

Cómo controlar el pánico en situaciones de emergencia

Empecemos recordando dos trágicos incidentes uno de ellos ocurrió en el 2012 en el que el crucero italiano Costa Concordia se acercó demasiado a la costa provocando el encallamiento del mismo, lo que más impresionó ya no fue el simple hecho del accidente, que fue trágico, sino el comportamiento del capitán de ese barco que huyó el primero sin garantizar la seguridad de sus viajeros.



El 2º en el 85 cuando en un partido entre el Liverpool y la Juventus una multitud convencional que vitoreaba, aplaudía o silbaba sin interactuar unos con otros se transformó 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. 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 llegó a causar 39 fallecidos y 600 heridos, es conocido como la tragedia de Heysel.

El comportamiento deja de ser individual y pasa a comportarse como una masa ante una situación de pánico.

Un hecho constatado en la historia de los grandes siniestros es que el miedo a morir ha causado muchas más víctimas que el siniestro mismo.

El comportamiento humano en situaciones de evacuación o ante emergencias en nada se parece a la conducta ante una situación prevista o cotidiana. El pánico, el estrés y la incertidumbre desconciertan a cualquier individuo.



La conducta individual ante una situación de emergencia:

Ante una catástrofe a menudo las reacciones de las personas no son las apropiadas, pudiendo provocar como resultado numerosas pérdidas de vidas.

- Del 10-25 % de las personas permanecen unidas y en calma, estudian un plan de acción y posibilidades.
- El 75 % manifiesta conducta desordenada, desconcierto.
- Del 10-25 % muestran confusión, ansiedad, paralización, gritos histéricos y pánico.



3.5.1 - Factores psicofisiológicos

Los principales factores psicofisiológicos que intervienen en las reacciones individuales ante las situaciones críticas son:

→ **Personalidad:** Se destacan tres rasgos de personalidad que deben tenerse en cuenta por la reacción que pueden tener ante situaciones de emergencia:

- **Histérico:** Este rasgo se caracteriza por producir conductas escandalosas, exageradas, infantiles y primitivas. Su nocividad reside en el riesgo de contagio que hacia los demás posee.
- **Depresivo:** Presenta conductas pesimistas y desmoralizantes para sí mismo y para otros. La nocividad es el riesgo de las conductas suicidas (explícitas e implícitas) como única vía, pudiendo sugestionar a otros.
- **Obsesivo:** es de ideas fijas e irrechazables. Su nocividad en situaciones críticas depende de la idea que presente (de salvación o destrucción), aunque pueden ser útiles para tareas organizativas de evacuación o peligrosas, puesto que pueden volver a entrar al lugar del siniestro.

→ **Sexo:** En estudios sobre incendios se ha observado algunos comportamientos diferenciales. Las mujeres tienden más a comportamientos histriónicos que los hombres, y estos muestran más conductas impulsivas. Los hombres se distinguen en tareas de participación de lucha contra el fuego, mientras que las mujeres se distinguen en tareas de alarma y evacuación.

→ **Edad:** Ésta es una variable importante ya que las reacciones son muy variables según la edad. Si se trata de jóvenes hay más probabilidad de que



se produzcan conductas desinhibidas y desordenadas. Pasan del desconcierto al miedo muy rápidamente, con reacciones más frecuentes de pánico. En cambio en los individuos maduros se da más autocontrol y más cooperativismo. Con personas de edad avanzada, obviamente, hay que tener en cuenta su menor capacidad de reacción, lentitud, inseguridad, etc.

- **Condiciones físicas:** En los individuos con buenas condiciones físicas se ha observado que, a menudo, en estas situaciones pueden asumir riesgos excesivos por la confianza depositada en los recursos propios.
- **Aislamiento apoyo emocional:** Se ha observado en algunos estudios que casados en compañía de sus cónyuges se mostraban durante la emergencia de forma más autocontrolada, serena y cooperativa (incluso para huéspedes vecinos) que aquellos que estaban en solitario. Esto hace pensar que el apoyo de un ser conocido hace más probable la aparición de conductas adaptadas a la situación. Es decir, la soledad sería un coadyuvante en la aparición de un sentimiento de inseguridad e incertidumbre, generando potencialmente conductas descontroladas.
- **La tolerancia a la frustración:** La frustración es un estado que emerge en el individuo cuando interfiere en una conducta meta un instigador externo, impidiendo la consecución del objetivo. Así, la frustración es origen de la aparición de conductas agresivas. Es, por tanto, sencillo deducir lo importante que es para los individuos en los estadios iniciales de la emergencia tener una percepción clara de “que hay salida”, dónde está y quién los llevará. Si no es así, pueden des- atarse estados emocionales de indefensión, con conductas autoagresivas, paralizantes o ataques a otros en el intento de buscar y alcanzar la salida.
- **Territorialidad.** Las personas necesitamos un espacio vital, tendemos a marcar nuestro territorio. Este puede ser más o menos amplio, dependiendo de las características del lugar, de las circunstancias sociales y de las condiciones de la situación.

