

## CAPITULO XV

# RESCATE Y COMPORTAMIENTO

## XV - RESCATE Y COMPORTAMIENTO

*"Nadie tiene amor más grande  
que el que la vida por sus amigos."*

SAN JUAN 15,13.

La heroica afición de participar en rescates y emergencias se ha convertido en la actualidad, en una especialidad. Como tal, requiere de la capacitación psicológica y física correspondiente, junto a sólidos conocimientos de primeros auxilios. Estas condiciones previas exigen de una selección del personal que integra estos grupos.

En el momento de rescatar a una persona debemos tener presente la variable tiempo, pero no en términos cuantitativos exclusivamente, sino también cualitativos. En la guerra el rescate es contra el tiempo, sin tomar en consideración, por lo general, la calidad del rescate. Es cierto que el traslado es muy importante. En un principio, la preocupación en esta materia estuvo centrada en instruir sólo físicamente a los integrantes de grupos de rescate y en tomar medidas tendientes a evitar riesgos. Pero la experiencia nos muestra que esto es insuficiente, incluso peligroso. El personal de rescate debe estar entrenado a través de prácticas, realizadas en forma gradual y progresiva, controlando y observando la reacción de los participantes. Sólo así podremos desensibilizar sistemáticamente a los socorristas frente al miedo. No significa esto que se pretenda realizar una actividad con imprudencia, sino, muy por el contrario, con seguridad y control. Es innegable que en los últimos años se ha creado conciencia al respecto y no se perciben las catástrofes como una quimera. Hoy quiero motivar al lector a través de estas líneas para que evitemos desgracias mayores, capacitando psicológicamente a la población. El resultado que obtengan será humano, social y económico.



## 15.1 PREVENCIÓN Y SEGURIDAD.

En salud hablamos, en la actualidad, de los programas de prevención primaria, y los definiremos como el conjunto de medidas tendientes a evitar que una patología ocurra. Por ejemplo, si quisiéramos bajar las tasas de tifus, salmonellas e infecciones digestivas, tendríamos que modificar la costumbre de regar los árboles con agua potable y las verduras con aguas servidas. Así evitaríamos los cuadros mencionados o al menos bajaría su prevalencia. Pues bien, un programa de prevención primaria en Psicología de la Emergencia como lo expliqué en el cap.IV supone adoptar medidas de seguridad y capacitar teórica y prácticamente a las personas. Teóricamente, con el conocimiento de los diversos fenómenos psicológicos y físicos que ocurren cuando tenemos miedo o angustia; prácticamente, teniendo la experiencia, el control y la desensibilización necesaria frente al peligro. Sólo de esta manera podremos adquirir un conocimiento orgánico, procedural en esta materia. Otra vez, sostengo que muchas desgracias ocurren más por el descontrol de las personas que por el fenómeno que causó la emergencia.

Hace algunos años me tocó concurrir a un llamado de incendio en el sector alto de la capital, donde inofensivamente se inflamó una estufa a parafina en un 2º piso, frente a la caja de escalera. Una niña de 16 años se descontroló y lanzó el artefacto por la caja de la escalera, generando automáticamente un tiraje impresionante que envolvió las dependencias con fuego. Esto llevó a la menor a lanzarse del 2º piso al patio. Resultado, fractura de una pierna. Si hubiera reaccionado con calma, habría evitado este lamentable desenlace.

## 15.2 FASES DE LA EMERGENCIA.

Cuando enfrentamos una situación de emergencia, ineludiblemente pasamos por varias etapas que es preciso conocer. La primera de ellas es la alerta. De un estado de reposo pasamos bruscamente a un estado de energía y activación. Esta etapa será la base y punto de partida de nuestro cometido. En este instante debemos comenzar a economizar energía, para contar con la cantidad suficiente que garantice nuestro eficaz desempeño. La segunda etapa la llamaremos heroica y comienza cuando llegamos al lugar de la emergencia (incendio, derrumbe, etc.), percibimos y reconocemos la naturaleza de la situación y actuamos con nuestras energías redobladas. El organismo tiene más recursos de los que se imagina. Una vieja sentencia sostiene que. «La necesidad crea el órgano». Esto mismo nos ocurre a los miembros de un grupo de rescate en cualquier situación.

Luego viene la etapa de camaradería, en la cual nos regocijamos por haber cumplido. En términos psicológicos es una defensa maníaca frente a lo ocurrido. Estamos contentos: ¡cumplimos! Pero esto no queda ahí. Surge una tercera etapa, la denominamos de desilusión, que en términos psicológicos corresponde a una depresión. Reconocemos en ese instante las pérdidas humanas y materiales. Es en este momento cuando debemos pasar a la cuarta etapa de nuestro plan: la evaluación.

