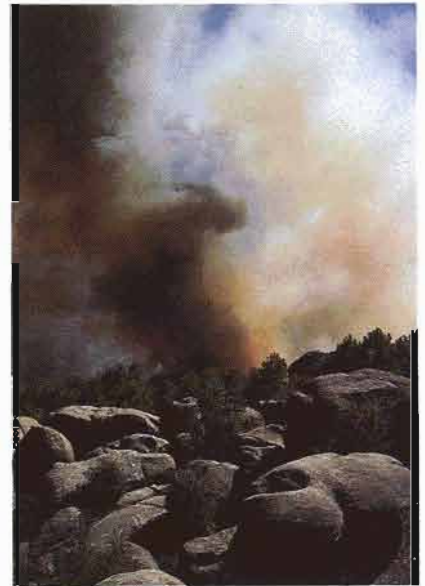
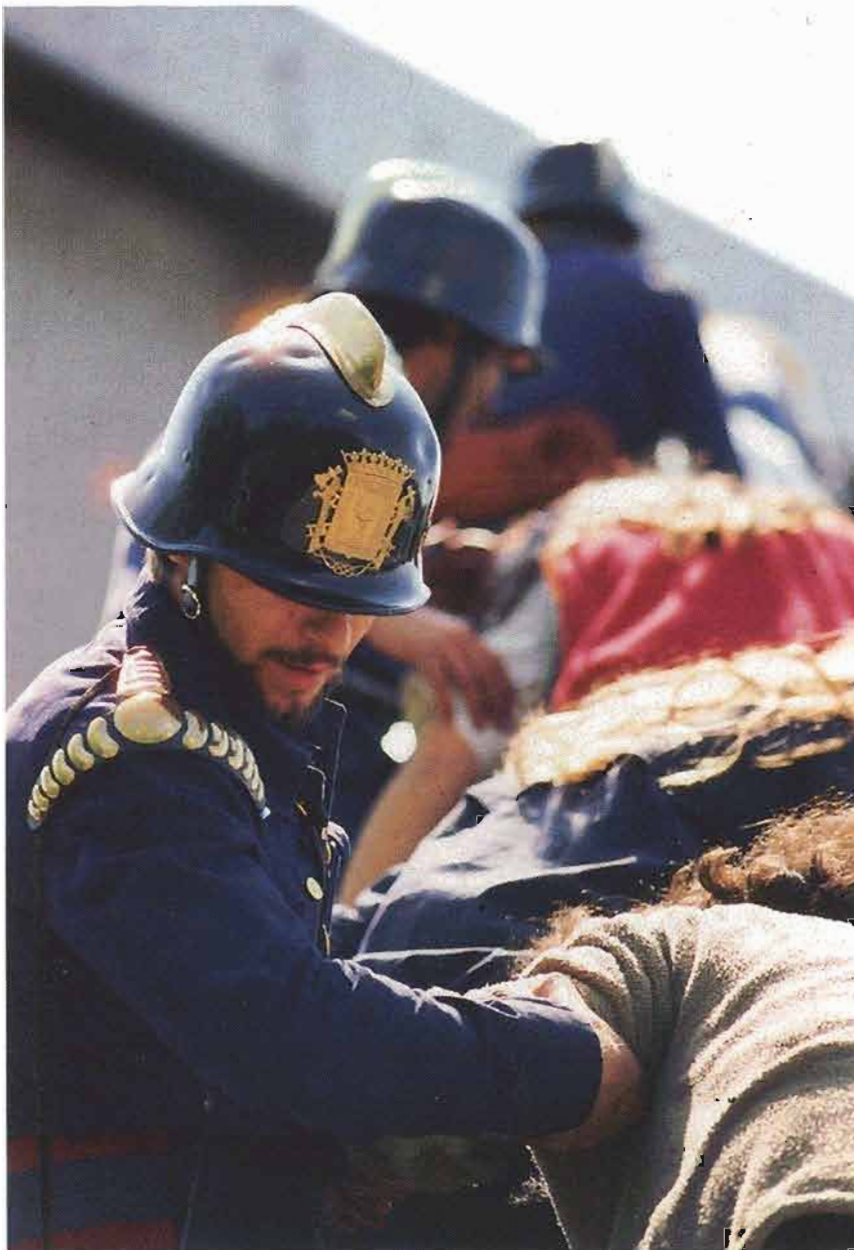


