

# **PSICOLOGÍA PARA INTERVINIENTES**

## **Tema 14**

## ÍNDICE

1	APOYO PSICOLÓGICO A VÍCTIMAS .....	3
1.1	El ser humano ante la crisis .....	3
1.1.1	Crisis y características de la situación crítica.....	3
1.1.2	Tipos de víctimas .....	4
1.1.3	Reacciones ante la crisis .....	4
1.2	Identificación y evaluación de víctimas .....	5
1.3	Técnicas de apoyo psicológico a víctimas .....	5
1.3.1	Proteger y cubrir necesidades básicas .....	6
1.3.2	Regulación del estrés y ansiedad .....	6
1.3.3	Primeros auxilios psicológicos. La técnica A.B.C. ....	7
1.4	El comportamiento de las personas en situaciones de emergencia.....	8
1.4.1	La conducta colectiva ante situaciones de emergencia .....	9
2	PREPARACIÓN Y APOYO PSICOLÓGICO A INTERVINIENTES .....	11
2.1	El estrés postraumático .....	12
2.2	¿Qué es el estrés? .....	12
2.3	La preparación psicológica del personal interviniente .....	13
2.3.1	Hábitos saludables.....	13
2.4	Apoyo psicológico a intervinientes .....	14
3	GESTIÓN INDIVIDUAL DEL RIESGO.....	14
3.1	¿Qué significa “gestión individual del riesgo”?.....	15
3.2	Diferencias entre riesgo y peligro .....	15
3.3	Los accidentes y sus causas.....	16
3.4	Factores de riesgo .....	18
3.4.1	El peligro .....	18
3.4.2	La exposición .....	18
3.4.3	La vulnerabilidad .....	18
3.5	Evaluación, control y reducción de los riesgos .....	18
3.5.1	Evaluación del riesgo .....	19
3.5.2	Control del riesgo .....	20
3.5.3	Reducción del riesgo .....	21
3.6	La percepción del riesgo .....	21
	BIBLIOGRAFÍA .....	22

## 1 APOYO PSICOLÓGICO A VÍCTIMAS

Durante nuestra vida laboral, asistiremos a muchas intervenciones en las que las personas han sido víctimas de accidentes o han sufrido la pérdida de familiares, amigos, algún bien material, etc. La exposición a estas situaciones impacta psicológicamente tanto en las víctimas directas, como en todas las personas que están en el entorno de la intervención y en ocasiones atenderemos a personas agitadas, con conductas desorganizadas, desorientadas, con síntomas de shock emocional, etc.

El objetivo de la primera parte de este documento es ofrecer unas pautas de intervención psicológica para estas víctimas en esos primeros momentos del incidente. Muchas de estas pautas serán aplicables prácticamente para todos los tipos de víctima que nos encontremos en las intervenciones.

### 1.1 El ser humano ante la crisis

#### 1.1.1 Crisis y características de la situación crítica

Las situaciones críticas son acontecimientos que tienen un gran impacto emocional capaz de desbordar los recursos de afrontamiento de personas o grupos, que en circunstancias normales se comportan de manera eficaz.

La crisis es un estado de desequilibrio en el estado emocional de la persona. Cuando se produce alguna situación difícil, habitualmente la afrontamos empleando los recursos personales que hemos desarrollado a lo largo de nuestra vida. El estado de crisis sucede cuando la persona se ve incapaz de salir de las dificultades con los recursos que habitualmente emplea. Según el psicólogo Enrique Parada (2004), podemos distinguir **dos tipos de crisis**:

- **Del desarrollo:** que podemos experimentar en algunos momentos claves de nuestra vida, la adolescencia, la emancipación, la jubilación, etc.
- **Las situacionales:** se pueden producir ante un acontecimiento crítico concreto.

En nuestro caso, nos vamos a encontrar con personas que están viviendo este último tipo de crisis. Las características más importantes de este tipo de crisis son:

- Una situación crítica para una persona puede no serlo para otra.
- Suceden de forma imprevista.
- Son de duración determinada, a veces solamente unas horas.
- Los recursos habituales que emplea la persona no le resultan útiles para manejar la situación en los primeros momentos.
- Causan un gran impacto emocional en la persona, en situaciones extremas la persona se siente amenazada y puede generar situaciones peligrosas, autodestructivas o socialmente inaceptables.
- La resolución de la crisis puede ser adaptativa o desadaptativa.

En situaciones de crisis la intervención psicológica tiene como objetivo proporcionar apoyo inmediato y efectivo para estabilizar a las personas afectadas directamente o a otras víctimas del incidente por ser familiares, allegados, amistades, testigos...

El objetivo es ayudar a la persona a que se estabilice emocionalmente y facilitar su recuperación posterior. Se trata de manejar el impacto o trauma emocional agudo, ayudar a la persona a recuperar el equilibrio psicológico, promover conductas adaptativas y prevenir el deterioro de la salud mental.

En función de la calidad de esta primera acción de apoyo psicosocial, el sufrimiento de la víctima será mayor o menor y se desarrollará la posterior fase de recuperación.

### 1.1.2 Tipos de víctimas

Según los estudios, cualquier persona puede sufrir una crisis en algún momento y existe un 40% de probabilidad que una persona sufra algún trauma en su vida. Cuando sucede alguna situación crítica, el impacto emocional puede expandirse hacia diversos círculos generando distintos **tipos de afectados**:

- Personas que experimentan directamente la situación (víctimas de accidentes, víctimas de incendios, víctimas de violencia o agresión sexual, etc.)
- Familiares, amigos, compañeros, vecinos o allegados de las víctimas que estén presentes.
- Otros testigos de muertes o accidentes graves. Personas emocionalmente vulnerables que presencian la situación.
- Personal interviniente en emergencias.

### 1.1.3 Reacciones ante la crisis

Según Robles y Medina (2002), cuando las personas sufren una situación difícil:

- Entre el 15%-20%, tienen una **conducta adaptativa**, es decir, sufren el impacto de la situación, pero son capaces de canalizar a través de estrategias funcionales para encontrar la manera de manejar la situación (catarsis, reflexión, cooperación con grupo de apoyo). En este caso nuestra intervención se centra en “hacer con ellos”, estar atentos a sus necesidades y facilitárselas en la medida de lo posible.
- Entre el 50%-60%, pueden tener una **conducta indefinida** ante el impacto de la situación. Se aprecia cómo la persona intenta afrontar la situación, pero quizás no encuentra esas estrategias para manejar la situación. Estas personas son bastante permeables a la comunicación, podemos ayudarles a dar los primeros pasos para manejar la situación poniendo en marcha las **técnicas de primeros auxilios psicológicos**.
- Entre el 20%-25%, pueden tener una **conducta desadaptativa** ante la situación. Sus recursos de afrontamiento no son suficientes para abordar la situación crítica, se encuentran desbordadas y ponen en marcha estrategias disfuncionales, se aíslan o huyen, niegan lo ocurrido, se vuelven agresivas o muy pasivas, etc. En este caso nuestra intervención se centra en intentar “hacer por ellos”. Poner en marcha los primeros auxilios psicológicos. Indicar y ayudar a la víctima ante los siguientes pasos a seguir.

