

CAPITULO XIII

ACTITUDES ACONSEJABLES DURANTE UN SISMO: EXPERIENCIA PERSONAL EN TERREMOTOS

XIII - ACTITUDES ACONSEJABLES DURANTE UN SISMO: EXPERIENCIA PERSONAL EN TERREMOTOS.

Los movimientos telúricos y en general los desastres naturales, son una realidad que permanentemente azotan nuestro planeta. Recientemente el premio nacional de ciencia Igor Saavedra, sostuvo que las pérdidas materiales desatadas por los terremotos han sido estimadas en 1 millón de dólares diarios en el mundo; asimismo informó, que en los últimos veinte años han habido 3 millones de muertos debido a la ocurrencia de desastres naturales. Chile ha sido históricamente, uno de los países del Pacífico más sacudidos por este tipo de fenómenos de la naturaleza, provocando consecuencias que van desde el susto a la catástrofe pasando por la angustia expectante. Weidenslaufer (23) afirma que considerando que los sismos tienen una corta duración, que va de segundos a un par de minutos y solo en casos extremos a mas de tres minutos, las personas deben mantenerse en el lugar que se encuentran; jamás correr, si no tan solo parapetarse bajo pupitres, escritorios o mesas o bien posarse bajo vigas siempre distantes de objetos que puedan desplazarse.

Es importante señalar que en caso de sismos superior a 7 grados, será prácticamente imposible caminar. Por ello mismo se debe entrenar a la comunidad para que en caso de ser sorprendida por un sismo, durante su permanencia en un edificio de altura, evite correr y desplazarse de un lugar a otro. Mientras mayor sea su movimiento, mayores serán las posibilidades de ser alcanzado por algún objeto. En los últimos 90 años se han registrado en Chile 111 sismos u o Tsunamis de intensidad superior a 7 grados. Recordemos la escala de Merrcalli modificada que nos permite comprender mejor las posibles reacciones psicológicas de las personas durante un sismo.

- I.- No perceptible, normalmente ondas marginales de algún sismo.
- II.- Perceptible por persona en reposo y en pisos superiores o lugares favorables.
- III.- Perceptible en interiores. Objetos colgantes se mecen. Las vibraciones son como el paso de un camión ligero. Normalmente no es reconocido como temblor. Se puede determinar duración.
- IV.- Objetos colgantes se mecen. Las vibraciones son similares al paso de un camión pesado. Los motores de autos detenidos se mecen. Ventanas, puertas vibran. Los vasos tintinean. En el rango superior las paredes de madera sueñan.
- V.- Perceptible en exteriores se puede estimar dirección. Las personas que duermen se despiertan. Los líquidos se mueven pudiendo salpicar. Objetos

- pequeños se desplazan o caen. Las puertas se abren y cierran. Cuadros se mueven. Los péndulos se detienen, parten, cambian de sentido.
- VI.- Es perceptible por todos. Muchos se asustan y corren. Las personas caminan con dificultad. Ventanas y objetos de vidrio se trizan o rompen. Los cuadros caen. Campanas pequeñas (iglesia, colegio), suenan. Yesos débiles y albañilería (tipo D) se trizan o caen. Árboles y arbustos se mueven.
- VII.- Dificultad para estar de pie. Notorio para choferes de vehículos. Daños mayores en albañilerías incluso roturas. Chimeneas (ductos) livianos se quiebran al nivel del cielo de la techumbre. Se caen además, ladrillos, cerámicas, cornisas y ornamentos arquitectónicos. Lozas débiles de concreto se dañan. El agua se pone turbia. Pequeñas fisuras y cavidades en bancos de arena o gravilla, campanas pesadas suenan.
- VIII.- Estabilidad de los motores de autos se ve afectada. Daños con colapsos parciales en las albañilerías C y daños en las B. Caída de estucos y muros de albañilerías. Caída de chimeneas, monumentos, torres y estanques elevados. Casas de madera se mueven en su fundación o caen. Muros de paneles, panderetas se caen. Ramas de árboles se quiebran. Pilotes podridos se rompen. Cambios de flujo o temperatura en piletas y pozos. Roturas en suelo húmedo, deslizamiento en pendientes saturadas.
- IX.- Pánico general. albañilerías D totalmente destruidas, graves daños o colapso total en tipo C, tipo B seriamente dañados. Daño general en fundaciones. Estructuras de madera no aseguradas se caen de sus fundaciones. Daños serios en embalses y reservorios, cañerías enterradas se rompen. En zonas de arenas aluviales se producen grietas grandes.
- X.- La mayoría de las albañilerías y estructuras livianas son destruidas en sus fundaciones. Puentes se rompen. Daños serios en diques, embalses. Largas y anchas grietas sobre el terreno. El agua es mecida en los canales, ríos, lagos, etc. Cercos, verjas se comban ligeramente.
- XI.- Cercos se comban intensamente. Cañerías subterráneas totalmente inutilizadas.
- XII.- Daño prácticamente total. Grandes masas de rocas se desplazan, los objetos son lanzados al aire.

