temporal en Atacama el 7 de abril de 2015.
- La erupción del Volcán Calbuco en Puerto Montt, el 22 de abril de 2015.

Preparación de los equipos de emergencia

Desde el punto de vista de la preparación previa, y tal como señala Hite (2008), los programas de entrenamiento deben al menos contener, por nombrar algunos, aspectos teóricos y prácticos orientados a desarrollar competencias tales como:

- Ajustar la meta: relacionado con la corrección de las expectativas en la medida que van cambiando los escenarios. Importante será centrarse en el proceso, no en el resultado. En muchas ocasiones, es imposible controlar los resultados, por lo tanto, se debe avanzar paso a paso.
- Imaginería: definida como “la utilización de todos los sentidos para recrear o crear una experiencia en la mente” (Vealey y Greenleaf, 2001 –en Cox, 2008).
- Visualización: tal como señala Yánes (2008), este tipo de entrenamiento “puede ser un

poco desesperante para algunas personas [...] pues uno espera visualizar poder ver en alta definición y escuchar en estéreo como si estuviésemos en el cine”; fomento de la confianza y el autocontrol, la administración de la energía; técnicas de respiración.

- Bio-Feedback: entendido como un “procedimiento por el cual se informa al sujeto, mediante métodos electrofisiológicos, acerca de su funcionamiento biológico, con el fin de que pueda participar activamente en el control y modificación del mismo” (León, 2004).
- Neurofeedback: que es similar al anterior, de forma que el cerebro aprende a funcionar de manera más estable y controlada. Se aplican electrodos superficiales al cuero cabelludo midiendo las frecuencias registradas en un electroencefalograma.

En este sentido, se recomienda abstenerse de utilizar la técnica Debriefing⁷ (Santacruz, 2008) para intervenir en el trastorno por estrés agudo o post-traumático, ya que la literatura especializada es contradictoria respecto de los beneficios y/o ventajas de su aplicación.

Rescatando la experiencia de los *Navy Seal's* (Equipo de Operaciones Especiales de la Armada de los Estados Unidos) que reciben un entrenamiento para enfrentar emergencias, podríamos incluir en la instrucción (civil o militar) los siguientes contenidos:

- Fijación de metas: proyectar un futuro mejor. Como señala Carrou (2013) “los problemas son las mayores oportunidades para mejorar como personas y saber que existen otras maneras de hacer las cosas.” Hay que fijarse en el proceso, ir poco a poco; no se pueden controlar todas las variables.
- Visualización: en él, se prepara al profesional para visualizar las situaciones que le permitirán una mayor eficacia en un escenario de supervivencia. Es decir, se entrena al cerebro para imaginar situaciones en tiempos de crisis. Uno de los objetivos, es que la situación aparezca

6. Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI), organismo público de la República de Chile, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que tiene por finalidad planificar, coordinar y ejecutar las acciones destinadas a prevenir o solucionar los problemas derivados de catástrofes (emergencias) como sismos, temporales, aluviones, explosiones volcánicas, incendios y sequías, entre otras funciones.

7. Debriefing; técnica grupal de J. Mitchell (1993) que ayudará a los intervinientes a elaborar los acontecimientos y experiencias vividas en la situación de emergencia –en Vila, Belén (2014).

más o menos familiar si alguna vez hay que enfrentarse con experiencias similares.

- Crear un detonador: implica profundizar e identificar a la persona más importante generando un retrato mental; esto permitiría despertar las cualidades personales que se orientan a la sobrevivencia. Probablemente nadie querría asistir al funeral de los propios hijos.
- Desarrollar consciencia de la situación: se refiere a la capacidad de identificar, procesar y comprender los elementos críticos de la información respecto de lo que está pasando con el equipo y su misión. En términos simples, significa ser consciente de lo que sucede alrededor. Por ello, se debe estar alerta y consciente del entorno.

Un ejercicio simple para estar consciente de la situación, puede implicar tener presente la siguiente lista de chequeo:

- Tratar de adivinar lo que los individuos a su alrededor están pensando o haciendo.
- Buscar comportamientos extraños o cosas que parecen fuera de lugar.
- Determinar el lugar de refugio si es que tiene que buscar protección inmediata frente a una explosión o disparos.
- Identifique y encuentre las dos salidas más próximas.
- Determine si alguien lo está siguiendo o adquiere un interés inusual por usted.



Apoyo humanitario de la Armada a la zona norte.

- Control del estrés: es importante aprender a relajarse en situaciones de estrés, ya que “al igual que el ejercicio físico entrena y fortalece los músculos haciendo posible que realicemos actividades físicas que de lo contrario no podríamos hacer, los ejercicios de relajación aumentan nuestra capacidad de tolerar el estrés y de permanecer en calma y tranquilos frente a las presiones [...]” (Santapau, 2013). En términos prácticos, se recomienda entrenar al personal en técnicas de relajación; la progresiva de Jacobson (1929, 1938), el entrenamiento autógeno Schultz (Schultz y Luthe, 1969), algunas de las técnicas de meditación y/o particularmente, la técnica de la respiración del fuego,⁸ objeto disminuir la velocidad de las ondas cerebrales, permitiendo el alivio de las presiones mentales, la claridad y tranquilidad emocional, recargando la energía corporal (Proto, 2002).

