

# **COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

---

**Angel Martínez Moreno**  
[www.aduma.cat](http://www.aduma.cat)

## EL CONCEPTO DE EMERGENCIA

---

La emergencia constituye una situación o un suceso que sobreviene de forma inesperada y que provoca una situación que es percibida como peligrosa y que requiere una respuesta inmediata para disminuir o anular sus posibles efectos.

En el entorno sanitario una emergencia es por ejemplo el agravamiento repentino de un paciente o la aparición de un accidente fisiológico pone en riesgo la vida

La emergencia supone una perturbación que puede ser total en el orden de un ambiente determinado: tanto en sus aspectos materiales como de seguridad, de salud, sociales y psicológicos. Por lo tanto requiere respuestas que atiendan a todos estos aspectos.

La emergencia supone el rompimiento de un orden y su ello genera, por tanto, un desequilibrio tanto psicológico como social.

# EL CONCEPTO DE EMERGENCIA

A diferencia de la emergencia, un **desastre** es un acontecimiento rápido y dramático de carácter repentino, perturbador del orden y con efectos negativos graves cuyas consecuencias pueden prolongarse en el tiempo. Las consecuencias del desastre pueden considerarse en tres categorías:

- ▣ daños personales,
- ▣ destrucción y
- ▣ desorganización social.

Una **catástrofe** constituye un grado superior del desastre. Es un acontecimiento natural o humano que produce muerte y destrucción a gran escala.

## **FASES TEMPORALES EN LAS EMERGENCIAS:**

---

- 1.- Fase aguda:** inmediatamente después de la ocurrencia del suceso. Aparte de los daños personales y materiales hay que tener en cuenta que existirán personas afectadas que también pueden requerir atención: testigos, familiares, supervivientes, etc..  
Las necesidades predominantes en esta fase son las médicas las de protección y las de apoyo psicológico.
- 2.- Fase de transición:** Las necesidades fundamentales suelen ser de información y administrativas además de las de apoyo psicológico y social.
- 3.- Fase de largo plazo:** apoyo psicosocial y si es necesario material para el mantenimiento o recuperación de la vida cotidiana.

## CONDUCTA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

---

Elementos estructurales que determinan la conducta humana en las emergencias:

- ▮ Supone una situación de estrés para la que generalmente las personas no disponen de entrenamiento ni de referencias históricas utilizables.
- ▮ Las emergencias ponen a las persona y a los colectivos humanos ante situaciones de crisis. Ello implica que de su respuesta dependerá, en gran medida, la evolución de los acontecimientos posteriores.
- ▮ Dado que las emergencias cuando devienen en desastres suponen perdidas para las personas, gran parte de su comportamiento puede ser entendido como formando parte de un proceso de duelo.
- ▮ Cada situación de emergencia tiene una dinámica evolutiva propia.

## CONDUCTA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

---

- **El estrés como un componente básico de la respuesta humana ante las emergencias:**
- Hans Selye define el estrés como: la respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. Denomina a esta respuesta Síndrome General de Adaptación. Se desarrolla en tres etapas:
- **1.- Reacción de alarma:** En esta etapa el organismo moviliza todos los recursos de que dispone (activación del sistema simpático-adrenal implicado en las conductas de lucha y de huida); se percibe el impacto de los estímulos; y se reacciona movilizandolos recursos defensivos ante lo que se percibe como una agresión.
- **2.- Resistencia:** Si se percibe que la amenaza persiste el organismo se prepara para resistir durante el tiempo necesario y sobrevivir.
- **3.-Agotamiento:** Cuando el organismo no puede mantener la resistencia necesaria cede y muere.

## CONDUCTA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

---

La situación de emergencia constituye un agente de estrés.

Las acciones, tanto cognitivas como emocionales y conductuales que realiza una persona para abordar la situación estresante se considera como el afrontamiento del estrés. En el nivel individual depende de diferentes factores que determinan estrategias específicas (*coping strategies*) que pueden combinarse entre sí. En primer lugar la persona realiza una evaluación, que incluye componentes tanto cognitivos como emocionales, que determinan la elección (no siempre reflexiva) de una estrategia de respuesta.