Cuando un individuo presenta dificultades frente a las exigencias o vicisitudes del medio ambiente, como es el caso de un sismo u otro desastre, puede desarrollarse una sintomatología neurótica que se expresa de diversas maneras. Esto es más grave aún si la dificultad ocurre en forma repentina debido al cambio de ritmo brusco, tanto en lo orgánico como en lo psicológico, a que se ve enfrentada la persona. Así es como, después de catástrofes naturales suelen aumentar las consultas médicas y



psicológicas.

Siguiendo el esquema de Maslow, el hombre desde siempre y por su naturaleza, ha necesitado satisfacer diversas necesidades encabezadas por las fisiológicas, que son todas aquellas relacionadas con los esfuerzos del organismo para mantener el equilibrio, por ejemplo, el logro de un nivel adecuado y constante de azúcar, proteínas, grasas, etc. Satisfechas relativamente surge un nuevo tipo de necesidades, las de seguridad, que organizan casi en forma exclusiva nuestra conducta y nuestra filosofía de vida. Y así, sucesivamente, van apareciendo otras, como la de posesión y amor, estima, autorealización, etc., para terminar finalmente en las necesidades de conocimiento, comprensión y estética. Pero, ¿qué ocurre cuando falla una necesidad básica? Automáticamente cambia el sentido de la realidad y volvemos a las necesidades más primarias.

Recordemos aquella tragedia ocurrida hace algunos años en la Cordillera de los Andes, cuando el avión tripulado por deportistas uruguayos cayó en una zona inhóspita, con un frío terrible, sin medios de comunicación, quedando aislado totalmente. Antes del accidente, tal vez satisfacían las necesidades estéticas contemplando nuestra maravillosa cordillera y gozando del espectáculo blanco. Cayó el avión y al unísono su filosofía de vida cambió y vuelven a la necesidad básica de seguridad y a los pocos días retroceden más aún, hasta la necesidad fisiológica, lo único que tenía importancia era lograr un seudoequilibrio orgánico. Algo muy similar ocurrió con el terremoto del 3 de marzo de 1985 y sus numerosas réplicas posteriores. Nuestra seguridad se vio afectada, violentada y en algunos instantes percibimos que «todo terminaba», y que tan sólo nos quedaba la entrega sumisa ante la fuerza arrasadora de la naturaleza.

Por seguridad vamos a entender aquella necesidad básica y fundamental del hombre, de percibir un cierto ritmo y rutina en el mundo y en su medio. Necesitamos imperiosamente apreciar la consistencia de las cosas para lograr un mundo circundante ordenado y previsible. Y así fue como en el momento del terremoto lo único que nos importaba era la vuelta a la rutina habitual.

