

EXPERIENCIAS

Aspectos psico-sociales, de la información a la población en emergencias

Psychosocial aspects of the information to the population in emergencies

Fernando AMADOR MUÑOZ PRIETO

Consultor en Psicología de Urgencia y Emergencia

RESUMEN

Este artículo muestra los casos más importantes, en los cuales es necesario realizar una información a la población en situaciones de emergencia y procedimientos prácticos orientativos sobre como llevarlo a cabo, en función de que sea una emergencia, un simulacro o una evacuación; también se sugiere la forma de cambiar la información previamente facilitada.

PALABRAS CLAVE

Emergencia, evacuación, crisis, catástrofe, información.

ABSTRACT

This article shows the most important cases, in which is necessary to fulfil an information to the population in emergencies, as well as orientative procedures about how that information is given, depending on which it is an emergency, a sham or an evacuation. Also it is suggested the way of changing the information previously facilitated.

KEY WORDS

Emergency, evacuation, crisis, catastrophe, information

INTRODUCCIÓN

La Psicología de Urgencia y Emergencia, y aquellos aspectos relacionados con la conceptualización (Miguel y Muñoz, 1998) información y comunicación del personal de emergencias, han tenido tradicionalmente una menor atención en España, que la habida en otros países (Trent, 1991; Hoge y Hirschman, 1984); aunque ha adquirido aquí una notable importancia en los últimos años la vertiente de Psicología de Catástrofes, a raíz de sucesos como Biescas en 1996 (Rodríguez, 1997), Extremadura o Melilla en 1997, al igual que la asistencia sanitaria en catástrofes (Alvarez y col., 1992).

La Psicología Clínica y la Psiquiatría se ha dedicado con anterioridad a estos temas (Miguel y Muñoz, 1997), pero más al estudio de la incidencia, prevalencia y tratamiento de las psicopatologías y cuadros agudos psicológicos (Muñoz, 1998-A), surgidas como consecuencia de vivencias catastróficas para la población (Gist y col., 1989), destacando el interés por el estudio en la mayoría de los países, del Trastorno por Estrés Post-traumático (Meichenbaum, 1994), habiendo sido la Psicología Social (Latané y Darley, 1968 o Talayero y Aragónés, 1997), la especialidad de la Psicología que más se ha centrado en conductas humanas en urgencias y emergencias (Moray y col., 1988; Patin y Carver, 1982; Janis y Mann 1977).

Las posibles funciones a desarrollar por un Psicólogo en el campo específico de la Emergencia han sido señaladas (Muñoz, 1998-B). Dentro de estas, el estudio y asesoramiento de los aspectos psicológico-sociales de la información a la población en emergencias, es fundamental : **Qué decir ante una Emergencia, cómo, de qué manera, cuando, a quién.....** ; es un área de trabajo tan interesante, como compleja y difícil (Faupel, Bailey, 1989), así como la diversidad que supone cada diferente

situación (Muñoz, Alvarez, 2000) : Alarma, Simulacro, Evacuaciones, etc.

Han sido señalados (Pérez de Tudela, 1994), muchos de estos aspectos incluido el proceso psicológico de la emergencia sobre el individuo (Sorensen, 1983) y las distintas fases que suceden en este :

- **Anuncio de la emergencia,**
- **Fase de choque,**
- **Fase de reacción,**
- **Fase de resolución.**

En función de esta variedad multi-contextual, los diversos enfoques de una intervención en crisis (Slakie, 1989), pueden aparecer reflejados de manera simultánea en la catástrofe.