Comportamiento humano ante las catástrofes

CESAR PEREZ DE TUDELA

*Licenciado en Derecho
Licenciado en Ciencias de la Información
Diplomado en periodismo catastrófico por
el Consejo de Europa.*



La Ley de Protección Civil, en su exposición de motivos, hace la primera alusión a la extraordinaria heterogeneidad y amplitud de las situaciones de emergencia, así como a las necesidades que generan. Dadas la magnitud y trascendencia de los valores que están en juego, en que la seguridad y la vida de las personas pueden peligrar y sucumbir masivamente, la Protección Civil constituye la afirmación de una amplia política de seguridad que encuentra su fundamento jurídico en la Constitución, en la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho a la vida y a la integridad física.

Al introducirnos en un tema tan complejo como el «comportamiento de las gentes en las emergencias o catástrofes», es preciso observar una serie de consideraciones fundamentales que permitan aportar datos y conocimientos que pudieran ser aplicables a tan variados y específicos hechos.

Una situación de emergencia altera sustancialmente las relaciones entre los miembros de la comunidad y provoca reacciones distintas a las normales en la población. En estos casos las formas de comportamiento, las posibles reacciones, la solidaridad, los niveles de formación cultural, son elementos a tener presentes.

Podríamos llamar comportamiento colectivo en situaciones catastróficas a la reacción de una parte o conjunto de personas de un grupo de población en un recinto, frente a un suceso repentino (o amenaza del mismo) y peligroso que afecta a la seguridad física de esas personas, llevando consigo



el riesgo o la certeza de una rápida desorganización social.

Estos comportamientos colectivos sólo pueden enmarcarse en el ámbito de un grupo o colectividad y no pueden reducirse a la suma de comportamientos individuales, ya que corresponden a la mentalidad colectiva y no al psiquismo personal.

Las formas de comportamiento colectivo interesan a los poderes públicos (policía, servicios médicos y de rescate, etc.) y pueden ser «lógicos», es decir, controlados y adaptados emotivamente, propiciando conductas de solidaridad y ayuda, o «patológicos» o inadaptados, aumentando su peligrosidad y el número de víctimas y con ello la desorganización social.

La emergencia se entiende iniciada cuando tras las sucesivas o previas situaciones de prealerta o preemergencia (fases verdes) los medios ordinarios han sido desbordados y no se controla la situación o existe un grave riesgo de descontrol y se han producido ya importantes daños en personas y bienes.

El comportamiento humano constituye la mayor incógnita en todas las planificaciones de protección contra emergencias catastróficas. Las personas expuestas a estas situaciones suelen reaccionar de forma muy distinta: procesos mentales, impresiones, efectos psicológicos, emociones, etc. Algo queda suficientemente claro en estas situaciones: la muchedumbre reacciona de modo distinto al individuo, es decir, el comportamiento colectivo o de grupo está determinado por una mentalidad colectiva independiente al psiquismo individual. De ahí precisamente la extraordinaria importancia de la información, que en estos mo-

mentos de tensión y confusión sólo pueden ser, en el mejor sentido, instrucciones claras u órdenes:

- Evacuar ordenadamente el local o recinto.
- Permanecer en su sitio.
- Participar en los socorros.

Es elemental recordar que, efectivamente, las grandes situaciones catastróficas se suelen dar en tiempos y con ocasión de la guerra, y precisamente por ser estos grupos humanos disciplinados y homogéneos, acostumbrados a obedecer consignas, se ha logrado evitar consecuencias trágicas con comportamientos adaptados a las circunstancias: conservando la llamada sangre fría o tranquilidad, confianza en el mando o autoridad competentes, y aplicándose por éstos medidas elementales de organización ante la emergencia. Cuando en 1942 se hundió el portaaviones *Lexington* en el Mar del Coral, se salvaron 2.700 hombres de los 3.000 marinos que componían su dotación. Cuando en 1940 fue torpedeado el buque *Lancastria*, que repatriaba a Inglaterra 4.000 hombres, la orden de «todos a babor» fue ejecutada sin desorden y con rapidez, evitando que el navío se hundiera.