Las **reacciones inmediatas** más comunes que pueden experimentar las personas en crisis son, el estrés agudo y varios patrones de respuesta emocional. Algunos de estos estados, tienen la función protectora de dar a las personas el tiempo necesario para prepararse a resistir en impacto de lo sucedido (Ehrenreich, J.H. 1999). Entre estas reacciones se encuentran:

- **“Entumecimiento” psíquico:** la persona parece asustada, confundida, apática. La víctima puede tener sentimientos de irrealidad, incredulidad o negación “esto no está pasando”.
- **Excitación aumentada:** experiencias de exaltación acompañadas de estrés, excitación fisiológica y tensión muscular.
- **Reacciones emocionales:** tristeza, rabia, miedo, culpa, vergüenza. Los supervivientes a veces se sienten culpables de haber sobrevivido (cuando otros murieron). Las reacciones son a veces muy intensas y llamativas (llantos, quejidos...), sirven como “desahogo” (catarsis) de los sentimientos que experimentan.
- **Crisis de Ansiedad:** inquietud, preocupación, angustia, ataques de pánico. Respiración dificultosa. Habla acelerada y entrecortada. Respuestas de evitación o escape.
- **Ambivalencia e inestabilidad afectiva:** Algunas víctimas pueden mostrar síntomas de ira y agresividad inesperadas o, por el contrario, apatía, falta de energía e incapacidad para movilizarse ellos mismos.

## 1.2 Identificación y evaluación de víctimas

Una vez vistas las características de las personas afectadas por las situaciones críticas, podremos identificar las “posibles víctimas” en una intervención, explorando el entorno y poniendo atención en los siguientes **aspectos de las personas** (Parada, E., 2004):

- Apariencia general.
- Razonamiento (juicios, abstracciones, vocabulario).
- Habilidades motoras (forma de caminar, movimientos, coordinación, etc.)
- Gestos y expresiones (coherencia).
- Emoción o estado de ánimo.
- Orientación espacio-temporal.

## 1.3 Técnicas de apoyo psicológico a víctimas

Antes de abordar estas técnicas, tenemos que saber que la mayoría de las personas víctimas de un trauma se recupera sin ayuda especializada. Sin embargo, uno de cada siete afectados pueden tener secuelas a medio/largo plazo como depresión, trastorno de pánico, trastorno de sueño, estrés postraumático, etc. Para estos últimos, las “técnicas de apoyo psicológico” pueden ser una primera medida de intervención efectiva facilitada por el personal de emergencia con varios objetivos:

- Regular el estrés agudo y la ansiedad generada por el impacto de la situación.
- Facilitar alivio emocional a través del procesamiento del hecho traumático por parte de la víctima.
- Contribuir al funcionamiento autónomo de la persona.
- Enlazar con otros recursos.

Después de atender estas consideraciones, comenzaremos con el apoyo psicológico o emocional cuyos **elementos fundamentales** son: ofrecer una escucha activa y validación empática de las emociones de la víctima, que la persona sienta que sus emociones son comprendidas y aceptadas, por supuesto nunca juzgadas. Esta operativa ha de estar llena de humanidad por nuestra parte.

### 1.3.1 Proteger y cubrir necesidades básicas

Como hemos mencionado anteriormente, la exposición a la situación sostenida en el tiempo contribuye a la aparición del trauma. Por este motivo, el primer paso sería presentarnos, “soy Juan, estoy para ayudarte...” e invitar a la persona a que nos acompañe a un lugar seguro, alejado del peligro y de la exposición a la situación. La víctima debe sentir nuestro interés a través de un trato cercano y empático, podemos favorecer esto si ofrecemos abrigo, agua, oxígeno, mascarilla, etc. e informando a la víctima de cómo estamos resolviendo la situación.

### 1.3.2 Regulación del estrés y ansiedad

Decíamos que las reacciones inmediatas más comunes que pueden experimentar las personas en crisis son el estrés agudo y varios patrones de respuesta emocional. Si nos encontramos en la intervención con víctimas que están muy “desbordadas” (intensidad emocional muy alta, crisis de ansiedad, ataques de pánico, etc.) uno de nuestros primeros objetivos será ayudar a la persona regular sus niveles de estrés y ansiedad intentando mantener a la víctima dentro de la zona óptima de activación psicofisiológica (margen o ventana de tolerancia) para posteriormente, facilitar el procesamiento de la experiencia traumática.

#### 1.3.2.1 La práctica de la “respiración consciente”

La emplearemos en el caso que nos encontremos ante una víctima muy agitada, que manifiesta algunos de estos síntomas de forma muy evidente:

- Angustia, pánico.
- Habla acelerada y entrecortada. Hiperventilación.
- Vivencia subjetiva de miedo (definido o indefinido).
- Inquietud, preocupación, aprensión.
- Sudoración, temblor, tensión muscular.
- Respuestas de evitación o escape.

La práctica requiere de unos minutos (5-8 min.). Por ello no es obligatoria, solamente la utilizaremos cuando las personas están demasiado desbordadas emocionalmente como para poder pensar con tranquilidad y ordenar sus necesidades.

Para comenzar pide a la persona que te siga en el siguiente proceso:

- Haz un par de respiraciones profundas llevando la atención a la respiración, sintiendo el aire entrar y salir del cuerpo.
- Siente las sensaciones en tu abdomen, como éste se expande con la entrada del aire y como se contrae cuando este sale.

- Cada vez que aparezca una distracción que te aleje de estas sensaciones, cuando te des cuenta, vuelve a enfocarte en la respiración sin hacer ningún juicio sobre lo que ocurra.
- Te puede ayudar en este proceso si cuentas el tiempo:
  - Inhalar durante 4 segundos
  - Exhalar durante 4 segundos
  - Retener durante 4 segundos
  - Volver a empezar... Seguir durante al menos 5 minutos.
- Ir dirigiendo cada vez menos, hasta conseguir la autonomía de la persona.

Una vez que la víctima ha recuperado cierta calma podremos emplear las siguientes técnicas si se considera necesario. A veces, lo visto hasta el momento es suficiente para conseguir que la persona recupere cierta sensación de control y autonomía. Podremos ayudarla a conectar con otros recursos asistenciales o redes de apoyo social.

### 1.3.3 Primeros auxilios psicológicos. La técnica A.B.C.

La técnica A.B.C de primeros auxilios psicológicos tiene como objetivo facilitar el procesamiento de la experiencia postraumática y prevenir la aparición de efectos adversos en aquellos casos de víctimas que sufren el impacto emocional de la situación y no son capaces de procesar la situación adecuadamente.