En síntesis, cuando se altera el ritmo y orden de los estímulos esperados, se produce una reacción de ansiedad o rabia. Esto lo demostró Pavlov en sus experiencias con animales. Cuando esta situación es colectiva tenemos una respuesta de pánico, es decir, una huida contagiosa, que puede producirse en cualquier persona y que se caracteriza por actitudes mentales irracionales, cambios fisiológicos violentos, percepción amenazante y descontrol total, que llevan al individuo a la pérdida de la motivación inteligente y a una conducta basada en la emoción desenfrenada que arrolla todo cuanto tiene al frente. Se caracteriza por ser un fenómeno altamente contagioso, independiente de que la razón sea o no objetiva. La expresión de pánico es interpretada por la masa como signo y símbolo de peligro. «La persona presa de pánico causa más temor que el mismo peligro», produciéndose un estado de ánimo general donde el individuo, y por consiguiente el grupo, cambia

su relación con el mundo para que el mundo cambie sus cualidades con él y todo se convierte en peligro. En otras palabras, el pánico es un fenómeno de creencia; comenzamos a creer en lo mismo que proyectamos, actúa una conciencia mágica y efectuamos conductas embebidas por esa magia. Pero también podemos experimentar otras reacciones y quedar «helados por el pánico», lo cual es interpretado por la psicología moderna como una muerte fingida que permitiría identificarnos con un ambiente inanimado. La Zoología y la Psicología Animal nos muestran las reacciones que podemos tener frente al pánico y a la amenaza de nuestra seguridad, por ejemplo, la reacción del avestruz, el mimetismo de los insectos, ya sea en su forma activa o en su forma pasiva de «pánico que hiela». Incluso puede provocar la muerte.

«En 1943, en un refugio antiaéreo londinense se produjo una gran explosión cercana al lugar; hubo un terror enorme en medio de la oscuridad, no se escuchó ningún grito ni llanto. Cuando llegaron los primeros auxilios, 200 de las 600 personas presentes habían muerto. En sus autopsia no se revelaron cambios anatómicos de importancia» (13).

Del mismo modo como por sugestión los hombres primitivos morían antes las sentencias de los hechiceros, podemos manejar el pánico en la población ante una catástrofe, ofreciéndole seguridad. Recuerdo al Dr. Relling, personaje de Ibsen, quien con profunda sabiduría decía: «Me cuido de mantener en mis enfermos la mentira de la vida», agregaba: «Privad a un hombre medio de ella y le quitaréis la felicidad». Recordemos lo que mencionábamos anteriormente: «El pánico es un fenómeno de creencia». Mostremos seguridad en algo en medio de la catástrofe. Nuestra actitud serena tenderá a neutralizar a personas alteradas. Esto me lleva a plantear el siguiente principio: «La calma es la mejor arma, porque controla por presencia a las personas», generando casi en forma automática, una confianza y seguridad básica en los individuos afectados y en el personal a nuestro cargo, porque se nos percibe como «líder poderoso» que domina la tragedia. En el momento del terremoto me encontraba en una ceremonia, a la que asistían aproximadamente 300 personas. Comienza el sismo y voy percibiendo su magnitud, gritos desgarradores, ruidos insoportables, pavor. Me sobrepuse ante esta catástrofe sobre la base de mi experiencia como bombero, y por ello estar capacitado para estas situaciones, y al ver como la gente corría, se atropellaba y gritaba, la increpé con calma, potente voz, reposada modulación y duros términos. En ese momento psicológicamente me «ponía por sobre el terremoto» y en una conducta difícil de describir, la gente comenzó a salir lentamente, observando mi actitud y preocupada más que del terremoto, de mi reacción. Una señora volvió a buscar su guagua, me comentó una persona después del terremoto. Otra persona me reportó su impresión y dijo que «parecía que usted era el dueño del temblor y sabía que no nos iba a ocurrir nada». Automáticamente al percibir de mi parte una reacción tan insólita, contradictoria al pánico, desproporcionada ante la situación, se destruyó el esquema de la gente presente en la ceremonia, que, víctima de su pánico esperaba una reacción similar a la suya. El impropio, en este caso cumple función distractora, es un catalizador

de la angustia y a la vez un instrumento que nos permite sobreponernos a la catástrofe

Como psicólogo opino que es fundamental la capacitación teórica y práctica en un área tan importante como lo es la Psicología de la Emergencia. Esta capacitación debe incluir en lo teórico, una conceptualización de los distintos fenómenos de la mente humana y, en lo práctico, un entrenamiento constante y una aplicación permanente de diversas técnicas y actitudes para enfrentar catástrofes.

