

Conducta humana en los incendios

EL PANICO

El Programa de Investigación sobre la Conducta Humana en los Incendios (PI 2/81), desarrollado por el Departamento de Investigación del Instituto Heráclito de la Universidad de Oviedo, establecía como punto de partida la distinción entre Conducta Individual y Conducta Colectiva. Respecto a la primera, el *miedo* se presentaba como un factor decisivo y determinante para el desarrollo de la Conducta Individual sometida a una situación de incendio. En este artículo, analizaremos el *pánico* como una de las consecuencias de la Conducta Humana Colectiva en tales situaciones, pero queriendo romper la línea que separa tradicionalmente lo individual de lo colectivo. El Pánico se plantea aquí como una Conducta racional del individuo que, formando parte de una multitud se encuentra sometido

DOLORES DIAZ PAZ. INSTITUTO HERACLITO
Grupo Universitario de Protección Contra-Incendios UNIVERSIDAD DE OVIEDO



a una situación de entrapamiento, donde la escasa infraestructura de condiciones de protección contra incendios motiva que la propia multitud represente un obstáculo primordial para la propia salvación.

HISTORIA Y CIENCIA

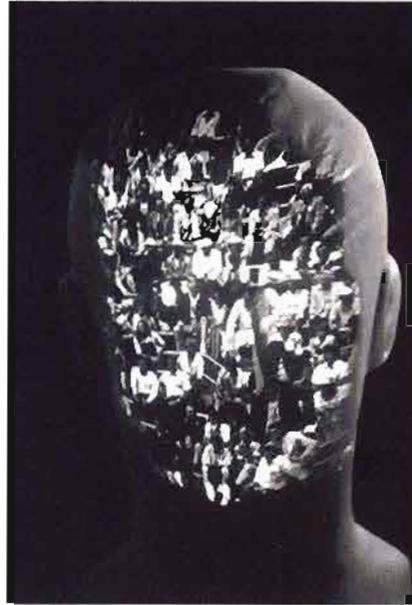
El comportamiento humano frente a las catástrofes de cualquier tipo plantea problemas sociopsicológicos tan importantes que merecen una atención especial a la hora de elaborar tanto las Reglamentaciones sobre Prevención y Protección Contra Incendios como los Planes de Emergencia.

El gran problema del PANICO se sitúa de lleno en el campo de la psicología colectiva, sin embargo hunde muy profundamente sus raíces en los principios de la psicología individual. Por ello, hemos de lamentar la falta de interés manifestada por numerosos autores en torno a los fenómenos colectivos y afirmamos con Roger W. Brown que rehusar el planteamiento de estos problemas es "frustrar al público en una de sus principales esperanzas, en la investigación científica de la psicología social".

Sin embargo, la antigüedad clásica, fuente evidente de nuestra cultura, nos aporta gran profusión de imágenes de fenómenos de multitud, incendios de capitales, etc. En la literatura griega y romana se encuentran de este modo mil episodios de entusiasmos populares, pánicos, sublevaciones, etc.; páginas en las que se subraya el papel de los cabecillas, que saben excitar (Tito Livio) o calmar, y se reconoce e incluso analiza el proceso de los rumores y se denuncia irónicamente las racionalizaciones y las consecuencias de la cobardía humana (César).

No obstante, la psicología de las multitudes es una idea moderna, que no aparece apenas hasta el siglo XIX de la mano de los filósofos G. Tarde (1890) y, sobre todo, Gustave Le Bon, autor de la "Psychologie des foules" (1895) que ejercerá la mayor influencia en planteamientos posteriores prolijos en definiciones y perspectivas teóricas.

La confusión de conceptos es enorme y quizás haya contribuido a ello el abuso en la utilización de es-



El gran problema del pánico se sitúa de lleno en el campo de la psicología colectiva, sin embargo hunde muy profundamente sus raíces en los principios de la psicología individual.

los términos por los diferentes medios informativos.