Primeros auxilios psicológicos. Consiste en poner en marcha los siguientes **3 pasos**:

- **A. ESCUCHA “A”CTIVA (Y EMPÁTICA):** Forma de escuchar en la que tiene que estar presente en todo el proceso de los primeros auxilios psicológicos, mostrándole a la otra persona que estoy poniendo atención e intentando entenderlo. Lo hago a través de técnicas de lenguaje verbal y técnicas de lenguaje no verbal, con gestos que indican que tengo interés, que estoy intentando escuchar, que me interesa lo que le está ocurriendo, que estoy haciendo un esfuerzo por entender qué es lo que siente y lo que piensa en términos emocionales.
- **B. “B”ENTILACIÓN EMOCIONAL:** El principal objetivo de escuchar empáticamente a la víctima en una intervención, es facilitar el proceso de “ventilación emocional” (catarsis), el desahogo de pensamientos, emociones y sentimientos que pueden estar reprimiéndose. Muchas personas no quieren expresar lo que sienten y lo que piensan con respecto a lo vivido, por vergüenza, por el “qué dirán”, etc. esto puede desarrollar un trauma posterior.  
  
Debemos animarlos a que se expresen para facilitar el procesamiento de la experiencia. Lo podemos intentar utilizando ciertas preguntas abiertas. Estos son algunos ejemplos:
  - ¿Cómo estás en este momento?, ¿cómo te sientes?
  - Cuéntame... ¿Qué estás pensando?
- **C. “C”ONECTAR CON OTROS RECURSOS:** Por último, después de asegurarnos que la persona está orientada, que ha recuperado esa sensación de control y que tiene cierta autonomía, no podemos dejarla abandonada. Es el momento de ayudarles a conectar con otros recursos asistenciales presentes en la intervención, realizando una transferencia

adecuada. En nuestro caso, esta transferencia se realizará habitualmente a los servicios sanitarios o psicosociales.

También les podemos sugerir que contacten con sus redes de apoyo (familia, amigos, vecinos, etc.) si están disponibles, para comenzar a reactivar estrategias de afrontamiento junto a ellas.

## 1.4 El comportamiento de las personas en situaciones de emergencia

La conducta humana es un tema complejo. Vamos a definir comportamiento como: “Actuación del individuo que tiene unas consecuencias, tanto internas (para el propio individuo) como externas (sus efectos se vierten hacia otras personas o el medio), teniendo en la base de su constitución y manifestación variados factores (biológicos, psicológicos, ambientales, sociales, de aprendizaje, perceptivos, cognitivos, situacionales, etc.)”; se trata de un fenómeno multicausal.

La personalidad es un constructo psicológico: esto es el conjunto de las características psíquicas de una persona las cuales determinan su manera de actuar ante circunstancias particulares. El concepto engloba el patrón de comportamientos, actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona. Tiene una cierta persistencia y estabilidad a lo largo de su vida, de tal modo que las manifestaciones de ese patrón en las diferentes situaciones poseen algún grado de predictibilidad.

Desde el punto de vista de emergencia vamos a contemplar **3 tipos situaciones**, dado que la conducta es un fenómeno condicionado por diferentes causas, las distintas situaciones influyen para que el individuo ofrezca determinada conducta:

- Individuales.
- Grupales: colegio, pequeñas industrias, vecindad....
- De aglomeraciones o grandes concentraciones de público: salas de espectáculos, estadios, grandes locales o edificios, centros comerciales, hospitales, hoteles...

**Factores que también influyen y condicionan la conducta:**

- Características del espacio o lugar.
- Factores internos y externos.
- Características de la población.

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

- **1. Personalidad.** Se destacan tres rasgos de personalidad que deben tenerse en cuenta por la reacción que pueden tener ante situaciones de emergencia:
  - Histérico
  - Depresivo
  - Obsesivo
- **2. Sexo.** En estudios sobre incendios se ha observado algunos comportamientos diferenciales. Los hombres cuentan con más percepción subjetiva del riesgo (indicios sutiles de posible señal de alarma) y tienden a la acción, es decir, tratan de intervenir sobre la



situación de emergencia. Las mujeres atienden más a señales objetivas de alarma (presencia de humo, ruidos, voces, etc.) y tienden a tareas de alarma-aviso y evacuación.

- **3. Edad.** Esta 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, tener en cuenta su menor capacidad de reacción, lentitud, inseguridad, etc.
- **4. 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.
- **5. Nivel de formación.** Parece que existen diferencias en las conductas seguidas en función del grado de instrucción académica.
- **6. Aislamiento y apoyo emocional.** Se ha observado en algunos estudios que las personas con mejor red de apoyo psicosocial se mostraban durante la emergencia de forma más autocontrolada, serena y cooperativa que aquellos que estaban en solitario.
- **7. La tolerancia a la frustración.** La frustración es un estado o sentimiento íntimo que nace cuando un impedimento u obstáculo impide la consecución de un objetivo y por tanto la satisfacción de una necesidad. Así, la frustración es origen de la aparición de conductas agresivas.
- **8. Territorialidad.** Las personas necesitamos un espacio vital, tendemos a marcar nuestro territorio o espacio vital para nuestra estabilidad psicológica, es decir sentirnos seguros porque ese espacio es como si formara parte de nosotros mismos.
- **9. Tendencia al gregarismo:** El ser humano es un ser social, por tanto, tiende de forma espontánea a integrarse en un grupo más o menos numeroso, lo que supone diluir en cierto modo su capacidad de autonomía al aceptar las reglas del grupo. A cambio se consigue la seguridad, apoyo y la protección del grupo.

### 1.4.1 La conducta colectiva ante 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.

#### 1.4.1.1 El pánico

Si hay una palabra que tiende a estar asociada con el comportamiento durante los desastres es la palabra “pánico”. Según la NTP 395, se puede definir como “**conjunto de personas que**

**reaccionan con sentimientos de alarma, sea real o supuesto el peligro, y con una conducta temerosa, espontánea y no coordinada".**

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 supervivencia. 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. Así mismo, viene acompañado de un intento irracional de huir, de llantos incontrolados, etc.

#### **1.4.1.2 Características de la conducta de masas**

Debido al miedo y la incapacidad de racionalizar la situación, las personas se diluyen gregariamente en el grupo despersonalizándose, comportándose del mismo modo irracional que todos. Este fenómeno es muy peligroso, hay que impedir que llegue a iniciarse dentro de lo posible, para ello hay que preverlo e intervenir en su control.