## CONDUCTA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

---

- ▮ **Estrategias de respuesta al estrés:** Lazarus y Folkman (1986) han planteado las siguientes estrategias de respuesta:
  - ▮ **Confrontación:** el individuo toma la iniciativa para realizar conductas tendentes al control y la modificación de la situación estresante.
  - ▮ **Autocontrol:** esfuerzo de la persona por controlar la expresión de las propias emociones.
  - ▮ **Búsqueda de apoyo social:** busca de información o de la implicación de otras personas para obtener apoyo emocional o recursos.
  - ▮ **Planificación:** análisis de la situación a fin de preparar posibles acciones a realizar



## CONDUCTA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

---

- ▣ **Reevaluación positiva:** Búsqueda de nuevos significados a lo que ocurre. La persona intenta comprender la situación desde otros puntos de vista diferentes al inicial, de manera que esta maniobra le permita identificar aspectos positivos de la situación.
- ▣ **Aceptación de la propia responsabilidad y conductas de compensación de los daños causados.**
- ▣ **Evitación:** conductas de alejamiento físico y emocional de la situación estresante.
- ▣ **Negación:** no consideración de la existencia de la situación de estrés. Se actúa como si no existiese
- ▣ **Vigilancia:** se atiende especialmente a los propios síntomas y a las consecuencias personales de la situación y no a la situación misma y a las oportunidades de abordaje de la misma para modificarla.

## PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Aunque existen una gran diversidad de situaciones de emergencia y ello determina de manera relevante, tanto los contenidos como la secuencia de los comportamientos de las personas para afrontarlos, podemos establecer un esquema genérico que toma como referencia situaciones que se caracterizan por implicar un impacto repentino, imprevisto y de alcance limitado en cuanto a sus efectos totales.

- ▣ **1.- Fase de impacto**
- ▣ **2.- Fase de reacción**
- ▣ **3.- Fase de resolución**

# PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## **1.- Fase de impacto (1)**

También denominado *periodo sensible inicial y conmoción inhibición* Se caracteriza por todas o algunas de las siguientes manifestaciones:

- Sobrestimulación sensorial que se percibe como dolorosa y que deviene en un estado de confusión (estado crepuscular psicógeno).
- Experiencia de muerte
- Sentimiento intenso de vulnerabilidad
- Puede encontrarse en situación de agitación descontrolada o por el contrario bloqueado en su capacidad de respuesta activa (inhibición).
- Sentimientos de inseguridad, terror, miedo, ansiedad y angustia)
- Las conductas que se producen en esta fase pueden ser diferentes en las distintas posiciones o zonas a las que afecta la emergencia

# PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## 1.- Fase de impacto (2)

**Zona de impacto directo**, es la de mayor incidencia del agente perturbador, donde se producen los daños más graves y donde podemos esperar el máximo grado de desorganización.

Son probables aquí conductas individuales de inhibición, estupor y conmoción.

En el plano colectivo son frecuentes los fenómenos de *éxodo centrífugo*.

**Zona de destrucción**, que es el espacio adyacente a la zona de impacto directo y se encuentra también afectada.

Las reacciones individuales más probables son las de inquietud, inseguridad e indecisión.

En el plano colectivo son frecuentes el éxodo centrífugo y la propagación de pánico.

**Zona marginal**, que es la periférica del desastre o la emergencia. Aquí las destrucciones materiales y los daños personales son menores y más leves. La incidencia de síntomas psicológicos, sin embargo es muy significativa. La intensidad de la desorganización social es ligera o moderada.

Las reacciones individuales más probables son la inquietud, la inseguridad, la indecisión y los rumores acerca de lo ocurrido o de lo que se teme que pueda pasar.

En el plano colectivo son frecuentes los rumores y la confluencia entre quienes están afectados por el éxodo centrífugo y quienes se disponen a ayudar a las zonas más próximas.

**Zona exterior**, que no se encuentra afectada directamente y mantiene un nivel normal de organización social.

Las reacciones individuales más frecuentes son las de ofrecimiento de ayuda, la lástima y la curiosidad.

En el plano colectivo son frecuentes los movimientos de equipos de socorro, y la afluencia de familiares y de curiosos circulando hacia las zonas afectadas.

# PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## **2.- Fase de reacción (1)**

Se caracteriza por la presencia de todas o algunas de las siguientes manifestaciones:

- ▣ Mantenimiento del estado de desorientación que puede aumentar en función de factores a los que contribuyen, entre otros, los siguientes factores
  - ▣ Percepción del cambio en los estímulos externos. Tras una catástrofe se puede producir el silencio y la desaparición de sonidos con los que las personas se encuentran familiarizados. Esto puede ocurrir también porque el ruido ha generado sordera en la persona.
  - ▣ Dificultad para encontrar referencias físicas en un entorno que se ha transformado drásticamente.
  