No olvidemos que vivimos en un país sísmico, y que en cualquier momento estamos expuestos a una emergencia de esta naturaleza. El liderazgo que ejerce un individuo sobre el grupo es consecuencia de una necesidad de éste ante una situación en la cual dicho grupo requiere actuar. El líder se transforma automáticamente en una persona con atributos mágicos. Una vez más me acuerdo del comentario de una persona el día del terremoto. «Como que usted sabía que no iba a pasar nada». Reiwald (13), nos cuenta el siguiente ejemplo de manejo de pánico: «En un teatro moderno de Petrogrado alguien vio repentinamente una nube de humo. Asustado, asió el brazo de un oficial de policía sentado al lado suyo y gritó: «Fuego». El oficial retuvo con su mano el brazo de aquél y sin levantar la voz dijo: «Quédese donde está». Sacando su pistola saltó sobre una silla y gritó a la muchedumbre ya asustada: «En el nombre del Zar, todo el mundo se queda en su lugar». Su aspecto era tan amenazador, tan fascinante y tan imperioso, que aunque las llamas ya alcanzaban el escenario, todos obedecieron las órdenes del joven oficial».

«Dio órdenes al público para evacuar primero los lugares más peligrosos. Pero su mano que blandía la pistola estaba lista para disparar, si alguien se atrevía a rebelarse contra sus órdenes. Nadie lo intentó. La fascinación era tremenda. Se oía el crepitar de las llamas, el derrumbe de las estructuras de madera, pero ningún grito. Cuando las llamas llegaron al techo de madera, la platea estaba casi totalmente evacuada».

Los psicólogos sociales se preguntan por qué las personas aceptan ser dirigidas por otra (líder) cuando pareciera ser que tenemos una fuerte tendencia a la individualidad. Lo que ocurre es que el líder aporta medios para satisfacer necesidades y este mecanismo es de fácil asimilación cuando nos enfrentamos a una situación de inseguridad. Es justamente este elemento la clave para dirigir y manejar al grupo en una emergencia.

CAPITULO XIV

TECNICAS PSICOLOGICAS PARA ACTUAR EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

XIV • TECNICAS PSICOLOGICAS PARA ACTUAR EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Entendemos por técnicas psicológicas al conjunto de procedimientos que tienen como objetivo el control de la conducta. De ninguna manera podemos pensar que se trata de métodos mágicos y automáticos que en forma instantánea van a producir efectos sobrenaturales en los demás, sino solamente de modalidades que pretenden minimizar los riesgos y por ende, disminuir la accidentabilidad.

En este capítulo, pasaré a sistematizar diferentes técnicas algunas de las cuales ya fueron comentadas anteriormente, pero que aquí se han agrupado, para tener un mayor ordenamiento.

En Psicología de la Emergencia dividimos las técnicas en dos grupos: las técnicas de autocontrol y las técnicas de control de la conducta de terceros.

En las técnicas de autocontrol frente a situaciones de emergencia incluimos la intención paradójica y las técnicas de relajación. Cabe señalar que estas técnicas, al igual que las mencionadas más adelante, son técnicas que se aplican en Psicología Clínica y que hemos adaptado a situaciones de emergencia.

14.1 La Intención Paradójica.

*"La música nos trae recuerdos profundos
de experiencias del pasado
que no hemos tenido"*
Aldous Huxley.

Los estudios del cerebro estiman que existe una zona que procesa las analogías, las metáforas y las paradojas. Una zona, que más allá del sentido literal de las palabras comprende el mensaje implícito de ellas. " Nada más triste que la tristeza de un hombre alegre", Esta frase de Palacios Valdez, de acuerdo a los planteamientos neurosicológicos actuales sería codificada y descodificada por el área cerebral de la cual estamos hablando. Esta región entiende refranes, capta la poesía, instuye la realidad y hace reaccionar a los seres humanos oponiéndose a lo que se les pide. En clínica, es habitual el caso de las madres que llevan a sus hijos a raíz de una onicofagia (comer uñas). Generalmente estas mamás le recalcan a sus hijos que no lo hagan mediante frases típicas como «Sácate la mano de la boca», etc., siendo siempre el resultado negativo: lejos de bajar la frecuencia, ésta aumenta. O el caso de las parejas que consultan porque pelean. Pues bien, a estas últimas les recomien-