TIPOS Y CAUSAS DE LAS EMERGENCIAS

Podemos diferenciar 3 tipos de emergencias en función de su *temporalidad* :

- Previsibles
- Previstas
- Acaecidas

y en cuanto a las causas de las mismas pueden ser múltiples, siendo las más comunes :

- Alteraciones meteorológicas
- Accidentes industriales
- Desastres naturales
- Alteraciones de la seguridad ciudadana

ASPECTOS GENERALES DE LOS MENSAJES

Los mensajes a la población en emergencias deben ser :

- **Claros,**
- **Concretos,**
- **Contundentes,** exponiendo lo que ha de hacerse y cómo ha de hacerse, expresando en forma breve lo que ocurre (DGPC-A, 1989).

- **“Sin prisas”**, entendiéndolo por ello a la ausencia de improvisación, fruto de una buena planificación y cadena de información.

- **Comprensibles,** evitando tecnicismos innecesarios, que parte de la población puede no comprender (Janicki y Jacobson, 1985), y estableciendo procedimientos que permitan a ser posible, a la totalidad de la población, la recepción de la información (independientemente de su localización orográfica, si la catástrofe es en esa zona).

- **Coordinados,** se debe de garantizar una comunicación interinstitucional y tratar de evitar que la información a la población sea bidireccional (en el sentido, de más de un *Portavoz* de emergencia sectorial, ya que puede provocar un mayor número de distorsiones en la población, a la hora de interpretar la información facilitada, con el efecto indeseable que ello conlleva).

Por otra parte, uno de los aspectos más importantes en la comunicación de mensajes en emergencias, es el de la figura del **PORTAVOZ** : *Quién debe ser en cada momento* (un técnico de un servicio de emergencia, un responsable político...), *que formación, entrenamiento y capacidad de comunicación sería recomendable que tuviera...* (Pérez de Tudela, 1994; Anderson, 1969).

Estos son algunos de los aspectos a evaluar por cada Institución (Pública o Privada) y el servicio de emergencia-protección civil, sobre los que no existe una homogeneidad de criterios hasta la fecha, entre otros motivos por la diversi-

dad de equipos e instituciones que trabajan en una Emergencia, y por la dependencia pluri-institucional de estos.

MENSAJES EN EMERGENCIAS

Se ha investigado con programas informáticos que decisiones son las más adecuadas (Feinberg y Johnson, 1997), y se han sugerido (DGPC-A, 1989), ciertas pautas en la información :

- El principio del mensaje debe ser precautorio,
- En ese momento no se deben reflejar actuaciones inmediatas,
- Se debe utilizar la 2ª persona del singular,
- Seguidamente se advertirá de la gravedad de la emergencia,
- Breve descripción de lo ocurrido y
- Medidas que debe adoptar la población.

Ahora bien, si es importante la información propiamente dicha y las características que deben tener los mensajes, no debe ser menos la **PRECAUCIONES** que deben adoptarse sobre los mismos :

- **Evitar fenómenos desajustados “en masa”**, utilizando para ello los procedimientos adecuados de información y permitiendo un mayor control de las actitudes psicológicas y sociales de la población.

- **Valorar la información recibida por la población**, estableciendo las fórmulas que permitan saber que rumores, incertidumbres, etc., tiene la población para poder actuar sobre los mismos, además de conocer sus demandas y necesidades (Beaman y col., 1978).

- **Solicitar únicamente ayuda específica.** La demanda de ayuda "per se" en una emergencia masiva o catástrofe a otras poblaciones cercanas/comunidades/paises, por parte de responsables o directivos de la actuación a través de los medios de comunicación, genera un amplio movimiento solidario tanto humano como material, pero que debe ser previamente canalizado, tanto para evitar la llegada de medios innecesarios, ya sean humanos, técnicos o materiales, como para no colapsar otras necesidades.

- **Temporalizar los mensajes.** Una vez que se presenta un tipo de emergencia de las mencionadas, en función de la misma se deben establecer los procedimientos de información correspondientes de manera regular, *antes, durante y después*, de la misma, señalando a la población cada cuanto tiempo se facilitará un nuevo mensaje, evitando así el peligroso fenómeno de "desinformación oficial", con los efectos peligrosos que en ocasiones conlleva.