- ▣ Desrrealización
  
- ▣ Aumento de la inseguridad y la angustia

## **2.- Fase de reacción (2)**

- A nivel colectivo se pueden presentar situaciones de interrupción de las normas y aparecen fenómenos de shock colectivo que implican indecisión y sentimientos de inseguridad. En esta situación los colectivos humanos son altamente influenciados de manera que tienden a agruparse alrededor de líderes que pueden ser espontáneos y que pueden facilitar el afrontamiento de la situación
- Se trata de una fase que dura habitualmente pocas horas y que permite que la mayor parte de las personas implicadas vuelvan a una relativa normalidad psicológica.

## PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

### **3.- Fase de resolución**

- Se caracteriza por la presencia de todas o algunas de las siguientes manifestaciones:
- Reorganización, que implica la recuperación del autocontrol y de la capacidad para percibir la realidad de forma no distorsionada, tanto individual como colectivamente.
- Los individuos son capaces de controlar sus emociones y de ser conscientes de sus recursos que utiliza para ayudarse a sí mismo y a los demás.
- En esta fase aparecen conductas altamente altruistas (heróica) de rescate y apoyo a los demás con un aprovechamiento óptimo de recursos, aunque sean escasos. El comportamiento altruista se

## PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

### **Reacciones posteriores**

#### ***1.- Idealización***

Puede durar varias semanas y generalmente se sobreestiman los recursos colectivos disponibles para las víctimas y ello genera un optimismo que no siempre está justificado en la práctica

Los damnificados directos muestran gran energía en la reparación de los daños o en la reconstrucción de proyectos. También el resto de los colectivos, con alguna vinculación, utilizan energía y recursos en la ayuda en abundancia.



# PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## Reacciones posteriores

### **2.- *Desilusión***

Se produce a partir de semanas o incluso algunos meses después de la situación de emergencia o desastre. Se caracteriza por la aparición de las primeras manifestaciones de frustración. El estrés mantenido durante mucho tiempo es difícil de gestionar y progresivamente se reduce el apoyo organizado.

Disminuyen las manifestaciones de solidaridad.

En los afectados aparecen síntomas de desesperanza e indefensión, así como ansiedad, negativismo, actitudes impulsivas e incluso agresividad y episodios de violencia.

## PROCESO GENÉRICO DE COMPORTAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

### Reacciones posteriores

#### **3.- Reconstrucción**

Puede durar indefinidamente en la vida de las personas afectada. Estas asumen la situación y planifican de manera realista sus vidas sin contar con apoyos sociales especiales que ya no se activan.

En el largo plazo pueden aparecer fenómenos como los conocidos como *mentalidad postcatástrofe* que implican para las víctimas la resignación y aceptación de las secuelas y, en muchos casos, la dependencia de apoyos institucionales (dependencia de las poblaciones asistidas) que, en ocasiones, dificultan la recuperación de la autonomía personal.

En el primer momento de impacto de la emergencia podemos identificar diversidad de reacciones.

- ▣ Entre el 10 y el 15% de las personas, permanecen cercanas unas a otras, mantienen la calma y analizan las posibilidades racionales de elaborar planes de acción realistas.
- ▣ El 75% presenta conductas desordenadas y de manifiesto desconcierto.
- ▣ Entre el 10 y el 15% manifiestan ansiedad, confusión pánico, paralización histérica, etc.

## CONDICIONANTES INDIVIDUALES DEL COMPORTAMIENTO EN EMERGENCIAS.

Cuanto mayor es el nivel de instrucción académica de las personas, muestran mas autocontrol emocional y posibilidades de cooperación

Cuanto más jóvenes sean las personas más probable es encontrar conductas desinhibidas y desordenadas. Así es fácil pasar del desconcierto al miedo y de este al pánico. A más edad es esperable más autocontrol y cooperación. En personas mayores: menor capacidad de reacción, lentitud e inseguridad.

Personas con muy buenas condiciones físicas pueden asumir riesgos excesivos..

Las personas casadas (o equivalente) en presencia de sus parejas manifiestan mayor autocontrol y cooperación que las personas solas.

Cuando las personas perciben que no hay posibilidades de escape se genera indefensión y ésta provocará conductas autoagresivas paralizantes o desesperadas.

## CONDICIONANTES INDIVIDUALES DEL COMPORTAMIENTO EN EMERGENCIAS.

En situaciones de emergencia las personas tienden a buscar refugio en el grupo y a no asumir las responsabilidades de su conducta. La despersonalización constituye el origen de las reacciones de pánico que se contagia por sugestión.

En grandes aglomeraciones de gente, los espacios cerrados y el hacinamiento (menos de 50 cm. entre persona y persona) pueden generar conductas agresivas y ansiosas.

