PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA: COMPORTAMIENTO HUMANO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE EMERGENCIAS[1]

Ps. Humberto Marín Uribe
hmarin@inkan.org

PRESENTACIÓN

Desde sus inicios los seres vivos han debido adaptarse a su ambiente, a través de instintos, estrategias, técnicas, herramientas y demás elementos que le permitan sobrellevar de mejor manera las particularidades del medio que les rodea, todas ellas parte del ciclo de la naturaleza, tales como incendios, erupciones volcánicas, terremotos, etc.

Adicionalmente en el último tiempo, se han venido generando diversos cambios sociales, que de una u otra manera, están sumando factores para la generación de una serie de eventos que han repercutido a nivel mundial, con gran cantidad de muertes, pérdidas materiales y una alta repercusión en la salud mental tanto de los directamente afectados, como de los que incluso a miles de kilómetros participan a través de los medios de éstos eventos.

Por otro lado -aunque a un nivel más pequeño pero no por ello menos relevante- constantemente seguimos siendo testigos de cómo diversas condiciones generan incidentes, accidentes o emergencias que, aun siendo de pequeña magnitud, generalmente se transforman en verdaderos desastres al interior de las organizaciones, debido principalmente al mal manejo o inadecuada intervención que desde el factor humano se realiza en estas situaciones.

PSICOLOGÍA DE LA EMERGENCIA

Como una manera de responder ante estas situaciones, la psicología no ajena a su responsabilidad ante la aplicación de su quehacer en aspectos más prácticos y urgentes, y siguiendo acuerdos y proyectos internacionales sobre la materia, ha postulado la implementación de claras políticas de prevención, intervención y recuperación de personas y zonas afectadas por emergencias y desastres.

Nos referimos a la incorporación de la psicología (como ciencia que estudia el Comportamiento Humano) en las situaciones de emergencia; en términos concretos y simples, la psicología de las emergencias se refiere al estudio del comportamiento humano antes, durante y después de situaciones relacionadas con las emergencias (no dejando por esto fuera los avances de la Gestión de Riesgo, sino que al contrario, incorporándolos), utilizando para ello técnicas y hallazgos propios de la experiencia que dentro del campo de las emergencias y psicología existe. La psicología de emergencias más que ser una suma de técnicas provenientes de otras especialidades, es una nueva especialización, tal como señala Dr. Luis De Nicolás, Doctor en Psicología y Catedrático de la

[1] Trabajo presentado en formato póster, tanto en *II Congreso Nacional de Salud Mental y Asistencia Primaria en Catástrofes* (Hospital Central de la Defensa "Gomez Ulla" Madrid, 4 y 5 de Marzo de 2005), como en *XIV Jornadas Municipales sobre Catástrofes Samur – Protección Civil* (Madrid, del 24 al 26 de Junio de 2005).

Universidad de Deusto, Bilbao, "*podemos contemplar ya cómo la Psicología de las Emergencias está despegándose como una nueva disciplina y empieza a formar parte de los comunes instrumentos de intervención en los casos de desventuras, desgracias y calamidades.*" (De Nicolás, 2002). En palabras de Ignasi Brunet "*parece seguro que la psicología de emergencias goza de buena salud. Si bien tenemos mucho camino por andar, queda clara constancia de que existen apreciables iniciativas, positivas intenciones y, por qué no, innumerables muestras de crecimiento y mejora.*" (Brunet, 2003).

INTERVENCIONES EN PSICOLOGÍA DE EMERGENCIAS

Una de las primeras distorsiones que surgen desde la concepción de la Psicología dentro del ámbito de las Emergencias y Desastres, corresponde al relacionar únicamente la intervención del Psicólogo con la recuperación clínica de los afectados; sin embargo esta intervención, aun siendo válida y necesaria, corresponde únicamente a una parte de lo que el Psicólogo –integrando equipos multidisciplinarios- puede realizar enfocado en la situación de Emergencia.

En el presente cuadro se ilustran todos los elementos con los cuales intervenir dentro de la Psicología de Emergencias, así como demás técnicas a ser utilizadas tanto en el antes, como durante y después del evento. La construcción de este cuadro, surge desde la sistematización de experiencias, a la luz del constante trabajo en emergencias, bajo el prisma de la psicología y de algunas investigaciones al respecto.