MENSAJES EN SIMULACROS

Tendrá los mismos aspectos generales (ya mencionados) que las emergencias.

Además será conveniente que:

- Previamente a la realización del simulacro se haya informado a todos los equipos de emergencia de la zona (aunque no participen ni indirectamente en el mismo), tanto públicos como privados, y medios de comunicación.

- Es conveniente valorar la necesidad de informar a la población previamente (en ocasiones puede ser útil tanto la facilitación de información previa para evitar que se produzca una injustificada alarma social, como en otras ocasiones la omisión previa de la misma, y valorar el efecto y conducta social que se produ-

ce ante el simulacro, como un posible fin de este, adoptando lógicamente, todas aquellas medidas que se consideren necesarias, para evitar cualquier peligro que pudiera suponer el mismo). Asimismo la información que se debería facilitar iría en el orden de objetivos y métodos del simulacro, teniendo prevista la misma y variando en cuanto a su minuciosidad, en función de la evolución de los acontecimientos.

- Se deberá indicar a la población y a los equipos de intervención su actuación, tanto sobre el simulacro como ante posibles imprevistos o incidencias que pudieran ocurrir, ya que evitaría posiblemente tanto una improvisación (a no ser que fueran deseadas), como accidentes y conductas imprevisibles.

- Al finalizar el simulacro, que se señalará repetidas veces, se agradecerá la colaboración y se informará de las conclusiones básicas preliminares obtenidas.

- Se diferenciará claramente de las exhibiciones, dado las sustanciales diferencias que existen entre los dos acontecimientos y que la población debe conocer.

MENSAJES EN EVACUACIONES

La evacuación es una de las decisiones más comprometidas y difíciles de adoptar ante una catástrofe o emergencia masiva, por los comités de emergencia; Siempre se debería **valorar** (DGPCA, 1989) a la hora de informar a la población de la evacuación :

- **A quién se va a evacuar** : Nº de población, estado en el que se encuentra, ubicación, relaciones psico-socio-familiares o laborales, entre los evacuados..., (Sime, 1983).

- **Cómo se va a realizar la evacuación**: Transporte autónomo, colectivo, nivel de seguridad...

- Cuanto tiempo durará la evacuación, tanto en traslado inicial, reagrupamiento en el retorno, etc., (Vernon, 1940).

- **Cuándo se debe producir** : Inmediatamente, de día, de noche...

- **A dónde se trasladará la población evacuada** : Lugar de llegada seguro, avituallamiento, instalaciones..., (Dunal y col., 1985)

- **Recomendaciones** (Recogida de documentación, medicinas, ropa.....)

Es recomendable si se quiere tener una evacuación con riesgos asumibles, el planificarla con los 5 puntos básicos relatados, ya que cualquier medida que no valore los aspectos citados, puede conducir a situaciones imprevisibles.

Entre las causas más comunes que hacen necesaria una evacuación, podemos citar :

- Riadas
- Incendios
- Accidentes industriales
- Terremotos
- Nevadas
- Alteraciones de la seguridad ciudadana

Cada una de estas situaciones dada su especificidad hace necesaria un tipo de información, entrenamiento (Proulx, 1993) y de seguimiento muy diferente, para poder garantizar el mayor éxito posible de la evacuación. (Danzig, Siegel, 1955).

CAMBIOS EN LA INFORMACIÓN FACILITADA

En función de la evolución de la propia emergencia, o de las alteraciones que aún no siendo previsibles se produzcan, hacen necesario el estableci-

miento ordenado de los cambios en la información, especialmente sobre la previamente facilitada, debiendo preverse los mecanismos de comunicación necesarios, (Perez de Tudela, 1994).

Sería **recomendable** que estos cambios :

- Fueran realizados en los mensajes "regulares" y periódicos que se facilitan, al ocasionar una menor distorsión y una mayor confianza en las Instituciones y Servicios de Emergencia, que si se difunde una información y al poco tiempo se reformula, de manera muy diferente.

