

# emergencia

112

M A G A Z I N E

Nº 6 Noviembre 2015



EL ESPECIALISTA

**Psicólogo, rescatador  
y amigo: la atención  
a las víctimas**



LA INTERVENCIÓN

**15 horas de rescate a  
60 metros de profundidad**



INTERNACIONAL

**Chile, el terremoto  
de mayor intensidad de 2015**

**Además...**

- ENTREVISTA: **Alfonso Rojo, corresponsal de guerra**
- REPORTAJE: **Publicidad de impacto: cuando la prevención entra por el miedo**

Foto: "Ceda el paso" Autora: Gloria Prieto García

- 04 EDITORIAL**  
Prevención de incendios: hay que mojarse  
**IGNACIO GARCÍA URQUIZO**
- 06 NOTICIAS**
- EL PERSONAJE**  
**12** Iván Muñoz Bernabé, Bombero-guía canino de la Comarca de la Ribagorza
- LA INTERVENCIÓN**  
**16** Rescate en un pozo, a 60 metros de profundidad
- NUESTROS PARQUES**  
**20** Servicio de Prevención, Extinción de Incendios, Protección Civil y Salvamento de la Provincia de Guadalajara
- REPORTAJE**  
**22** Publicidad de impacto: cuando la prevención entra por el miedo
- ENTREVISTA**  
**26** Alfonso Rojo, periodista

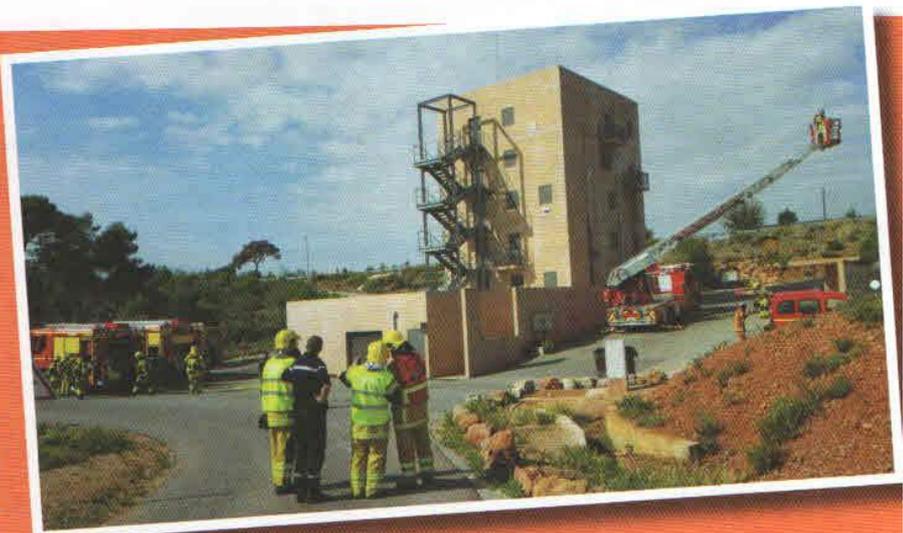


- 32 PRODUCTOS**
- EL ESPECIALISTA**  
**34** Los bomberos y su interacción con las víctimas  
**DAVID ROTGER LLINÁS**
- 38** Atención psicológica en grandes emergencias  
**M. PILAR BARDERA MORA, ALBERTO PASTOR ÁLVAREZ Y ANDRÉS LUQUE LÓPEZ**
- 42** Actuación multidisciplinar en accidentes de tráfico con personas atrapadas  
**TERESA PACHECO TABUENCA Y FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ-MASCARAQUE PÉREZ**
- ARTÍCULOS TÉCNICOS**  
**48** La fuerza de los resistentes  
**DRÄGER SAFETY**
- PREVENCIÓN**  
**54** Protección Contra Incendios en Cocinas Industriales  
**ANTONIO SÁNCHEZ DE LA FUENTE**
- INTERNACIONAL**  
**58** Informe del terremoto y el tsunami que asolaron Coquimbo el 16 de septiembre. La tragedia vuelve a Chile  
**RAÚL BUSTOS ZAVALA**
- 62 AGENDA**