Recordando casos trágicos en los que hubo ausencia de información o instrucciones, como en el del famoso incendio del edificio de 50 pisos en Sao Paulo en 1971, la película tomada durante el incendio nos muestra comportamientos improvisados de las gentes:

- Grupos de personas bajo autocontrol, que esperan ser rescatadas en un balcón protegiéndose del humo asfixiante;

Antes de que surja la emergencia o cuando ésta se estima iniciada, se considera por los expertos que es imprescindible —aunque casi nunca se realiza— tener informado al público, mediante los medios adecuados (altavoces, radio, megáfonos) de lo que está ocurriendo o puede ocurrir y dando terminantes, decididas y claras instrucciones a las gentes.

- grupos de personas que tratan de descender de piso en piso;
- grupos expectantes que tratan de entender los mensajes que los «auxiliares del rescate» les escriben en cartelitos en el suelo;
- personas que se arrojan al vacío, etc.

Ha sido la presión de los poderes públicos la que ha hecho que la llamada ciencia del comportamiento empezara a trazar algunas ideas y desarrollarse.

Hasta fechas muy recientes el comportamiento en situaciones catastróficas se ha atribuido única y esencialmente al concepto de «pánico». La investigación psicológico-biológica de esta problemática se ve dificultada por el hecho de que las reacciones ante una catástrofe son difícilmente *simulables*, pudiéndose analizar solamente



Los socorristas deben llegar al lugar de la catástrofe perfectamente encuadrados y ordenados, como expertos en situaciones de angustia y tragedia, realizando sus tareas con la mayor coordinación, conservando la estructura del grupo, su organización jerárquica y el respeto a los valores colectivos.

por explicaciones o descripciones de situaciones reales.

Por ello parece urgente lograr una «extrapolación» para tratar de forma dinámico-analítica el comportamiento masa-individuo ante la catástrofe, poder decidir medidas preventivas y no proceder únicamente a estudios posteriores a las catástrofes.

La catástrofe es, o bien un suceso abstracto con consecuencias concretas, que irrumpe gravemente amenazando la existencia, o un suceso concreto que irrumpe directa y amenazadoramente en el mundo físico del hombre.

La huida

La catástrofe desarrolla con rapidez un estímulo repentino y fuerte de los

sentidos en las personas afectadas.

Este estímulo-reacción, cuando al estímulo le sigue la contestación, es instintivo, y como tal ciego, sordo y torpe, si no se educa mediante el aprendizaje y experiencias de situaciones difíciles.

Y es tanto más ciego o torpe en relación a la información nula o escasa que recibe.

De ahí la llamada reiterativa *al derecho de la información, en este caso indiscutible.*

Cuando el individuo se enfrenta a un riesgo real o potencial contra su vida, éste moviliza sus fuerzas, las glándulas suprarrenales se alertan, pero si no tiene informaciones mínimas no puede tomar decisiones claras, y la inseguridad se acrecienta progresivamente para tratar de adaptar la rutina diaria —que ya no le sirve— a las

nuevas exigencias de comportamiento.

Esta situación de alerta que obliga a tomar una decisión apresurada, sin información, le conduce a un máximo esfuerzo psíquico y aun físico, que al final, en un proceso rapidísimo, le hace degenerar en la huida o en la Agresión como comportamiento más primario y elemental.

En el fenómeno de catástrofe, en la fisiología del comportamiento hay que hacer referencia a la teoría de Thom. Las personas que huyen de forma primaria —comportamiento animal: huida o ataque—, pueden volver, una vez alcanzada la zona de seguridad, a la zona de peligro (recuperación de mecanismos mentales defectuosos) a salvar familiares, bienes, o simplemente por necesidad de prestar ayuda (acordonar zonas).