Si no existe un referente de liderazgo claro en el grupo, éste puede emerger de manera espontánea y organizar la acción colectiva.

## EL PROCESO DE RESPUESTA INDIVIDUAL EN EMERGENCIAS.

**1.- Percepción del riesgo.** Se reconocen señales de peligro como amenazantes. A mayor cantidad de gente menor capacidad de identificar las señales de alarma (fenómenos de inhibición social, disolución de responsabilidad y emulación).

### **2.- Proceso de evaluación individual del riesgo:**

**2.1. Comprobación.** Se calibra la importancia de las señales de riesgo. Si son ambiguas y la persona está en presencia de otros puede infravalorarlas e inhibir su respuestas provocando alarmas tardías.

**2.2. Definición.** Se relacionan las señales con los riesgos personales y para el entorno.

**2.3. Evaluación.** El individuo hace una estimación (subjetiva de la gravedad de la situación y de las señales de alarma. La evaluación determina las primeras decisiones: huir, afrontar, cooperar, etc. El proceso es influido por : la conducta de los otros, la información disponible, experiencias anteriores, etc.

**2.4. Compromiso.** Se inician los mecanismos de respuesta y se actúa. Si se tiene éxito: relajación de la tensión (aunque continúe la alarma) aumentando la “sensación de control”

**2.5.- Reevaluación.** Sin no se tiene éxito o la actuación es insuficiente se produce frustración. En el nuevo intento de acción la persona actúa de forma menos selectiva: hacer alguna cosa aunque no sea eficaz cuando se sobrepasa el nivel de adaptación.

## EL PROCESO DE RESPUESTA INDIVIDUAL EN EMERGENCIAS.

### **La respuesta emocional :**

El grado de excitación emocional puede llegar a inhabilitar a las personas para actuar, analizar la situación tomar decisiones o implementarlas. Las emociones intensas de miedo pueden paralizar las funciones de procesamiento y análisis de información.

La escalada emocional que se puede producir con frecuencia en situaciones de emergencia es : miedo...ansiedad...angustia...pánico.

Estas emociones generan respuestas saturadas de emoción que se pueden traducir en:

**1.- Conmoción /inhibición / estupor.** El individuo no puede reaccionar y se paraliza

**2.- Agitación:** las reacciones fisiológicas, cognitivas se disparan y el individuo es incapaz de autocontrolarse.

## **LA RESPUESTA COLECTIVA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

Consideramos respuesta colectiva a la actuación de un grupo de personas que responden simultáneamente a un estímulo común.

En situaciones de emergencia los grupos, que generalmente son transitorios, no disponen de organización formal y han de responder ante un conjunto de circunstancias no habituales ni convencionales para las que se carece generalmente de entrenamiento anterior.

Suele ser espontánea

Las diferencias individuales se ignoran y se considera a todos los miembros iguales



## LA RESPUESTA COLECTIVA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

El espacio privado se reduce y se invade el de los otros.

Los individuos se perciben anónimos.

Las personas se tornan volubles, espontáneas, altamente sugestionables y emocionales.

Si no aparecen líderes espontáneos o formales la conducta colectiva tiende al caos y al desorden

El colectivo es inestable y no pueden mantenerse durante largos períodos de tiempo. Se sitúan en el presente y no siguen acciones planeadas

# LA RESPUESTA COLECTIVA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## TIPOS DE COLECTIVOS (MASAS Y MULTITUDES)

- 1.- Casuales:** coinciden en un espacio pero no tienen ninguna estructura. Las características comunes de los participantes son mínimas o nulas (ej. un centro comercial).
- 2.- Convencionales:** resultado de una acción planificada. Se reúnen con un objetivo o interés coincidente (ej. un teatro, un acontecimiento deportivo).
- 3.- Expresivos:** Se concentran alrededor de un acontecimiento con carga emocional pero con fronteras difusas (ej. concierto de rock, un festival de cine).
- 4.- Activos:** Se reúnen para ejercer o manifestar su fuerza y generar influencia (ej. una manifestación, una concentración de protesta,)

## **El caso del PÁNICO como fenómeno colectivo (1)**

**Se trata de un fenómeno de agitación inadaptada que puede acompañarse de violencia y agresividad si surgen obstáculos para la huida de las personas.**

**Provoca la ruptura de las normas sociales de la cooperación y de las conductas de solidaridad y ayuda. Las personas, empujan pisotean agreden y intentan salvarse individualmente sin considerar valores sociales.**

