



Documentación

NTP 395: La conducta humana ante situaciones de emergencia: la conducta colectiva

Le comportement humain en situation d'urgence: la conduite collective
Human behavior in emergency situations: collective behavior

Redactor:

Manuel Fidalgo Vega
Licenciado en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

En este documento se analiza el comportamiento colectivo ante una situación de emergencia, así como los fenómenos derivados de la misma. En base a ello, se establecen criterios y medidas que deben contribuir a prevenir, corregir o controlar los riesgos asociados al comportamiento colectivo en estas situaciones.

Introducción

La historia está marcada por sucesos en los que una multitud de personas, ante una situación crítica de emergencia (incendio, explosión, derrumbe, actuaciones masivas desordenadas de individuos en las que no había aparentes motivos que las justificasen ...), ha provocado con su comportamiento que dicha emergencia se resolviera con desgracias mucho mayores de las razonablemente esperadas para las personas y las cosas.

Los medios de comunicación han contribuido también haciéndose eco y resaltando ese tipo de situaciones en las que los individuos se habían conducido sin ningún control. En la retina permanecen imágenes de personas que se precipitan al vacío desde un edificio en llamas (locales de recreo, hoteles, hospitales, centros comerciales ...); individuos que se paralizan y son incapaces de reaccionar, pereciendo en el siniestro; multitudes agredándose tratando de alcanzar la salida o, en espacios abiertos con barreras, gente que se precipita sin control y agrede, tratando de abrirse paso.

¿Qué es lo que tienen en común estas conductas? Con toda probabilidad, los hechos descritos ocurren en contextos donde las normas no existen o son ambiguas.

El estudio que se ha hecho sobre estas conductas tropieza con numerosas dificultades, empezando por la incapacidad para definir una multitud en términos psicológicos. El mayor obstáculo, para su estudio ha sido el sesgo de considerar el concepto colectivo como un tipo especial de anormalidad y su peculiar enfoque individualista, explicando las reacciones del grupo como resultado de lo individual o expresión de tendencias individuales. Además, hay que señalar cierta imposibilidad de experimentar, puesto que el experimento tiene que ser suspendido, por razones éticas, en situación de prepánico.

Definición de conducta colectiva

El fenómeno llamado "conducta colectiva", "conducta de masas" o "dinámica colectiva", se definiría como toda conducta relativamente espontánea ejecutada por un grupo de personas ante un estímulo común en una situación indefinida o ambigua. Estos grupos de personas, generalmente transitorios y carentes de organización formal, reaccionan ante un conjunto inmediato de circunstancias de formas no convencionales.

La conducta colectiva así definida es relativamente espontánea y está sujeta a menudo a normas creadas por los mismos participantes. Las normas involucradas en ella no se derivan de la sociedad en general, incluso pueden ser opuestas a ellas.

Características de la conducta colectiva

La mayoría de las conductas sociales están rutinizadas y siguen un curso normal de acción. Las personas se ajustan a normas que definen, en una variedad de situaciones, la conducta esperada en cada momento. Ahora bien, si se declara una emergencia, las normas que regían en la situación anterior quedarían suspendidas y el comportamiento dejaría de ser ordenado y predecible.

El plan de emergencia y evacuación crea las normas de organización humana donde frecuentemente no existen ni se llevan a cabo ante estas situaciones. Es aquí donde se debe poner el acento a la hora de realizar labores preventivas que hagan hincapié en potenciar comportamientos adaptados.

Las multitudes las definiríamos como un amplio número de personas que comparten un centro de interés común durante un tiempo limitado. Las personas son conscientes además de su influencia mutua.

Sus características principales podrían resumirse así:

- Se autogeneran y no tienen fronteras naturales.
- Se ignoran las diferencias existentes entre sus miembros y domina la igualdad.
- Se reduce al mínimo el espacio privado correspondiente a cada persona (aspecto importante a la hora de explicar el fenómeno de la agresión y el pánico).
- Se siente el anonimato, aunque sus miembros son conscientes de la influencia que sobre ellos ejercen otras personas. Por esto, las gentes en multitud pueden ser volubles, altamente espontáneas, emocionales, fácilmente sugestionables y se comportan de manera distinta a cuando están aisladas.
- Esta característica nos permite pensar en la importancia que tiene en la emergencia y evacuación el papel de los líderes-guía a la hora de cortar o desacelerar el proceso de conducta desordenada y caótica.
- Carecen de pasado y futuro, al ser inherentemente inestables. Generalmente poseen poca estructura, les faltan objetivos o planes elaborados y no pueden sostenerse durante largos períodos de tiempo, motivos por los que tienen intercambios propios del momento específico de interés común.

Estas características explican la dificultad que existe en este campo para realizar predicciones fiables. Esta falta de predictibilidad y la naturaleza algunas veces altamente explosiva de la multitud ha llevado a estudiar las diferentes clases y su potencial para la conducta no predecible y razonable.

Tipos de multitudes

Podemos clasificarlas en:

- a. **Casuales:** tienen poca vida y sentido de la unidad. Se dan por ejemplo en distritos comerciales.
- b. **Convencionales:** son el resultado de una planificación deliberada. Se reúnen con propósitos especiales o un particular interés. Por ejemplo, una conferencia, un acontecimiento deportivo...
- c. **Expresivas:** se forman en torno a sucesos que tienen un atractivo emocional para sus miembros. Por ejemplo: los asistentes a un concierto de rock.
- d. **Activas:** incluyen la acción violenta y destructiva. Por ejemplo, manifestantes reunidos en un espacio público.