Se ha calculado que aproximadamente pueden ser 50 centímetros desde el cuerpo a la persona próxima. Pensemos, por ejemplo, en una circunstancia tan sencilla e incómoda como un ascensor casi lleno.

En una situación de catástrofe, el individuo no tolera la invasión de su espacio y llega a defenderlo con gran violencia.



3.5.2 - Conducta colectiva ante situaciones de emergencia

El fenómeno también 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.

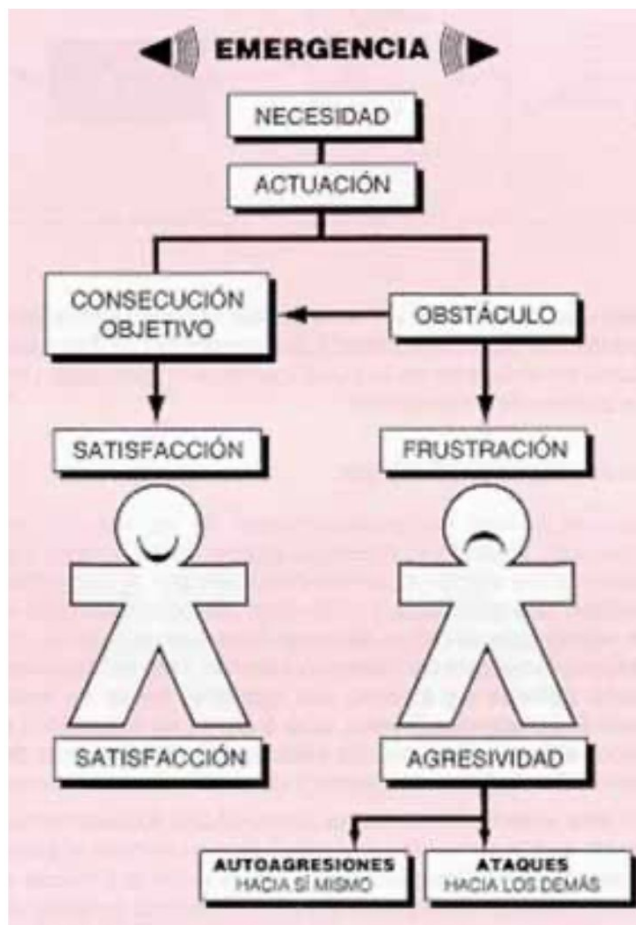
La conducta colectiva así definida es relativamente espontánea y está sujeta a menudo a normas creadas por los mismos participantes. Las normas involucradas

en ella no se derivan de la sociedad en general, incluso pueden ser opuestas a ellas.

Si nos fijamos, 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.

Por ello es imprescindible un buen plan de emergencia donde se exponen las normas de organización humana donde frecuentemente no existen. Es aquí donde se debe poner el acento a la hora de realizar labores preventivas.

Imagen: Respuesta en caso de emergencia





3.5.3 - El Pánico

Si hay una palabra que tiende a estar asociada con el comportamiento durante los desastres es la palabra “pánico”.

Todo ser humano ante una situación de peligro real o imaginaria, responde con miedo. Esta es una respuesta biológicamente congénita, nos protege como especie y ha permitido nuestra sobrevivencia. El miedo evita que cometamos actos imprudentes, nos permite evaluar la situación de urgencia y nos prepara para la lucha o para la huida.

En términos generales podemos decir que sentir miedo es bueno y hasta beneficioso, pero cuando el miedo es desproporcionado y sale fuera de nuestro control nos produce “ceguera psicológica” es decir nos incapacita para evaluar el peligro en forma real y escoger la mejor alternativa para enfrentarlo o huir de él. Asimismo viene acompañado de un intento irracional de huir, de llantos incontrolados, etc.

El pánico es consecuencia de una búsqueda inútil dentro de nosotros mismos de la respuesta que hemos de dar ante un peligro que nos amenaza. Es un factor que agrava el riesgo individual, pues elimina toda voluntad de la persona de hacer frente al peligro.

Su gran peligro es que **el pánico es altamente contagioso**.

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 el pánico

- Que exista un gran número de personas.
- La escasez de salidas o vías de evacuación.
- 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.