do que todos los días, de 21.00 horas a 21.03, peleen. En el momento que se deciden ha hacerlo no pueden y su relación mejora. Cosa similar ocurre con las personas que se comen las uñas, al darle la instrucción y «permiso» de que lo hagan. Al enfrentar una situación de peligro vamos a sentir miedo o angustia o ambas cosas. En este momento, la intención paradójica nos puede brindar una magnífica solución. Si luchamos contra el miedo o angustia no lo podremos superar, pero si nos unimos frente a este enemigo es posible que lo vencamos. El mal se cura con el mismo veneno. Las vacunas son otro ejemplo, ya que para que se produzca la reacción antígeno-anticuerpo nos introducen por vía oral o venosa la misma enfermedad que queremos no tener. La intención paradójica sigue este mismo principio. Cuando sentimos miedo o angustia debemos tratar de que nos dé más miedo, diciéndonos en forma heroica: «Ojalá que me desplome de miedo de una vez por todas», o bien administrar esta técnica en forma irónica, diciéndonos: «Me he desmayado tantas veces, que no importa que esto me ocurra una vez más». El resultado de este procedimiento es que el miedo o angustia tiende a desaparecer y la tranquilidad aflora.

14.2 Técnicas de Relajación.

Por medio de las técnicas de relajación se pretende eliminar la tensión. Sabemos que la tensión produce una serie de cambios fisiológicos que traen como consecuencia un agotamiento psíquico, que facilita la aparición de emociones negativas que interfieren el buen desempeño intelectual en situaciones de emergencia. Si bien no se puede realizar una relajación propiamente tal en un siniestro, sí podemos realizar una semi relajación. Por ejemplo, tensando y luego distensando diferentes segmentos del cuerpo. El beneficio inmediato es la recuperación del organismo. Es conveniente, si el medio lo permite, respirar profundamente un par de veces.

En grupos de rescate se recomienda que el personal mantenga su mejor nivel de rendimiento. Debido a que el gasto de energía es muy alto se necesita su reposición inmediata. Una alternativa es el café con azúcar, que ya está siendo empleado en algunos grupos de rescate. El café, como sabemos, es un estimulante y el azúcar un energético. Sin embargo, y por razones netamente prácticas, la inclusión de caramelos es muy conveniente. Junto a los cambios fisiológicos que nos proporciona, también tiene un efecto psicológico (oral) importante.

14.3 Aproximación Sucesiva.

Una de las técnicas psicológicas más efectivas para actuar en situaciones de emergencia es la aproximación sucesiva. Su objetivo es desensibilizar progresivamente al sujeto frente a un objeto vivido como amenazante, peligroso o negativo. En otras palabras, lo que se busca es una familiarización con este objeto temido.

Hemos insistido en los programas de prevención y cuando hablamos de prevención secundaria, es decir, del reconocimiento acertado y del procedimiento adecuado, estamos hablando de esta modalidad. En la medida que una persona tiene

contacto con un objeto que en forma gradual y progresiva comienza a ser vivido positivamente, éste permite pasar a situaciones de mayor complejidad. Esta técnica la usamos en el entrenamiento de grupos de rescate y la usamos con y sin aviso. Cuando lo hacemos sin aviso y logramos que los integrantes del grupo de rescate lo realicen, significa que han adquirido un buen dominio frente a dificultades de ese nivel.

Pero junto a las técnicas psicológicas, es importante la educación permanente en seguridad y a la vez señalar los riesgos y consecuencias de las dos principales barreras: las arquitectónicas y las psicológicas. Estas últimas incluyen múltiples argumentos que se esgrimen en «hermosas frases», plagadas de retóricas oraciones, cuyo contenido no son otra cosa que la expresión de impulsos destructivos que el hombre tiene.