En la retransmisión televisiva de la final de la Copa de Europa de fútbol entre un equipo italiano y otro de Gran Bretaña, en 1985, se pudo ver con horror cómo los seguidores británicos se abalanzaban contra seguidores italianos, rompiendo una valla de separación del campo. La multitud pisoteó a cientos de espectadores indefensos y en pocos momentos murieron 38 personas y hubo más de 400 heridos.

Este lamentable suceso ilustra la rápida formación y dispersión de las multitudes una vez conseguidos sus objetivos y cómo pueden cambiar de un tipo a otro. Al principio, comenzaron siendo una multitud convencional que vitoreaba, aplaudía o silbaba sin interactuar unos con otros. Sin embargo, como ocurrió en este evento deportivo, esta multitud convencional puede acabar transformándose en una multitud expresiva, y las emociones hostiles pueden, a su vez, transformar a algunos de sus componentes en una multitud activa dispuesta a pasar a la agresión. Esto constituye una situación crítica de emergencia en un siniestro por actuación masiva desordenada.

Análisis de la conducta colectiva en situaciones de emergencia

Se dan diferentes tipos de conjuntos sociales:

- Situaciones grupales: grupos con propiedades de organización sistemática.
- Masas que carecen de dicha organización. Dentro de éstas, el término multitud se utiliza para designar a un público congregado en un lugar, que se muestra de forma más o menos activa y mantiene la atención centrada en una persona o en un acontecimiento.

Situaciones grupales

Por su estructura de relaciones, en este tipo de situación se tiende a mantener conductas

cooperativas. Suele haber grupos de amigos y el lugar es conocido normalmente. Las conductas son más altruistas y no se suelen presentar conflictos entre los afectados.

Pueden aparecer problemas de reentrada en el lugar del siniestro, una vez evacuado, por estar dentro un pariente, amigo...

Habría que hacer alguna excepción en poblaciones jóvenes, como por ejemplo en colegios, puesto que éstos poseen un umbral más bajo a la hora de reaccionar y pasan del miedo a conductas desordenadas muy rápidamente.

En espacios abiertos

Esta característica del espacio provoca que, por sí misma, se dé menos probabilidad de conductas masivas de pánico, porque:

- No suele haber obstáculos en las vías de evacuación.
- Es más fácil la salida.
- La influencia de la posible invasión del espacio personales menor.
- Resulta más difícil que se dé una aglomeración en un punto.
- El contagio colectivo de comportamientos desordenados es menor.

En espacios cerrados

La tendencia en términos de conducta sería la inversa a la anterior. Incluso los comportamientos podrían ser más conflictivos, teniendo en cuenta otros aspectos como:

- Distribución quebrada del recinto, con la posible desorientación espacial en cuanto a percepción se refiere.
- Distribución compleja de las diferentes plantas, que llevaría igualmente a grados de desorientación en los individuos.
- La utilización de las escaleras, puesto que es donde normalmente se suele dar un mayor número de accidentes debido a:
 - Falta de visibilidad por humo.
 - Ausencia de iluminación.
 - Presencia de tóxicos y difusión del calor.
 - Ausencia de barandilla que facilite la orientación y estabilidad.
 - La forma de la escalera (por ejemplo, si es de caracol) tiene un efecto mareante.

Se dan otros factores, como la sensación subjetiva de estar atrapado, que aumenta en lugares como sótanos. Aquí, las conductas de escape se tornan más violentas. Las salidas son estrechas y la ventilación es menor.

El momento del día juega un papel importante, puesto que durante el mismo los ritmos biológicos son más elevados y facilitan el estado de alerta. Además, el individuo se siente más seguro durante el día.

Situaciones de aglomeraciones

Cuando ante la alarma o las señales de emergencia se producen las reacciones emocionales que pueden desencadenar el proceso de contagio, con la consecuente aparición de comportamientos colectivamente caóticos, se pueden apreciar una serie de características en la multitud:

- Agitación motriz
- Desconcierto e incertidumbre
- Pérdida de razonamiento
- Desorientación espacial
- Pérdida de la noción del tiempo
- Distorsión perceptiva
- Alteraciones en la atención y en la voluntad
- Conductas compulsivas
- Sugestionabilidad ciega
- Pérdida del sentido de la orientación
- Desaparición de los controles sociales de la conducta
- Alteración de la percepción social
- Desencadenamiento de emociones (hiperemotividad)
- Mayor nivel de sugestionabilidad: ante una autoridad fuerte, ante la irritación...

Los lugares en los que se pueden desencadenar estos procesos, con características distintivas y riesgos específicos (que no vamos a analizar en esta NTP) son: estadios, salas de espectáculos, grandes locales (sótanos y garajes, hipermercados, hospitales, hoteles, edificios de gran altura ...) y situaciones de grandes manifestaciones. (Ver Fig. 1)

