

CAPITULO X

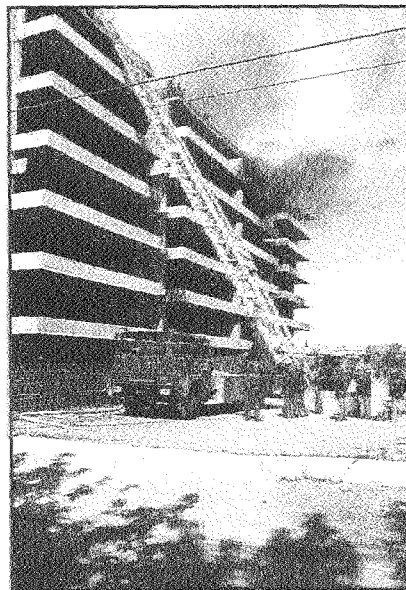
**PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA
EN CIUDADES VERTICALES**

X - PSICOLOGIA DE LA EMERGENCIA EN CIUDADES VERTICALES.

*"Quiero saltar al lago
para caer al cielo"
Neruda*

El título de este capítulo puede aparecer a simple vista espectacular: sin embargo, no lo es. Sí es espectacular contemplar enormes rascacielos cubiertos de vidrios, uno al lado de otro, en las grandes ciudades. En ellos viven o trabajan millares de personas y tal vez lo menos que haya pasado por sus mentes es la posibilidad de un incendio, terremoto y otra eventualidad, que coloque en peligro su integridad física o su existencia. Sin embargo, los incendios y catástrofes existen, no son una quimera.

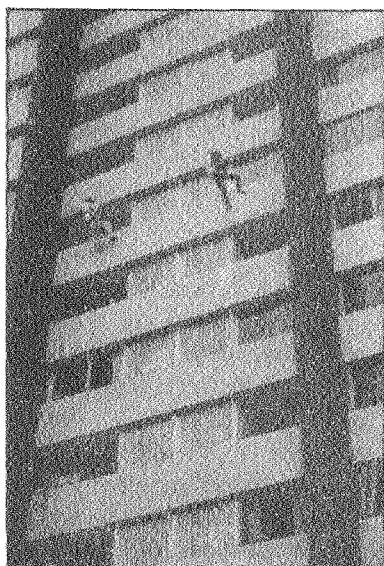
Si miramos retrospectivamente, con asombro nos damos cuenta del acelerado ritmo con que ha crecido la metrópolis. Esto ha implicado simultáneamente una mayor complejidad de la vida urbana. Así, por ejemplo, en la época colonial no se habría justificado tener semáforos, ni expertos en prevención de riesgos, puesto que rara vez chocaba un caballo con otro a



causa de no respetar el derecho a vía y muy pocas veces se producía algún siniestro. Un sinnúmero de ejemplos podríamos dar, pero la finalidad de este artículo es resaltar la falta de organización para actuar en una emergencia tanto a nivel de implementación como de simulacros y de capacitación en Psicología de la Emergencia. Esto puede llevarnos a vivir tragedias en edificios de altura como lo ocurrido en Brasil en 1974, cuando perdieron la vida 179 personas, o la de la torre Santa María, donde fallecieron 11 personas. Demos gracias a la arriesgada labor del Cuerpo de Bomberos de Santiago, que a no mediar su heroica acción, producto de una gran capacitación,

ese incendio habría terminado en una tragedia mayor.