Se habla de que... "muere al caer de un sexto piso huyendo del fuego que se había declarado en una mesa camilla de la sala de estar. La mujer presa del pánico quiso saltar a una terraza contigua cayendo al vacío donde resultó muerta en el acto. El marido de la víctima, que también estaba en la vivienda, sólo resultó un poco chamuscado" (Córdoba, EFE, 28 de febrero de 1984).

He aquí una "reacción individual" típica de "huida hacia adelante"

"La explosión de un cohete de feria alrededor de las 4 de la madrugada de ayer, sembró el pánico entre los vecinos de la calle A1 de Gijón, quienes, ante la posibilidad de que se tratará de un nuevo artefacto explosivo, alertaron a la policía". (*La Voz de Asturias*, 18 de agosto de 1984)

¿No debería decir "alarmó a la población"? ¿Hay tan poca diferencia entre alarma y pánico? He aquí una reacción individual de cierto número de personas, pero simultánea.

Hasta aquí lo que se refiere al lenguaje "coloquial" o "periodístico", sin embargo diversas entidades internacionales en materia de protección consideran que el pánico se produce cuando "una masa de individuos, encerrados en un espacio en el que surge bruscamente un peligro muy temido, real o imaginario, se encuentra sometida simultáneamente a una emoción muy violenta y abandonada a reacciones irracionales, que

le lleva a tratar de abandonar instintivamente el lugar siniestrado" (EFE, 13 de abril de 1983)

Tal es así, que identifican el pánico como un comportamiento colectivo de agitación-inadaptado; una huida colectiva desenfrenada y sin orden, con retroceso de las consecuencias a un nivel primitivo y gregario, que puede acompañarse de violencia cuando aparecen obstáculos para la huida y conducir a un aumento del número de víctimas, destruir el orden social y pisotear los valores colectivos.

"El 30 de octubre de 1938, una emisión radiofónica de Orson Wells, que se refería con demasiado realismo a un desembarco de marcianos en el estado de New Jersey, Estados Unidos de América, provocó en los oyentes que no habían escuchado la emisión desde el principio, y después en una parte importante de la población del estado (dos millones de personas), un pánico en gran escala, con huida desenfrenada, refugio en las iglesias, congestión de llamadas telefónicas y propuestas de incorporación masiva a la policía y ejército...". (*Cuadernos de Protección Civil*, octubre-noviembre de 1984)

"El 9 de enero de 1905, en San Petersburgo, el ejército disparó sobre una multitud de 20.000 personas que habían acudido a manifestarse pacíficamente en la explanada del Palacio de Invierno, a causa de los despidos masivos realizados en las fábricas. En cuanto sonó la primera salva, los manifestantes em-

prendieron la desbandada en un "sálvese el que pueda" mientras que la tropa disparó todavía dos veces; las personas que huían *presas del pánico*, pisotearon a los heridos, aumentando así el número de víctimas (200 muertos)."

Pero volvamos de nuevo al campo de la psicología social y veremos como desde allí se delimitan aún más estos conceptos.

Para Le Bon (1895) la muchedumbre es un conjunto congregado, activo y polarizado de gente cuyos rasgos sobresalientes son la *homogeneidad* de pensamiento y de acción entre sus participantes, así como los actos *impulsivos e irracionales* por parte de éstos. El pánico describe una acción de la muchedumbre que es defensiva y que trata de escapar o evitar un lesión o una amenaza. (Brown llega a diferenciar pánico de escape y pánico de adquisición, por escasez de alimentos, dinero, etc.).