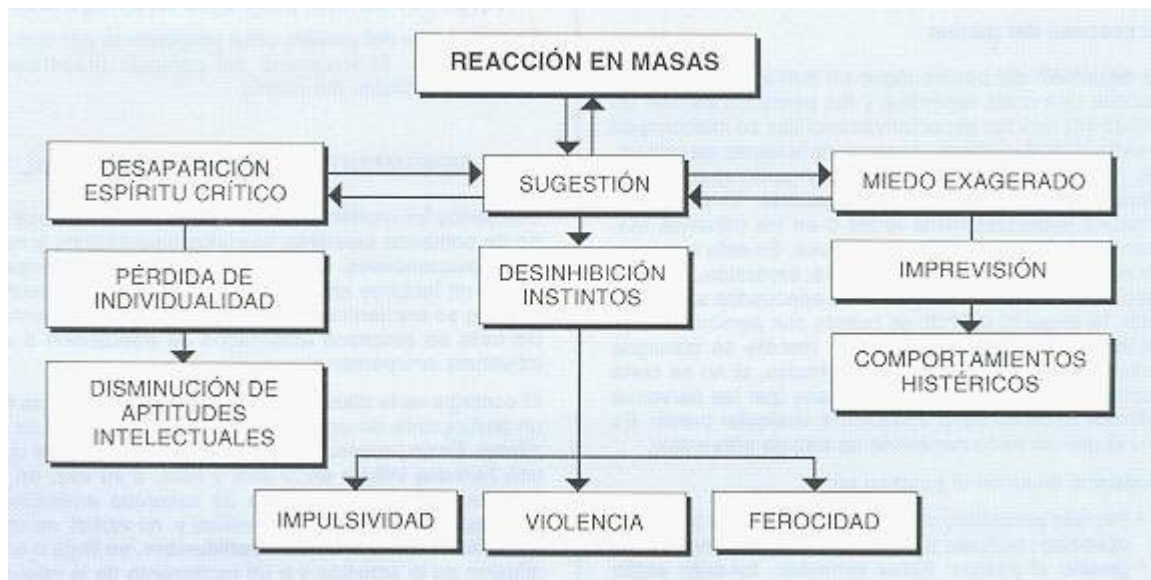


Fig. 1: Proceso de reacción "inadaptada" en masas

El pánico

La palabra pánico la utilizamos aquí para designar los casos en los que se incumple el contrato social y cada hombre trata de salvar su propia vida sin importarle la de los demás. Por grande que sea el peligro y por aguda que sea la emoción, si los esfuerzos por escapar se canalizan ajustándose a normas sociales, entonces no constituyen pánico.

Haremos unas observaciones iniciales acerca de este fenómeno:

- Casi todos los expertos coinciden en que los casos de pánico son escasos y muy localizados.
- Se diverge en relación a sus características.
- Es una de las varias reacciones ante ciertas señales de peligro.
- El proceso que engendra el pánico engloba una compleja red de estados de interacción.

Analizaremos el pánico como una de las consecuencias de la conducta humana colectiva ante las situaciones de emergencia, pero rompiendo esa línea que separa lo individual y lo colectivo.

Definición

El fenómeno del pánico se podría encuadrar como un tipo de multitud activa. Se puede definir como: "conjunto de personas que reaccionan con sentimientos de alarma, sea real o supuesto el peligro, y con una conducta temerosa, espontánea y no coordinada".

Diversas entidades internacionales en materia de protección dicen 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 a una emoción muy violenta y abandonada a reacciones irracionales, que la lleva a tratar de abandonar instintivamente el lugar siniestrado. Las entidades internacionales identifican el

pánico como un comportamiento colectivo de agitación inadaptado: una huida desenfrenada y sin orden con retroceso de las consecuencias a un nivel primitivo y gregario que puede acompañarse de violencia cuando aparecen obstáculos (se suele dar en una situación de entrapamiento) para la huida, y conducir a un aumento del número de víctimas, destruir el orden social y pisotear los valores colectivos.

La conducta de pánico normalmente provoca la ruptura de las relaciones sociales cooperativas y desemboca en un incremento real del miedo y del peligro. Hablamos de pánico cuando se empuja, se derriba, se pisotea a personas y las salidas quedan obstruidas, cuando los individuos se portan con más egoísmo y falta de consideración de lo que es común y en grado mayor que el que aprueba la sociedad.

Condiciones para que se produzca

Para que se dé la aparición y el contagio, de forma general, deben darse unas condiciones:

- Que exista un gran número de personas.
- Que los individuos estén en contacto unos con otros.
- Que se vean sometidos a un conflicto común entre impulsos opuestos. Uno que normalmente está de acuerdo con normas sociales o valores reconocidos, y otro en desacuerdo con dichas normas (precipitarse sin guardar turno, por ejemplo).
- Que se dé la posibilidad física de ejecutar el impulso que normalmente no se realizaría. Para que se dé una conducta de pánico es necesario que exista la posibilidad de escapar y la de quedarse atrapado.

No obstante, para que se desencadene este tipo de conducta, el acento no hay que situarlo en el número de personas, sino en la escasez de salidas o vías de evacuación.

El proceso del pánico

El desarrollo del pánico sigue un curso típico: primero sucede una crisis repentina y las personas sienten un miedo intenso; las expectativas sociales se interrumpen y cada individuo intenta escapar de la fuente de peligro. Se rompe la cooperación mutua y como resultado la situación llega a ser más amenazante. El pánico se produce inmediatamente antes o en los primeros momentos de la crisis, pero no después. En esta situación de emergencia (incendio, derrumbe, explosión...), el pánico surge porque no hay normas adecuadas a la situación. Ni siquiera cuando se cuenta con personal entrenado en los procedimientos de rescate se consigue evitar un alto porcentaje de desgracias, si no se corta este proceso, ya que el pánico hace que las personas intenten escapar de la situación a cualquier precio. Es por lo que se hace necesario un trabajo preventivo.

Podemos describir el proceso en:

- **Período precrítico**, donde se observan dos actitudes opuestas: rechazo a la idea de peligro y temor exagerado al peligro. Estas actitudes, también están asociadas a variables individuales (ver **NTP 390-La conducta humana ante situaciones de emergencia: análisis de proceso en la conducta individual**).
- **Período de crisis**, en el que una minoría conserva "la sangre fría", otra minoría

presenta reacciones extremas (de ansiedad, de angustia, de confusión paralizante, etc.); pero la mayoría permanecen aturcidos. Se da la "ilusión de centralidad", es decir, la impresión de hallarse en el centro de la catástrofe, así como el consecuente sentimiento de abandono.