Es observable, también, con mayor

No hay mejor socorrista o auxiliar del rescate o catástrofe, que los cuerpos profesionales de seguridad, orden o salvamento: es decir, bomberos o policías. A ellos hay que darles todo tipo de formación práctica y teórica según sean sus niveles de responsabilidad.



ticos y teóricos) ante las catástrofes.

La incertidumbre, la falta de experiencia en relación con la intensidad del suceso, así como el desconocimiento frecuente del lugar de la catástrofe, conducen al estado psicológico del «miedo» que con frecuencia impide o disminuye la intervención *in situ* en la lucha contra la emergencia.

El miedo es un estado emocional de inhibición, acompañado de ansiedad, excitación o angustia, producido como reacción frente a una amenaza. Ante el miedo a la muerte, según sea el carácter y temperamento de la persona, se acelera el pulso, y se merma el control de la voluntad y del razonamiento. Sólo en individuos entrenados ante situaciones de miedo constituye un mecanismo de protección contra los riesgos.

Pánico

Entre los comportamientos de agitación, el fenómeno del pánico es el más terrible.

Se produce con mayor frecuencia en locales cerrados, recintos amurallados, barcos o excepcionalmente en toda una ciudad. El pánico es la huida colectiva, desenfrenada, sin orden alguno, con retroceso (lo decíamos al tratar este mismo fenómeno de la huida) de lo consciente a lo primitivo, acompañado de violencia cuando a la huida se le oponen obstáculos (factor a tener muy en cuenta en las estrategias de policía y orden en estadios y recintos cerrados). Recordemos el incendio del Teatro Novedades, en Madrid; la tragedia de Alcalá, 20; el accidente del metro de París; Lima, donde en un estadio de fútbol, la policía disparó al aire para contener a la

multitud, que se estrelló contra las puertas —que solo abrían hacia adentro—, produciendo 400 muertos y 800 heridos, o la célebre emisión radiofónica, en 1938, de Orson Welles, que con gran realismo se refería a un desembarco de marcianos, provocando en los oyentes unas reacciones de pánico con huidas desenfrenadas. En 1943, tras el bombardeo con fósforo de la ciudad de Hamburgo, que la población civil había soportado estoicamente, cuando el mariscal Goering dio por radio la orden de evacuar la ciudad, la huida degeneró en pánico, produciendo 50.000 muertos.

El «pánico» es una reacción rara, pero típica en las masas. El individuo se recupera con rapidez del miedo (basta una voz tranquilizadora por medio de un altavoz), pero esta recuperación es mucho más lenta en la muchedumbre, puesto que está sometida a la interacción sucesiva del contagio.

1) Cuando el número de personas afectadas de pánico alcanza cierta densidad dentro del colectivo, se puede hablar de «psicosis colectivas aguda» y el comportamiento de éstas causa el efecto peligroso del encendido emocional.

- Fase de reflejo.
- Impulso de huida. Fallo de los mecanismos de control.
- Cataplexia (parálisis por el suelo) Poco frecuente.

2) Cuando, por el contrario, el número de personas dispuestas al «pánico» es reducido, no es posible esta reacción en cadena, ya que cada persona no afectada interrumpe la cadena de transmisión. Por ello se estima que la disposición al «pánico» aumenta en las multitudes como consecuencia de:

- Falta de cohesión social.
- Falta de información (una vez más).
- Formación de rumores (propiciados por la falta de información).

El intento de impedir la huida de la muchedumbre presa del «pánico» es un extraordinario y trágico error. El deseo de huida se intensifica, provocando las reacciones más primarias del animal humano. Tomemos buena nota los responsables policiales en la medida de nuestros cometidos.

PREPARACION PSICOLOGICA DE LOS CUERPOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO EN LAS CATASTROFES

La interpretación de los hechos que concurren al desarrollo de una situa-

frecuencia de lo que se estima generalmente, un comportamiento más normalizado: personas que conservan la calma a pesar del reconocimiento del peligro, aunque reaccionan con temblores, sudores, náuseas o debilidad. Estos casos se dan en un porcentaje del 10 al 25 por 100.

El 75 por 100 de las personas sufren la perturbación emocional descrita que hace que requieran ayuda.