14.4 Estímulo Distractor.

Con frecuencia en los actos del servicio nos encontramos con «colaboradores». Algunos de ellos nos prestan valiosos servicios. Sin embargo, otros perturban nuestro accionar. A los primeros los llamo colaboradores positivos y se caracterizan por su actitud modesta y servicial. Generalmente se trata de personas de buena voluntad o de grandes conocimientos. Son disciplinados, ordenados y prudentes. En cambio, los colaboradores negativos suelen caracterizarse por hablar a viva voz, presentar «su currículum vitae aduciendo ser miembros de numerosas instituciones». Su apariencia suele ser llamativa, con grandes llaveros en sus bolsillos, teléfono celular, etc. Estas personas interfieren el quehacer del rescate. A ellos habitualmente conviene «en el acto» hacerle alguna solicitud, de preferencia inexistente, «Vaya, por favor, a la esquina a ver un escape de gas que me acaban de comunicar». Por lo general lo hacen emprendiendo una carrera tenaz y veloz. Así se puede liberar de este tipo de personas por unos minutos. Jamás se debe discutir con ellos debido a que son personas disociadoras y por lo tanto muy peligrosas. A esta modalidad que acabo de describir la llamo estímulo distractor. También hablo de estímulo distractor, para controlar pánico y descontrol emocional, a la formulación verbal de un estímulo de mayor intensidad, que inhibe la conducta. Por ejemplo, cuando se produjo ese gran hecho de violencia en un estadio, durante el partido entre ingleses e italianos, podríamos haber utilizado esta modalidad, «Estímulo distractor», diciendo mediante altoparlantes «Acaba de estallar la tercera guerra mundial» o bien formulando algún mensaje dramático que impactará a los presentes.

14.5 Modo de controlar la conducta de personas «FUERA DE SI» en recintos asistenciales.

Una situación habitual y frecuente que se vive en los centros de atención pública (posta de primeros auxilios, hospitales, etc.) son las abruptas y agresivas actitudes de los acompañantes o familiares de los pacientes. Con fuerte voz, acompañada en muchas ocasiones de improperios y amenazas, desean ingresar al recinto privado, y

simultáneamente, suelen dar instrucciones u órdenes al personal de turno. ¿Qué hacer en estas circunstancias? La respuesta nos la da la Psicología de la Emergencia.

La Psicología Clínica describe este tipo de personalidades y las llama «Borderline, limítrofes o fronterizas». Se caracterizan por ser impulsivas, voraces, presentan dificultad enorme para aceptar límites, son invasoras, portadoras de angustia permanente, insatisfechas eternamente y no toleran la más mínima frustración. Paralelamente se las ingenian para que les vaya mal. Es decir, crean las condiciones suficientes para que las cosas les salgan de la peor manera. Su manejo es difícil, delicado e incluso peligroso.

Decíamos que uno de los síntomas de estas personas es la «Voracidad psicológica» y, por lo tanto, no debemos dejarlas «sin alimento» para conseguir un buen manejo. Es decir, al instante de llegar a su pabellón, dígame, por ejemplo: «Déjeme un minuto solo con el paciente y entra usted»; cúmplale; acto seguido, cinco minutos pásela nuevamente.... cúmplale y así sucesivamente. Metafóricamente la ha alimentado al minuto, a los cinco minutos, etc... Como si fuera poco coménteles: «Da gusto ver personas como usted, que se preocupan de sus seres queridos», etc..

14.6 Consecuencias emocionales que nos puede dejar la interacción con personas Borderline.

Cuando nos relacionamos con una persona Borderline es frecuente que se produzca un fenómeno llamado identificación proyectiva. Consiste en que la persona proyecta en nosotros angustia, y nos identificamos con esa angustia, actuándola. Por ejemplo, esa persona nos reta, insulta o maltrata a la entrada del Servicio de Urgencia. Luego se va muy tranquila y deja a nuestro personal con dolor de cabeza, angustia u otro malestar. En otras palabras, hace actuar al personal de turno su angustia. A veces los planes que éstos pensaban realizar durante ese día no los llevan a cabo, como consecuencia del mal rato vivido.

Los efectos que puede traer la interacción con personas «Borderline» pueden influir en el rendimiento intelectual y la resistencia psicológica del personal de urgencia, alterando el servicio y disminuyendo su eficiencia. Recordemos que el trabajo en emergencia, de cualquier tipo, demanda y por lo tanto requiere de un enorme gasto de energía tanto física como psicológica. En consecuencia, su economía debe hacerse desde el primer momento.