¿En qué consiste? Es fundamental, luego de una emergencia, analizar el contenido. Al respecto, y es nuestra costumbre, lo hacemos en una pizarra y con la siguiente metodología. Toda intervención debe ir precedida del «Me parece que ...», «Me dio la impresión...», etc. Con esto evitamos un quiebre de la relación en el grupo y le damos la posibilidad a nuestro interlocutor de opinar evitando de este modo culpas y desprestigio. Adquirir reputación es difícil. Perder la imagen frente al grupo es fácil, muy similar a la analogía que suelo establecer entre la construcción de un inmueble que demora tiempo considerable y el incendio que en breves instantes consume lo logrado en mucho tiempo. Al respecto me recuerdo de la siguiente historia: "En cierta ocasión una señora le preguntó a un sabio si el comentario que había expresado había provocado algún daño a la persona aludida y en caso de ser así preguntó a este sabio como podía repararlo. El sabio le respondió: Toma esa gallina camina un kilómetro, sácale las plumas una por una y vuelve. La señora hizo la tarea y al cabo de un par de horas volvió y le preguntó al sabio... ¿y ahora que hago? el sabio mirándola respondió: vuelve a caminar el mismo kilómetro y colócale todas las plumas a la gallina, la señora replicó: ¡No se puede!. Pues bien dijo el sabio, tampoco se puede reparar tu comentario".

En la evaluación se deben considerar las diferencias individuales de los integrantes del grupo de rescate.

*"Después de que el barco se hundió,  
todo el mundo sabe cómo se hubiera podido salvar."*  
PROVERBIO ITALIANO

No todas las personas pueden rendir de igual modo. La ventaja de la evaluación es múltiple. En primer término, se produce una retroalimentación en el grupo que a su vez consolida más el trabajo de equipo. En segundo lugar, se decantan las diferencias individuales, hecho que le permite al oficial a cargo, o jefe de grupo, conocer mejor a su personal y así designarlo en tareas específicas de acuerdo a sus condiciones, lo que redundará en una mayor eficiencia, en economía de energías y evitar riesgos innecesarios. En tercer lugar, se liman las asperezas que por la misma naturaleza del trabajo a veces se producen. También cabe destacar que es el momento que tiene el personal para hacer todo tipo de consultas. Aquí nos encontramos con una instancia de vital importancia. La persona a cargo debe dar la suficiente confianza a su personal, instándolo a formular todo tipo de preguntas por elementales que éstas sean. Cobra pleno sentido aquel refrán que dice: «Más vale pasar un minuto por ignorante y toda la vida por sabio, que un minuto por sabio y el resto de la vida por ignorante».

### 15.3 APRENDIZAJE OBSERVACIONAL Y REFUERZO.

Gran parte de nuestro aprendizaje lo obtenemos mediante la observación. Cuando vemos un modelo, tratamos de imitar su conducta, a veces con el modelo presente, lo que los autores llaman imitación propiamente tal, o en otras ocasiones la primera

ejecución de la conducta la hacemos cuando el modelo no está presente. Este último tipo de imitación se conoce con el nombre de imitación diferida. Es fundamental que la persona que realiza un movimiento o labor sea reforzada por el jefe del grupo. Entendemos por refuerzo todo aquel estímulo que aumenta la posibilidad que una conducta ocurra. En los ejercicios de rescate uso siempre un refuerzo verbal diciéndole al voluntario. «¡Muy bien!, ¡Te salió mejor que la vez anterior!» etc. Esto tiene un efecto multiplicador para los observantes. Ellos van a hacer propio el éxito de quien realiza la función. Este proceso se conoce con el nombre de refuerzo vicario o indirecto y constituye una buena modalidad Psicopedagógica en la enseñanza de esta materia.

Por ejemplo, si hacemos una práctica en edificios de altura y utilizamos las escalas aéreas, primero realizar la práctica nos va a servir para que el resto del personal junto con observar, por refuerzo vicario, se sienta estimulado a realizar el mismo ejercicio. En la fotografía estoy a 50 metros de altura, aproximadamente, enseñándole al personal de una empresa a que pierda el miedo a los descensos. Luego de haberme observado se deslizaron sin miedo y con gran destreza todos los integrantes de este grupo. El ejemplo es claro, y muestra y demuestra la importancia de la Psicología tanto en la instrucción como en los actos de servicio.