Miedo

Decíamos anteriormente que no hay mejores auxiliares o ayudantes de la emergencia catastrófica que los cuerpos profesionales de la seguridad: policías y bomberos.

Pero los componentes de estos cuerpos han de prepararse (con simulacros y experiencias reales, cursos prác-

El respeto a las consignas evita la angustia, pero, lógicamente, hay que darlas bien, oportunas y claras. Si se desencadena el pánico, resulta muy difícil neutralizarlo.

2) La huida hacia adelante, es decir, la realización del trabajo sin eficacia, con riesgo no controlado, sin fijarse en las medidas de control.

Los miembros policiales, aun manteniendo cierta distancia respecto al suceso en cuestión y a las personas afectadas, es conveniente que establezcan una relación personal con un efecto tranquilizador sobre las mismas. Los sistemas de formación deben preparar a los policías o fuerzas actuantes para estas situaciones agudas (instrucciones someras para actuaciones de asistencia, simulacros de emergencias complejas fijando claramente cómo hay que proceder y prioridades de actuación).

Está comprobado que tras una in-

emergencia catastrófica ha sido, por el contrario, acertada, ello conlleva la estabilización de la estructura social del grupo interviniente.

Por ello este complejo e importante perfil de exigencias de los componentes o auxiliares de situaciones catastróficas o de preemergencias, requieren una formación intensa y un entrenamiento adecuado en los siguientes puntos:

- Justificar las medidas tomadas.
- Logística de intervención.
- Contrarrestación de reacciones (masa y persona).
- Instrucciones para la evacuación, si procediese.
- Instrucciones para el salvamento de heridos y su organización.
- Etc.



ción catastrófica exige la mayor información posible en relación a las personas que van a gestionar e intervenir en la ordenación de la emergencia.

La misma emergencia crea una situación psicológica especial que dificulta muy activamente el ejercicio fundamental de la lucha o gestión directa contra la emergencia.

Los componentes de los cuerpos policiales tienen reacciones o manifestaciones psicógenas de sentirse afectados psicológicamente (miedo ocultado), una excesiva tensión para la que no se está entrenado o capacitado (prestación de un servicio inseguro).

Por ello el mando de las unidades policiales deberá sustituir con bastante frecuencia a estas, para evitar:

1) La admisión pública de la incapacidad del profesional, por abandono.

intervención de protección policial (bomberos, fuerzas o cuerpos de seguridad) con motivo de una catástrofe, las personas que han tenido una responsabilidad en la dirección o en la gestión de la misma tratan de encubrir los errores cometidos y las intervenciones equivocadas. Por ello parece más aconsejable mantener reuniones posteriores, en las que se haga una abierta crítica, lo más distendida posible, del tema, poniendo o exponiendo los fallos personales y del grupo, reconociendo —incluso ante uno mismo— los errores de comportamiento. De esta forma se previene la posible crisis de identidad del colectivo o unidad policial anticatástrofe, se logra la homogeneidad y unidad del grupo y se produce un mecanismo de descarga colectiva al declarar, aceptar, y como tal superar, el ancho del fracaso.

Cuando la gestión policial de la

En cualquier caso, para la selección y posterior formación y perfeccionamiento de personal de seguridad y policial, se aconsejan las características siguientes:

- Aptitudes físicas y mentalidad deportiva.
- Disciplina (que sepan mantenerse en su puesto de servicio).
- Predominio de individuos cerebrales.
- Homogeneidad entre los seleccionados.
- Capacidad de iniciativa e influencia sobre los demás.
- Esquema mental organizativo.
- Capacidad de sufrimiento.

Fase de alerta

Se comunica a las gentes la necesidad de prepararse para sufrir la ca-

FACTORES DETERMINANTES DE LA CONDUCTA DE LA MUCHEDUMBRE AFECTADA POR UNA EMERGENCIA

- Desorientación.
- Pérdida de noción del tiempo.
- Percepción distorsionada.
- Liberación de instintos primarios.
- Egocentrismo y egoísmo.
- Confusión y desconcierto mental.
- Sugestibilidad.
- Hiperemotividad.
- Agitación física.
- Tendencia al gregarismo.
- Contagio generalizado.

tástrofe (cuando ésta es anunciada o puede serlo) y así prever las conductas de salvaguarda. Libera angustia positiva y creadora de actitudes de defensa y vigilancia. Su única contraprestación —que debe asumirse— es la de poder inquietar a la población.