Con las personas «Borderline» se debe evitar en todo instante y bajo toda razón o circunstancia, la violencia. Lejos de reducir, neutralizar o calmar a estas personas va a estimular sus conductas agresivas.

La finalidad de estas sugerencias es la mantención del rol que a cada uno corresponde. Sin embargo, más que mantener nuestro rol y status, lo conveniente

frente a estas personas es ser un buen estratega.

14.7 ¿Como Controlar Personas alteradas o conflictivas a bordo de un avión?

El Medio aéreo no es el medio habitual del hombre. Volar es una actividad que el ser humano no puede realizar por si solo como es el caso de andar o nadar; requiere y depende a la vez, de otros elementos como son las superficies aerodinámicas que le dan sustentación, las alas y los motores que por su parte, le dan tracción.



Los pasajeros de las aeronaves desconocen en su gran mayoría el comportamiento físico y mecánico del avión y la dinámica de la atmósfera, como también el instrumental de apoyo utilizado por el comandante de la nave. Todos estos elementos y factores constituyen una suerte de temores. Recordemos la definición de temor tratada en el capítulo correspondiente: "Representación imaginaria de un objeto o situación vivida como amenazante". Weidenslaufer (23) afirma que en condiciones de turbulencias moderadas o fuertes, aumenta el temor de las personas y los signos de nerviosismo de los pasajeros; en este momento es clave la figura esencial de las auxiliares de vuelo, sobre cargos, y por su puesto la del comandante de la nave los que, dependiendo de su capacidad, conocimientos psicológicos, dominio de sí y manejo de técnicas podrán controlar una situación de emergencia y por ende a las personas alteradas.

En ciertas condiciones de vuelo el desplazamiento por el pasillo del avión puede tornarse dificultoso e incluso peligroso, debiendo permanecer tanto los pasajeros como la tripulación con su cinturón de seguridad. Como sabemos, las condiciones de turbulencias de aire son pronosticables tanto en tramos como intensidades. Por ello mismo es conveniente, desde el punto de vista psicológico, que el comandante comunique esta situación a la jefa de cabina y ella a la vez por los parlantes, a los pasajeros. Se recomienda que en forma previa, haga mención a otro hecho, que puede ser descripción del paisaje, temperatura, etc. Si pese a ello la situación se torna difícil, será el comandante de la aeronave, quien siguiendo el mismo esquema, de dar brevemente otra información, comunique lo que está ocurriendo, minimizando su

importancia y maximizando la seguridad de la nave; por ejemplo, informar acerca de ciudades cercanas y tiempo de arribo es tranquilizador per se.

En caso extremo y como postrer recurso se puede referir al diseño del avión, enfatizando que este tipo de naves esta fabricado para soportar dichas condiciones.

Por esta razón cuando una persona se altera en el aire, ya sea por angustia, por temor, por miedo o pánico si se trata de una auténtica emergencia, debemos hacer un intento de controlar su conducta de un modo diferente al habitual en el medio terrestre, pero manteniendo algunas normas generales. Si bien no son frecuentes estas situaciones, es conveniente estar preparado para ellas.

La mejor opción en estos casos es utilizar un criterio racional. Se recomienda no discutir. Encontrarle siempre la razón al pasajero, pero a la vez, mostrarle que al igual que las monedas que tienen dos caras, su angustia refleja un lado de ésta y la posición de la auxiliar de vuelo o quien esté controlando a esta persona la otra. Es muy importante en medio de esta conversación, la utilización del "Registro anecdótico", la finalidad de este recurso es "distraer" a la persona de su angustia o temática poco adecuada a la situación. Modalidad similar se recomienda emplear con pasajeros conflictivos, que indudablemente pueden generar un clima inconveniente a bordo. La sonrisa y la semi inclinación del cuerpo en el momento de dirigirse a ellos, es una actitud corporal que facilita el contacto.