Para quienes integramos un grupo de rescate significa un desafío y una enorme responsabilidad con la ciudadanía, salvaguardar sus vidas y la propiedad. Si a esto agregamos las barreras arquitectónicas, llámense éstas espejos de agua, estacionamientos o jardines, nos aguarda una situación difícil que puede convertirse en un espectáculo atroz, ya que la ubicación del material de salvataje se ve dificultada por estos impedimentos. Sin duda alguna, y a corto plazo, será un helicóptero la pieza de material mayor que junto a los carros bombas y mecánica sea despachada a incendios de altura. Pero esto no es suficiente. Insisto una vez más en la capacitación psicológica y en el entrenamiento constante con y sin aviso de simulacros. La reacción emocional será cualitativamente distinta en uno u otro caso. Con aviso tendremos una organización mental previa, sin aviso actuaremos «orgánicamente», en términos neurosicológicos «proceduralmente». Si entrenamos permanentemente, llegará un instante en el cual el miedo a la altura se pierda, la angustia frente a una emergencia se controle y la reacción emocional no interfiera sustancialmente nuestro rendimiento intelectual ni nuestra eficiencia conductual. Así podremos evitar desgracias por la precipitación y, a la vez, estar alerta frente a eventualidades que día a día son más comunes. Es insuficiente la sola información, incluso me atrevería a decir peligrosa. No basta con leer avisos y afiches, es necesario vivir la experiencia. «La mejor forma de aprender a nadar es aventurándose al agua», afirmaba el filósofo Kant. A las barreras arquitectónicas de estos enormes rascacielos debemos agregar otra, la indiferencia con que reaccionamos cuando se nos toca el tema de las emergencias. Algunos derraman



emociones, otros miran asombrados lo que contamos, pero la mayoría reacciona como si estuviéramos hablando de parcelar el mar o construir una discoteca en Júpiter, es decir, algo fantástico y a la vez muy lejano y ajeno a la propia realidad.

Desde hace años capacito en Psicología de la Emergencia al personal de diversas empresas y dicto cursos en la materia. Dos hechos comunes y reiterativos he observado. El primero de ellos es la resistencia inicial a hacer prácticas en esta área, sobre todo por parte de los habitantes de edificios de altura. Pareciera ser difícil, en este grupo, reconocer los inminentes peligros que pueden enfrentar. La segunda

observación se refiere al entusiasmo que se gesta una vez realizado el curso.

El «darse cuenta» de los que nos ocurre en una emergencia y conocer las técnicas psicológicas para vencer el miedo y la angustia son aspectos fundamentales. Imaginemos por un instante que en un vigésimo piso de un edificio se genera un incendio. Gritos, humo, angustia, miedo, pánico, invaden el lugar mientras el crepitar de las llamas azota de cerca. A los pocos instantes el ulular de las sirenas anuncia la llegada de bomberos, que, junto con extender sus armadas de agua, izarán las escaleras aéreas para el rescate. El momento es dantesco y los minutos transcurridos pueden ser decisivos para salvar con vida. Si caemos víctimas del miedo y si éste se contagia tendremos una escena de pánico. Sin embargo, si actuamos con calma y utilizamos algunas técnicas psicológicas podremos salir airosos. ¿Qué recomendaría previendo un caso así? Son fundamentales los simulacros, con y sin aviso, y, como técnica psicológica para minimizar el miedo, la «intención paradójica» como hemos señalado en capítulos anteriores. Un refrán pretérito decía «el mal se trata con el mismo veneno» y esto lo observamos con las vacunas para que se produzca la reacción antígeno - anticuerpo. «No nade contra la corriente», escuchamos decir a nuestras abuelas. Pues bien, en el momento que seamos invadidos por el miedo y/o angustia (no hago distinción para estos efectos) no debemos luchar para que se nos pase, sino, muy por el contrario, tratar de que nos dé más miedo o angustia, diciéndonos por ejemplo: «ojalá que me muera de miedo, que me desmaye». En ese mismo instante el miedo o angustia desaparecerá y la calma y tranquilidad aflorará. En Psicología Clínica, aplicamos esta técnica con éxito. Por ejemplo, en casos de insomnio invitamos al paciente a que se decida a no dormir nunca más en su vida, convirtiéndose en el rey o princesa del insomnio. A la sesión siguiente reportan dormir y asegura que la técnica no sirve porque no ha podido permanecer despierto. Sin embargo, no recomiendo aplicar esta técnica con candidatos al suicidio.

Recordemos lo ocurrido en Brasil hace algunos años, hecho ya mencionado en el capítulo anterior. Un suicida quería lanzarse de una torre de 87 metros y la gente le gritaba: «salta, salta». Resultado: saltó. Esta técnica es para que la apliquemos en nosotros. De esta manera podremos tener calma y lucidez para buscar la mejor alternativa y facilitar la labor de bomberos en el rescate. Pero también los bomberos tenemos miedo y está muy bien. Un bombero sin miedo es altamente peligroso. Lo que sí es importante es que sea decidido, pero prudente y que disponga también de estas técnicas cuando lo requiera. A mayor cantidad de recursos mayor eficiencia tendrá nuestra acción.