Las características de este grupo son:

- Pérdida de razonamiento.
- Desencadenamiento de emociones.
- Estado expectante y sugestibilidad ciega.
- Pérdida de responsabilidad.
- Pérdida del sentido de la orientación.
- Desaparición de los controles sociales de conducta.
- Liberación de instintos primarios.
- Alteración de la percepción social.
- Sensación de anonimato y de poder.
- Según las sugerencias recibidas realizarán actos:
  - Criminales.
  - Heroicos.
- Son impulsivas, actúan en función de la excitación.
- Extremadamente móviles a nivel motriz y emotivo.
- Se irritan fácilmente.
- Son elevadamente crédulas y se inclinan ante una autoridad fuerte.

### 1.4.1.3 El fenómeno del contagio mental

Ya hemos descrito las características de las masas y, si no intervenimos a tiempo, se dará un proceso por el cual se contagian las emociones de miedo y angustia. La elevada sugestión favorecerá recíprocamente la pérdida de la individualidad y los comportamientos histéricos, todo ello retroalimenta el miedo exagerado y la impulsividad, base del descontrol y conductas violentas.

### 1.4.1.4 La información

La información es el sistema de preparación del público ante los riesgos. 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. La información evita el rumor o mensajes catastrofistas generados por la masa.

## 2 PREPARACIÓN Y APOYO PSICOLÓGICO A INTERVINIENTES

En las intervenciones, el personal de extinción y salvamentos desplegamos una gran cantidad de recursos físicos, cognitivos, mentales y emocionales para hacer frente a situaciones en las que de vez en cuando, las personas profesionales nos exponemos a acontecimientos tristes, crueles, potencialmente peligrosos para la vida o perjudiciales para nuestra salud.

Esta exposición impacta emocionalmente en el personal interviniente, al igual que en las demás personas presentes. Los sentimientos y emociones que se puedan producir al realizar algunos trabajos (ansiedad, rabia, culpa, temor, tristeza, lastima, compasión) influirán de manera significativa en su percepción de cómo son las cosas y en la valoración que haga respecto de su actuación profesional.

## 2.1 El estrés postraumático

El trastorno de estrés postraumático (TEPT) es un trastorno mental que puede aparecer en el personal de emergencias como consecuencia de haber vivido alguna situación traumática en su vida laboral. Los síntomas pueden empezar inmediatamente después de la intervención o semanas o incluso meses más tarde.

Para prevenir la aparición de este trastorno y, en general, cualquier tipo de molestia psicológica, las personas intervinientes deberían proveerse y mantener una buena preparación psicológica durante toda su carrera profesional.

## 2.2 ¿Qué es el estrés?

En la sociedad en que vivimos nos vemos sometidos a infinidad de situaciones que ponen a prueba nuestra capacidad de respuesta. Las demandas pueden ser de todo tipo, desde las exigencias cada vez más elevadas de nuestros respectivos trabajos, hasta las responsabilidades domésticas, los conflictos interpersonales dentro o fuera del trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo define el estrés como **“la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”**. El estrés laboral supone un desajuste entre la persona, el puesto y la organización. La persona trabajadora percibe un desequilibrio entre las exigencias a las que está sometida por su trabajo y los recursos físicos y mentales de los que disponen para hacer frente a dichas exigencias.

Por otro lado, la Real Academia de la Lengua, dentro del dominio de la psicología, define el estrés como **“situación - o experiencia - de la persona o de cualquiera de los sistemas de personalidad que por exigir de ella un rendimiento superior al normal la pone en riesgo de funcionar mal o pasarlo mal”**.

### ¿Existe un estrés bueno y otro malo?

No todo el estrés es perjudicial por definición. Dependerá del tipo de situación que origina el estrés –que llamaremos situación estresora o estresor–, de la interpretación que hagamos –podemos valorarlo como un reto o como una amenaza–, de nuestra respuesta y, consecuentemente, del nivel de “estrés” que experimentemos.

Hablaremos entonces de dos tipos de estrés:

- **Eustrés:** Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata. Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a la situación.
- **Distrés:** Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación y que, si se prolonga, puede tener consecuencias negativas para la persona. En ello tienen mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto.

Ambas respuestas son beneficiosas y adaptativas, de modo que nos permiten aumentar nuestro rendimiento puntualmente ante una situación circunstancial que lo requiera. Las dificultades pueden venir cuando:

- Las demandas se prolongan excesivamente en el tiempo o, aun siendo puntuales, se repiten incesantemente.
- Las demandas son excesivas y pueden provocarnos una intensidad de respuesta desmesurada, tanto a nivel físico como psicológico.

## 2.3 La preparación psicológica del personal interviniente

Es relevante ver cómo, generalmente, el personal de un servicio de extinción y salvamentos cuida su estado físico, alimentación, capacitación profesional y, sin embargo, pocas personas profesionales aprecian la importancia de tener un buen entrenamiento y preparación psicológica para afrontar adecuadamente las intervenciones.

Estas son algunas indicaciones que ayudan a la preparación psicológica para las situaciones difíciles en la intervención, reduciendo el estrés que surge en las mismas:

- Mantenerse formado adecuadamente: en todas las guardias repasar algún contenido teórico y realiza alguna práctica. Conllevará a una mayor seguridad y confianza en las intervenciones.
- Practicar regularmente alguna técnica de meditación, relajación, respiración, mindfulness, yoga, etc. De cara a aumentar la concentración y el autocontrol.
- Fomentar el equipo y aportar para que haya un buen clima laboral.
- Aceptar los momentos de estrés y ansiedad en la intervención como inherentes a la profesión.

### 2.3.1 Hábitos saludables

Hoy en día hay muchos estudios que relacionan el mantener unos buenos hábitos saludables con el buen funcionamiento psicológico y la prevención de problemas mentales. Como los servicios de extinción y salvamentos son uno de los colectivos con una alta exposición a eventos estresantes, las buenas prácticas en materia de salud deberían ser una prioridad en nuestro estilo de vida.

- Hacer deporte al menos 4 o 5 veces por semana para mantenerse en forma para el trabajo, siendo una de las mejores fuentes de dopamina (neurotransmisor fundamental en el buen funcionamiento de la atención, la motivación y la memoria). Además, reduce el estrés y te ayuda a estar con mejor estado de ánimo.
- Mantener una dieta sana y saludable.
- Cuidar las horas de sueño. Se debe intentar dormir entre 7 y 8 horas, pues un mal descanso afecta gravemente al rendimiento intelectual.
- Cuidar las relaciones. Mantén el apoyo de tus amigos, familiares y compañeros/as de trabajo. El apoyo social garantiza niveles altos de estado de ánimo y motivación.
- Escuchar música, meditar, y divertirse....

## 2.4 Apoyo psicológico a intervinientes

A continuación, se ofrecen unas pautas que servirán para paliar los efectos del estrés y la ansiedad tanto en las intervenciones como posteriormente, en la vuelta al parque.

