



EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

1.- INTRODUCCIÓN:

La mayoría de las personas no han tenido la experiencia de hallarse ante una situación de peligro inminente y cuando esto ocurre algunas personas toman decisiones que incrementan al peligro para ellas y también para los demás. Así, los comportamientos que se producen van desde una actitud de calma hasta un verdadero pánico.

El propósito básico de esta información es, por tanto que los miembros de las brigadas de emergencia conozcan los diferentes comportamientos que se pueden encontrar y así consigan reducir y canalizar la ansiedad, y/o reacciones generadas en una situación de emergencia.

2.- PROCESO EMOCIONAL ANTE UNA EMERGENCIA:

En situaciones normales las personas suelen dar respuestas adaptadas, pero cuando aparece un problema o situación de emergencia, la ansiedad aumenta considerablemente y si no se consigue reducirla o canalizarla puede llegar a dar lugar a conductas inadecuadas para la evacuación.

Cuando hay amenaza objetiva o subjetiva a la integridad física de una persona, se presentan siempre las siguientes emociones:

* CONFUSION *MIEDO *DEPRESION

Estas emociones son fases de un proceso, pero no todas las personas actúan igual ante una misma situación, ni todas las situaciones serán exactamente las mismas.

La dinámica social de una emergencia la determina una complicada red de acciones individuales y acciones de los grupos que éstas forman, así:

- Los individuos y/o grupos humanos pueden actuar aisladamente.
- Los individuos y/o grupos humanos pueden actuar como un todo.

3.- FACTORES INTERVINIENTES EN LA CONDUCTA ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA:

Algunas variables a tener en cuenta son :

3.1.-Conducta individual

Los principales factores psicofisiológicos que intervienen en las reacciones individuales ante una situación crítica son:

Personalidad

Edad media

Percepción de la situación real de riesgo

Tendencia al gregarismo

Liderazgo

Las primeras reacciones están en función de distintas variables:

- Forma en la que se da cuenta de la emergencia
- Grado de gravedad supuesto
- Grado de conocimiento del lugar
- Grado de entrenamiento
- Tipo o categoría del espacio
- Existencia de salidas de socorro
- Presencia de otras personas
- Experiencia anterior
- Desprendimiento y extensión de humo, gases ...
- Características individuales: edad, sexo ...

Criterios preventivos y recomendaciones

. INFORMACIÓN:

Por sí misma, la información, no necesariamente produce los comportamientos esperados, pero sensibiliza y orienta las respuestas. Ha de ser la suficiente para que el individuo tenga claros los riesgos asociados. La difusión de la información deberá estar adaptada al personal, lugar y actividad que desarrolla. Deberemos utilizar todos los canales posibles: folletos, instrucciones, charlas, reuniones, carteles, revistas... para garantizar la percepción y el conocimiento del plan de emergencia y su actuación dentro del mismo.

. FORMACIÓN EN EMERGENCIAS:

- Prevención: educación desde jóvenes y promoción y aprendizaje de conductas seguras ante las emergencias posible.
- Lucha: conocimiento de ubicación, manipulación y manejo de instrumentos de lucha ante la emergencia y aprendizaje para identificar y discriminar la oportunidad de actuar protegiéndose, luchando o escapando.

. ADIESTRAMIENTO: automatización de conductas y posibilidad de anticipación.

- Entrenamiento en decisiones basadas en opciones de conducta y planes alternativos.
- Entrenamiento en detección de señales en la emergencia y percepción de riesgos específicos, según lugar y actividad.
- Entrenamiento del plan de emergencia, según el papel asignado individualmente en él, hasta automatizar las conductas esperadas o sugeridas. Es importante que cada persona sea un elemento activo, ya que la acción es el mejor antídoto contra conductas inadaptadas.

3.2.- Conducta colectiva

Además, los miembros del equipo evacuador o personas que organicen la evacuación también deben tener en cuenta el comportamiento del "grupo" en situaciones de emergencia.

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.

Si se tienen en cuenta estos y otros factores influyentes en los comportamientos, y según como actúe el evacuador obtendremos respuestas diferentes en el grupo.

EL COMPORTAMIENTO ES MODIFICADOR DE CONDUCTAS

Criterios preventivos y recomendaciones

. LA INFORMACIÓN:

Las normas de actuación ante la emergencia deben ser conocidas, frente a 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 absolutamente necesaria para tomar decisiones de acción, pero disponer de ella no garantiza la emisión de comportamientos coherentes con la misma. No obstante, si 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.

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.

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

Atender a la intensidad del riesgo. Centrar su foco de atención Dirigir al público. Reiterar mensajes. No vociferar o gesticular en exceso. Canalizar hacia vías de evacuación. Tener inventario de tareas a desarrollar y las opciones a tomar para máxima eficacia de la evacuación.
--