Intervenciones en Psicología de la Emergencia

Aplicable a los seis niveles de víctimas (Taylor y Fraser, 1987). Preparado por Ps. Humberto Marín Uribe (hmarin@inkan.org)
Presentado en el I Congreso Latinoamericano de Psicología en Emergencias y Desastres, Lima, 2002.

PRE-EMERGENCIA	DURANTE LA EMERGENCIA ó PSICOEMERGENCIOLOGIA	POST-EMERGENCIA
•PSICOPREVENCIÓN (modelo Psicoanalítico o Cognitivo Conductual) •PLANES DE EMERGENCIA •PROGRAMAS DISMINUCIÓN DE VULNERABILIDAD PSICOLÓGICA •SELECCIÓN DE PERSONAL •COMPLEMENTARIDAD PSICOLÓGICA •CAPACITACIÓN TÉCNICAS PS. DE EMERGENCIAS •ENTRENAMIENTO PSICOLÓGICO •Estrés agudo •Reducción de ansiedad •Entrenamiento a presión	•SEGUNDA AGRESIÓN •TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN CRISIS (intentos de suicidio, manejo de rehenes, accidentes masivos, etc.) •Intención paradójica •Relajación / Fisiológicas •Manejo de ansiedad del equipo •Sugestión •Aproximación sucesiva •Estímulo distractor (víctima y observador) •Quiebre de esquemas •Intervención visión futuro •Disociación psicológica •NOTIFICACIÓN DE MALAS NOTICIAS (muerte, ocurrencia de emergencias, etc.) •MÍSTICA DEL SERVICIO •COMUNICACIÓN EMPÁTICA (hablar en pasado, altura visual, información dosificada, etc.)	•EMDR (Desensibilización y Reprocesamiento por medio de Movimientos Oculares), desarrollado por la Dra. Francine Shapiro (del MRI, Palo Alto, California) •ABRAZO DE LA MARIPOSA •DESMOVILIZACIÓN PS., DEFUSING, DEBRIEFING. •TIR (Traumatic Incident Reducción) desarrollado por Frank Gerbode, Gerald French y otros. •TFT / THCP (Terapia del Campo del Pensamiento), desarrollada por el Dr. Roger Callahan (Palm Spring, California)

Antes de la Emergencia

a) *Psicoprevención:* técnica orientada a la reducción de accidentes modificando patrones comportamentales. En este contexto encontramos un modelo psicoanalítico, el cual incluye un completo programa de intervención aplicado a la Psicoprevención de Riesgos. Posteriores y complementarios avances los encontramos desde un enfoque Cognitivo Conductual; ambos actualmente son igual de válidos; uno de lo surtimos avances a este respecto corresponde a la Teoría de la Homeostasis del riesgo.

b) *Planificación de la Emergencia:* quizás para algunos el nombre planificación de la emergencia suene algo extraño, al pensar que se puede planificar una emergencia al igual como se puede hacer con una fiesta o cualquier otro evento social. Sabiendo que una emergencia no se puede planificar -pues ya no seria emergencia- y que una emergencia no es igual que la otra, igualmente existen procedimientos a incluir dentro de un plan de acción, vale decir, una planificación de que debemos hacer cuando tengamos una emergencia y de cómo nos entrenamos psicológicamente para responder ante ese plan.

c) *Selección de Personal / Complementaridad Psicológica:* estos dos temas son relevantes a la hora tanto de definir cuáles son las características más deseables para el personal que integre brigadas de emergencia, desarrolle alguna labor específica dentro del ámbito de las emergencias, o simplemente conforme un equipo de primera intervención en emergencias.

d) *Entrenamiento Psicológico:* cuando ocurre una emergencia, diversos procesos psicológicos (cognitivos, emocionales y fisiológicos principalmente) se gatillan en todo ser humano, incluso en todo ser vivo. El entrenamiento psicológico se orienta precisamente a preparar al sujeto para responder y controlar adecuadamente cada una de estas respuestas, con el fin de tener un mayor control sobre la conducta conciente, y así poder tener un óptimo desempeño en la situación.

e) *Reducción de Vulnerabilidad Psicológica*: basándose en desarrollos propios de Gestión del Riesgo y de cómo interactúa el riesgo con la amenaza y vulnerabilidad, actualmente se desarrollan programas que se orientan a reducir la vulnerabilidad psicológica de un colectivo que sabemos estará expuesto a situaciones altamente disruptivas, tales como bomberos, policías, sanitarios, etc.