Fase de choque

Efecto sorpresa. Constituye, por su violencia, una agresión sobre el estado físico y psíquico de los individuos. O provoca la inhibición o la prepara para respuestas motrices útiles. Puede liberar conductas incoordinadas y peligrosas, y caer en el terror (brusca revelación de nuestra debilidad; se hunde el mito interior de nuestra invulnerabilidad).

Fase de reacción

Búsqueda desesperada de protección y socorro. Tendencia a reunirse y a imitar el primer modelo de acción que surja. Si la fase de choque no ha sido muy violenta pueden existir comportamientos útiles y racionales, ayudándose de las instrucciones o información a través de altavoces, etc.

Fase de resolución

Vuelta progresiva a comportamientos normales, que serán más activos en los que sufrieron inhibición y más tranquilos en quienes fueron presa del pánico. Se empiezan a adoptar decisiones lógicas (búsqueda de familia, espera de órdenes). Recuperación de valores humanos y sociales: ayuda mutua. Los que han huido vuelven a los lugares de la catástrofe.

ORGANIZACION DE LA INFORMACION

- La información ha de llegar a

COMPORTAMIENTO DE LA POBLACION EN SITUACIONES CATASTROFICAS

- No se deje llevar por el pánico.
- No preste oídos a rumores o comentarios alarmistas, los síntomas de alarmismo aumentan con la distancia al foco del siniestro.
- No contribuya usted a propagar rumores.
- Atienda, únicamente, las instrucciones y consejos de la autoridad y sus agentes.
- Prescinda de egoísmos. Aplique a sus actos los principios de solidaridad y amor al prójimo.
- Es necesario que cada vecino conozca la señal de alarma de su municipio o ciudad.
- Conocer el punto de concentración para la evacuación.
- Mantenga conectada la radio con emisoras de protección civil.



Cuanto más repentina es la catástrofe tanto más problema es la falta total de miedo o el efecto paralizante del shock.

tiempo, para comprobar y evaluar la misma, trasladándola al director del plan y otras autoridades.

— Fuentes de información son también las organizaciones privadas, los ciudadanos, las fuerzas y cuerpos actuantes en la catástrofe, así como los servicios técnicos específicos de la Administración, tales como Instituto de Meteorología, Servicios Forestales, etc., y de los propios medios de Información Social.

— Los mensajes —órdenes— o instrucciones antes, durante y después de la emergencia (que podría ser catástrofe) han de ser claros, transmitiendo sensación de calma y seguridad.

COMPORTAMIENTO DE LA POBLACION EN SITUACION LIMITE

— El comportamiento colectivo o de grupo está determinado por factores emotivos y responden más a una mentalidad colectiva que al psiquismo individual.

— Atención a las instrucciones a través de radio y televisión, así como a la de los altavoces de los especialistas responsables de protección civil, policía, etc.

— El respeto a las consignas dadas evita la angustia.

— Si se llega a desencadenar el pánico es muy difícil yugularlo.

— Se ha observado que la población que toma parte activa en la reorganización o conclusión de la emergencia, colaborando en operaciones de evacuación, está en mejor estado psíquico que los indecisos, aturdidos y desocupados.

— Los medios informativos y los poderes públicos deben adoptar decisiones rápidas y seguras, organizando racionalmente los socorros, la circulación y la ayuda.

— La ausencia de excitación emocional ayuda ante las situaciones de crisis.

— Las familias deben mantener su estructura de grupo. Esto debe ampliarse a la casa (a ser posible).

— Evitar la conmoción —inhibición, estupor— que se produce en las catástrofes repentinas y violentas mediante consejos e instrucciones en lenguaje claro por parte de autoridad o colaboración de voces conocidas con crédito popular.

— Hay que respetar las consignas para evitar la angustia.

— Circunscribir la zona siniestrada con un cordón sanitario.

— Conservar la sangre fría. ■