## La foto

### Nuevos oficiales de Bilbao, vía Marsella

Dieciséis nuevos mandos de Bomberos de Bilbao desarrollaron el módulo de formación en Gestión Operativa y Mando en el ENSOSP (École Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers) de Aix Provence (Marsella). Durante seis días del pasado mes de septiembre, se desarrollaron 22 maniobras en diversos escenarios del centro de entrenamiento francés, en las que los diferentes mandos debían aplicar el método, la pedagogía y las reglas de la gestión operativa. El desarrollo de habilidad y destreza al objeto de aprender a liberar recursos personales y optimizar así no solo la utilización de medios técnicos, sino también la de los medios humanos y las acciones tácticas y estratégicas, era uno de los principales objetivos de este curso, además del de alcanzar siempre una solución satisfactoria bajo los principios de rapidez, eficacia y seguridad.



# Los bomberos y su interacción con las víctimas

David Rotger Llinás

Psicólogo

Sargento de Bomberos del Consell de Mallorca

Socio fundador de la Sociedad Española de Psicología Aplicada a Urgencias y Emergencias SEPADEM

Miembro del Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes del Colegio Oficial de Psicólogos de las islas Baleares GIPEC



Foto: "Ayúdame" Autor: David Delhom Molina

A raíz de la riada ocurrida en el camping Las Nieves, en Biescas en 1996, la psicología de las emergencias irrumpió con fuerza respecto de la atención humana a las víctimas. En esta joven disciplina se denomina fase de impacto, a la que sucede **inmediatamente después** de la experiencia traumática, momento en el que las víctimas pueden ser atendidas por los psicólogos especializados. Pero en bastantes ocasiones los bomberos debemos interactuar con las víctimas **durante** el mismo rescate: personas atrapadas en un accidente de tráfico, personas atrapadas en un derrumbe, en un incendio, en una riada, etc. Lugares en los que el miedo o,

lo que es peor, el pánico, es una posibilidad muy real y donde no podrán actuar los psicólogos de emergencias, salvo en muy contadas ocasiones; se puede decir que de forma anecdótica. Es precisamente en estas situaciones donde es más difícil intervenir: primero, gestionando nuestro propio estrés y, en segundo lugar, donde necesitamos ser más eficientes en la relación que estableceremos con la víctima.

## INFLUENCIA DEL ESTADO EMOCIONAL

El ánimo de las víctimas mejora sensiblemente cuando se sienten seguras. Aunque no existen estudios concluyentes, parece que lograr una actitud positiva

incrementa la probabilidad de supervivencia, y por el contrario, el desánimo y la depresión son contraproducentes. En este sentido, parece importante llegar cuanto antes hasta la persona que necesita ser rescatada, aunque hace falta algo más.

¿Qué puede mejorar la situación emocional de alguien que cree que puede morir? Por los relatos de personas que se encontraron en esa circunstancia, la percepción de profesionalidad en los bomberos, de creerse en buenas manos, fue el factor que más bajó su ansiedad y, en el lado opuesto, en aquellas personas que escucharon gritos o comentarios poco oportunos la ansiedad se incrementó.

¿Reaccionan las personas del mismo modo ante la misma situación? Es evidente que no. La genética, el aprendizaje, las experiencias personales, la situación personal del momento (trabajo, economía, salud, etc.), autoestima, resistencia física, capacidad de liderazgo, adaptabilidad, resistencia a la frustración..., son algunos de los factores personales que hacen que determinadas reacciones ante un acontecimiento puedan tener respuestas diametralmente opuestas. Algunos de los pensamientos que manifestaron distintas personas implicadas en un accidente grave: »

**«Cuando me acerco a una persona en la que percibo miedo a morir, procuro hacerle saber que estoy con él o ella, que vamos a trabajar juntos para que todo salga bien y que necesito de su ayuda durante el rescate»**



Foto: "Primer socorro" Autor: Antonio Sánchez Campillos

«El uniforme te identifica como alguien que sabe lo que hay que hacer»

► “Creía que iba a morir. Pensaba en mi familia, en que no los volvería a ver, y me embargaba una profunda tristeza y una gran desazón”. “Me sentía al borde del pánico creyendo que era el final de todo”. “Mis piernas estaban destrozadas, si vivía, quizás no podría volver a andar; mi futuro se tambaleaba”. “Estaba expectante, no tenía miedo a pesar de que sin duda sufría alguna fractura; a mí mismo me sorprendía la serenidad con la que afrontaba aquel accidente”.