## 15.4 MOTIVACION PARA SER RESCATADO

La persona que se encuentra atrapada en una situación de emergencia experimenta un cambio importante en su filosofía de vida, en su forma de percibir el mundo y sus sensaciones. A la angustia que vive en esos instantes debe agregársele el dolor físico y la frustración ante su impotencia. Con la llegada del grupo de rescate experimenta una sensación de alivio y de confianza. Algunos la describen como «felicidad». Sin embargo, comienza en este instante algo muy importante: El rescate mismo. Surge en ese

momento la fuerza interna que inicia o da el vamos a la conducta de ser rescatado, que activa el organismo. A esta fuerza interna se le llama motivación. En situaciones de emergencia y específicamente en rescate es conveniente hacer algunas precisiones

La motivación para el rescate puede ser débil o fuerte y estas características marcarán la tónica del cómo será el rescate, vale decir, activo o pasivo. Será activo positivo si el rescatado colabora en todo lo que se le indica, manteniendo la calma. Será activo negativo si sus impulsos autodestructivos «aprovechan la ocasión» para producir un verdadero boicot contra sí mismo; será pasivo positivo si sin hacer esfuerzo mayormente coopera o; pasivo negativo si no colabora y permanece indiferente a la situación. Pero independiente de ello lo más importante es mostrar un cierto desafío en que los pasos a seguir no son demasiado fáciles ni tampoco imposibles. Mostrar que el éxito del rescate es posible, pero no seguro del todo.

Observaciones hechas por algunos integrantes de grupos de rescate sostienen que en algunas ocasiones, la falta de motivación por la vida, lleva a las personas a entregarse. Es decir, por una parte se debe acortar el tiempo al máximo y simultáneamente mantener el interés por el rescate y la motivación por la vida. Recuerdo que hace algunos años quedé atrapado por un derrumbe de tierra un obrero. En los instantes que cavaba un túnel bajo el pavimento, cedió el terreno y sólo su cabeza quedó milagrosamente fuera. La labor de rescate duró aproximadamente cuatro horas. El estado anímico del atrapado fluctuó entre llanto, chistes y solicitud a viva voz de que lo mataran. Pero también en algunos pasajes mostraba una verdadera



entrega a la circunstancia. Durante todo el rescate empleamos lo que llamo «el estímulo distractor», que no es otra cosa que hablar de cosas superfluas o recurrir al registro anecdótico, magnificando hechos. Paralelamente se está realizando el rescate, pero sin decirle que «se salvó», porque en ese momento su organismo se puede desmotivar, sabe con qué consecuencias. Observaciones realizadas por integrantes de grupos de rescate norteamericanos indican que las personas atrapadas se aferran al último hálito de vida. Es decir, es siempre importante mostrar posibilidades, pero mantener la participación activa (física) o pasiva (psicológica) por parte de la víctima.

En el momento en que efectuamos el rescate debemos tener siempre presente que éste debe ser gradual y progresivo. Debemos, poco a poco, ir cambiando la filosofía de vida del afectado. Esta modalidad de algún modo favorecerá no tan sólo la vida psíquica de los afectados, sino también contribuirá a evitar un estado de shock.

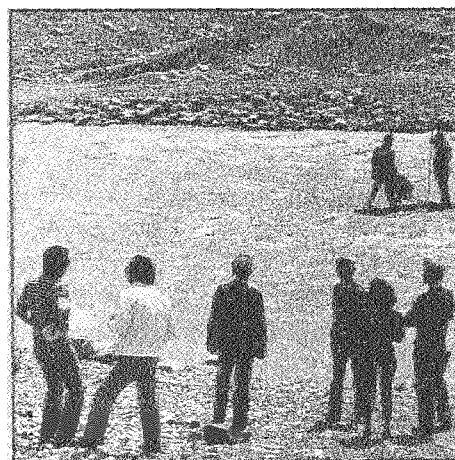
## 15.5 RESCATE Y TRANSPORTE DE VICTIMAS

*"Podemos recuperar el terreno perdido.  
El tiempo perdido, no."  
NAPOLEON*

La variable tiempo constituye uno de los factores más importantes en la labor de rescate. Sin embargo, debemos hacer algunas precisiones.

Más allá de un tiempo cuantitativo, se debe realizar el rescate considerando un tiempo cualitativo. Estas dos nociones no se contraponen; muy por el contrario, se complementan. En la medida que el personal de rescate cuente con los elementos y preparación necesaria en materias tales como primeros auxilios y psicología, podrá acortar el tiempo cuantitativo y, por lo tanto, brindar un rescate que signifique recuperar a la persona en las mejores condiciones.