La expresión "fenómeno de multitud" para Le Bon designa en realidad "la psicología de los hombres en multitud". Pero esta psicología de los hombres en multitud difiere esencialmente de su psicología individual. El solo hecho de formar parte de una multitud modifica al individuo

"Cualesquiera que sean los individuos que la compongan, por más semejante o desemejante que sea su modo de vida, sus ocupaciones, su carácter o su inteligencia, el hecho de que se les haya transformado en una multitud los pone en posesión de una suerte de mentalidad colectiva"

En consecuencia, la reunión de individuos en una multitud conduce a la formación de un ser nuevo, supraindividual, de un "alma colectiva".

"... en el agregado que constituye una multitud no hay de ninguna manera una suma o un promedio de sus elementos. Lo que tiene lugar realmente es una combinación, seguida de la creación de nuevas características, tal y como en la química algunos elementos, cuando se ponen en contacto (las bases y los ácidos, por ejemplo) se combinan para formar un cuerpo nuevo que posee propiedades harto diferentes de las de los cuerpos que sirvieron para formarlo."



Y, este alma, formada por el *inconsciente*, expresa la influencia de herencias seculares; el psiquismo de la multitud, localizado en la médula espinal, es de naturaleza inferior. Colocados en una multitud los individuos más inteligentes adquieren una mentalidad de bárbaros y de primitivos (entre los que Le Bon incluye curiosamente a los salvajes, los niños y las mujeres)

Le Bon analiza con detalle las características psicológicas de la multitud. Habla de "unanimitad" (Ley de la unidad mental de las multitudes) y de que las acciones y los estados mentales en todos los miembros de una multitud tienen un carácter particular: son muy *emotivos e irracionales*. Se trata de reacciones emocionales instantáneas, simples, extremas, intensas y muy cambiantes, "lo que demuestra la naturaleza femenina de las multitudes". La lógica colectiva es de un orden muy bajo. La multitud es siempre inferior al individuo aislado. El hombre que aparece en una multitud es "voluble", "crédulo" e "intolerante"... "exhibe la violencia y la ferocidad de los seres primitivos"

"... entre los miembros más feroces, se encuentran ciudadanos inofensivos, que, en circunstancias comunes, habrían sido apacibles notarios o virtuosos magistrados"

Por otra parte, debemos señalar que existen varios tipos de *conjuntos sociales*: por un lado estaría el *grupo*

con propiedades de organización sistemática, y por otro las *masas* que carecen de dicha organización; dentro de éstas, el término *multitud* se utiliza de manera más restringida para designar a un público congregado, un conjunto de personas reunido en un sitio, respondiendo de forma más o menos activa y con la atención polarizada hacia una persona o suceso.

En la mayoría de los psicólogos sociales, las características necesarias para la aparición y el contagio de una conducta colectiva de pánico parecen ser "un gran número de personas que mantengan *contacto directo* unas con otras y estén sometidas a un conflicto común entre impulsos opuestos, uno de los cuales, el que será dominante inicialmente, está de acuerdo con las normas sociales o valores reconocidos, el otro no (tales como precipitarse hacia la salida de un teatro o guardar su turno para llegar a la misma). Por otra parte, debe existir la posibilidad física de ejecutar el impulso que comúnmente no se realizaría. En palabras de Smelser (1963) para que se dé una conducta de pánico es necesario que exista *la posibilidad* de escapar y la de quedar atrapado"

Pero, ¿por qué es necesario un gran número de personas? ¿Cuántas?

Para que se desencadene una conducta de pánico el acento no debemos situarlo en el número de personas, sino en la escasez de salidas



Son las situaciones sociales y psicológicas de los sujetos las que determinan sus reacciones: nivel de espíritu crítico, directamente asociado al grado de instrucción; vulnerabilidad psicológica, que depende de la confianza en sí mismos; preocupaciones; sentimientos de seguridad o inseguridad; y finalmente situación física y social del oyente, es decir, proximidad o alejamiento del supuesto lugar del acontecimiento y posibilidad más o menos grande de un comportamiento autónomo.

para la evacuación. El número debe ser suficientemente grande para que las salidas no sean completamente adecuadas, para que haya una posibilidad de entrapamiento. Es decir, dado un número de salidas, su tamaño, etc. el número de personas debe ser suficiente para crear una *competencia*.

