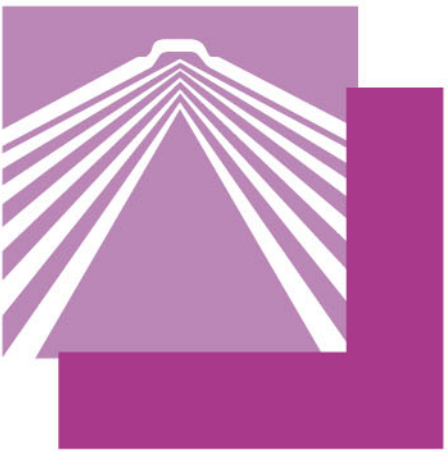
MANUALES PRÁCTICOS

# Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes

Juan M. Fernández Millán



PSICOLOGÍA PIRÁMIDE

# Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes

Juan M. Fernández Millán

# Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes

EDICIONES PIRÁMIDE

COLECCIÓN «PSICOLOGÍA»
Sección: Manuales Prácticos

Edición en versión digital

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro electrónico, su transmisión, su descarga, su descompilación, su tratamiento informático, su almacenamiento o introducción en cualquier sistema de repositorio y recuperación, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, conocido o por inventar, sin el permiso expreso escrito de los titulares del copyright.

© Juan M. Fernández Millán, 2013
© Primera edición electrónica publicada por Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2013
Para cualquier información pueden dirigirse a piramide_legal@anaya.es
Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid
Teléfono: 91 393 89 89
www.edicionespiramide.es
ISBN digital: 978-84-368-2845-0

*A mi amigo y teniente de la Guardia Civil, Paco Hermida, que me demostró cómo un profesional es capaz de unir en su trabajo la humanidad y la labor de investigación, y por ende, a todos los profesionales que se enfrentan a diario al sufrimiento de los demás con el objetivo de ayudarles.*

*A mi hermano Carmelo, por apoyarme psicológicamente en mis pequeñas catástrofes.*

*A mi amigo Diego, que me sacó del agua.*

*A Pilar y a Miguel, mi mujer y mi hijo.*

# ÍNDICE


**Introducción** . . . . . 13

1. Conceptos básicos . . . . . 14
2. Organización del trabajo de gestión e intervención desde la psicología en situaciones de emergencia . . . . . 17

**1. Prevención: fase de preadvertencia y advertencia** . . . . . 21

1.1. Las actitudes prudenciales . . . . . 21
1.2. La preparación de la población . . . . . 22
1.3. La preparación de los profesionales . . . . . 25
1.4. Investigar el comportamiento humano en catástrofes . . . . . 26
1.4.1. Programa de cultura de autoprotección para niños basado en la educación a través de la acción . . . . . 27

**2. Activación: primeros momentos de la fase de impacto** . . 35

2.1. Análisis y valoración del suceso, activación de recursos y organización del trabajo . . . . . 35
2.1.1. ¿Qué podemos hacer ya? . . . . . 41

**3. Intervención: fase de impacto y post-impacto** . . . . . 43

3.1. La gestión de la comunicación . . . . . 43
3.1.1. La figura del portavoz . . . . . 43
3.1.2. Factores para hacer más persuasivo el mensaje . . . . . 46
3.1.3. El rumor . . . . . 48
3.1.4. ¿Cómo controlar o reducir el rumor asociado a catástrofes? . 49
3.1.5. Las luces y las sombras de los medios de comunicación en las catástrofes: entre la libertad de expresión y la prudencia informativa . . . . . 50
3.1.6. El centro de coordinación de la información (CCI) . . . . . 53
3.2. El asesoramiento en la organización de evacuaciones . . . . . 55
3.2.1. Evacuación de grandes zonas . . . . . 56
3.2.2. Evacuación de edificios públicos . . . . . 57
3.3. Intervención con damnificados durante la fase de impacto y reacción . . . . . 58
3.3.1. ¿Soy un «tío» raro? . . . . . 58

3.3.2. La actuación durante el rescate de los afectados . . . . . 61
3.3.3. La comunicación del sanitario durante los primeros auxilios . . 67
3.3.4. Aspectos a considerar en el rescate de ancianos . . . . . 69
3.3.5. Lo primero, evaluar a los afectados: el *triage* (clasificación) psicológico. . . . . 70
3.3.6. Intervención durante la fase de impacto. . . . . 74
3.3.7. ¿Qué hacer con los curiosos? . . . . . 75
3.3.8. Intervención durante la fase de reacción . . . . . 77
3.3.9. Apoyo a familiares de víctimas. Situaciones que precisan apoyo . . . . . 79
3.3.9.1. Recepción . . . . . 79
3.3.9.2. Reconocimiento de cadáveres . . . . . 81
3.3.9.3. Velatorio y ceremonia de enterramiento. . . . . 84
3.3.9.4. Comunicando el fallecimiento de allegados . . . . . 86
3.3.9.5. Cómo informar a los niños del fallecimiento de seres queridos . 91
3.3.9.6. Tres últimas recomendaciones a los profesionales. . . . . 98
3.3.9.7. Sintiéndonos inútiles . . . . . 98