Las reacciones psicológicas en edificios de altura tienen particularidades características. El miedo, por ejemplo, es distinto, y lo es porque va acompañado de fantasías angustiosas tales como la sensación de caer, de quedar atrapado y otras que en una eventual emergencia pueden provocar

descontrol en la persona y bloquear su comportamiento, con las consabidas consecuencias. La amenaza de incendios en altura es inminente. Recordemos el incendio del Hotel de Puerto Rico, ocurrido en enero de 1991, donde murieron 109 personas. Me pregunto ¿cuántas de esas personas habrían salvado su vida si contaran con instrucción en Psicología de la Emergencia? La respuesta la tiene el lector y la palabra todo aquel que labore en un lugar susceptible a riesgos. Pero la Psicología de la Emergencia que incluye técnicas y métodos para controlar la conducta frente al miedo, recordemos que no sólo se aplica antes y en el momento de una catástrofe, sino también después. Por ejemplo, la escena de un siniestro mostrará imágenes impresionantes donde la reacción de los accidentados, familiares de las víctimas, personas histéricas, etc., puede llevarnos a una verdadera catástrofe. El efecto es multiplicador tanto para el contagio del pánico («enfermedad» de transmisión automática) como para la reacción de calma. Finalmente, quisiéramos insistir una vez más en la necesidad de convertir en tema cotidiano la posibilidad de una emergencia y darnos cuenta de su real dimensión; sólo así podremos prevenir a terceros y a nosotros mismos de desgracias nuevas. En cuanto a edificios en altura es fundamental que, junto a las medidas de prevención, se realicen prácticas periódicas, sin esgrimir el argumento del aseo ni del tiempo que ocupará la práctica.

¡ Más vale perder un minuto en la vida que la vida en un minuto !

En síntesis, podemos afirmar que la organización de las personas que viven o trabajan en edificios de altura y el énfasis en los programas de prevención de riesgos disminuye la posibilidad de incendio, el que, una vez producido, por lo general es de difícil control.

10.1 Evacuación en Situaciones de Emergencia

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

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

A menudo se analiza el problema de la evacuación desde el punto de vista físico, en cuanto rutas desde el lugar inseguro al seguro. Sin embargo, esta perspectiva es un enfoque parcial del problema porque olvida que se trata de una evacuación de seres humanos en una emergencia, lo que implica a la vez hacernos algunas preguntas: ¿Cuál es la conducta de los seres humanos en

una emergencia?, ¿De qué modo se enterarán de que hay una emergencia y que deben evacuar el lugar?, ¿Aceptarán la autoridad de quién les envía el mensaje de evacuación?, ¿Decidirán hacer otra cosa antes de evacuar?, ¿Las instrucciones de evacuación, serán percibidas en forma clara?, ¿Confundirán y les hará entrar el pánico?, ¿Comprenderán las personas los mensajes que se le quieren transmitir?. Estas preguntas me llevan a clasificar las respuestas de las personas frente a las señalizaciones en una emergencia, en tres grupos:

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

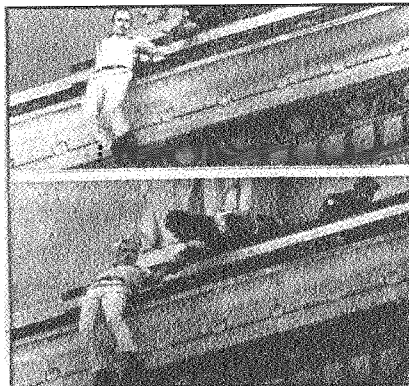
Lo anterior lleva a concluir que constituye un riesgo sostener que la evacuación es un problema de rutas, que depende del ancho o características físicas del inmueble y al mismo tiempo esto me lleva a plantear la necesidad de incluir en la formación profesional de quienes determinan sistemas de evacuación, la experiencia en combates contra incendios. Lo contrario sería equivalente a la paradoja de un profesor de natación que jamás se ha aventurado al agua.