En la propia intervención, los mandos tienen un papel fundamental para mitigar todo el estrés añadido que puedan. Algunas indicaciones importantes que deben realizar los mandos, y que el personal a su cargo debe sentir, son la calma, la información y designación de funciones claras, la rotación y el descanso, el refuerzo positivo, y un continuo análisis del estado mental.

Después de una “intervención difícil” (alto impacto emocional), debemos tener un par de ideas claras. La primera es que, lo que haya ocurrido “no me ha pasado a mí y no soy responsable de que se haya generado esa situación”. La segunda cosa importante es “no trivializar nunca lo que hemos sentido, todo lo que vivimos nos afecta de una u otra manera” y, por tanto, ante estas intervenciones sería conveniente utilizar alguno de estos **tres niveles de apoyo**:

- **Con los demás componentes del equipo.**
- **Utilizando la técnica de debriefing o puesta en común.**
- **Tratamiento psicológico profesional.**

Es necesario empezar a desmitificar el concepto de bombero/a fuerte, sin miedo, capaz de luchar y solventar cualquier cosa, que muchas veces es víctima del síndrome del cuidador descuidado, y entender que el apoyo psicológico es tan importante o más que cualquier cuidado a nivel físico, fruto de una lesión. Este estereotipo, más que favorecer, dificulta el manejo del estrés.

**El personal de emergencias, cuyo trabajo es ayudar, debe ser capaz también de pedir ayuda. La coordinación y el apoyo mutuo es básico en esta profesión.**

## 3 GESTIÓN INDIVIDUAL DEL RIESGO

Como bomberos y bomberas no nos queda más remedio que tomar decisiones a partir de datos inciertos, parciales y a menudo contradictorios. Y tomarlas de manera que tengamos alguna certeza de que son mayormente adecuadas. En este trabajo nos enfrentamos a diario a situaciones de peligro que se caracterizan por:

- Datos e informaciones incompletas (no sabemos exactamente a qué nos enfrentamos o no tenemos todos los datos).
- Entorno cambiante y complejo (muchas situaciones pueden evolucionar a peor).
- Desconocimiento respecto al tiempo destinado a solucionar la situación (nunca sabes lo que te llevará resolver un siniestro, ni siquiera el más sencillo).
- Ausencia de soluciones únicas y absolutas (dos personas podrían resolver una misma situación de forma distinta).
- Obligatoriedad de coordinarse con otras personas (nunca trabajamos de manera individual y coordinarse significa depender de otras personas, de sus ideas y reacciones).
- En muchas ocasiones se trabaja con premura de tiempo (trabajamos contra el reloj).
- Elevada presión social (presencia de público, que juzga y exige).

Puesto que la seguridad total no existe, vamos a sustituirla por una **gestión responsable del riesgo**. En este caso, la palabra riesgo no ha de tener una connotación negativa, pues el riesgo existe en nuestra vida diaria, así que se trata de asumir este término como parte de nuestro trabajo y aprender a minimizarlo, y, siempre que sea posible, erradicarlo. Dedicarse a la intervención en emergencias implica asumir ciertos riesgos y, si no aprendemos a gestionar bien el riesgo, muchas de nuestras actuaciones pueden llegar a ser caóticas, peligrosas e inoperantes.

### ¿Por qué necesitamos aprender a gestionar el riesgo?

1. Por nuestra **integridad física y la de las personas de nuestro equipo**: nadie quiere (ni siquiera nosotros) romperse una pierna, sufrir una quemadura o intoxicarse. Hace años a nadie se le echaba en cara el haberse intoxicado en un incendio por no haberse puesto el equipo de respiración, pero a estas alturas todos sabemos que un buen número de intoxicaciones que sufrimos se habrían evitado llevando los equipos de protección individual adecuados (EPI).
2. Porque una persona interviniente lesionada es un problema añadido a las propias complejidades de cada siniestro. **Sufrir un accidente agrava la situación inicial**, retrasa nuestra intervención (a veces muchísimo en caso de sufrir un accidente con el camión) y puede llegar a convertir un siniestro menor (pequeño incendio, leve inundación, accidente sencillo) en un desastre (incendio descontrolado, inundación masiva, fallecidos por falta de atención...).
3. Porque la mayoría de las decisiones no se toman empleando la lógica, sino atendiendo a **factores emocionales, a menudo inconscientes**. El pensamiento racional (o consciente) siempre lleva un poco de retraso respecto a la reacción emocional. Por eso es importante entender cómo tomamos decisiones ante una situación de peligro.

Aunque pueden existir accidentes fortuitos, imprevisibles e inevitables, en la mayoría de los casos son consecuencia de una cadena de errores que, muchas veces, comienzan mucho antes del propio accidente (formación inadecuada, fallos de procedimientos, falta de entrenamiento, cansancio acumulado...).

## 3.1 ¿Qué significa “gestión individual del riesgo”?

La gestión del riesgo se refiere a **cómo manejamos cada persona una situación determinada frente a un peligro concreto**. Podemos mejorar nuestra seguridad y la del equipo con el que trabajamos, pero la gestión de un riesgo concreto implica algo más: **percibirlo, concienciarnos y reducirlo al máximo posible**.

Para una persona interviniente, gestionar de forma satisfactoria el riesgo significa resolver una situación dada (la que sea) de la mejor manera posible y con el menor daño posible, el nivel de protección necesario, el trabajo en equipo, la información disponible, siguiendo los procedimientos de trabajo, el equipo adecuado y a mano, así como con una velocidad de actuación que sea segura y óptima.

## 3.2 Diferencias entre riesgo y peligro

Veamos la diferencia entre dos términos que siempre están presentes en nuestro trabajo:

- **Peligro** es cualquier fuente, real o potencial, que puede causar un daño en las personas, la propiedad o el medio ambiente.



- **Riesgo** es la posibilidad de que ese peligro se materialice y produzca consecuencias dañinas en personas u objetos, en este caso en nosotros (heridas, lesiones, traumatismos).

Existe una gran diferencia entre peligro (cualquier condición, real o potencial, que puede causar un daño) y riesgo (posibilidad de que dicho peligro se materialice y cause un daño).

Ejemplos de peligros y sus riesgos asociados:

- Fuego (riesgo de quemaduras)
- Calor excesivo / Temperatura elevada (riesgo de deshidratación, lipotimia...)
- Falta de visibilidad (caídas, golpes, pérdida de la orientación)
- Humo / Gases tóxicos (intoxicación, muerte por asfixia, cáncer)
- Explosiones (lesiones graves, muerte)
- Caída de árboles (golpes, rotura de huesos)
- Trabajos en altura (caídas, traumatismo grave, rotura de huesos, muerte)
- Caída de cascotes (traumatismo craneo-encefálico...)
- Circulación de vehículos cerca de donde se trabaja (atropello)
- Presencia de ciertas sustancias químicas (intoxicación, envenenamiento, reacción alérgica...)
- Presencia de alta tensión eléctrica (electrocución, muerte)

Un peligro en todo incendio es que explote una bombona, un spray, una botella de acetileno... La situación de riesgo depende, entre otras cosas, de la distancia que exista entre la bombona y yo. Como personal de extinción y salvamentos no podemos elegir ir o no ir, ni escoger entre un peligro u otro, pero sí podemos tratar de que los riesgos que corremos (al intentar eliminar esos peligros) sean los mínimos posibles, tratando de eliminar el peligro sin sufrir daños.