Aunque la vida no esté comprometida se puede temer por el futuro, inmediato o a largo plazo. En este sentido, una persona que ve peligrar todo, o gran parte, de su patrimonio puede estar sufriendo un fuerte estrés, y la frustración que genera la impotencia ante el desastre pueden provocar reacciones inesperadas o decisiones impulsivas. Como ya sabemos, nuestro cerebro ha evolucionado de una forma en el que las emociones tienen más fuerza que la razón<sup>1</sup>.

## A EFECTOS PRÁCTICOS

Es preciso diferenciar aquellas personas que se sienten en peligro vital (piensan que pueden morir o quedar impedidos), de aquellas que, sin estar en peligro vital, están haciendo frente a una gran pérdida, ya sea la de un familiar o amigo, o la de una parte importante de su patrimonio. Repito lo dicho anteriormente: en la mayor parte del territorio nacional, es poco probable que se disponga de un psicólogo de emergencias para asistir al atrapado de un accidente de tráfico, y menos aún que este se adentre en el interior de un edificio colapsado. Quienes deberán atender a la persona en peligro vital, durante el mismo proceso del rescate, serán los bomberos, y esa persona necesitará sentir seguridad, saber que está en buenas manos y que contamos con ella. Aún cuando la escucha activa es primordial para captar su situación, el bombero procurará “dirigir” la conversación para distraer de ese miedo vital.

## ESTAMOS JUNTOS EN ESTO

Cuando me acerco a una persona en la que percibo miedo a morir o ansiedad por su futuro, procuro hacerle saber que estoy con él o ella, que sé por lo que está pasando, que vamos a trabajar juntos para que todo salga bien y que necesito de su ayuda durante el rescate.

En la mayoría de los accidentes de tráfico en los que he intervenido, las víctimas conscientes mantienen cierta

serenidad aún cuando tengan fracturas y diversas contusiones y heridas. Asumo que sienten miedo y dolor aunque no lo manifiesten explícitamente. Lo habitual es que esto se mantenga así hasta que se las mueve para poder liberarlas.

## EL RELATO DE UNA PRIMERA APROXIMACIÓN

Dos turismos habían chocado frontalmente. En el vehículo que se llevó la peor parte, el conductor estaba atrapado y se veía perfectamente que tenía el fémur de una pierna partido; se apreciaba un bulto empujando la piel. Me presenté e intenté captar su atención:

- Compañero, ¿cómo te llamas?
- Antonio – había un rictus de dolor en su mirada pero mantenía la calma.
- ¡Antonio, te aseguro que todo irá

bien! Sé que te duele y es duro, pero necesito que estés conmigo – apoyando una mano sobre su hombro –. Te vamos a colocar un collarín cervical por precaución y después iremos abriendo espacio para liberarte. Me tienes que ayudar indicando lo que notas en determinados momentos ¿Estás conmigo?

Movió la cabeza afirmativamente.

El mensaje que le quería transmitir era: **somos un equipo y tú formas parte de él**. En ocasiones, las víctimas se han quejado del trato impersonal de los servicios de emergencias.

Durante la conversación que se establece habrá que evitar determinadas cuestiones como ser paternalista, bromear, no minimizar lo sucedido ni dramatizarlo, culpabilizar (no preguntar por