CAPITULO XI

EJERCICIO DE RESCATE CON MULTIPLICIDAD DE VICTIMAS

XI - EJERCICIO DE RESCATE CON MULTIPLICIDAD DE VICTIMAS

Una de las preocupaciones más angustiosas en la actualidad, es el combate de incendios y rescate de personas en edificios de altura. La transición de la ciudad horizontal a la ciudad vertical, como hemos llamado a este fenómeno, ha implicado un conjunto de circunstancias muy complejas y de difícil manejo que requieren de capacitación en Psicología de la Emergencia.



Consideré que hacer exclusivamente un seminario teórico era interesante, pero incompleto; por lo tanto, era fundamental un ejercicio práctico. «Un ejercicio bien planificado significa la asimilación de innumerables conocimientos y experiencias». El modo de conseguirlo y lograrlo nos lo proporciona la Psicología y las diversas técnicas bomberiles.

A continuación, paso a comentar la experiencia teórica práctica que dirgí.

11.1 Descripción.

Las clases teóricas abarcaron temas como el miedo, la angustia, el pánico, los cambios fisiológicos, las alteraciones de conciencia y los cambios cognitivos en una emergencia y diversas técnicas provenientes de la Psicología Clínica, adecuadas al rescate de personas y combate de incendios. La inclusión de videos fue ilustrativa y vital para el éxito del curso. El ejercicio

se llevó a cabo en la intersección de las calles Antonio Varas y 11 de Septiembre, en un edificio de altura. Se entrenaron actores para representar roles de muertos, heridos y personas alteradas psicológicamente que simularían las típicas reacciones psicológicas que habitualmente vemos en los incendios y rescates. Una enorme hoguera cubre el techo del edificio, decenas de personas se encuentran atrapadas mientras el público se acerca al lugar y los automovilistas comienzan a estacionarse frente al incendio. Un vecino llamó a bomberos, que a los tres minutos se hace presente en el lugar. Con sus pitones comienzan a apagar el fuego de la azotea y paralelamente se procede al rescate. Centenares de personas observaban el simulacro absolutamente convencidos de su veracidad.

Al rescatar los supuestos muertos, espontáneamente hubo personas que oraron por los difuntos, mientras dos médicos ofrecían sus servicios, a la espera de ambulancias que anunciaban su llegada con el ulular de sus sirenas. El simulacro fue tan real y el nivel de éxito fue estimado de un 100 por ciento. Lo interesante fue que las compañías de bomberos concurrentes no habían ejercitado el simulacro, lo que demostró el altísimo grado de eficiencia y preparación de su personal. Ello confirmó con creces que pueden enfrentar cualquier emergencia y dominarla con éxito y en corto tiempo. Les decía que el grado de veracidad fue tal que ocurrió la siguiente anécdota: el día del cierre del curso, para motivar a mis alumnos les hice mención de una anciana que en reiteradas ocasiones insistía en ingresar al lugar del simulacro. Les dije : «Ustedes vieron que pese a explicarle Bomberos que se trataba de un simulacro, la anciana insistía. Esto le muestra al curso hasta qué punto el evento se vivió como real». En ese momento levanta la mano un alumno y me dice : «Perdón, profesor... esa señora a la cual usted se refiere era la directora del grupo de teatro». La carcajada fue general; el profesor había sido un participante más de la emoción colectiva. La espectacularidad del ejercicio llevó a varios canales de TV a realizar reportajes junto a no menos de un millar de llamados telefónicos de autoridades y público solicitando mayor divulgación e instrucción en la materia.

11.2 Comentarios acerca del ejercicio.

Desde el punto de vista psicológico, en relación a los actores del simulacro, sintetizaría su actuación con la siguiente frase: «La emoción actuada produce los mismos efectos que la auténtica emoción». Lloraron, gritaron en serio y el público se emocionó de verdad. ¿Qué importancia tiene esto? En la medida que practicamos reiteradamente ejercicios de este tipo nos vamos desensibilizando sistemáticamente, es decir, familiarizando con situaciones de emergencia. Esto significa que si alguna vez tenemos que enfrentar una emergencia verdadera, nuestro organismo en lo físico y psicológico va a responder mejor.