### 3.3 Los accidentes y sus causas

Accidente lo podemos definir como un **suceso inesperado que ocasiona un daño o una pérdida de forma involuntaria**.

Según la RAE, es un “**suceso eventual o acción de la que resulta daño involuntario para las personas o las cosas**”.

Daño involuntario significa que nadie quería que sucediese. Nosotros nunca queremos sufrir daños, ni lesionarnos, ni sufrir quemaduras. Por eso, cuanto mejor manejemos el riesgo (es decir, cuanto más lo minimicemos), menos daños vamos a sufrir.

Se puede hablar de **dos grandes tipos de causas de accidentes**:

- **Causas básicas o indirectas:** corresponden a los fallos de aplicación de los sistemas de prevención y/o seguridad (protocolos equivocados, desconocimiento de los métodos de actuación...).
- **Causas inmediatas o directas:** Son las derivadas de acciones personales erróneas (actuar sin autorización, no utilizar medidas de seguridad, no señalizar correctamente, emplear el

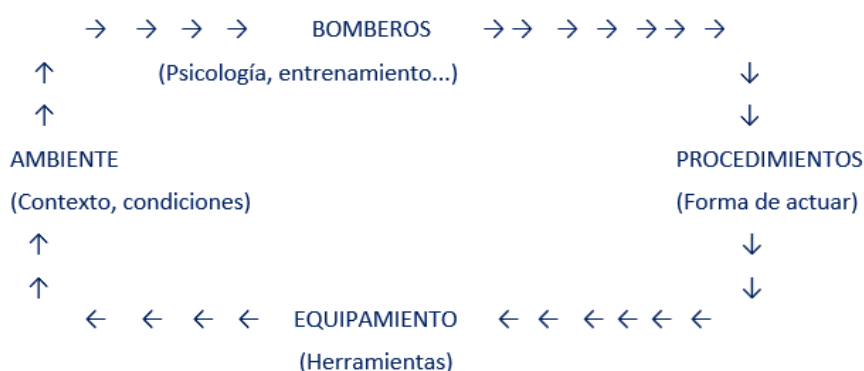


equipo de forma inadecuada...) o de un contexto inseguro (equipos de protección insuficientes, herramientas inadecuadas, ambiente peligroso, peligro de explosión, ventilación inadecuada, calor excesivo...). Estas pueden ser:

- Causas objetivas (causas ajenas a la persona trabajadora)
- Causas subjetivas (causas atribuibles al comportamiento de la persona trabajadora)
- Causas técnicas (causas atribuibles al rendimiento de las herramientas)

**Los tres factores que ocasionan accidentes son principalmente:**

- Las características de la tarea (cada tarea tiene su nivel de complejidad)
- Los mecanismos que rigen la actividad (tiempo, contexto, peligrosidad)
- Las particularidades del sujeto (carácter, formación, expectativas...)



Hay que entender que el sistema que forman las personas (nosotros), los protocolos de actuación, las herramientas utilizadas y el contexto, termina siendo un sistema dinámico e íntimamente relacionado. Cada factor influye en los otros y, por tanto, repercute en el conjunto global de la actuación. Es un sistema donde resultan decisivas las decisiones de cada persona sobre si revisar la herramienta o no, llevar los EPIS o no, seguir los protocolos de actuación o no, vigilar las medidas de seguridad o pasar de ellas...

Hoy en día se ha comprobado que casi el 80% de los accidentes en general se deben a acciones erróneas y el 20% a condiciones inseguras (15% el ambiente y 5% el material), por lo que se deduce que hasta el 80% de los accidentes son causados por errores humanos, es decir, por decisiones incorrectas. Esto significa que en la mayoría de las ocasiones el ser humano es el responsable de los accidentes. Por este motivo, los factores de índole psicosocial deben ser considerados como un factor prioritario a la hora de aprender a gestionar el riesgo.

De acuerdo a los datos recogidos por una encuesta en 2003 sobre las condiciones de trabajo en España (del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), casi el cincuenta por ciento de los accidentes laborales se debieron al exceso de confianza. Asimismo, un estudio realizado por Frank E. Bird, demostró que, de cada 100 accidentes, 85 fueron causados por actos considerados inseguros y solo uno de ellos tuvo lugar por condiciones inseguras.

### 3.4 Factores de riesgo

Además del estrés, que ya hemos mencionado anteriormente, el riesgo para los/las bombero/as depende de **tres factores fundamentales**: el peligro, la exposición y la vulnerabilidad.

#### 3.4.1 El peligro

Sabemos que el peligro es aquello que puede provocar daños y hemos visto que cada peligro tiene una serie de riesgos asociados. Cada peligro, además, tiene **dos componentes asociados: la probabilidad de que provoque daños y las consecuencias de esos mismos daños**. No todos los peligros tienen las mismas probabilidades de causar daños y no todos tienen las mismas consecuencias.

#### 3.4.2 La exposición

Dependiendo de nuestro nivel de exposición a un peligro concreto, los riesgos asociados aumentan o disminuyen. Tenemos que saber que sin exposición no hay riesgo, pero también que, como personal interviniente, en muchos casos es inevitable que haya algún grado de exposición a ciertos peligros. Precisamente, la naturaleza de nuestro trabajo nos obliga a acercarnos al fuego, a permanecer en atmósferas tóxicas, a realizar trabajos en altura, a tratar con riesgo eléctrico o a utilizar herramientas pesadas y sus dificultades añadidas. En la mayoría de los casos no podemos elegir entre ir o no ir, pero sí podemos intentar minimizar nuestro tiempo de exposición a algunos de los peligros a los que nos enfrentamos. En general, menos tiempo de exposición implica menos riesgo.

#### 3.4.3 La vulnerabilidad

La vulnerabilidad en el caso de los servicios de extinción y salvamentos, sería nuestro grado de protección frente a un peligro dado. Cada peligro tiene sus riesgos y cada riesgo sus niveles de protección adecuados.

Estos tres factores de riesgo nos indican que, sabiendo el tipo de peligro al que nos enfrentamos (así como sus riesgos asociados), minimizando la exposición y procurando que nuestra vulnerabilidad sea mínima (con el equipo adecuado), los riesgos de sufrir un accidente disminuyen muchísimo. Al fin y al cabo, gestionar el riesgo supone, entre otras cosas, tener en cuenta estos tres factores y tenerlos presentes en cada actuación.