- Obligatoriamente se informara con la mayor antelación posible a todos los equipos intervinientes, ya que sino se produciría un efecto de desajuste y desinformación en los profesionales, que son partícipes de los cambios en la información a través de los medios de comunicación, en vez desde sus respectivos centros de coordinación de urgencias.

- Se primara el acceso de estos cambios de noticias, en función del tipo de información novedosa que haya que suministrar, intentando garantizar que esta llegue toda la población de la manera más rápida y segura que fuera posible.

Si una información llega antes a una población que a otra (sin que esto sea predeterminado por considerarse necesario, por los comités de Emergencia), puede generar efectos de desestabilización social e intentos de pequeñas migraciones rápidas, pudiendo generar situaciones peligrosas.

DISCUSIÓN

Tanto las evacuaciones y simulacros en particular, como las emergencias masivas y catástrofes en general, son

situaciones que se producen en el mundo de la emergencia, y que hacen necesaria una coordinación y estructuración inter-institucional en la atención a la población y también en la información a la misma, no pareciendo haberse alcanzado hasta ahora, soluciones definitivas.

El reducido nº de investigaciones (Nevado y col., 1998), publicaciones

(DGPC, 1989-B) y foros de debate específicos, sobre psicología de emergencias y especialmente los aspectos psicosociales de información a la población en emergencias, hacen necesaria una mayor profundización en los mecanismos y fenómenos que están involucrados en la misma, para la planificación y actuación correcta en este campo y en emergencias masivas y catástrofes.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, C.; CHULIA, V.; HERNANDO, A (1992) Manual de asistencia sanitaria en las catástrofes. Madrid. Arán.

ANDERSON, W. (1969). Disaster that he/she notices and the communication processes in two communities. *The Newspaper-of-communication*; 19 (2): 92-104

BEAMAN, A.; BARNES, P. J.; KLENTZ, B.; MCQUIRK, B. (1978). Increasing helping proportions through the dissemination of information: the pays Instruction. *The Personality-and-social-psychology-bulletin*; Vol 4 (3): 406-411

DANZIG, E.R.; SIEGEL, A. (1955). *The Emergent address in an exercise of evacuation of civil defense*. Philadelphia, Institute for the Investigation In Human Relationships.

DGPC-A, Dirección General de Protección Civil. (1989). *El servicio de alarma*. Madrid : Ministerio del Interior.

DGPC-B, Dirección General de Protección Civil (1989). *La evacuación, dispersión y albergue*. Madrid : Ministerio del Interior.

DUNAL, C.; GAVIRIA, M.; FLAHERTY, J.; BIRZ, S. (1985) It Perceived rupture and the psychological pain among the flood victims. *The Newspaper-of-operational-psychiatry*; Vol 16 (2): 9-16

FAUPEL, C.E.; BAILEY, C. (1989). *Community preparedness for hazardous waste emergencies*. In Peck, Dennis L. (Ed); et-al. Psychosocial effects of hazardous toxic waste disposal on communities. (pp. 139-152). Springfield, IL, USA: Charles C Thomas.

FEINBERG, W.; JOHNSON, N.R. (1997). *Decision that makes in the answer from a dyad to a fire*

alarm: An investigation of computer simulation. Markovsky, Barry (Ed); Lovaglia, Michael J., (Ed); et-al. *Advances in processes of the group*, Vol. 14. (pp. 59-80). Greenwich, CT, U.S.: Jai Press.

GIST, R. (ED); LUBIN, B. (ED). (1989). *Psychosocial aspects of disaster*. New York, NY, USA: John Wiley and Sons.

HOGUE, M.; HIRSCHMAN, R. (1984). The Psychological training of emergency the medical technicians: An evaluation. *The American-newspaper-of-community-psychology*; Vol 12 (1): 127-131.