Los participantes directos del simulacro fueron instruidos para que aplicaran la técnica psicológica «intención paradójica», en el instante que sintieran miedo o angustia. Esta técnica consiste en tratar de sentir más miedo o más angustia en el momento que se siente. Al tratar que esto ocurra, automáticamente el miedo desaparece y la tranquilidad aflora como ya lo hemos dicho.

Un novedoso aspecto que pusimos en práctica fue el método de selección de heridos. Consiste en rescatar a las víctimas y, a continuación, darles enérgicamente la orden de trasladarse por sus propios medios a otro lugar. Los que estén en condiciones de hacerlo lo harán. Esto va a facilitar considerablemente el traslado al hospital o centro asistencial cercano. Sin embargo, es recomendable, pese a que algunos heridos se trasladan por sus propios medios, observarlos y examinarlos, ya que puede haber falsos positivos o falsos negativos, es decir, graves que parezcan leves y leves que parezcan graves. Especial mención merecen las personas víctimas de histeria. Siempre en una emergencia se producirá descontrol emocional. Frente a esas personas, junto con sacarlas rápidamente del lugar, se debe actuar en forma enérgica, pero jamás usando la fuerza o aplicando violencia sobre ellas, ya que su descontrol emocional podría producir una nueva reacción más intensa que la anterior.

Otro aspecto abordado en el curso, y específicamente en el lugar del simulacro, fue la actitud del público. En un momento, al terminar ya el ejercicio, me dirigí a ellos haciéndolos reflexionar acerca del importante rol de colaboración que les compete en estos casos. Como se puede apreciar, el aspecto pedagógico en esta materia es fundamental. Tal vez a todos nos faltan no sólo conocimientos, sino pautas de comportamiento en este tipo de situaciones. Insistimos acerca de la urgente necesidad de incorporar a los programas de estudio una asignatura que en sus contenidos incluya esta materia.

El conjunto de conocimientos que fueron tratados en el curso, si bien pueden ser extensivos a cualquier tipo de acto del servicio, principalmente lo orienté a los edificios de altura. Recordemos que no existen los edificios de altura exentos de quemarse. A esto debemos agregar la distancia y, por ende, el tiempo en llegar donde los afectados. En síntesis, la situación es compleja y cada día más grande, ya que en la actualidad un alto porcentaje de las construcciones se hacen en altura y la casi totalidad no cumple con las mínimas normas de seguridad. El problema, sin embargo, lo podemos paliar instruyendo al público en la forma de actuar ante una eventual emergencia, y ahí es donde tenemos necesariamente que incluir la Psicología de la Emergencia. ¿Cuántas desgracias se podrían evitar si los conocimientos en esta materia fueran divulgados? La pregunta me la suelo hacer cada vez con más estupor luego que ocurre una desgracia.

Las características de la sociedad contemporánea implica un conocimiento mayor acerca de los sofisticados elementos de uso habitual. Cuando leí el «Shock del Futuro», comprendí análogamente el porqué de esta indiferencia general respecto de las normas de seguridad, de la prevención y de la Psicología de la Emergencia. Lo que ocurre es que el cambio ha sido tan brusco, incluso violento, que no logramos asimilar su impacto ni acomodar nuestra conducta a las nuevas exigencias que nos impone el siglo XXI. Hablar de un helicóptero como futura nueva pieza del material mayor o de los implementos para el rescate en radiaciones atómicas, no deben ser consideradas como las fantasías de Julio Verne en su momento, ni tampoco como las profecías de Nostradamus, sino como una simple reflexión acerca de los signos de nuestros tiempos. Tampoco es exagerado sugerir una manga para deslizamientos en todo edificio de altura de más de cuatro pisos. En fin, son innumerables los puntos y aspectos que podríamos desarrollar, pero cualquiera sea la situación, o los implementos que dispongamos, si no tenemos capacitado psicológicamente a nuestro personal, como también a la comunidad, los esfuerzos serán nulos y las buenas intenciones vacías. La Psicología de la Emergencia surgió como resultado de mi constante observación de que muchos accidentes ocurren más por la reacción psicológica que por la causa que produjo un siniestro. Cada uno de nosotros sin duda posee una casuística enorme para ilustrar este pensamiento. En los edificios de altura se debe comenzar con una buena motivación evitando la generación de angustia y luego de los conocimientos teóricos pasar a los ejercicios prácticos, con y sin aviso, para concluir con simulacros. La serenidad, seguridad, control sobre sí y dominio del material fue impresionante. Esto demuestra que sólo se necesita insistir en este tipo de operaciones de rescate e ir perfeccionándolas con el tiempo, de modo que sean una práctica rutinaria y un motivo de participación de la gente que habita sobre todo en edificios de altura.