**4. Apoyo psicológico a técnicos** . . . . . 101

4.1. Introducción. . . . . 101
4.2. Acabado el turno..., al finalizar la intervención . . . . . 105
4.3. Amortiguando el agotamiento. . . . . 107
4.4. Turnos y descansos . . . . . 108
4.5. Ser comprensivo, sí..., identificarnos con el damnificado, no. . 110
4.6. Humor negro..., falta de respeto o mecanismo para la adaptación . . . . . 111

**5. La intervención en catástrofes multiculturales: del equipo internacional a las víctimas de distinta cultura** . . . . . 113

5.1. La cuestión de los equipos multinacionales. . . . . 114
5.2. La segunda cuestión trata sobre el trabajo para una población afectada . . . . . 115

**6. Las reacciones psicológicas tras las catástrofes. Posibles síntomas, síndromes y trastornos**. . . . . 119

6.1. Fractura en nuestra línea vital . . . . . 119
6.2. Trastornos diagnósticos específicos a catástrofes . . . . . 125
6.3. ¡Bienvenido al club! . . . . . 128
6.4. El camino hacia la normalidad . . . . . 130

**7. Terapias psicológicas aplicables a los trastornos vinculados a las vivencias catastróficas** . . . . . 133

7.1. Tratamiento inmediato: primeros auxilios psicológicos (PAP) . . 134

7.2. La relajación . . . . . 135
7.3. Período de normalización: prevención y tratamiento del TEPT y otros trastornos . . . . . 136

**8. Situaciones especiales: el suicidio** . . . . . 139

8.1. Ideación, comunicación y conducta suicida . . . . . 140
8.2. La intervención psicológica durante un intento de suicidio. . . . 142
8.3. Tipología del suicida . . . . . 147
8.4. El suicido en los jóvenes . . . . . 147
8.5. Suicidio y enfermedad mental . . . . . 149
8.6. Manejo del paciente con conducta suicida en los servicios de urgencia . . . . . 151

**9. La comunicación en situaciones de emergencia..., nuestra mejor herramienta** . . . . . 153

**10. ¿Cómo sobrevivir a una catástrofe? Actitud** . . . . . 159

**Referencias bibliográficas** . . . . . 161

# INTRODUCCIÓN

*7 de agosto de 1996. Una riada que afecta el camping «Las Nieves», en Biescas, deja 87 muertos y 183 heridos. Por primera vez en España acuden a una emergencia un grupo de psicólogos. Muchos psicólogos, al enterarse de la noticia se preguntan qué hacen unos psicólogos en una catástrofe. En aquellos momentos no existía ni experiencia ni formación al respecto.*

*11 de marzo de 2004. Madrid. Varios atentados terroristas con bombas en los trenes de cercanías terminan con la vida de 192 personas y hieren a más de 2.000. A las 9:00 h, el COP de Madrid pone en marcha el dispositivo de coordinación para el desarrollo de la asistencia psicológica necesaria. Nadie se pregunta qué hacen unos psicólogos en una catástrofe (lo contrario es lo que sería anómalo).*

En nuestra sociedad, hoy en día, está establecido como parte de los dispositivos de respuesta ante emergencias la ayuda psicológica a afectados. Nuestra tarea no se limita al tratamiento directo de los afectados, sino que se ha ampliado con tareas de organización, asesoramiento, coordinación, educación y prevención.

Esto ha dado lugar una «especialización» y un interés entre los psicólogos que se ha materializado en la creación de los Grupos de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes (GIPEC) en la mayoría de los COP de España.

En la actualidad, los psicólogos interesados en este campo cuentan con una oferta formativa bastante extensa y con un cuerpo bibliográfico (afortunadamente muy práctico) que les permite acudir a una emergencia con una preparación no despreciable.

Ello no significa que todo esté hecho. Ni mucho menos. Ante nosotros se abren retos muy importantes: mayor especialización, formación universitaria reglada, reconocimiento oficial, mayor y mejor organización y coordinación con otros cuerpos u organismos.

*El 17 de noviembre de 1997, la ruptura de un depósito de agua en los altos de la ciudad de Melilla hizo que, de forma fortuita, comenzara*

*mi interés en este campo. Al caer el día nos reunimos un pequeño grupo de psicólogos (todos con cierta experiencia en clínica) en la Consejería de Bienestar Social. Nos mandaron al tanatorio para intervenir con las familias de los fallecidos. Al montarnos en el coche se hizo un corto silencio en el que resonó una pregunta: «¿Qué vamos a hacer?».*




*Estado del depósito de agua de Melilla cuya rotura provocó la riada de sus 20.000 $m^3$. Pueden apreciarse los bloques que formaban la pared que cedió y que se desplazaron sobre las aguas destrozando todo lo que se interponía en su camino.*

## 1. CONCEPTOS BÁSICOS

Imaginemos «*Dos madres, la primera con 5 hijos, la segunda con sólo uno. Las dos madres tienen un hijo de un mes de vida que tiene fiebre. La primera de las madres, con experiencia en estas circunstancias, sabe que la situación le exige una respuesta ágil y precisa, para la que ya tiene experiencia y recursos, y la ejecuta sin la mayor dificultad obteniendo el control de la fiebre del menor. La madre primeriza no tiene experiencia y no está segura de lo que debe hacer, por lo que la situación se le escapa de las manos, probablemente entra en pánico y finalmente*

*termina por pedir ayuda a su madre, a su vecina o por acudir a urgencias»* (Engels G. Cortés).