Si se trata de una emergencia propiamente tal que implique rescate y control de personas francamente alteradas, se sugiere la aplicación de las técnicas y modalidades generales, donde el ejercicio del liderazgo va a ser fundamental. No olvidemos que la imagen proyectada y nuestra actitud será decisiva en la obtención de nuestros objetivos. Cuando el avión enfrenta una fuerte turbulencia, los pasajeros suelen mirarse unos a otro. Esta mirada es una conducta con una fuerte carga emocional, acompañada generalmente, de una sonrisa nerviosa.

La intervención de la auxiliar de vuelo y del comandante de la nave tiene un valor diferente. La actitud positiva de la auxiliar de vuelo interferirá la angustia de los pasajeros, la del comandante del avión que aunque no se le ve, cumple un papel mágico.

14.8 " El solamente" como técnica para evitar temor en vuelo

El lenguaje es el punto interpretativo del hombre. Esta afirmación la comparten Antropólogos, Psicólogos y especialistas en emergencias. Siempre aconsejo a los socorristas a tener en los labios algunas frases o palabras y en la piel algunas actitudes. Su efecto tranquilizador es esencial para garantizar un buen desenlace en una emergencia

Hace algún tiempo me correspondió realizar un vuelo de varias horas. En el trayecto el avión presentó una falla que no le permitía llegar cumpliendo con todas

las condiciones de seguridad a su próximo destino, frente a lo cual y como es muy lógico, el Comandante de la nave decidió regresar. En un momento tomó el altavoz, saludó a los pasajeros los informó del tiempo y finalmente les dice: "Solamente, les quiero contar que estamos próximos a aterrizar de regreso en la ciudad X (Origen del vuelo) para reparar un instrumento que es recomendable, aunque no necesario utilizar, cuando las condiciones del tiempo no son del todo favorables, etc.

Esta intervención tan acertada llevó a pensar a los pasajeros lo siguiente:

1. Si fuera algo grave habría sido lo que primero el piloto hubiese dicho.
2. La voz era tranquila, pausada y serena, lo que constituye en si mismo un elemento desangustiante, tranquilizador y favorecedor de la armonía.
3. "El solamente", tiene una connotación semántica y emocional de minimización de un acontecimiento y falta de importancia del mismo.

Como estímulo distractor en vuelo, puede utilizarse la siguiente modalidad. Imaginémosnos que hay turbulencias y un pasajero o varios de ellos revelan estar nerviosos. Pues bien, llenémosle su copa hasta el borde y digámosle posteriormente que se cuide con manchar. ¿Qué ocurrirá?, pasará la turbulencia y nuestro pasajero continuará preocupado de no derramar su copa. Es decir, mantendremos su atención ocupada. Pero también puede correspondernos enfrentar personas alteradas por razones ajenas a una emergencia propiamente tal. ¿Qué hacer en estos casos?. Existen muchas alternativas que van de lo racional a lo paradójico.

En una ocasión me tocó intervenir durante un vuelo frente a una persona con un ataque de tipo histérico. En medio de los típicos gritos, amenazas, insultos y manotazos a diestra y siniestra, la primera reacción de algunos pasajeros fue hablarle energicamente, lo que no tuvo efecto positivo alguno, sino muy por el contrario la alteró más. En ese momento decidimos junto a la jefa de cabina realizar una acción conjunta y mi aproximación a la pasajera alterada consistió en simular que yo era sordo; paradójicamente en ese momento que supuestamente debería hablarme fuerte bajo su voz y pudimos conversar el trayecto.

*"La vida consiste en no tener buenas cartas
sino en jugar bien las que uno tiene."*

JOSH BILLINGS.

Recientemente en un vuelo comercial, 2 médicos salvaron la vida de una pasajera en pleno vuelo utilizando una percha de metal, una lapicera, un cuchillo, una botella de agua mineral y un tubo de cateter, mientras el Boing 747 volaba a 7.000 pies de altura sobre Rusia, en la ruta Hong-Kong y Londres.

Sin duda en esta situación fue fundamental la calma, colaboración de los pasajeros, profesionalismo de la tripulación y el ingenio de los profesionales.

Siempre recomiendo a los socorristas a convertir los elementos que tienen a su alcance en elemnetos de rescate. Sólo así y con su preparación podrán realizar acciones que impliquen salvar vidas humanas y no lamentar tragedias de mayores proporciones.