La organización del lugar de desastre, la planificación previa y la capacitación constante significa un gasto grande, pero a la vez una inversión inteligente. No olvidemos que no sólo tenemos siniestros naturales, sino también provocados por el hombre y, lo que es peor, no sólo en forma casual, sino intencional. Por esta razón, toda la comunidad debe estar alerta frente a las emergencias de modo que al instante de enfrentar una de ellas sepa cómo actuar.

CAPITULO XII

SELECCION DE PERSONAL Y PREVENCION DE RIESGOS EN INTEGRANTES DE BRIGADAS DE INCENDIOS Y RESCATE

XII - SELECCION DE PERSONAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN INTEGRANTES DE BRIGADAS DE INCENDIOS Y RESCATE.

Hace pocos días observamos a un grupo de niños que antes de iniciar un partido de fútbol decían casi al unísono ¡elijamos, elijamos!, y a continuación iban seleccionando del grupo a quien consideraban el mejor hombre. El más hábil de los «seleccionados» obtuvo el mejor equipo y, por ende, el mejor rendimiento. Pues bien, pareciera que esta idea de que existen hombres mejores para cada función o actividad la encontramos ya en los niños. Análogamente en el trabajo ocurre algo similar. Así es como la selección de personal en cualquier actividad, constituye hoy en día una inversión laboral, social y económica. Laboral, por el rendimiento y eficiencia que se obtiene de parte del personal al evitar el costo emocional y humano que conlleva la insatisfacción en un trabajo que no agrada. Esto generalmente concluye en una neurosis laboral, en la recurrencia permanente a enfermedades físicas, licencias médicas o, lo que es peor, a accidentes del trabajo; económicas, por el fracaso que significa no contar con la persona adecuada e idónea y al mismo tiempo por el riesgo que corre tanto el funcionario como la infraestructura de la fábrica o industria y oficina.

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

Se ha llamado a la demencia la enfermedad de los profesores. Emilio Mira (3), luego de hacer más de 6.000 observaciones en España, afirma que las toxicomanías abundan en los estudiantes de Filosofía y Teología; los delirios de persecución en los policías, los rasgos epilépticos en las empleadas

domésticas, las neurastenias entre los telegrafistas, etc.

Para el autor, existen dos explicaciones posibles acerca de este fenómeno. Habría una preselección, es decir, anterior a la enfermedad, a la elección de la profesión y, en otros casos, la profesión ejerce una acción directa sobre el comportamiento, donde el oficio sería elemento de morbilidad. Es mi opinión que la profesión puede actuar también como elemento patoplástico de una enfermedad, por ejemplo, un individuo muy responsable y cuidadoso en sus cuentas al comenzar a trabajar con bastante dinero ajeno comete una estafa. Del mismo modo, como observamos estas patologías en los oficios o profesiones mencionadas, en los integrantes de un grupo de rescate debemos evitar la presencia de personas contraindicadas para cumplir este rol. Se debe descartar a individuos epilépticos, psicóticos (en todas sus formas), deficientes mentales, alcohólicos, toxicómanos, hipotónicos musculares, etc.