La palabra pánico, según R. Brown, jamás se ha utilizado para designar una conducta de escape ordenada. Por más grande que sea el peligro, por más aguda que sea la emoción, si los esfuerzos por escapar se canalizan ajustándose a normas sociales, entonces no constituyen un pánico. Y aún más, "el término se reserva para designar a casos de incendios en los que se incumple el contrato social y cada hombre trata de salvar su propia vida sin importarles los demás".

Hablamos, pues, de pánico desde esta perspectiva de la psicología social, cuando se empuja, se derriba, se pisotea a personas y las salidas quedan obstruidas, cuando las personas se portan con más egoísmo y falta de consideración que lo que es común y en grado mayor que el que aprueba la cultura.

Sin embargo, la Ciencia tiene que explicar los dos aspectos que caracterizan este fenómeno: la aparición en las multitudes de una conducta de este tipo y la manera en que esa conducta se propaga por la multitud hasta producir una homogeneidad de pensamiento y acción.

Según Le Bon, el salvajismo y la locura de la multitud no se crean de nuevo en la multitud. Los impulsos habitan siempre en todos nosotros, pero la conducta de la multitud parece ser incongruente con el carácter privado, porque encuentran expresión en la conducta de la multitud impulsos que comúnmente son controlados, e inclusive encerrados en la inconsciencia, por consideraciones sociales. Los seres humanos más primitivos a veces expresan sus naturalezas insocializadas fuera de la multitud, pero se necesita ser miembro de una multitud para liberar a la estupidez y a la ferocidad a un hombre civilizado. La multitud levanta la tapa que cubría apetencias primitivas existentes. Pero, ¿por qué? ¿Cómo es que esa emotividad e irresponsabilidad, una vez que surgen en una multitud, son tan poderosamente contagiosas que producen una suerte de "unidad mental"? Le Bon habló vagamente de *sugestión*...

"Las emociones y las opiniones se comunican y por eso se multiplican y refuerzan. En una multitud, todo sentimiento, todo acto, son contagiosos. Los pánicos colectivos deben precisamente su intensidad al contagio de las emociones".

McDougall sugirió que se pone en acto una suerte de "simpatía primitiva". El principio es que, en los hombres y en los animales gregarios en

general, tal instinto, con su emoción primaria característica y su impulso específicos, puede ser excitado en un individuo por la expresión de la misma emoción en otro, en virtud de una adaptación congénita especial del instinto, en su aspecto cognoscitivo o perceptual. F. H. Allport (1924) habló de una "facilitación social". En un enfoque más conductista, Miller y Dollard (1941) recalcaron el importante rol de la estimulación repetitiva en la producción de homogeneidad en la muchedumbre. Supusieron que la estimulación del individuo en la muchedumbre se ve intensificada por los efectos agregados de los estímulos repetitivos. Enseguida puede presentarse un efecto de *alud* ". a medida que la estimulación aumenta, se intensifica la reacción de cada participante a ella". En el caso de la activación de muchedumbres, al intensificarse la respuesta de cada participante, se convierte en un estímulo más intenso para otros. Así, la muchedumbre se convierte en un *medio catalítico* que refleja la estimulación interpersonal a niveles más y más altos de intensidad. Esta intensificación sucesiva, descrita por Miller y Dollard como "reacción circular" amplifica eventualmente ciertos tipos específicos de estimulación y por lo tanto alienta la homogeneidad dentro de la muchedumbre. La estimulación y la excitación de una chusma tienden a estimular la conducta impulsiva e incontrolada; el impulso se transforma en acción y el



individuo no puede controlar esos impulsos conductuales sin la atenuante filtración de la lógica y la razón.