- **Período de vacilación.** Los individuos que se encuentran en el lugar tratan de valorar su situación. Las decisiones han de tomarse en este momento rápidamente. Aquí, los principios de influencia social juegan un papel importante. Las valoraciones de la situación están mediatizadas en gran parte por lo que los demás hagan o digan. Así, en situaciones ambiguas, las personas pueden ser muy susceptibles a la influencia de la conducta de los demás. Aparecen los primeros comportamientos expresivos, por los que se manifiesta al exterior la tensión emotiva: exclamaciones, llantos, crisis nerviosas, desvanecimientos... En estos momentos es cuando, si no se dan una serie de condiciones, tanto internas como externas al individuo y que van más allá de la elaboración de un plan de evacuación o de asistencia sanitaria, tendremos que hablar de pánico. El caos y la confusión excitada de la muchedumbre producirá desorientación y ambigüedad cognoscitivas en los individuos. Es un estado emocional que no puede sostenerse durante mucho tiempo. Si la amenaza persiste, es probable que se produzca un shock y que el pánico no continúe. Cuando cesa el acontecimiento que originó el pánico, las personas tienden a tomar nuevos roles y deberes comunitarios, exhibiendo conductas solidarias y altruistas respecto a conocidos y extraños.
- **Período poscrítico.** El trastorno experimentado deja huellas tanto en la fisiología como en el psiquismo que pueden ser difíciles de borrar, o durar incluso toda la vida. Las nefastas consecuencias que se producen (vidas, bienes, reivindicaciones, desprestigio de instituciones...) hacen pensar en la auténtica necesidad de tomar las medidas preventivas oportunas. Sería necesario, dadas las consecuencias nocivas que se producen en estos casos, disponer de equipos de atención psicológica en emergencias.

En este punto del análisis cabe preguntarse por qué se da el pánico. El fenómeno del contagio proporciona cierta comprensión del mismo.

El fenómeno del contagio mental

Son varios los modelos que han explicado este fenómeno de conducta colectiva: modelos psicológicos y modelos psicosociales. Los primeros se centran principalmente en factores emocionales y de activación; dentro de ellos se encuentra el fenómeno del contagio mental. Se trata de procesos acelerados de interacción o de influencia interpersonal.

El contagio es la difusión del afecto o de la conducta de un participante de una multitud a otro integrante de la misma. Es un proceso de interacción humana por el que una persona influye en la otra y ésta, a su vez, en la primera. Así, en un proceso de escalada emocional, generada por comunicación verbal y no verbal en una situación normalmente de incertidumbre, se llega a una difusión de la emoción y a un incremento de la intensidad de la conducta. Se produce una secuencia de reacción circular que, en estos casos, si no se corta en sus fases iniciales, puede resultar caótica. Bajo este concepto de reacción circular se puede explicar el mecanismo fundamental por el que se produce la conducta colectiva.

Por ejemplo, un avión de pasajeros volando a través de una tormenta con truenos ensordecedores, viento huracanado y un gran aparato eléctrico. Este contexto puede ser

un precipitador de tal proceso. Supongamos que en este momento una pareja empieza a ponerse demasiado nerviosa, llamando así la atención de otros pasajeros, los cuales, conscientes de la tormenta y observando el creciente miedo de la pareja, empiezan también a atemorizarse y a actuar de la misma forma. Estas reacciones afectan, a su vez, a la pareja, y el miedo que ésta siente al ver que no están solos en su aflicción influye de nuevo en los que están a su alrededor. Los círculos de excitación vuelven otra vez a la primera pareja, la cual, al observar la reacción de los demás, aumenta su excitación. El proceso se repite intensificándose y llegando a originar un estado cercano a la histeria o pánico. (Ver Fig. 2)

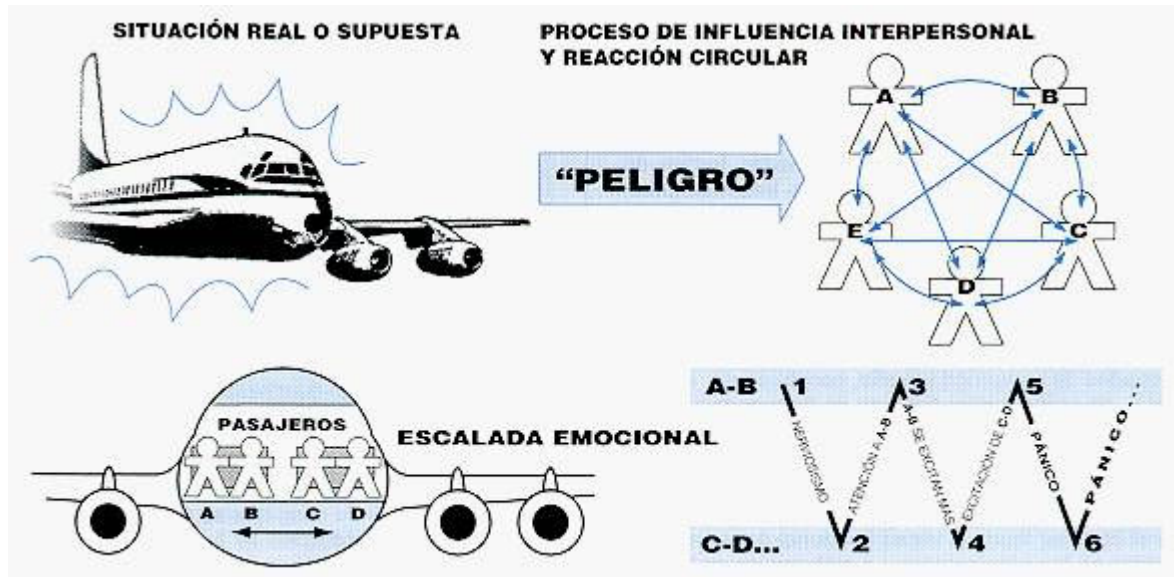


Fig. 2: Proceso de influencia interpersonal y escalada emocional

Las estimulaciones repetitivas juegan un papel importante en la producción de homogeneidad en la muchedumbre. Así, enseguida se puede producir un efecto de alud. A medida que la estimulación aumenta, se intensifica la reacción de cada participante en ella y la respuesta de cada participante se convierte en un estímulo más intenso para los otros.