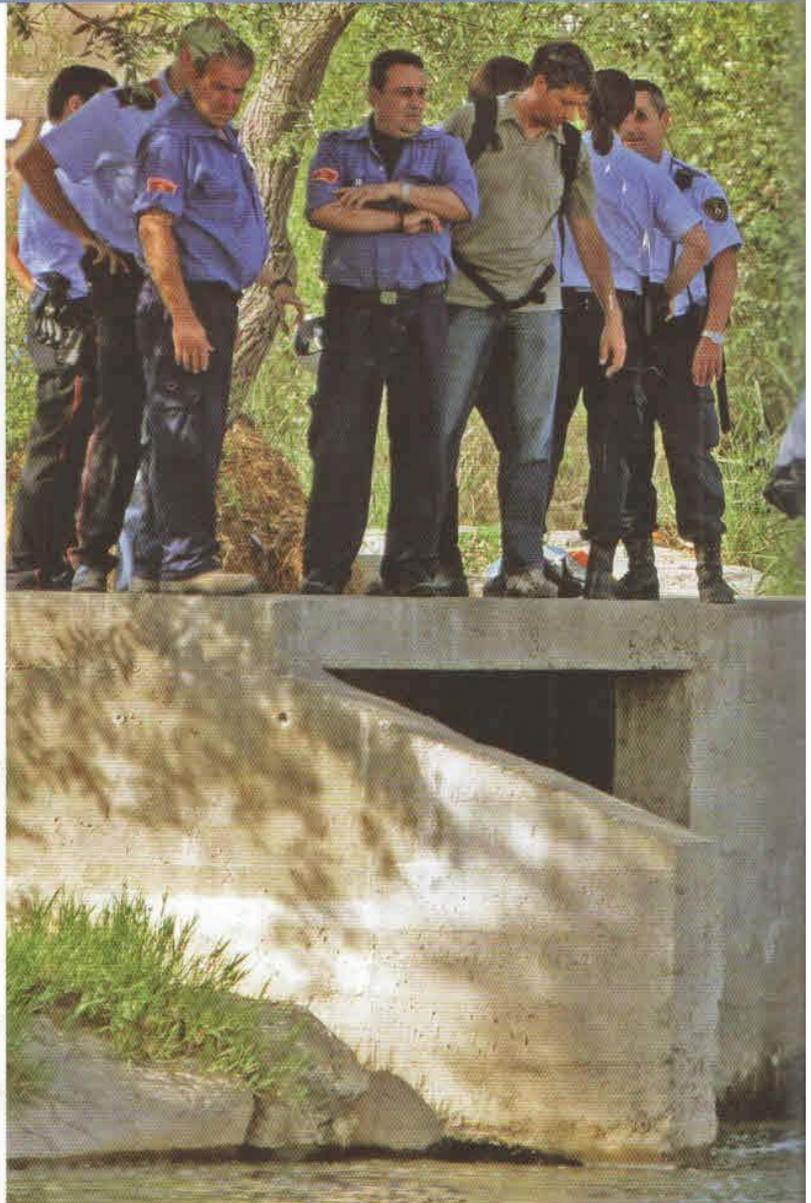
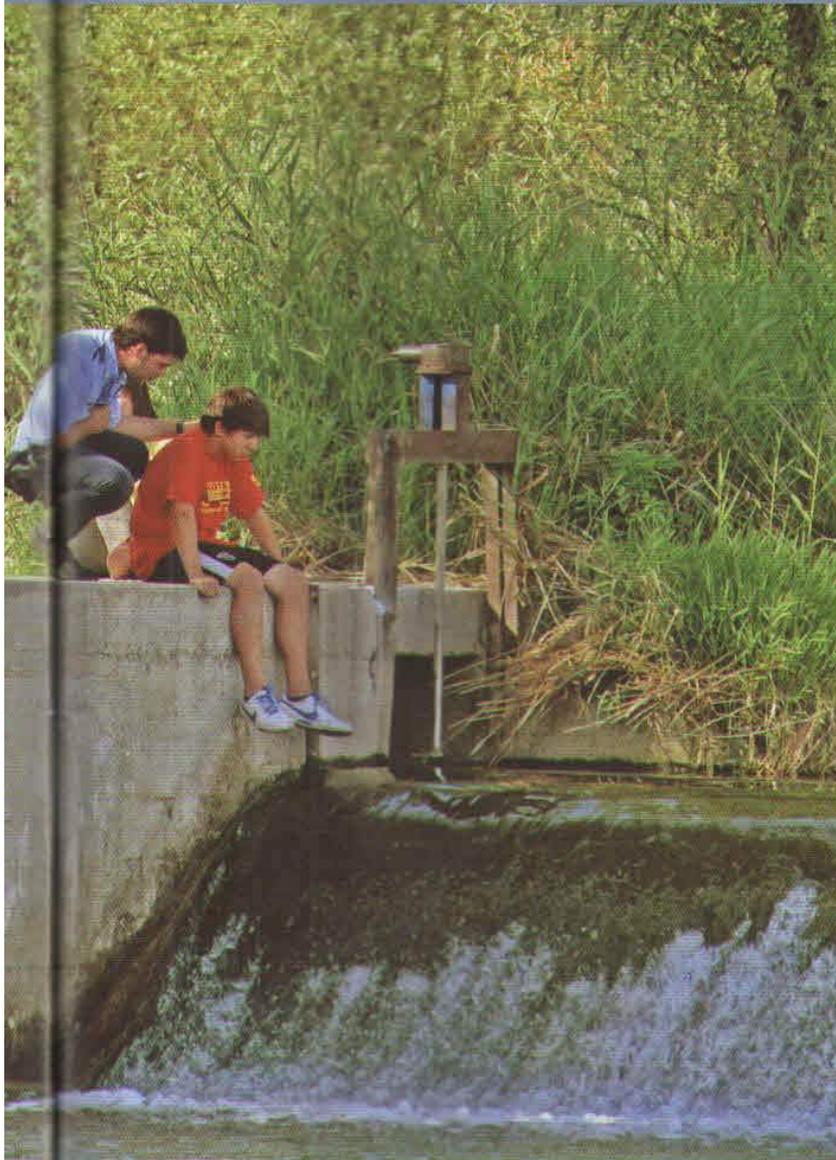