Respecto de la gestión y contacto con víctimas en una emergencia se sugiere, desde el punto de vista psicológico, seguir los siguientes pasos:

- Identificación, debemos mostrar nuestra intención de ayudar y explicar quiénes somos.
- Dar información e instrucciones, mantener contacto verbal de forma continuada (además de visual y/o físico si es posible) con un tono de voz calmado, aunque firme e ir explicando las acciones (de rescate) que se van a ir realizando.
 - Animar y distraer, debemos indicar a la persona que está actuando de forma correcta con el fin de evitar que entre en estados de ansiedad.
 - Tranquilizar, una vez fuera de peligro nos ocuparemos del estado emocional de la persona atendiendo a sus necesidades más inmediatas.
 - Escuchar al sujeto afectado con el fin de que se desahogue y sienta

8. Es un tipo de respiración rápida y rítmica (de ciclos muy cortos) que pone en juego exclusivamente el vientre, sin movimiento de la caja torácica. La inspiración y la espiración se producen a través de la nariz, naturalmente, y con la espalda bien erguida, salvo las diferentes posturas y variaciones que imponen [...]

que sus emociones son normales tras encontrarse en una situación como la que ha pasado.

Asimismo, Mitchell y Everly (1996) –en Valero et al, (2007, p. 38)–, señalan que algunas personas podrían escalar en su nivel de agitación, pues en ocasiones, en lugar de tranquilizar a la persona, ésta se puede perturbar más, por lo tanto, será conveniente poner atención a los siguientes aspectos:

- 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 a moralizar sobre su posible comportamiento imprudente.
- No cortar su llanto o manifestaciones de dolor o sufrimiento.

- No seguirle la corriente o darle la razón ante manifestaciones de culpabilidad o remordimiento.

Para finalizar, y aun cuando existe una extensa literatura especializada para quienes deseen profundizar, se sugiere incorporar procedimientos indicados por los primeros auxilios psicológicos (PAP), entendidos como “el conjunto de estrategias puestas en marcha de manera inmediata por los intervinientes [...] tras un suceso crítico y que están orientadas a prevenir o disminuir consecuencias negativas en la salud mental de los afectados” (Ayuso & Ruiz, 2010), centrados en “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” (Núñez, 2005) aplicándose incluso en situaciones de catástrofe o calamidad, entre otras.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ayuso B. Fernando, Ruiz, M. Miguel. (2010). T.E.S. 12/I: Protocolos de actuación del técnico de emergencias sanitarias no asistenciales. Arán Ediciones. Madrid, España.
2. Bartone, PT, Roland, RR, Picano, JJ, & Williams, TJ. (2008). Psychological hardiness predicts success in U.S. Army Special Forces candidates. *International Journal of Selection and Assessment*, 16 (1), pp. 78–81.
3. Carrou, Emanel. (2013). Antídoto a todo tipo de crisis. Editorial Cultiva Libros S.L. Madrid, España.
4. Cox, Richard H. (2008). *Psicología del deporte: Conceptos y sus aplicaciones*. Ed. Médica Panamericana. Madrid, España.
5. García, R. Mónica, Gil, B. José Manuel, Valero, V. María del Mar. (2007). *Psicología y desastres: aspectos psicosociales. Cooperació i solidaritat. Projectes. Volumen 6 de Cooperació i solidaritat*. Universitat Jaume I, España.
6. González G. Manuel Jesús. (2006). *Habilidades directivas*. Editor Innovación y Cualificación. AntakiraGrafic. Málaga, España.
7. Graber, Nancy L. Ph.D. MS LMHC, *Performance Psychology for Tactical Professionals* (2015) Obtenido en [https://www.nasca.com/uploadedFiles/NSCA/Forum/Tactical_Strength_and_Conditioning_\(TSAC\)/Performance%20Psychology%20for%20Tactical%20Operators.doc](https://www.nasca.com/uploadedFiles/NSCA/Forum/Tactical_Strength_and_Conditioning_(TSAC)/Performance%20Psychology%20for%20Tactical%20Operators.doc)
8. León R. José María et al. (2004). *Psicología de la salud y de la calidad de vida*. Volumen 41 de *Psicología* (Editorial UOC). Barcelona, España.

9. Madland, Kathleen K. (1995). A human component to consider in your emergency management plans: the critical incident stress factor. *The International Emergency Management and Engineering Society*. Volume 20, Issue 1, July, pp. 115–123. Elsevier B.V. or its licensors or contributors.
10. Muñoz A. Domingo, Silva G. Luis. (2006). *Asistencia a múltiples víctimas, catástrofes para enfermería*. Editorial MAD, S.L. Sevilla, España.
11. Núñez, D. Oscar. (2005). *Primeros auxilios psicológicos y emocionales*. 1a ed. Editorial Dunken. Buenos Aires, Argentina.
12. *Psychological Effects of Combat. Psychiatric Casualties in War*. *Encyclopedia of Violence, Peace, and Conflict*, Volume 3, p.159. © 1999 by Academic Press.
13. Puig, G y Rubio, J.L. (2012). *Manual de resiliencia aplicada*. Prólogo de Stefan. Vanistendael. Barcelona: Editorial. Gedisa S.A. 140 pp.
14. Santacruz E. José Manuel (2008). Una revisión acerca del debriefing como intervención en crisis y para la prevención del TEPT (trastorno de estrés postraumático). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37(Suppl. 1), pp. 198-205.
15. Walker, C. Eugene (2012) *Aprenda a relajarse 3D: Las técnicas y ejercicios más eficaces para la relajación física y mental*. Traducido por Aida Santapau. Editorial AMAT, Barcelona, España.
16. Yánes, Jesús. (2008). *El control de estrés y el mecanismo del miedo*. EDAF. Madrid, España.