Tipología de los comportamientos en las emergencias

Habría que preguntarse si un determinado comportamiento corresponde a cierto tipo de emergencia, o a una fase especial de su desarrollo. Esto requeriría un análisis más pormenorizado sobre cada tipo de emergencia.

De modo general, se han identificado seis fases sucesivas de conducta en el desarrollo de las catástrofes:

- **Fase de estado previo:** define el estado anterior del grupo, permitiendo apreciar y destacar los factores que predisponen a los comportamientos inadaptados.
- **Fase de alerta:** Es la que pone a la población en estado de preparación y de prever conductas de salvaguardia. Las señales de peligro (real o supuesto) pueden proceder de la percepción directa del acontecimiento o ser señaladas por mensajes verbales difundidos por responsables o por individuos del mismo público. Así, se crean actitudes de vigilancia y defensa. Sin embargo, se pueden, equivocadamente, propagar rumores en lugar de reducirlos e inducir corrientes de agitación ineficaces. En este momento existe también una tendencia a no creer en la inminencia del

peligro y olvidarse de tomar las precauciones más elementales.

- **Fase de choque:** es determinante; constituye una agresión al estado mental y físico de los individuos. Se tratará de interpretar las señales percibidas. Esta interpretación es a menudo subjetiva y se corre el riesgo de que sea errónea. Conduce a una evaluación de la importancia y de la probabilidad de los efectos del siniestro. Por otra parte, se consideran las medidas posibles y la probabilidad de sus resultados. Esta fase es crucial. Existen varios aspectos, presentes en el acontecimiento, que influyen en la interpretación:
 - La negación del peligro, mecanismo por el que los niveles de ansiedad son reducidos. Puede presentar diversas formas. Se subestima o ignora la alerta. No obstante, cuando las señales de peligro se hacen muy evidentes, desaparece esa barrera y sobreviene un estado de extrema ansiedad.
 - La afectividad constituye un sistema regulador de la conducta humana. El control insuficiente de ésta puede provocar un estado de emotividad que podría degenerar en pánico.
 - La verificación de las informaciones, la búsqueda de informaciones complementarias, la evaluación de las respuestas posibles... son elementos que se engloban dentro de un comportamiento racional.
 - El hábito y el entrenamiento son las disposiciones sobre las que se deben focalizar las actuaciones preventivas.

Teniendo en cuenta estas disposiciones, los individuos se movilizan a la acción, preparándose para dar respuestas motrices útiles, o bien tienen un efecto psíquico y motor paralizante, impidiendo la adopción de decisiones y provocando la inhibición.

- **Fase de reacción:** surge de la fase de choque y de las disposiciones que ésta provoca. Aquí se pueden producir por interrupción en las acciones o planes de acción, manifestaciones de inhibición física, intelectual, desorientación, terror, búsqueda desesperada de protección y socorro y tendencia a reunirse y a imitar el primer modelo de acción que surja.

Se puede orientar a comportamientos racionales y útiles. Los sujetos son capaces de elegir una estrategia y de poner en marcha conductas aprendidas. También surgen conductas adecuadas si en el encuadramiento mantenido o establecido se dan rápidamente órdenes eficaces.

En definitiva, las respuestas o reacciones del público son de dos tipos: improvisadas o habituales, más o menos adaptadas.

- **Fase de resolución:** es donde se vuelve a comportamientos normales (más activos después de la inhibición o más tranquilos después del pánico) y se restablece la capacidad intelectual de estimar la situación y adoptar decisiones lógicas. Se recuperan los valores morales y comportamientos de ayuda mutua y salvaguardia.

Durante esta fase se observa a veces en las víctimas un movimiento colectivo de segunda convergencia, volviendo a los lugares de la catástrofe.

Criterios preventivos y de actuación sobre la conducta ante situaciones de emergencia

Consideraciones previas

El comportamiento del público está subordinado a dos factores:

- Disposiciones permanentes del público (parcialmente educables), cuyo conocimiento es esencial para los servicios especializados: negación del peligro, afectividad-emotividad, práctica habitual y costumbre o grado de entrenamiento.
- Carácter específico del acontecimiento. Así, el éxito o fracaso de una conducta dependerá también de: la naturaleza y velocidad con la que se propaga el suceso, del medio (es esencial la calidad, el número de vías de evacuación y un refugio eventual), de las percepciones sensoriales (calor, humo, asfixia ...) y de las decisiones tomadas (orden de iniciar y terminar la búsqueda de informaciones, opciones tomadas).

Criterios generales

Es necesario, en primer lugar, que el lugar cuente con las "medidas externas": medios técnicos y condiciones adecuadas de seguridad (diseño, constructivas, de material y de organización del plan de emergencia).

Así mismo se hace necesario trabajar "medidas internas". Los responsables, al preparar los planes de intervención, deberán tener en cuenta la indiferencia general, la ignorancia de las normas que deberán respetarse y el carácter muchas veces irracional de las muchedumbres en las emergencias. La elaboración de leyes y reglamentos, el estudio de planos de edificios, la disposición de salidas de socorro y la intervención ante la emergencia dependen, para ser eficaces, en gran parte, del conocimiento del comportamiento de las personas presentes en la zona de la emergencia.