12.1 Personalidad deseable.

En cuanto a las características de personalidad, optamos por un ideal: el hombre prudente, seguro y decidido. Se descartan personas agresivas y amantes del peligro, «sujetos legales, pero antijurídicos» como suelo llamarlos, es decir, el típico individuo que siempre está entreverado en problemas, riesgos y conflictos que tienen y no tienen que ver con el asunto. Estas personas se caracterizan por la habilidad para resistir y burlar normas establecidas, tanto en la vida civil como en sus actividades laborales, y no poseen la capacidad de representarse el peligro en sí mismos, y esta actitud puede llevar a otros a exhibicionismos estériles. La inestabilidad emocional es otro elemento que incide en la producción de accidentes. El sujeto alterado emocionalmente ve la realidad como un prisma diferente; donde existe riesgo aprecia seguridad y viceversa, debido a sus núcleos autodestructivos en su personalidad.

Muchos accidentes de cualquier orden los causan personas perturbadas emocionalmente. Tenemos como referencia los accidentes de tránsito, cuyo número llega a cifras casi dramáticas. Psicológicamente nuestros conductores «programan inconscientemente» su fatal destino. Si consideramos que ello ocurre en situaciones normales, con mayor razón puede suceder en situaciones de emergencia. De ahí la importancia y necesidad de seleccionar al personal para esta actividad, que dejó de ser una afición como lo fue en sus albores y ha pasado a ser una auténtica profesión que exige personal idóneo y normal.

Otra característica de personalidad que contraindica la inclusión de un postulante en grupos de rescate, es la dificultad de ponerse en el lugar de otro. Me refiero al concepto de empatía, actualmente muy en boga en la Psicología Social y en boca de la gente. Esta capacidad se traducirá en

nuestra actividad de emergencia, en motivación y criterio para decidir en conciencia, cuando vale la pena el riesgo o incluso dar la vida.

Especial mención merecen los psicópatas, que siempre gozarán con el dolor ajeno, o los bebedores excesivos, que son proclives a los accidentes y llevan a los demás a riesgos innecesarios. Un grupo de rescate, debido a la naturaleza de las funciones y labores que cumple, debe ser siempre muy cohesionado y homogéneo. Estas dos características facilitarán su labor y redoblarán sus energías en los actos de servicio que se requiera. La salud mental y física constituirán un capital constante que se traducirá en eficiencia, prevención de riesgos y seguridad en la acción.

12.2 Inteligencia requerida.

Hasta aquí nos hemos referido a las patologías mayores y a las características de personalidad contraindicadas. Pero esto no es todo. Nos queda un punto fundamental que se relaciona con la inteligencia. Tradicionalmente los autores la han definido «como aquella capacidad de aplicar experiencias a situaciones nuevas y también como la capacidad de predecir los efectos de una acción». Para actuar en emergencias, como mínimo el integrante del grupo de rescate deberá ser portador de un C.I. Normal Promedio. La frecuencia con que se accidentan las personas de bajo C.I. es mayor que las personas portadoras de C.I. Normal. En una ocasión pregunté a un muchacho limítrofe por qué y cómo había caído al cruzar una ventana. Su respuesta fue muy singular: «coloqué un palito, subí y se quebró». El relato fue coherente y bueno, incluso tierno. La secuencia de su acción muy lógica. Sin embargo, no consideró su peso, ni la resistencia del madero ni tampoco el riesgo que había en su acción, es decir, no pudo anticiparse a las consecuencias de su conducta. Los ejemplos que podríamos citar son numerosos y tal vez cada uno de ustedes recuerde alguno patético. Lo que sí nos queda claro es que la inteligencia es una de las variables esenciales en la selección de personal, para integrar grupos de rescate.

Pero no basta sólo ser inteligente para tener éxito en esta actividad (y en general en la vida). Específicamente la labor de emergencias, junto a la inteligencia, características de personalidad y entrenamiento constante, requiere de condiciones innatas. Tenemos también el caso de personas normales, tanto en personalidad como en inteligencia, que no poseen condiciones para este tipo de actividades. Recuerdo el caso de un vigilante que sufría enormemente por la posibilidad de tener algún problema en su función. Esto llegó a tal extremo que presentaba una sintomatología psicósomática que desapareció al reubicarlo laboralmente. La edad además es condición importante.