«En la 1ª Guerra Mundial el transporte y rescate de heridos era entre 12 a 18 horas después de ocurrido el trauma y un 85% de las personas moría; en la 2ª Guerra el tiempo de transporte se acortó entre 6 a 12 horas y el porcentaje bajó a un 58%. En la Guerra de Corea la



reducción fue significativa, llegando a establecerse un promedio de 2 a 4 horas y las muertes llegaron a un 24%. En Vietnam con el uso del helicóptero y modernos equipos el tiempo fue de 1 hora y la mortalidad disminuyó al 17%» (4).

Desde el punto de vista psicológico es fundamental el contacto interpersonal que se establezca con el afectado en un rescate. Cualquiera sea su naturaleza distinguimos tres grupos bien definidos en una emergencia.

Las víctimas, cuya situación es prioritaria para el rescate ya que física y psicológicamente están afectados, lo que los hace ser dependientes del grupo de rescate. Especial mención merece con este grupo el contacto físico que se entable. Una persona atrapada, junto con depender absolutamente, en términos psicológicos, regresa a la niñez y al igual que a los niños, lo que un adulto les dice, lo cree. El tomar de la mano a un afectado, facilitará el rescate. Simultáneamente, se debe minimizar la magnitud de lo ocurrido con frases como las siguientes: «No es tanto, da la impresión que fuera mucho...». Explicar siempre al afectado lo que se va a hacer ya que, el temor a lo desconocido, la vivencia y percepción de que se está haciendo algo que uno no conoce, genera mucha angustia y miedo. Muchas veces me ha correspondido realizar lo que hoy cuento y el éxito es total, el rescate se facilita. Otro aspecto muy importante se refiere al tono de voz que se debe emplear con los afectados; éste debe ser siempre calmado y seguro, al mismo tiempo hay que evitar todo tipo de acciones o gestos que generen suspicacia en los afectados. Enfatizo este aspecto ya que por lo general se habla en estos casos en forma apresurada, lo que «acelera aún más», produciendo más desorganización. La seguridad del grupo de rescate será decisiva en la gestión, pues la imagen que exteriorizamos frente a las personas presentes en una emergencia será interiorizada por ellos y de un modo muy especial por las víctimas que suelen estar hiperatentas cuando están conscientes, a lo que se va a realizar.

El segundo grupo lo componen los observadores. Existen dos tipos de observadores: los colaboradores positivos, que pueden cumplir más de alguna tarea, y a veces muy eficientemente, y los colaboradores interferentes. A éstos déles siempre alguna misión, incluso inútil, con el fin de hacerlos sentirse importantes y a la vez para sacárselos de encima.

Si el grupo de rescate está bien entrenado, exteriorizará una imagen que los presentes interiorizarán como segura y tranquilizante. En este sentido, el factor psicológico junto al dominio técnico de sus elementos, es fundamental. Para el final he dejado al grupo más importante: Me refiero al grupo de rescate. Las exigencias que el mundo contemporáneo nos impone y las actuales circunstancias donde los riesgos son cada día mayores, hacen necesaria la existencia de grupos excelentemente preparados en lo técnico y psicológico para enfrentar estas contingencias. La selección de personal constituye el primer eslabón, la capacitación la base y el control de la



conducta personal su esencia. Cuando somos avisados que ha ocurrido una emergencia, comienza el acto del servicio para nosotros y en ese instante la economía de energía que es nuestro propulsor, debe economizarse. Nada sacamos con agotarnos antes de actuar. La diferencia en tiempo entre comenzar corriendo y hacerlo en forma rápida pero serena, es mínima; los riesgos que corremos por actuar precipitadamente son enormes. El grupo de rescate no sólo debe estar preparado en lo técnico, sino contar con lo que he llamado el «entrenamiento a presión», que consiste en someter a un gran estrés al personal en los entrenamientos, con el fin de obtener, pese a las interferencias psicológicas, el mismo rendimiento que sin estrés. Muchas veces nos corresponde ver personas que dominan sus elementos: sin embargo, frente a una emergencia se bloquean emocional e intelectualmente. Los estímulos emocionales producen una acción del hipotálamo sobre el cuerpo. Las imágenes, por ejemplo, de un terremoto producen cambios orgánicos. Visualice un gran temblor y reflexione acerca de lo que siente. El entrenamiento a presión debe comenzar con el dominio de los objetos que utilizamos y luego en una segunda etapa, con ejercicios de imaginación, para luego concluir con prácticas estresantes.