Para promover comportamientos adaptados a las diversas situaciones críticas se hace necesario trabajar sobre las disposiciones y conductas que sólo se modifican a través de "medidas internas": la información y formación-adiestramiento de las personas, así como la selección, serán mecanismos para trabajar los comportamientos adecuados. Éstas, revisten formas distintas: durante la vida normal, en el momento de la alerta y después de la emergencia.

Si informamos a las personas gradualmente y se apoya esto con un programa de educación eficaz, las personas estarán en disposición de dar la respuesta adecuada a los peligros que puedan sobrevenir, mejorando considerablemente los resultados del procedimiento de alerta.

Medidas preventivas: recomendaciones

La información

Las normas de actuación ante la emergencia deben ser conocidas, frente la falsa creencia de no dar estas informaciones para no preocupar a la gente. Se trataría de que la información ayude a que todo miembro se convierta en un elemento activo del plan de emergencia en estas situaciones.

La información es el modo imprescindible como sistema de preparación del público ante los riesgos y han de realizarse planes de información para los tres momentos: antes, durante y después de la emergencia.

La información es absolutamente necesaria para tomar decisiones de acción, pero disponer de ella no garantiza la emisión de comportamientos coherentes con la misma. No obstante, reduce la incertidumbre y facilita la acción al hacer predecibles los acontecimientos. La noticia y la información que se acompaña durante una emergencia ejerce una influencia psíquica que pone en marcha el mecanismo de la conducta humana. Así, la información adecuada será la que se expone de tal manera que sea susceptible de deducir de ella las mejores posibilidades de actuación. Hay que evitar la abundancia de información. Debe ser explícita y comprensible por los receptores, sencilla y fácil de retener.

Los requisitos de la información para lograr la mayor eficacia y aplicar en la elaboración de los mensajes son:

- Credibilidad (confianza en las fuentes)
- Claridad (expresión del mensaje en términos sencillos)
- Continuidad (repetirse con cierta frecuencia)
- Coherencia (tener pleno sentido para quien lo recibe)
- Adecuación (tener en cuenta factores como costumbres, grado de instrucción ...)
- Viabilidad (utilizar los cauces adecuados)

En el momento de la emergencia, la interrupción o ausencia de mensajes es una de las causas principales de las situaciones de caos que se pueden producir. Sin información la cooperación se hace difícil. Se utilizará para influir motivando, persuadiendo y/o controlando, según el momento en que se trate (antes, durante o después de la emergencia).

El mensaje de alerta y alarma es una información urgente, esencial y concreta. Avisa para tomar precauciones urgentes ante un suceso inminente de graves consecuencias. Las medidas deberían estar decididas previamente. En las situaciones de masas, es fundamental para la preparación de la emergencia.

Funciones de la alerta: avisar del peligro (si es posible evaluación del mismo), propiciar una actitud adecuada para enfrentamiento e informar de medidas muy precisas de precaución.

La eficacia de los mensajes estará en función de: fuente precisa y fiable de información (el prestigio, cargo, carisma, conocimiento), decisión de difundir el mensaje sin dilación, el método de comunicación y la red de difusión.

La formulación debe contener:

- Cuál es el peligro (tipo de emergencia y su gravedad)
- Su intensidad, información detallada (vías cortadas... A medida que aumenta la concreción de la alerta, la respuesta social es más favorable)
- Explicar precauciones y medidas concretas (qué se debe hacer)

- Expresar el estado de situación (qué ha ocurrido y qué va a ocurrir)
- No repetirlos en exceso (puede causar confusión)
- Decirlo en distintos idiomas (si lo requiere el caso)
- Expresarlo con la seguridad y confianza de ser recibido, entendido y creído (debe ser de estilo personal, ya que induce mayor credibilidad)

La redacción de los mensajes de alerta requiere de una verdadera especialización. Se ha de tener en cuenta a qué personas va dirigido y si éstas tienen una particular idiosincrasia.

Hay algunas características esenciales a destacar en estos mensajes:

- El mensaje debe ser simple, claro y breve, y, ante todo, transmitir una gran sensación de seguridad y de calma.
- Será conveniente darlos de forma imperativa, utilizando un lenguaje coloquial o de uso frecuente.
- También, especificar concretamente el tipo de emergencia de que se trata, más que "emergencia" solamente.
- En algunos casos será conveniente no dejar traslucir la verdadera razón de la evacuación.
- Resulta importante, en los mensajes de prealerta y alerta, no dar las instrucciones en forma de negación, indicando más lo que se debe hacer que lo que no se debe (para tratar de producir comportamientos adecuados a la situación).
- Repetir las informaciones importantes (un par de veces puede ser suficiente, puesto que mucha repetición puede crear incomprensión y demoras).
- Mencionar que alguna persona competente está controlando la situación, puesto que en estas situaciones tranquiliza el saber que una persona autorizada se está haciendo cargo del problema.

Hay que tener en cuenta que a todo esto contribuye la instalación de servicios de megafonía en los lugares, no dependiendo de un sólo medio (emisoras de radio, interfonía, de aviso fijo, móvil ...). Considérese que, por ejemplo, en grandes edificios la evacuación inmediata y total es peligrosa e impracticable. Así, la transmisión de información para planificar las medidas de desalojo, estableciendo la movilidad por grupos y el movimiento en direcciones preestablecidas, resulta esencial.

Pongamos un ejemplo de alerta:

Supongamos que en el piso 20º se inicia un incendio. Las personas de los pisos 19º y 20º se preguntan cómo descender al piso 18º, mientras que las del 21º intentan subir al 22º. Los ocupantes del resto de los pisos no tienen por qué moverse de su lugar. El mensaje que debería dirigirse a las personas del piso 20º podría ser el siguiente:

(voz) "Rogamos su atención, por favor. Rogamos su atención, por favor".