### 3.5 Evaluación, control y reducción de los riesgos

Veamos ahora cómo evaluar los riesgos en nuestro trabajo para así poder tener cierto control sobre ellos y poder minimizarlos a favor de nuestra integridad física, de nuestra salud y de un desempeño laboral óptimo. Es importante señalar que muchos de los accidentes en los servicios de extinción han ido precedidos de una evaluación errónea del riesgo. En nuestras intervenciones es importante analizar el balance **riesgo/beneficio**: podremos asumir un nivel de riesgo mayor cuando están en juego vidas o el desarrollo catastrófico de un siniestro, pero ese nivel de riesgo deber reducirse o eliminarse si el beneficio son bienes materiales.

### 3.5.1 Evaluación del riesgo

Es muy importante realizar una correcta evaluación de los riesgos antes de aventurarse a realizar las actividades asignadas. Sin embargo, cuando hablamos de la evaluación de un riesgo debe hacerse una clara diferenciación entre el riesgo objetivo y el riesgo subjetivo, ya que el primero se caracteriza por una valoración técnica realizada por expertos en la materia, mientras que el segundo se considera una apreciación personal a cargo de trabajadores no necesariamente especialistas.

#### 3.5.1.1 Factores a tener en cuenta para poder evaluar los riesgos

- Tipo de siniestro.
- Condiciones del siniestro.
- Contexto.
- Factor humano.

#### 3.5.1.2 Proceso de evaluación de un riesgo

El proceso de evaluación de un riesgo podemos dividirlo en **dos etapas**:

**1.- Análisis del riesgo:** se identifica el siniestro y sus peligros, tanto los ambientales, los de equipamiento y los humanos, y se estima el riesgo máximo en función de cada tipo de siniestro. Al estimar el riesgo máximo también establecemos la probabilidad de que suceda y las consecuencias de ello:

- **Probabilidad alta:** el daño ocurrirá siempre o casi siempre.
- **Probabilidad media:** el daño ocurrirá en algunas ocasiones.
- **Probabilidad baja:** el daño ocurrirá solo raras veces.

Lo mismo sucede con las consecuencias de los riesgos identificados, las cuales podemos ordenar según la gravedad de las mismas: consecuencias extremadamente dañinas, dañinas o ligeramente dañinas.

**2.- Valoración del riesgo:** en función del tipo de riesgo al que nos enfrentamos y sus consecuencias, se determina si se puede realizar el trabajo y de qué manera.

- **Riesgo trivial:** El trabajo es generalmente seguro y no se requieren medidas de seguridad añadidas dada la escasa magnitud del peligro.
- **Riesgo tolerable:** En líneas generales no son necesarias medidas de seguridad extraordinarias, pero se requiere cierta precaución.
- **Riesgo moderado:** Exige un esfuerzo importante para reducir el riesgo y por tanto medidas específicas de seguridad. Además, cuando el riesgo moderado esté asociado a consecuencias extremadamente dañinas, habrá que reevaluar continuamente las condiciones de trabajo.
- **Riesgo importante:** No se debe comenzar a trabajar hasta que se haya reducido el riesgo. Exige medidas de seguridad inmediatas. Si no se pueden establecer medidas de seguridad que disminuyan el riesgo, no se debería trabajar.

- **Riesgo intolerable:** No se debe trabajar bajo ningún concepto a no ser que se pueda reducir el riesgo a moderado. Si no es posible reducir el riesgo, debemos abstenernos de trabajar en la zona.

Según el siguiente cuadro se establecen una serie de parámetros en función de la probabilidad de que suceda un peligro y del tipo de consecuencias provocadas por los mismos, con el objeto de establecer un rango de riesgos que nos señalan la pertinencia o la imposibilidad de efectuar el trabajo requerido.

PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS		
	Ligeramente dañinas	Dañinas	Extremadamente dañinas
BAJA	Trivial	Tolerable	Moderado
MEDIA	Tolerable	Moderado	Importante
ALTA	Moderado	Importante	Intolerable

Tabla 1. Evaluación de un riesgo

Ejemplos:

RIESGO TRIVIAL: explosión de un spray en un incendio de contenedor.

RIESGO TOLERABLE: entrada en una casa con perros o con una persona fallecida.

RIESGO MODERADO: rescate de persona electrocutada con media tensión.

RIESGO IMPORTANTE: sobrecalentamiento de botellas de acetileno // alta tensión.

RIESGO INTOLERABLE: incendio de nave industrial con el techo a punto de colapsar.

Es cierto que muchas decisiones sobre cómo actuar son competencia directa del mando de la intervención, pero también es cierto que a la hora de apagar un incendio de vivienda, sacar a un grupo de personas de un ascensor, cerrar la llave de una cisterna que transporta un líquido corrosivo, sofocar un fuego forestal o rescatar a un animal del interior de un pozo, entre otros ejemplos, estaremos en muchas ocasiones en binomio y tendremos consecuentemente que tomar decisiones sobre la marcha en función de lo que nos encontremos, de lo que veamos y de la información recibida, que a veces es escasa. Y en todas estas decisiones habremos de tener en cuenta que debemos correr el mínimo riesgo posible.

### 3.5.2 Control del riesgo

Existe un **riesgo máximo**, o basal, que hace referencia al riesgo intrínseco de cada situación, independiente y previo a cualquier acción. Podríamos decir que es aquel que representa lo peor que puede ocurrir, que no se puede eliminar, pero sí minimizar. Engloba todos los riesgos a los que está expuesta una persona en función de la labor que realiza, el contexto donde se trabaja y el equipo que utiliza, entre otros.

Y existe un **riesgo residual** (a veces denominado también como riesgo real), que hace referencia al riesgo que queda una vez aplicadas medidas de seguridad concretas (protocolos, equipos de protección individual, medidas preventivas). Sería como la probabilidad de tener un accidente considerando el riesgo máximo y luego teniendo en cuenta las conductas de seguridad adoptadas.

Lógicamente, nuestro objetivo es reducir el riesgo residual al mínimo posible.

### 3.5.3 Reducción del riesgo

**Lo primero, entendiendo que esto es un trabajo en equipo, no una competición.**

Ese riesgo residual que queda, una vez establecidas las posibles medidas de seguridad y control, ha de ser asumible. Es decir, debe proporcionarnos las suficientes garantías de éxito como para trabajar con confianza. Si no es asumible, no debemos lanzarnos a realizar un trabajo en el que pensamos que el riesgo es excesivo, en el creemos que nos vamos a lesionar seguro o en el que estamos convencidos de que nos pasará algo grave.

