



# Psicología de la Emergencia



## Temario



1. Emergencia y psicología de la emergencia.
2. Fenómenos psicológicos presentes en una emergencia.
3. La reacción de “Miedo”.
4. Control conductual y toma de decisiones.
5. Liderazgo en situaciones de emergencia.
6. Competencias básicas para manejar situaciones de emergencia.
7. Auto cuidado del equipo de respondedores.
8. Peligros de una falta de organización ante una emergencia



# Emergencia y Psicología de la Emergencia.



Las emergencias son situaciones inesperadas que comprometen la vida y la integridad física de una o de varias personas y que demandan una intervención especializada, la respuesta de la comunidad por intermedio de sus propios equipos de primera respuesta.

## ¿Cuál es la diferencia entre Desastres y Emergencias?

Podemos decir que los desastres son alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, causados por un suceso natural o generado por el hombre que excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

En magnitud:

Emergencia < Desastres < Catástrofes.



La **Psicología de la Emergencia** es “*Aquella rama de la Psicología 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*”.

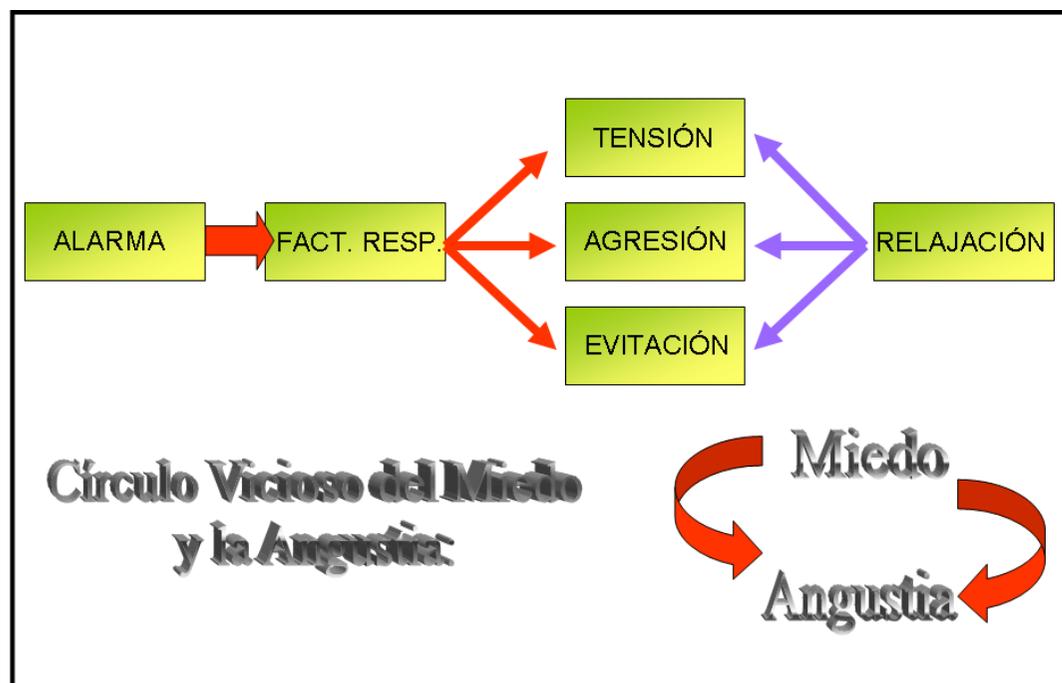


## 2 Fenómenos Psicológicos presentes en una Emergencia:



Las Emergencias alteran sustancialmente las relaciones entre los miembros de la comunidad y provoca reacciones psicológicas distintas a las normales, como:

- **Miedo.**
- **Ansiedad/ Angustia.**
- **Pérdida de Control.**
- **Pánico.**
- **Agresión.**





## La reacción de “Miedo”:



El miedo es “Una reacción Psicológica del individuo frente al peligro que frecuentemente da lugar a actos emocionales repentinos”.  
Fisiológicamente se genera energía para desplazarse (aumento de adrenalina).

### Seis estados del miedo (de menor a mayor escala):

- 1º.- El miedo como “**prudencia**”: Conciencia del peligro; control psicológico.
- 2º.- El miedo como “**precaución**”: Actitud serena, conducta apropiada.
- 3º.- El miedo como “**prevención o alarma**”: Estado nervioso y vacilante.
- 4º.- El miedo como “**angustia aguda**”: Perdida del control, genera nueva emergencia.
- 5º.- El miedo como “**espanto**”: Estados reflejos dominan a la persona.
- 6º.- El miedo como “**terror**”: Paralización, pérdida de control de esfínteres.



La persona que NO siente miedo está contraindicada para intervenir en una emergencia.



Es conveniente tener claros los niveles que son afectados, comprender los cambios y controlar la propia reacción para desempeñarse en forma adecuada.