(voz) " Se ha informado de la existencia de un incendio en el piso 20º. Mientras se confirma, el director del edificio les pide que se encaminen hacia las escaleras, desciendan al piso 18º y esperen ahí hasta nuevas instrucciones. Por favor, no utilicen los ascensores, y diríjense a las escaleras" (Transmitido por el servicio

de megafonía interna del piso 20º).

Hay que evitar rumores que favorezcan la aparición del pánico y que a la postre son difícilmente desmentibles.

Medidas preventivas respecto del pánico

Existen dos posibilidades: no hablar de emergencia ante el temor de "sensibilizar" al público o dar una información juiciosa y ampliamente difundida que permita colaborar en cortar la escalada emocional que se puede desencadenar en esos momentos.

Líneas de actuación:

- El sistema de alerta debe difundir informaciones objetivas.
- El mensaje debe estar relacionado más con el comportamiento a seguir que con el peligro que amenaza.
- Se ha de verificar que los mensajes han sido bien recibidos e interpretados.
- El público ha de ser dirigido.
- Las informaciones deben ser tranquilizadoras, en función del estado emocional.
- Propagar con rapidez rumores defensivos, contrarios a los que se producen entre el público y crean desesperación.
- Alejar del grupos de hipersensibles, "gérmenes" de miedo contagioso, sin brusquedad, con actitud reconfortante.
- Dispersar en grupos la muchedumbre.
- Canalizar los desplazamientos.
- Dar las consignas adecuadas a los líderes guía, puesto que éstos son los encargados de actuar en estos casos con el público, sirviendo también de modelo de comportamiento.

La formación

¿A quién debe dirigirse?

- Al personal especializado, fomentando su preparación en los distintos aspectos que requiere el tratamiento de la emergencia (en el caso que nos ocupa, en el comportamiento).
- Al personal del establecimiento o lugar. La formación ha de estar diseñada para la labor de cada individuo dentro del plan de emergencia. Debe estar concentrada en el personal no especializado de los establecimientos abiertos al público. Ser guía debe formar parte de las profesiones: vendedores de almacén, acomodadores, empleados de banca, personal de hoteles, profesores, personal hospitalario...
- Al público en general.

¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Qué contenidos?

Esta formación debe empezar ya en edades tempranas (en el lugar de infancia) y continuar progresivamente concretando objetivos específicos referidos a tres campos:

- Actitudes, valores y normas.
- Procedimientos.
- Hechos y conceptos.

Al niño hay que inculcarle los valores morales de ayuda. Se han de realizar visitas, charlas, juegos, películas... educando a los alumnos en conductas preventivas e informándoles sobre los efectos de las emergencias. Se los preparará para su autoprotección con simulacros, según el peligro: cómo deslizarse con seguridad y urgencia por cuerdas, saber correr organizados, distinguir partes de una construcción que puedan ser afectadas más fácilmente...

En el joven hay que incidir en la formación: conferencias, teoría sobre los riesgos, prácticas simuladas... (todo esto incluido en sus programas educativos).

En la universidad se trataría, principalmente, de aumentar los conocimientos técnicos.

A los trabajadores, especializarlos en las medidas preventivas y de protección del riesgo asociado a su actividad, además de entrenarlos en las conductas preestablecidas en el plan de emergencia de su centro de trabajo.

Mientras esto no ocurre en la medida deseable, hay que recurrir a los medios de comunicación para difundir mensajes e interesar a las personas.

Un programa general de prevención, que fomente conductas adecuadas, a nivel general, contemplaría estas medidas:

- Instrucción sobre autoprotección y defensa pasiva para los niños en edad escolar, los jóvenes, los trabajadores de fábricas y otros centros laborales.
- Mejorar la preparación y la formación de especialistas dedicados a esta enseñanza.
- Planes de emergencia y evacuación detallados, desde donde se establecerá el control teniendo en cuenta: tipo de actividad, ubicación y tipo de recinto, asistentes y calificación, accesos, canalizaciones, aforo, aspectos psicológicos, señalizaciones, etc.
- Prácticas de simulación periódicas.
- Un sistema de comunicación adecuado a la excepcionalidad de su cometido.
- Una amplia información a través de radio, prensa y televisión.
- Utilización de técnicas pedagógicas adecuadas: métodos activos y enseñanza práctica, métodos de simulación a gran escala y en tiempo real (tomando parte activa), empleando al máximo los medios audiovisuales.
- Control de la eficacia de esta formación respecto de los objetivos marcados.

Selección

Dentro de la voluntariedad, los cometidos de los distintos equipos de actuación ante la emergencia son diferentes, y por ello requieren para su desarrollo óptimo individuos con perfiles específicos. Haremos hincapié en los líderes guía, que son en gran medida los elementos que pueden impedir, cortar o desacelerar una situación de desorden o pánico a través de su actuación.

Deberán ser elegidos por la capacidad de liderazgo, el sentido común que posean, nivel de abnegación, capacidad de iniciativa, nivel de empatía y capacidad de influir, disciplina para saber mantener consignas, dotes organizativas, capacidad de autocontrol, sensibilidad dura, rapidez perceptiva, capacidad de altruismo, ausencia de connotaciones depresivas o histriónicas en su personalidad y disposición al reciclaje, fundamentalmente.