Turner y Killiam (1957), aunque sostienen que la descripción de Le Bon de la conducta de las multitudes es "gráfica y muy exacta", señalan que éste y otros autores exageraron la homogeneidad de la conducta en una multitud y también critican la calificación de "irracional" y "emotiva" que Le Bon da a la conducta de la multitud.

Según ellos, hoy en día no se considera que la emoción y la razón sean irreconciliables. La raíz de la confusión es que la conducta que se

ajusta a normas es la conducta a la que estamos acostumbrados y podemos predecir. La conducta que podemos predecir nos parece razonable o racional y la que no, irracional. "Irracional" en los tiempos de Le Bon implicaba "emocional" y por eso la conducta colectiva fue calificada de irracional y emotiva.

Pero, ¿qué es lo que causa la aparición de esfuerzos por escapar que violan esas normas sociales?

Entrevistas y encuestas posteriores al caso Orson Wells (1938) compararon a los radioescuchas que conservaron calma relativa con aquellos que se mostraron bastante

asustados y se observó que estos últimos eran gente menos instruida, menos capacitada para valorar la credibilidad y la veracidad de las fuentes informativas. El resultado más interesante quizás de este trabajo sería que no se puede hablar de *contagio de sentimientos* como factor fundamental. Son las situaciones sociales y psicológicas de los sujetos las que determinan sus reacciones: nivel de espíritu crítico, directamente asociado al grado de instrucción; vulnerabilidad psicológica, que depende de la confianza en sí mismos; preocupaciones, sentimientos de seguridad o inseguridad; y finalmente, situación física y social del oyente, es decir, proximidad o alejamiento del supuesto lugar del acontecimiento y posibilidad más o menos grande de un comportamiento autónomo.

Por otra parte, Roger Brown considera la posibilidad de describir la conducta de la multitud en términos de la «Teoría de los Juegos», dándole un carácter claramente especulativo.

En primer lugar, en el pánico hay muchos jugadores, sin embargo, podemos analizarlo pensando el problema desde el punto de vista de cada persona por vez y representándose a los participantes como P (persona) y G (grupo de personas cercanas a P). Las dos acciones posibles que se les presentan tanto a P como a G son:

- A) Precipitarse hacia la salida.
- B) Esperar su turno.

Si representáramos estas posibilidades de acción en una matriz de doble entrada, obtendríamos un cuadro teórico de sus resultados, que variaría desde un polo (++) "escapatoria segura y sin lesiones para todos" y (--) "quedar atrapado sin duda".

Por muchos conceptos, este modelo no es realista. Por ejemplo, los que estuvieran más cerca de la salida podrían confiar en escapar sin daño (++) tanto si se precipitasen como si esperasen su turno. Quienes estuvieran más lejos de la salida no tendrían casi posibilidad de escapar si esperasen su turno, independientemente de que lo hicieran los otros.

Las perspectivas reales percibidas dependerían de la gravedad que pa-



reciera tener el incendio en un determinado caso, pero, siempre, las perspectivas que se le ofrecerían a quien esperase su turno serían tanto peores cuanto más lejos estuviese de la salida. Para quienes estuviesen muy alejados no habría dilema, ningún conflicto de impulsos. Para ellos existiría el único imperativo simple de salvar la propia vida a toda costa.

Alexander Mintz (1951) planteó este paradigma del pánico. La utilidad del esperar a que le llegue su turno o de precipitarse hacia la salida depende de lo que las demás personas decidan hacer. Si todos se comportan ordenadamente, entonces todos *tal vez* podrán escapar —o quizás todos— salvo los de las últimas filas de la galería. Puede uno esperar sin miedo a que llegue su turno si no se encuentra en estas filas. Pero si la gente que tiene uno detrás corre para adelante, entonces podría quedarse uno a la cola, o la salida podría obstruirse antes de que la alcanzáramos. Si otros empujan, lo único que puede hacer uno, pues, es empujar.

¿Es ésta acaso una conducta irracional?