## 15.6 REACCIONES Y EFECTOS PSICOLOGICOS DE LAS PERSONAS EN ESPACIOS CONFINADOS.

*"Mi mayor deseo es estar otra vez en casa, poder circular con entera libertad, moviéndome, y por fin volver a la escuela bajo la dirección de mis profesores"*

ANA FRANK

Una de las situaciones más traumáticas que puede experimentar una persona es la de sentirse atrapado. Desde etapas iniciales del desarrollo, si se le impide a un lactante mover sus brazos este reacciona con gran ansiedad; adultos que han permanecido en espacios cerrados con amenaza inminente de falta de oxígeno y con ausencia de color al frente, describen su experiencia como terrible. La construcción actual, urbana, rural o industrial expone al hombre a enfrentar emergencias y a la posibilidad de quedar en un espacio confinado.

Si bien los servicios de utilidad pública, encargados de los rescates, cuentan con elementos y técnicas adecuadas para efectuar su labor, es importante perfeccionar los procedimientos con el fin de obtener mejores resultados no tan solo en la evacuación, sino también en el estado psicológico del atrapado. Este aspecto ha asumido en la actualidad tal relevancia, que en U.S.A se ha introducido una técnica psicológicas llamada "realidad virtual", con la que rápidamente se pueden superar fobias por ejemplo a los espacios cerrados y que consiste en simular un ambiente amenazante a través de un computador en el cual un paciente ingresa y vence su temor.

Por espacio confinado entendemos todo aquel lugar con salida limitada y potencialmente con falta de oxígeno más presencia de riesgo físico o psicológico que genere claustrofobia o al menos temor patológico. Observaciones y evidencias en torno al tema, revelan que el aumento de lactato de sodio produce ansiedad que en grado máximo puede descontrolar a la persona hasta límites increíbles. No obstante lo anterior, las personas entrenadas junto con adquirir una mayor tolerancia a los efectos del lactato de sodio, cumplen un rol tranquilizador frente a las víctimas.

Como sabemos, estar atrapado o permanecer en un espacio confinado, es una situación que genera gran ansiedad. Debemos aproximarnos a la mejor alternativa para disminuir en estos casos el sufrimiento de los afectados. Cabe preguntarse si es posible hacerlo y como. Ana Frank en su biografía nos da testimonio de como se generan mecanismos de adaptación y compensación en estos casos; los seres humanos tenemos una enorme cantidad de recursos que utilizamos en situaciones límites o de extrema crisis. La psicología por su parte, basada en la evidencia y en la investigación, nos otorga técnicas que permiten soportar estos estados. La intención paradójica, técnica explicada en el capítulo atinente al tema, es una herramienta de autoaplicación que reduce la ansiedad; la derreflexión técnica que consiste en aceptar que se siente miedo o temor es también otra alternativa.

En el caso de los socorristas es fundamental su entrenamiento en áreas con restricción física y con dificultades de desplazamiento.

Se pretende que el socorrista se concentre en el rescate y no en el encierro, así podrá en un momento determinado tomar decisiones tácticas y no emocionales; lógicas y no impulsivas, subordinando la ansiedad propia que generan estos espacios a la tarea correspondiente.

Levenzon 1995 (11), sostiene que los socorristas se ven enfrentados a un "nuevo desafío" que quizás desde el punto de vista de su magnitud pudiera interpretarse como un fenómeno de menor repercusión, ya que pareciera afectar a un segmento de la población muy reducido y que son aquellos que desarrollan sus actividades laborales en faenas de riesgo específico, como la minería, construcción, refinerías, etc. Sin embargo, el desarrollo experimentado en áreas como la industria manufacturera y la ingeniería de vanguardia nos permite detectar que el círculo se extiende hacia otros sectores.

El estudio de los efectos que arrastran los desastres en estructuras colapsadas y la complejidad del rescate en espacios confinados, es una actividad muy interesante e importante de abordar. Sin embargo, la ausencia de una política clara al respecto es preocupante. El desarrollo de esta política pasa por

---

definir los sectores involucrados y los planes operativos de modo que participen todos los sectores involucrados en el problema. Si se habla de sectores involucrados se habla de "todo el país", si se quiere saber a cerca de los índices de frecuencia y sectorización se cuenta con estudios y estadísticas.

En la actualidad se está comenzando a abordar este problema lo que significa un paso importante en un tema tan candente como el mencionado que implica poner a prueba a todos los organismos de la comunidad.

Actuar ante situaciones de derrumbes sean estos masivos o no, implica resolver un problema con una enorme presión psicológica, a la cual se suma el poco personal capacitado para ejercer funciones de líder. Debemos entender que las faenas de rescate, implican una lucha del socorrista contra los efectos de la naturaleza, contra la ansiedad de las víctimas y contra los estragos de la emergencia.