**GESTIÓN DEL RIESGO = ANÁLISIS Y EVALUACIÓN + MEDIDAS DE CONTROL O PREVENCIÓN + MINIMIZAR LAS CONSECUENCIAS**

## 3.6 La percepción del riesgo

Sabemos que es vital para las personas intervinientes en emergencias evaluar correctamente los riesgos, pues de esa misma evaluación depende muchas veces el resultado de su actuación. Hemos visto que existe un riesgo máximo y un riesgo residual y que lo mejor es reducir este último todo lo que podamos. Ahora toca entrar en cómo percibimos individualmente un mismo riesgo.

Existe un ejemplo clásico respecto a la subjetividad inherente en la percepción del riesgo y es que, a pesar de que los accidentes automovilísticos ocurren con más frecuencia y estamos mayormente expuestos a ellos que en el caso de los accidentes aéreos, éstos últimos son percibidos como más peligrosos que los primeros. ¿Qué es entonces más peligroso, volar en avión o viajar en coche? Curiosamente hay muchas más personas fallecidas por accidentes de tráfico que por accidentes aéreos, lo cual significa estadísticamente que tenemos más probabilidades de sufrir un accidente en carretera que en el aire, pero siempre tenemos la sensación de que conduciendo es muy difícil que nos pase algo (seguramente porque lo hacemos a diario sin consecuencias graves).

La percepción del riesgo sería entonces la valoración del riesgo que hace cada persona en una situación dada. A veces es difícil de determinar de manera objetiva, matemática y evidente, pues depende de la valoración individual de cada uno. El propio término “percepción del riesgo” ya nos está informando de su carácter subjetivo, en cuanto que cada individuo, en cada situación y a cada momento, puede percibir los riesgos existentes de maneras totalmente distintas. Ya sabemos que cada uno percibe la realidad de forma muy diferente, y pasa lo mismo en el ámbito de la seguridad y en todos y cada uno de los siniestros a los que nos enfrentamos. “La percepción es un proceso mental a través del cual discriminamos, integramos e interpretamos las sensaciones dándoles significado”.

**Puede afirmarse que la percepción del riesgo es un acto subjetivo individual y, por tanto, influenciado por las situaciones y experiencias personales de cada trabajador.** Por eso, ante la misma situación diferentes personas perciben un riesgo distinto, y un mismo individuo percibe el riesgo diferente según el contexto o la época de su vida. De hecho, la percepción del riesgo ni es puramente objetiva ni es inmutable, pues depende mucho de las expectativas de cada uno, y esto es siempre subjetivo. En este sentido, existen una serie de **factores** que siempre van a influir en nuestra percepción del riesgo: edad, cansancio, nivel de formación o de conocimientos (entrenamiento), experiencia laboral en el puesto de trabajo (veteranía, antigüedad), tipo de siniestro (contenedor, escape de gas, alta tensión...), experiencias previas (haber sufrido o no accidentes). Hay muchas más (el miedo a una lesión, la composición y el tamaño del grupo, las creencias, los aspectos sociales de cada profesión, etc.), pero esos seis factores sirven para hacernos una idea del carácter altamente subjetivo que existe en la percepción del riesgo.

Y ahora, después de todo lo dicho, podemos preguntarnos: ¿podemos cambiar la percepción del riesgo de las personas? La respuesta es que sí, que efectivamente se puede modificar la percepción que tenemos del riesgo. Y aquí estamos incluidos los servicios de extinción de incendios y salvamentos.

Los adelantos técnicos (herramientas más modernas), la experiencia (veteranía) y el entrenamiento (formación) no son los que hacen siempre necesariamente que ciertos trabajos sean más seguros, sino también la consolidación de una cultura consensuada donde el riesgo asumido sea más bajo. Se sabe que **modificar el comportamiento de las personas respecto al riesgo** es difícil, pero no imposible, y **puede hacerse con estos tres pasos**:

- 1.- Realizar un entrenamiento-formación que facilite la percepción de los riesgos (educación).
- 2.- Convencer a la plantilla de que el riesgo asumido ha de ser bajo (autoestima).
- 3.- Motivar al personal para tener una respuesta positiva hacia los comportamientos seguros (prestigio profesional).

Así, una vez lograda una mejor respuesta colectiva hacia la prevención de accidentes, **nuestra capacidad de respuesta ante los posibles riesgos dependerá de**:

- 1º.- La correcta identificación y percepción de los riesgos, así como de los ajustes que se vayan haciendo según el desarrollo del siniestro.
- 2º.- La motivación del personal respecto a la seguridad.
- 3º.- Los niveles de riesgo asumidos que hayamos estipulado entre todos.

Y si nuestra capacidad de respuesta en situaciones de peligro depende de estos tres factores, modificar el comportamiento ante un contexto peligroso dependerá de que seamos capaces de aumentar nuestra percepción del riesgo (“seguro que hay algo que se me escapa”, “quizá no puedo percibir todos los peligros potenciales”, “aunque no lo vea puede que haya algún peligro oculto”...), incrementar la motivación personal respecto a la seguridad y estipular entre todos (consenso “social”) unos niveles más bajos de riesgo asumido (“no merece la pena”).

**MODIFICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO = ↑ RIESGO PERCIBIDO + ↑ MOTIVACIÓN POR LA SEGURIDAD + ↓ RIESGO ASUMIDO**

## BIBLIOGRAFÍA

Apuntes jornadas Intervención en Crisis. La función mediadora del Bombero. (Caparroz, E, Sabando, S., 2017) INTRESS

Cuerpo Bomberos Comunidad de Madrid (2007). *Psicología aplicada a la profesión de bombero*. Manual del CBCM.

Documento técnico 16. El comportamiento de las personas en situaciones de emergencia. Cepreven.

Documentación y presentaciones sobre Atención Psicosocial en Bomberos (L. Tapia. Jefe de Equipo C.M.)

DSM. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders), Asociación Estadounidense de Psiquiatría

Información a la población en situaciones de emergencia y riesgo colectivo. M.ª Patricia Acinas Acinas. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-05592007000300002&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-05592007000300002&script=sci_arttext)

Intervención en crisis aplicada a urgencias, emergencias y catástrofes (E. Parada, 2004)

Manual de tratamiento del TEPT: técnicas sencillas y eficaces para superar los síntomas del trastorno de estrés postraumático. (M. B. Willians, S. Poijula, 2015)

Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados. 2ª Edición revisada y ampliada. Dr. Ricardo Fernández García. Editorial Club Universitario. ISBN 13: 978-84-8454-697-9. 2008

NTP 390: La conducta humana ante situaciones de emergencia. Manuel Fidalgo Vega. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

NTP 395: La conducta humana ante situaciones de emergencia ante situaciones de emergencia: la conducta colectiva. Manuel Fidalgo Vega. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

Propios Sánchez, F.M. (2025). *Habilidades interpersonales, gestión del estrés y psicología de la emergencia*. Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid.

Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis. (T. Pacheco, B. Ajates, 2016)