Este dilema del entrampamiento encierra toda una ironía. Cada individuo por separado tiene que elegir “precipitarse hacia la salida” porque esto contiene los mejores resultados para él. Sin embargo, si todos eligieran “racionalmente” precipitarse hacia la salida para todos habría lesiones graves y bloqueo total de las vías de evacuación.

Desastres tales como el incendio en Chicago (1903) del Iroquois Theatre, donde 500 personas murieron en menos de 8 minutos a pesar de que el Teatro sufrió tan solo daños superficiales, tienden a provocar esta conducta de pánico. En muchos casos, la severidad del fuego es poco notable como para que no se hubiere perdido vida alguna. Sin embargo, el resultado de sus comportamientos se cifró en cientos de muertos pisoteados y sofocados.

Martha Wolfenstein intenta una exposición y una interpretación conjunta de los comportamientos en

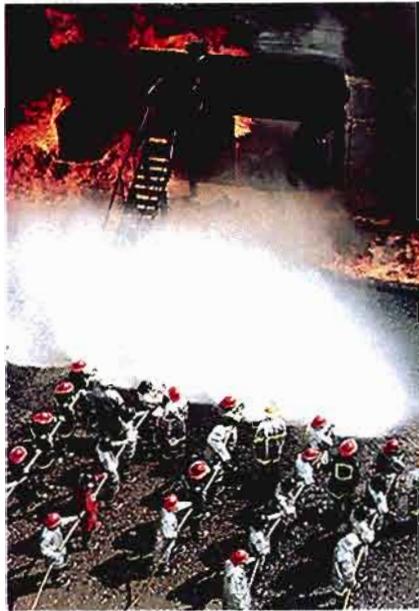
distintas catástrofes, y así habla de un periodo pre-crítico donde se observan dos actitudes opuestas: rechazo de la idea de peligro y temor exagerado al peligro. Estas actitudes están asociadas a características personales muy precisas (nivel crítico, nivel de formación, seguridad en sí mismos, etc.). También habría un periodo de crisis en el que una minoría conserva su sangre fría, otra minoría presenta reacciones extremas (de ansiedad, de angustia, de confusión paralizante, etc.); pero la mayoría permanecen aturcidos bajo la presión de sentimientos diferentes. “la ilusión de centralidad”, es decir, la impresión de hallarse en el centro de la catástrofe y por consiguiente, personalmente afectado y un sentimiento de abandono por todos. La víctima trata de comprender lo que está sucediendo. Existe entonces un *periodo de vacilación* en el que cada uno de los individuos que se encuentran en el lugar tratan de valorar su situación. Pero es un momento donde las decisiones han de tomarse rápidamente. Los principios de influen-

cia social tienen aquí un peso específico importante. La persona depende en gran parte de las informaciones y de los signos de los demás para conocer la realidad social y para afirmar su capacidad de hacer frente a esa realidad. Las valoraciones de situación están determinadas en gran medida por lo que los demás hagan o digan. En situaciones ambiguas, los individuos pueden ser muy susceptibles a la influencia de la conducta de otros, el caos y la confusión excitada de una muchedumbre produce desorientación y ambigüedad gnoscitivas.

Aparecen los primeros comportamientos expresivos, por los cuales la tensión emotiva se manifiesta al exterior: exclamaciones, lloros, crisis nerviosas, desvanecimientos. Al mismo tiempo, aparecen las primeras reacciones prácticas destinadas a poner al sujeto a cubierto. Es aquí donde, si no se dan una serie de condiciones, tanto internas como externas a cada individuo, que van mucho más lejos de la mera elaboración de un sugestivo plan de evacuación del local o la pronta asistencia de los servicios sanitarios, tendremos que hablar de PANICO, pues no debemos seguir pensando erróneamente que estas reacciones de escape son absurdas, desordenadas e irracionales, en todo caso lo serían desde el punto de vista del espectador que se encuentra fuera del entrapamiento y cae en la tentación de considerar que aquéllos que están dentro son una masa compacta, de la que hemos de salvar el mayor trozo posible. Y esto, porque no se dan cuenta de las interpretaciones subjetivas de la catástrofe; y no ven que cada víctima se comporta, independientemente de los demás —una vez valorada la situación— persiguiendo fines individuales.