3.4.4 - Manejo del pánico individual

- **No intente detener a alguien presa de pánico.** Una persona en este estado adquiere una gran fuerza física. Se le debe abrazar y resistir sus agresiones físicas. No devuelva una agresión con más agresión; esto puede desencadenar una reacción agresiva en cadena entre otras personas.
- **Es inútil tratar de razonar con una persona que está bajo el efecto del pánico.** Sus mecanismos de raciocinio no funcionan. Se debe dar órdenes y conducirlos fuera del lugar del peligro y de la mirada de los demás para evitar el contagio, nunca lo deje solo a pesar de que aparente estar calmado.
- **Es preferible dejarlo en compañía de algún amigo o familiar cercano.** Conforme se vaya calmando se le puede asignar pequeñas tareas de ayuda a otros, lo cual puede terminar por serenarlo.

3.4.5 - Manejo del pánico colectivo

Una voz serena, fuerte equilibrada que diga sencillamente: POR AQUÍ es suficiente para que los que no hayan podido reaccionar porque su mente está vacía, perciban esa orden y nos sigan. Actuarán racionalmente. Siguen a una persona que sabe lo que hay que hacer.

Si hay **varios que dicen POR AQUÍ** porque conocen las técnicas de gestión de la



emergencia y quieren evitar el pánico general, no importa. Si ese POR AQUÍ trata de significar lo mismo, es bueno.

Pero aunque signifique direcciones o actuaciones contrarias, no importa, siempre obedecerá a criterios procedentes de la razón.

Habrà revuelo, dudas, pero hay algo que hacer. **Nuestra idea es llenar la mente de las personas y evitado el progreso hacia el pánico.** Hemos sabido por nuestra supervivencia de forma que podremos aprovechar cualquier probabilidad para salvarnos. Lo contrario sería entregarse al desastre.

3.4.6 - Qué hacer cuando cunde el pánico

Un vez que cunde el pánico y el temor descontrolado se apodera de un grupo humano es muy **peligroso tratar de colocarse delante de ellos y evitar que corran**; posiblemente pasarán por encima de nosotros.

La mejor **táctica** es asociarse a ellos, **gesticular más que ellos, gritar más que ellos**, si se encuentran parados nos pondremos en el medio e impulsaremos a los de adelante a seguir la dirección correcta. Así arrastraremos a los de atrás a seguirnos. Si están en movimiento, nos pondremos a la cabeza del grupo, entre las primeras filas. Si van en sentido adecuado apresuraremos el paso. Si van en sentido contrario, los conduciremos en la dirección más conveniente para que cambien el sentido de la marcha.

Una vez fuera del peligro trataremos de CALMARNOS y al mismo tiempo calmar a los demás. La mayoría se tranquilizará y empezará a preocuparse por la situación. El pánico se terminó.

Criterios preventivos recomendados

El comportamiento del público está subordinado a dos factores.

- **Disposiciones permanentes, parcialmente educables del personal encargado de la gestión de la emergencia y del público en general, cuyo conocimiento es esencial** para los servicios especializados: negación del peligro, afectividad-emotividad, práctica habitual y costumbre o grado de entrenamiento.

Necesitamos que cada uno en nuestro trabajo rutinicemos nuestra actuación en una situación de emergencia para que nuestra conducta sea la esperada.

- **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).

El elemento clave es el plan de emergencia y evacuación que trata de cómo gestionar estas situaciones.



3.4.7 - Plan de prevención

Tener un plan de emergencia ayudará a minimizar el riesgo de sufrir un incidente, ya que se crearán acciones en caso de, y en el caso de que ocurra un incidente al llevar un plan de prevención la gestión del mismo será más segura.

Debemos recordar que el riesgo cero no existe y que todas las medidas que apliquemos serán pocas, pero si dentro del viaje todos los viajeros conocen los



riesgos y son conscientes de ellos hará que en el momento que ocurra un accidente no entren en pánico y se gestione mejor.

Ese plan se creará siempre, ya que además en el caso de sufrir un accidente será un respaldo legal, ya que se habían tomado medidas preventivas.

3.4.8 - 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. Todo miembro del viaje o expedición debe convertirse en un elemento activo del plan de emergencia en estas situaciones.

Por otro lado, 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. Sin embargo, 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).

3.4.9 - El mensaje de alerta

El mensaje de alarma en situaciones de emergencia, es una información urgente, esencial y concreta. Avisa para tomar precauciones urgentes ante un suceso inminente de graves consecuencias. Estas medidas deben estar decididas previamente.

Las funciones de la alerta son:

- Avisar del peligro (si es posible evaluación del mismo)
- Propiciar una actitud adecuada para enfrentamiento.
- 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, capacidad de transmitir), decisión de difundir el mensaje sin dilación, el método de comunicación y la red de difusión. Estos aspectos serán clave para que la situación discurra de una u de otra manera.

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 incompreensión 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.

3.4.10 - Medidas preventivas respecto al 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.