Esta historia refleja la diferencia entre una simple emergencia y una catástrofe: a veces no depende del suceso, sino de la preparación con la que contemos ante él.

Aun así, precisamos, antes de comenzar con la práctica, detenernos en algunos conceptos teóricos que nos sirvan para unificar nuestros criterios a la hora de hablar de ciertos eventos.

## 1. Crisis, emergencia, desastre y catástrofe:

Normalmente, estos términos se utilizan de forma indistinta, aunque se distinguen en un continuo de gravedad o magnitud del evento. Estos conceptos comparten ciertos rasgos comunes, entre los que se encuentran que implican la pérdida o amenaza de la vida o de la propiedad, además de perturbar el sentido de la comunidad y provocar consecuencias adversas para los supervivientes. Por otro lado, precisan de una intervención no demorable (son urgencias). También comparten que son imprevisibles y accidentales y, por ello, causan sorpresa, indefensión y desestabilización, dando lugar a la aparición de reacciones psicológicas similares.

Sin embargo, ya se ha dicho que son términos que designan sucesos cuantificablemente distintos.

Hablamos de *crisis* refiriéndonos a una situación en la que un suceso amenaza al sujeto con alterar su equilibrio personal. Una visión positiva de la crisis es que representa una oportunidad para el sujeto de salir de ella fortalecido personal y emocionalmente. Sin embargo, el proceso en sí es traumático y requiere del sujeto poner en funcionamiento todas sus estrategias de afrontamiento, así como ser capaz de aceptar y superar una ruptura con la «línea» vital.

*Emergencia* sería la situación que se resuelve con los recursos médicos y asistenciales locales. Ejemplos de emergencias las encontramos en las continuas intervenciones de los servicios sanitarios que cubren accidentes de tráfico.

Más grave es la situación de *desastre* (sin entrar en los tipos que existen) para la que se necesita una mayor infraestructura al ser un mayor número de heridos y damnificados, y conlleva un mayor coste económico, suponiendo una alarma para la población.

Finalmente se habla de *catástrofe* refiriéndose a un desastre masivo, con consecuencias destructivas que abarca una mayor extensión, supo-

ne un gran esfuerzo humano, material y de coordinación. Sin embargo, estas diferencias son muy arbitrarias y atienden sobre todo a aspectos económicos y organizativos.

### 2. Amenaza, vulnerabilidad, riesgo:

Éstos son otros conceptos que se manejan antes, durante y tras las catástrofes y cuyas definiciones son ambiguas. La importancia de su definición viene dada porque son términos centrales en la llamada gestión del riesgo (véase el capítulo «Análisis y valoración del suceso, activación de recursos y organización del trabajo»), piedra angular de la cultura de la prevención. Sin embargo, como se dijo anteriormente, éste es un manual práctico, por lo que nos limitaremos a dar unas breves definiciones que nos sirvan en el caso de intercambiar ideas o de poner en común nuestras experiencias.

La *amenaza* es el peligro latente asociado a un factor físico de origen diverso (natural, artificial o antrópico o socionatural). Otras definiciones hacen referencia a la probabilidad de ocurrencia de un acontecimiento de cierta intensidad.

La *vulnerabilidad* hace referencia al factor interno asociado a la amenaza. Es decir, es el estado en el que se encuentra una persona o sociedad frente a una amenaza concreta. Está determinada por factores ambientales, económicos y culturales.

Por último, el *riesgo* es la probabilidad de exceder un valor determinado de consecuencias económicas, sociales o ambientales en un determinado lugar y durante un determinado tiempo. Es decir, la probabilidad de sufrir pérdidas.

La *resiliencia* hace referencia a la robustez de la persona (también conocida como dureza) para afrontar las dificultades de la vida (confianza en uno mismo, control sobre las cosas, control emocional, recursos para el afrontamiento, experiencia previa, resistencia al sufrimiento, tolerancia a la frustración, estado de salud, etc.), de forma que para la persona robusta el desastre se presenta como un reto para someterse a prueba y, por lo tanto, la adversidad como una oportunidad para mejorar.

### 3. Pánico y evacuación:

*«Una estampida humana mató ayer a 18 personas e hirió a más de 80, algunas de gravedad, en la fiesta tecno Loveparade, que se celebró este año en la ciudad de Duisburgo, al oeste de Alemania. El pánico*