Las explicaciones por la «unidad mental» y el «contagio» son muy aventuradas. En las situaciones de multitud, la *individualidad* de los sujetos no se pierde tanto como se ha creído.

El período postcrítico no es menos importante. En primer lugar el trascurso experimentado deja huellas tanto en la fisiología como en el psiquismo que pueden durar largo tiempo e incluso toda la vida. Se habrán perdido muchas vidas y bienes; cada persona encuentra que se ha hecho



Es imprescindible que se cumplan las ordenanzas de prevención y protección contra incendios y se haga obligatoria la utilización en la construcción de aquellos materiales que se han venido demostrando ignífugos, capaces de detener o de limitar al máximo la velocidad de propagación del fuego, así como el desprendimiento de gases altamente tóxicos derivados de la combustión; que es hoy por hoy el causante de un mayor número de víctimas por asfixia.

demasiado poco por ella, reivindica y acusa. Las instituciones sociales sufrirán un notable desprestigio. En una palabra, catástrofes de este tipo dejan demasiadas secuelas como para seguir sin tomar las medidas de PREVENCIÓN adecuadas.

DE LA REALIDAD

Benjamín Vicuña Mackenna (Santiago, 28 de diciembre de 1863) hace una exposición sumamente gráfica de lo que él denomina "la espantosa catástrofe que hoy tiene sumidas en el luto a centenares de familias". Se trata de una descripción del incendio acaecido en un templo que la Compañía de Jesús construyó en Santiago de Chile. La relación tiene un carácter de autenticidad incontestable, tomando por base todos los artículos aparecidos en la prensa. Hemos elegido este suceso, a pesar de la época, porque las descripciones que lo han reflejado en los distintos medios de comunicación son tan dramáticas y expresivas como jamás nosotros podríamos dar a conocer de otro modo. Nos vamos a limitar, por ello, a transcribir párrafos que puedan relatar los hechos y exponer algunas de las reflexiones a las que llegó el propio autor; siendo su máxima intención dar a conocer el suceso que provocó la fundación del Cuerpo de Bomberos de Santiago.

"...La concurrencia, amagada por el fuego, principió a huir. Las puertas

no eran sin embargo suficientes para darle paso. El terror invencible en esos casos se había apoderado de todos; las puertas se obstruyeron completamente. Una mitad, unas dos terceras partes de la concurrencia había alcanzado a salir; el resto se agolpaba a los lugares en donde se veía salida. Cuerpo sobre cuerpo, se formaba una muralla compacta y numerosa. Había mujeres que resistían el peso de diez o doce, otras tendidas encima, a lo largo, a lo atravesado, en todas direcciones. Era materialmente imposible desprender una persona de esa masa compacta y horripilante. Los más desgarradores lamentos se oían del interior de la iglesia..."

"...Siguió entonces un cuadro desgarrador. La concurrencia continuaba agolpándose a las puertas y las puertas no permitían la salida. Cincuenta brazos formidables no bastaban a desprender una infeliz de aquel montón que ya principiaba a recibir los trozos de madera incendiados que se desprendían del entablado..."

"...El fuego llegada a las puertas. Se hacían esfuerzos sobrehumanos para deshacer la masa de gente que se había aumentado en ellas. La fatalidad era maldita. Por cada quince minutos se conseguía salvar una persona, pero cada minuto eran 10 vidas perdidas irremediamente..."

(Del "Diario El Ferrocarril", 9 Diciembre 1863).

"...Siendo el día de Purísima el último de la festividad del Mes de Ma-