Si bien la juventud es en muchas ocasiones impulsiva y debe ser armonizada y controlada por los mayores, también las personas de edad se deterioran

psicoorgánicamente perdiendo eficiencia, habilidad y destreza. El deterioro psicoorgánico normal comienza a los 25 años y es de un 1% hasta los 29. Desde los 30 años de edad hasta los 34 es de un 3% y ya entre los 50 y 54 años es de un 14%. Cabe señalar que este deterioro normal puede ser compensado, ser mayor o prematuro.

El test de Wechsler y sus subescalas lo determinan y pasa a ser un instrumento de gran utilidad para la prevención de riesgos. Por ello se debe examinar periódicamente al personal con el fin de evaluar psicométrica y clínicamente sus estados. La preparación y selección del personal tiende a dignificar y hacer cada día más idónea la participación en grupos de rescate, ya que la responsabilidad que implica es enorme.

La complejidad de la vida actual requiere de personal altamente capacitado para enfrentar satisfactoriamente cualquier situación de emergencia sea natural o provocada por el hombre. Los hombres poseen diversas características que son determinadas desde lo genético hasta la literatura, pasando por lo ambiental. Ilustrativo al respecto resulta un texto de Freedman, Carlsmith y Sears (12): «La diferencia entre los seres humanos es impresionante. Sus conductas, actitudes, pensamientos, sentimientos y valores presentan un número casi ilimitado de variaciones. Hablan centenares de idiomas diferentes y la mayoría de las personas son incapaces de entender a otras de idiomas distintos. Creen en centenares de dioses, en una Trinidad, en un Dios o en ningún Dios. En algunas culturas los hombres tienen muchas mujeres, en otras sólo una, y en otras las mujeres tienen diversos maridos. La posición para las relaciones sexuales en una cultura es considerada indecente en otra y viceversa. En algunas culturas es prohibido comer cerdo, en otras dicho plato es una especialidad. Algunas personas gustan diversas formas de insectos fritos y otras se sienten asqueadas. Casi todos los aspectos de la conducta (negocios, galanteo, matrimonio, amistad, intercambio, comunicación) varían de una cultura a otra».

En este texto vemos la enorme cantidad de características y diferencias entre los hombres frente a este conjunto de diferencias. La selección de personal nos facilita la tarea de buscar un perfil para el integrante de grupos de rescate. Los diferentes rasgos de personalidad, el carácter, temperamento, motivaciones, fantasía y sentimientos determinan en gran medida la opción por pertenecer a grupos de emergencia. Así es como encontramos con mucha más frecuencia en un integrante de un grupo de rescate el deseo de ser héroe que en un oficinista, pero sabemos que el simple deseo no es suficiente, aunque sí muy necesario. He visto postulantes a grupos de rescate y emergencia, con una gran motivación, buena inteligencia, y, sin embargo, con una deficiente coordinación entre percepción y reacción motora. Sabido es que la propensión a accidentes por parte de sujetos con fallas de este orden es alta. También me ha correspondido ver los riesgos

innecesarios que corren sujetos inteligentes, motivados, de buena coordinación, pero distraídos y sin la capacidad de priorizar la importancia de los estímulos presentes en una emergencia que, como sabemos, son múltiples y deben ser captados en su esencia y significado. Estas personas, por atender a algo sin importancia, pueden descuidar una labor prioritaria. Especial mención merecen aquellos sujetos de baja resistencia a la fatiga, ya que la labor en emergencias no tan sólo es ardua, sacrificada, sino en muchas ocasiones prolongada en el tiempo y en su intensidad física y psicológica. La fatiga, entendida como una actividad muscular prolongada, produce una mengua del trabajo sostenido según Siegel (3). El fatigado, señala el autor, desea descansar de todo tipo de actividad. Aquellos dichos populares como «colgó la toalla», «no se la pudo», «quedó lona», etc., nos dan cuenta de este fenómeno psicológico de gran importancia para la Psicología de la Emergencia. Todas las precauciones que se tomen son pocas en nuestra actividad si queremos reducir riesgos y prevenir accidentes. Esto no es una exageración. Existe un conjunto de fenómenos sumamente complejos que están presentes en una emergencia y que requieren de personal apto para su cumplimiento. Por ello, la plena justificación de la selección del personal en tareas a veces tan difíciles necesita del concurso de numerosos factores tanto psíquicos, físicos y ambientales.