## **LA RESPUESTA COLECTIVA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

### **El caso del PÁNICO como fenómeno colectivo (2).**

**Condiciones para que se produzca el pánico:**

**Confluencia de un gran número de personas en relación al espacio disponible**

**Contacto físico entre los individuos**

**Que exista conflicto entre impulsos. Personan que optan por un método y personas que no lo respetan guardar el turno o saltarse los turnos)**

**Que exista la opción cierta de ejecutar el impulso: salir de un espacio cerrado o quedarse atrapado en él**

# LA RESPUESTA COLECTIVA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## El caso del PÁNICO como fenómeno colectivo (3)

### El proceso del pánico:

**1.- Período precrítico:** temor exagerado al peligro.

**2.- Período de crisis:** Impresión de encontrarse en el centro de la catástrofe, en el lugar de mayor peligro. En este período la mayoría permanece aturdida, una minoría conserva la calma y otra minoría presenta reacciones extremas.

**3.- Período de vacilación:** valorar la situación y tomar decisiones rápidamente. Alta influenciabilidad, comportamientos expresivos extremos de emocionalidad. Si la situación se mantiene en el tiempo puede producirse shock y el pánico no continúa. Si acaba la amenaza aparecen roles de apoyo social en el colectivo.

**4.- Período postcrítico:** estrés postraumático

## CRITERIOS GENERALES DE PREVENCIÓN Y DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

Necesidad de considerar los factores condicionantes del comportamiento colectivo. Para ello tener en cuenta:

- 1.- El tipo de público, considerando la experiencia de participación en actos similares, la emocionalidad de las actividades los objetivos del acontecimiento, etc.
- 2.- Las condiciones el entorno y de los desencadenantes de la emergencia, considerando: velocidad de propagación, condiciones físicas del espacio, accesibilidad a las salidas de emergencia, influencia de las percepciones sensoriales (ahogo, calor, humo, etc.).

## CRITERIOS GENERALES DE PREVENCIÓN Y DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

### **La intervención (1):**

Las normas de actuación en caso de emergencia han de ser conocidas y accesibles.

La información es un factor higiénico, es decir, su existencia no garantiza el éxito pero su ausencia aumenta la probabilidad de fracaso.

Si la información aumenta la sensación de que lo que puede ocurrir está previsto, hace que se intensifique la sensación de control en los individuos y que atiendan mejor a las instrucciones cuando se producen.

La información ha de ser explícita, sencilla, fácilmente comprensible por los receptores y fácil de retener.

## CRITERIOS GENERALES DE PREVENCIÓN Y DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

### **La intervención (2):**

Las fuentes han de ser creíbles.

Los contenidos han de repetirse con frecuencia pero no en exceso porque ello podría aumentar la percepción de alarma.

Los contenidos han de ser coherentes entre si y coherentes con las experiencias que las personas están percibiendo.

Ha de ser adecuada al nivel de instrucción, costumbres y valores de las personas.

El canal de transmisión ha de ser eficaz y siempre que se pueda utilizar más de un canal.



## CRITERIOS GENERALES DE PREVENCIÓN Y DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

### **La intervención (3):**

La interrupción de la comunicación puede generar situaciones de acentuación del caos. La ausencia de mensajes se interpreta como ausencia de control.

Los mensajes de alarma y alerta han de haber sido formulados previamente a la situación de emergencia y vincularse a acciones concretas a llevar a cabo por los equipos de auxilio o por las personas del colectivo.

Necesidad de que la información contenga referencias a la situación concreta: que ha ocurrido, qué va a ocurrir y que se está haciendo al respecto.

Identificar claramente el tipo de emergencia en el que se encuentra eliminando la ambigüedad respecto a la naturaleza de los posibles riesgos.

## **La intervención(4):**

Transmitir seguridad y calma.

Evitar las formulaciones negativas de los mensajes. En lugar de decir lo que no ha de hacerse, ser claros en la exposición de lo que se pide que se haga.

Identificar, cuando sea posible, a las persona o personas que se están haciendo cargo de la situación señalando su competencia profesional al respecto.

## CRITERIOS GENERALES DE PREVENCIÓN Y DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

### **La intervención(5):**

La información ha de ser tranquilizadora y considerar la incidencia específica del estado emocional de las personas.

Identificar los rumores que se producen entre el público y que pueden crear desesperación y contrarrestarlos de manera específica cuando sea posible.

Dispersar a la muchedumbre en grupos más pequeños.

Establecer canales para dirigir los desplazamientos.

Procurar que las actuaciones de los líderes sean coherentes porque ellos actúan como modelo para el resto del colectivo.