JANICKI, M.P.; JACOBSON, J.W. (1985). A firesafety study, same-preservation, and residences of the community for the mentally slowed in State of New York. *The Fire-newspaper*; Vol 79 (4): 38-41, 82-86,

JANIS, I.L.; MANN, L. (1977). Decision of the Emergency that makes: A theoretical analysis of answers to the warnings of the disaster. *The Newspaper-of-human-tension*; Vol 3 (2): 35-48

LATANE, B. Y DARLEY, J.M. (1968). Group inhibition of bystander intervention in emergencies. *Journal of Personality and Social Psychology*, (10): 215-221.

MEICHENBAUM, D. (1994). Tratamiento de clientes con trastorno de estrés pos-traumático : Un enfoque cognitivo - conductual. *Revista de Psicoterapia* ; (V,17) : 5-84.

MIGUEL A. DE Y MUÑOZ, F.A. (1997). *Modelo psiquiátrico-psicológico para intervención en situaciones de emergencia psiquiátrica*. Comunicación presentada en el Congreso Nacional de Psiquiatría, Valencia.

Miguel A. de y Muñoz, F.A. (1998). Aspectos conceptuales de la intervención en crisis. *Revista de*

- Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, (25, 6):177-181.
- MORAY, N.P. (ED); HUEY, B.M. (ED) (1988). *Human factors research and nuclear safety*. National Research Council, Commission on Behavioral and Social Sciences and Education, Committee on Human Factors, Washington, DC, USA: National Academy Press.
- MUÑOZ, F.A. (1998-A). Atención psicológica extra-hospitalaria de las crisis de angustia : Panic Attack. *Anales de Psiquiatría*, (7):311-313.
- MUÑOZ, F.A. (1998-B). Psicólogo en Urgencias : Expectativas e Integración. *Emergencias*; (10): 53-54.
- MUÑOZ, F.A. ALVAREZ, A.J. (2000). *Programa de intervención psico-social para la información a la población en emergencias masivas y catástrofes*. *Emergencias*; (12): 41-46.
- NEVADO, M., LOSADA D., MARTINEZ R., HEZ-CORONADO, A., FOUCE, G., LILLO, A. (1998). Valoración de la calidad de un servicio de intervención en emergencias cotidianas de una gran ciudad española, con respecto a accidentes de tráfico. *Clinica y Salud*, (2): 489-508.
- PANTIN, HILDA-M.; CARVER, TALK-S. (1982). The Induced competition and the spectator's effect. *The Newspaper-of-apply-social-psychology*; Vol 12 (2): 100-111
- PÉREZ DE TUDELA, C. (1994). *La información en las catástrofes*. Madrid : Fundación Mapfre.
- PROULX, G. (1993). A stress model for people facing a fire. *Journal-of-Environmental-Psychology*; Vol 13 (2): 137-147
- RODRIGUEZ, M. (1997). Intervención psicológica en desastres : Un proyecto de trabajo. *Papeles del Psicólogo*; (68) : 3-7.
- SIME, JONATHAN-D. (1983) The behaviour of Affiliative during the escape to build exits. *The Newspaper-of-environmental-psychology*; Vol 3(1): 21-41
- SLAKIEU, A. (1989). *Intervención en Crisis : Manual para práctica e investigación*. México : Manual Moderno.
- SORENSEN, JOHN-H. (1983). Knowing how to behave under the disaster threat: can it be explained?. *The Atmosphere-and-behavior*; Vol 15 (4): 438-457.
- TALAYERO, F. Y ARAGONÉS, J.I. (1997). La conducta humana en los incendios. *Papeles del Psicólogo*, (68): 44-50.
- TRENT, D. (1991). *Patient communication for first responders and EMS personnel*. N.Y. : Brady.
- VERNON, M.D. (1940). A study of some evacuation effects in juvenile girls. *The British-newspaper-of-educational-psychology*; 10: 114-134