Durante la Emergencia

Una vez iniciada la emergencia, durante el desarrollo de ésta y hasta su término[2], existen varias técnicas y procedimientos que pueden ser tanto aplicados por un especialista como por cualquier persona entrenada, ya sea con el fin de resolver algún conflicto, prevenir futuras patologías o modular el comportamiento de los involucrados, evitando o disminuyendo de alguna manera futuros traumas o mayores consecuencias que la misma emergencia ha producido ya. Estamos ya inmersos –de alguna manera- dentro de la Prevención Secundaria.

a) *Resolución de conflictos:* una de las situaciones en las cuales la psicología de la emergencia tiene bastante que decir, respecta al manejo que se debe realizar ante la presencia de una situación en la cual los organismos de seguridad o emergencias deben velar por la resolución de un conflicto asociado a una o más vidas. Un ejemplo de este tipo de situaciones lo configura la intervención ante pacientes en intento de suicidio, la toma de rehenes o el manejo de pasajeros disruptivos, entre otras.

b) *Prevención de futuras patologías y Manejo de involucrados:* otro de los aspectos relevantes a la hora de hacer una intervención en psicoemergenciología tiene relación con el evitar que los involucrados en una emergencia sufran consecuencias que vayan más allá de las propias del evento producto de un mal manejo en alguna de las etapas de su intervención o resolución, además de manejar y evaluar constantemente las respuestas del grupo, con el fin de controlar precozmente cualquier indicio de miedo, pánico u otro comportamiento grupal desadaptativo durante la emergencia.

c) *Segunda Agresión:* un aspecto esencial que debemos tener en cuenta a la hora de intervenir en alguna situación de emergencia, respecta al simple hecho de colaborar sumando, y no restando a la resolución de la situación; vale decir el objetivo es que después de nuestra intervención en la emergencia, hayamos dado un paso en su resolución y no en su problematización.

   De manera general la Segunda Agresión la podemos entender como "*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" (Araya, 1999).*

d) *Técnicas de Intervención en Crisis:* son técnicas que provienen en su mayoría desde la clínica, son relevantes a la hora de ser aplicadas en colectivos o personas afectadas por algún evento. El describir con

[2] Únicamente con el fin de dividir la emergencia según las técnicas a aplicar en cada momento, se considerara finalizada ésta una vez que se hayan eliminado sus riesgos propios, con relación a la victima (haya terminado el rescate), y se den las condiciones técnicas adecuadas al setting propio de los primeros auxilios psicológicos.

detalle todas las técnicas propias de la intervención en crisis o detallar todas y cada una de las situaciones o herramientas que pueden ser aplicadas en una emergencia, podría extenderse fácilmente a un libro exclusivamente dedicado para ello.

e) *Notificación de muerte / malas noticias:* la notificación de muerte es una de las situaciones más sensibles de realizar y tiene algunas condiciones que debemos considerar antes de llevarla a cabo, condiciones que son incorporadas en este acápite de la Psicología de Emergencias ¿Como es la mejor forma de notificar una muerte? ¿Como debe hacerse? ¿Que palabras se deben utilizar? ¿Cuales palabras no se deben utilizar? Son algunos elementos básicos.

Después de la Emergencia

Después de haber ocurrido la emergencia, y habiendo ya controlado el riesgo e indemnidad de los involucrados en ella, a la luz de varios días, semanas, meses o años después (por regla general después de 72horas), la psicología clínica dentro del marco de la Psicología de Emergencias y sus técnicas más relevantes son las que se recomienda sean aplicadas. Dentro de este marco encontramos técnicas muy utilizadas en la clínica, y con una alta efectividad dentro del ámbito de las consecuencias psicológicas, tales como EMDR, TFT (THCP) y TIR, entre otras. También se incorporan aquí demás herramientas y procedimientos de 'urgencia', tales como la Desmovilización Psicológica, Debriefing, Defusing, los Protocolos Mexicanos, etc.

BIBLIOGRAFÍA

Araya, Cristian (1992): "*Psicoprevención y Psicología de la Emergencia*", Editorial Kartel, Santiago, Chile.

Brunet, Ignasi (2003): Editorial, Cuadernos de Crisis, Cuaderno Nº2, Volumen 1, año 2003, en www.cuadernosdecrisis.com , España.

De Nicolas (2002): Editorial, Cuadernos de Crisis, Cuaderno Nº1, Volumen 1, año 2002, en www.cuadernosdecrisis.com , España.

Valero, Santiago (2001): "*Psicología en Emergencias y Desastres*", Editorial San Marcos, Lima, Perú.