En una situación de emergencia es muy posible que por el bloqueo emocional, debido al MIEDO Y ANGUSTIA se olviden muchos conocimientos y dominio personales, por lo cuál se debe procurar lograr ANTICIPADAMENTE una CONDUCTA ADECUADA para evitar consecuencias mayores, a través de:

1. Conocimiento (sólo la capacitación permite que nos aproximemos a una respuesta adecuada frente al peligro).
2. Práctica, a través de un acercamiento progresivo a las situaciones de peligro (el sudor, los latidos, etc., pueden ser modificados mediante la aproximación sucesiva a las situaciones de miedo).



## 4 Control Conductual y Toma de Decisiones:



La SERENIDAD Y SEGURIDAD respecto a los PROCEDIMIENTOS está directamente relacionado con el éxito de la gestión y la eficacia de los colaboradores.

El control de la conducta en situaciones de emergencia está mediado por la evaluación mental que el individuo hace, en donde participan ambos hemisferios cerebrales:



El **hemisferio izquierdo** procesa la información analítica y secuencialmente, paso a paso, de forma lógica y lineal. El hemisferio izquierdo analiza, abstrae, cuenta, mide el tiempo, planea procedimientos paso a paso,

El **hemisferio derecho**, por otra parte, parece especializado en la percepción global, sintetizando la información que le llega. Con él vemos las cosas en el espacio, y cómo se combinan las partes para formar el todo.

Para anticiparse a una reacción frente a una emergencia debemos **ENTRENAR A PRESIÓN** nuestros hemisferios cerebrales a través de la **APROXIMACIÓN ACTUADA** de las emergencias.



# Liderazgo en Situaciones de Emergencia:



- Promover la definición de los objetivos por parte del equipo.
- Coordinar acciones para el desarrollo de nuevas y mejores estrategias.
- Distribuir a la gente del equipo para obtener el mejor desempeño de cada uno de ellos.
- Exigencia de compromiso con el objetivo del grupo

***“El líder no debe perder nunca la visión global de la situación”***



# Competencias básicas para manejar situaciones de emergencia:



- Experiencia (ejercicios y simulacros con y sin avisos)
  - Conocimientos.
  - Desarrollo de destrezas.
  - Identificación de fortalezas y debilidades personales.
  - Capacidad de **trabajo en equipo**.
  - Aceptación de las emociones.
- **PERFIL “Idóneo” del Equipo:**
- Aptitudes físicas.
  - Disciplina (opuesto a comportamientos disgregados).
  - Predominio de respuestas racionales, cerebrales (esquema mental organizativo).
  - Capacidad de iniciativa e influencia sobre los demás.
  - Capacidad de tolerancia al sufrimiento.
  - Rasgos de personalidad prudentes, seguros, decididos. Versus agresivos, impulsivos y amantes del peligro.
  - El equipo debe contar con la validación de la organización a la cual pertenece.



## Auto cuidado del Equipo de Respondedores:



- a) **Fase de Revisión:** Utiliza preguntas diseñadas para hacer que los miembros del grupo piensen y discutan en torno a su participación. Durante esta fase el Líder, a cargo del grupo puede guiar la conversación hacia aprendizajes de aquello que los Operadores hicieron bien, o hacia ejemplos de otras formas de manejar los problemas experimentados. Se debe considerar entregar **retroalimentación positiva** constante al trabajo y a la vez validar las reacciones frente a la experiencia y **entregar orientación hacia su manejo**.
- b) **Fase de Respuesta:** Es una fase orientada a obtener comentarios sobre la auto percepción de los miembros del equipo con preguntas tales como: ¿Qué dijo Usted que hubiera no querido decir?; ¿Qué no dijo y hubiera querido decir?; ¿Cómo le ha afectado esta experiencia?; ¿Cuál ha sido para usted la fase más dura de esta experiencia?



El líder guía la conversación del grupo hacia las auto impresiones de los miembros, siendo también una oportunidad para que el líder y los miembros del Equipo se **tranquilicen entre si**, asegurando que cada uno contribuyó individualmente al proceso, y a ofrecer métodos alternativos para manejar los problemas. Esta es una fase que brinda una excelente oportunidad para **enseñar nuevas técnicas y reforzar lo que hizo el equipo realmente**.

**c) Fase de Recordación:** Esta etapa ayuda al equipo a recordar las cosas aquellas cosas que haría frente a una eventual re- edición de esta experiencia.

## ❖ **CONCLUSIONES:**

**a) Magnitud del Evento.**

**b) Canalización del sufrimiento.**

**c) Operador que se cuida sirve para otra crisis.**



## Peligros de una falta de organización ante una emergencia:



- a) Respondedores Sobre pasados.
- b) Reacciones Violentas hacia y entre los respondedores.
- c) Excesivo Cansancio.

### **Por estas razones se propone:**

- a) Elaborar una Estructura Visible de Recursos Humanos especializada en el Manejo de Emergencias.
- b) Diseñar Propuesta de Capacitación y Entrenamiento Especializado en el Manejo de Emergencias.
- c) Diseñar Estrategias de Afrontamiento y Autocuidado del Equipo de Respondedores.



**" La muerte psicológica virtualmente  
excede a la muerte *física*" .**