El líder guía en estos casos y referido a la conducta, deberá:

- Atender a la intensidad del riesgo.
- Contemplar el riesgo más sobresaliente.
- Centrar su foco de atención
- Tener en cuenta el estado de vigilia de las personas a su cargo.
- Dirigir al público.
- Dividir al grupo para evitar el contagio del miedo conservando la estructura de grupo.
- Separar a los hiperemotivos.
- Lanzar rumores defensivos.
- Reiterar mensajes.
- No vociferar o gesticular en exceso.
- Canalizar hacia vías de evacuación.
- Evaluar el momento de mayor impacto.
- Tener inventario de tareas a desarrollar y las opciones a tomar para máxima eficacia de la evacuación.
- Tener preparados los medios para primeros auxilios.
- Recuperar, si la situación lo permite, aquello que sea salvable.

Deberá tener en cuenta que el pánico no es una reacción generalizada, y conocerá las distintas reacciones, la hiperactividad y la elevación del clima emocional en estas situaciones colectivas, la aparición de líderes espontáneos (que deberá aprovechar), el surgimiento de huida desesperada o casos de intentos suicidas, la sugestión y la obediencia dócil por parte de las personas sin entrenar, las conductas inadaptadas que se

deban a reacciones agresivas fuertes ante situaciones de frustración o de atención impersonal. También tendrá en cuenta que las personas tienen tendencia a salir por donde han entrado y a evitar las salidas de emergencia, y que, en estas situaciones, si atienden a los demás, mejoran su estado psíquico.

Prácticas simuladas

Aquí se pondrá en práctica el plan de emergencia en su total desarrollo y las personas deberán aprender las claves para actuar adecuadamente. Qué es lo que se tiene que hacer pensando en uno mismo y en los demás, dónde hay que dirigirse, qué es lo que debe hacerse, qué postura adoptar, cómo deberá actuarse sobre el exceso de celo, dónde, cómo, con quién, para qué, durante cuánto tiempo se actuará...

Se trata de automatizar conductas bajo los supuestos preparados y en las condiciones más parecidas a las que se plantean en una situación de emergencia, para lograr experiencia de control. Se repetirán con la máxima frecuencia para automatizar dichos comportamientos, sobre todo en lugares donde el riesgo es elevado, inicialmente, más de una vez cada seis meses. Así, una vez establecidas estas conductas podremos espaciar las prácticas, para su mantenimiento, a seis meses o un año. Se pondrá en juego la coordinación, detectando errores, evaluando la rapidez y eficacia de las actuaciones y contrastando el material dispuesto al efecto y su uso.

Se evaluará el grado de preparación y la efectividad de las conductas, de los mensajes y las distintas señales de evacuación. Se entrevistará al personal observando su conducta ante la situación de emergencia (dificultades, conocimientos, necesidades...). Se comprobará el ancho de vías, las posibles obstrucciones, los problemas de reentradas, la sencillez y comprensión de la señalización...

Se implantará un programa de control del mantenimiento de los comportamientos automatizados.

Los aspectos tratados se insertan en el desarrollo de un plan de emergencia. En el artículo 20 de "medidas de emergencia", de la ley 31/95 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se contemplan como deberes del empresario, en centros de trabajo, el desarrollo de las medidas que definen un plan de emergencia. Si bien éstas son de carácter general, existen reglamentaciones específicas, como es el caso de hoteles y hospitales. Destacamos especialmente, desde lo que se ha tratado en esta NTP, la referencia al análisis de estas situaciones, la formación del personal y realización de simulacros, en la mencionada ley.

Bibliografía

(1) CADET, B.; CHOSSIERE, J.; GANOUDIS

Aproches psychologiques des risques techniques majeurs

Bull de Psychologie, págs. 531-539, 1986

(2) CEPREVEN

El comportamiento de las personas en situaciones de emergencia

Documento Técnico, Nº 16

(3) COMBRES, E.

Sécurité civile. 1- Le comportement humain en situation d'incendie. Application aux salles de spectacles

Sécurité. V. 2, N° 17, págs. 9-15, 1994

(4) COMBRES, E.

Sécurité civile. 2- La modélisation des mouvements de foule

Sécurité V. 2, N° 17, págs. 15-22, 1994

(5) DÍAZ PAZ, D.

La conducta humana en los incendios: El pánico

Mapfre Seguridad N° 18, págs. 3-10, 1985

(6) DOWELL, J.

Coordination in emergency operations and the tabletop training exercise

Le Travail Humain. V. 58. N° 1, págs. 85-102, 1995

(7) MARTÍNEZ GARCÍA, F.

Grandes incendios y explosiones del siglo XX. Pasado y futuro

Mapfre Seguridad N° 33, págs. 33-39.1989

(8) MORALES, J. F.; MOYA, M.

Psicología social

Ed. Mc Graw Hill, 1994

(9) NÚÑEZ ASTRAY, F.; CAMPOS MARTÍNEZ, G.; LABRADOR, J.A.; SANZ SEPTIEN, M.

Incendios en edificios de gran altura

Mapfre Seguridad, N° 25, págs. 39-44, 1987

(10) OCARIA DOLORES PAYNO

Apuntes de psicología de masas

(11) PÁEZ ROVIRA, DARÍO; ELENA ARROYO E ITZIAR FERNÁNDEZ

Catástrofes, situaciones de riesgo y factores psicosociales

Mapfre Seguridad N° 57, págs. 43-55, 1995

(12) PÉREZ DE TUDELA, CÉSAR

La información en las catástrofes

Ed. Mapfre, 1994

(13) PIQUÉ ARDANUY, T.

Planes de emergencia en lugares de pública concurrencia

Nota Técnica de Prevención, N° 361, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, 1994

(14) JHONSON, E.

Whe disaster strikes. Safety and health

V. 145 N° 2, págs. 28-32, 1992

(15) REICHER, S.D.

Los disturbios de St. Pauls: una explicación de los límites de la acción de las masas en términos del modelo de la identidad social

Lecturas de Psicología Social, Morales, J. F. y Huici, C., UNED, págs 175-202, 1989