Foto: “Mi amigo está bajo el agua” Autor: Itmar Fabregat Aranda



las causas del accidente, ni si ha bebido alcohol, etc.).

Cualquier situación en la que una persona se vea atrapada y en peligro puede ser percibida como terrorífica. En gran parte depende del bombero el disminuir esa sensación de horror.

### LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRESENTES

Una de las cuestiones más comprometidas en una emergencia es la capacidad de atender y comprender. Las personas presentes en una situación de fuerte carga emocional pueden estar siendo bombardeadas por estímulos que coartan su capacidad de procesar la información. Los gritos, la sangre, los olores... todo influye. Estímulos, como por ejemplo el olfato, excitan los centros

cerebrales más primitivos: el rinencéfalo o cerebro reptiliano. Esta estructura era básica para la supervivencia y activa impulsos primitivos como la agresividad, el miedo, instinto de conservación, etc. Por este motivo no es de extrañar que los bomberos condicionemos parte de nuestro estrés a la percepción de ciertos olores. En un accidente podemos oler una mezcla de sangre, aceite, líquido de frenos, hidráulico, combustibles, etc. Es normal que nos activemos en otras circunstancias cuando percibimos alguno de estos olores. Recuerdo un día actuando en un accidente, en el que me llamó la atención lo tranquilo que me sentía. Después caí en la cuenta de que sufría un fuerte catarro y era incapaz de percibir ningún olor; no pude evitar atribuir mi ausencia de estrés a esa circunstancia.

### CUANDO NADIE ESCUCHA NI COMPRENDE

Un día me topé con un grave accidente estando fuera de servicio. Dos vehículos habían chocado de frente y uno de ellos había quedado completamente volcado. Uno de los ocupantes de este último, que estaba en una posición muy comprometida si se le movía, gritaba que se moría. Era un grito desgarrador y todo el que se acercaba a ayudar quedaba muy impactado por la situación. Recuerdo que, a pesar de haberme identificado repetidas veces como bombero, parecía que no me escuchaban y persistían en la intención de volcar el vehículo. Tuve que gritar para conseguir llamar su atención y que entendieran lo peligroso de la maniobra que pretendían llevar a cabo; fue una situación muy tensa. Curiosamente, en circunstancias parecidas pero vistiendo de uniforme nadie puso en duda las instrucciones que daba. Parecía que la información visual facilitara la comprensión de la situación. El uniforme te identifica como alguien que sabe lo que hay que hacer, mientras que dar instrucciones verbales cuando otra persona está gritando compromete la comprensión del mensaje: se atiende al mensaje que tiene más peso emocional.

### 1º FORMACIÓN, 2º ENTRENAMIENTO PERIÓDICO, 3º EXPERIENCIA

Es la línea a seguir. Pocas personas son capaces de actuar con eficiencia sin haberse preparado previamente. El bombero tiene difícil potenciar determinados conocimientos por la poca frecuencia de ciertas intervenciones. Por ejemplo, ¿cuántas veces un bombero tendrá que intervenir hablando con una persona que se quiere suicidar? La mayoría nunca se enfrentará a esa situación, pero si el lugar es inaccesible para un especialista y es preciso hacerlo, ¿estamos formados, entrenados, y poseemos suficiente experiencia para hacerlo bien? ■



### Referencias

- 1 LeDoux J. (1999). *El cerebro emocional*. Barcelona, Editorial Planeta.