

En el lugar del otro

Atención humana a las víctimas, desde la perspectiva de los bomberos y otros equipos de primera intervención

David Rotger Llinás

Psicólogo; sargento de bomberos del Consell de Mallorca; socio fundador de la Sociedad Española de Psicología Aplicada a Urgencias y Emergencias SEPADEM
drotger@ono.com

A pesar de que el estudio de los traumas psicológicos tiene una larga trayectoria, pues ya en la primera guerra mundial se documentó el llamado shock de la bomba, denominado neurosis de guerra en la segunda gran guerra, pasando por numerosas catástrofes naturales o de origen humano, y llegando a nuestros días con el nombre de Estrés Postraumático, no es hasta hace relativamente poco que la asistencia psicológica a las víctimas se ha ido implantando entre los emergencistas: sanitarios, bomberos, policías, etc., como un componente más de la asistencia y, asimismo, han surgido los psicólogos de emergencias. Como en toda disciplina científica o social, el estudio y la investigación, con los años, aportarán nuevos conocimientos y mejoras que se trasladarán a las intervenciones. En el caso de los bomberos, cuando asistimos a una emergencia, con cierta frecuencia nos encontramos, durante el mismo proceso de un rescate, a personas en peligro vital o con el miedo a sufrir una gran pérdida, lo que les genera una gran ansiedad con el agravante del poco tiempo de que se dispone para evitar un fracaso. En estas situaciones experimentamos sentimientos ambivalentes: el deseo de ayudar junto con el miedo a no hacerlo correctamente. Es una situación que puede llegar a ser muy estresante para el bombero si se siente demasiado inseguro. Un primer paso es detectar la situación emocional de la víctima,

y ésta puede diferir diametralmente de una persona a otra. Por ejemplo, algunos de los pensamientos que recuerdan haber tenido distintas personas víctimas de un accidente de tráfico:

"Creía que iba a morir"; "Pensaba en mi familia, en que no los volvería a ver, y me embargaba una profunda tristeza y una gran desazón"; "Me sentía al borde del pánico creyendo que era el final de todo"; "Mis piernas estaban destrozadas, si vivía, quizás no podría volver a andar; mi futuro se tambaleaba"; "Noté como una descarga eléctrica en la espalda y dejé de sentir de medio cuerpo para abajo; me entró el pánico ante la posibilidad de quedar parálítico"; "Estaba expectante, no tenía miedo a pesar de que sin duda sufría alguna fractura; a mí mismo me sorprendía la serenidad con la que afrontaba aquel accidente".



Aunque la vida no esté comprometida las personas pueden sufrir por su futuro, inmediato o a largo plazo. En este sentido, una persona que ve peligrar todo, o gran parte, de su patrimonio puede estar sufriendo un fuerte estrés, y la frustración que genera la impotencia ante el desastre pueden provocar reacciones inesperadas o decisiones impulsivas:



“No quería abandonar mi casa, buscaba cubos de agua, o preparaba la manguera del jardín para hacer frente a aquel muro de llamas que se acercaba amenazante consumiendo el bosque. Cuando todo hubo pasado me di cuenta de lo absurdo de mis decisiones”.

La posibilidad de perder el hogar genera sentimientos muy fuertes y, como ya sabemos, nuestro cerebro ha evolucionado de una forma en el que las emociones tienen más fuerza que la razón¹. Por otro lado los bomberos, en una situación de estas características, podemos estar siendo chantajeados: Os quedáis para impedir que el fuego destruya mi casa, por que yo no me iré.



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

“Veía toda aquella agua a punto de llevarse mi casa por delante y no tenía la seguridad de que mi familia no estuviera allí. Buscaba la forma de cruzar aquel río infernal a sabiendas de que era imposible”.

Los bomberos nos podemos encontrar en medio de todo este caos, con personas obcecadas por su situación, que tendrán dificultades para comprender las instrucciones que se les están dando.

Atender a las víctimas mientras son rescatadas

¿Qué características definen a una víctima? En la psicología de las emergencias se clasifican a las víctimas en Primarias: aquellas directamente afectadas por la emergencia; Secundarias: familiares y amigos; Terciarias: policías, bomberos, y personal de intervención en general; Víctimas de cuarto nivel: ayudas de la comunidad más allá del impacto; Víctimas de quinto nivel: testigos del suceso directamente o a través de los medios de comunicación; Víctimas de sexto nivel: personas que pudieron estar allí. Todo esto son conocimientos que, aunque no ayuden en la intervención, sirven para que todos hablemos un mismo lenguaje. Otro de los aspectos que se contemplan en esta joven disciplina es la de las

fases de una emergencia, y se establecen tres: Impacto, reacción, reorganización. En la psicología de emergencias denominan a la fase de impacto como la que sucede inmediatamente después de la experiencia traumática, y que es cuando normalmente las víctimas pueden empezar a ser atendidas por otras personas con formación en ese sentido, ya sean psicólogos de emergencias o personal de intervención: voluntarios de Cruz Roja, Protección Civil, bomberos, policías, sanitarios, etc. Pero en bastantes ocasiones los bomberos, sanitarios y policías debemos actuar durante el mismo suceso traumático: atender a personas atrapadas en un accidente de tráfico, personas atrapadas en un derrumbe, en una riada, etc. Lugares donde no podrán actuar los psicólogos de emergencias, salvo en muy contadas ocasiones. Es principalmente en estas situaciones donde es más difícil actuar: primero gestionando nuestro propio estrés y, en segundo lugar, donde necesitamos ser más eficientes en la relación que estableceremos con la víctima.

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

Caso 1. Como para bromear

Era joven, de entre 25 y 30 años. Había chocado con su vehículo contra un árbol, estaba atrapado y tenía dificultad para hablar debido a que se había fracturado la mandíbula al golpearse la cara contra el manillar. Me introduje en el vehículo por el lado del acompañante:

- No te muevas: enseguida te sacaremos de aquí.

- No pienso ir a ningún lado – bromeando.
- ¿Cómo te llamas?
- Xisco.
- Xisco, ¿sabes el nombre de la calle donde vives?

Le hice varias preguntas para comprobar que estaba bien orientado. Respondió con seguridad y la única dificultad que tenía, era la que le provocaba al hablar la mandíbula fracturada, aunque no parecía que le doliera demasiado. No tenía las pupilas dilatadas ni parecía estar bajo los efectos del alcohol ni de alguna droga.

- Xisco, te vamos a poner un collarín cervical por precaución, y vamos a tener que cortar y abrir espacio en tu coche con nuestras herramientas. No te preocupes, yo estaré contigo.
- Por fin voy a poder cambiar de coche – seguía bromeando con lo ocurrido.

En pocas ocasiones alguien bromea ante una situación semejante, me sorprendió mucho pero, en cierto modo, sentí que era una suerte que estuviera tan animado.

A efectos prácticos

Es preciso diferenciar entre aquellas personas que se sienten en peligro vital, piensan que pueden morir o quedar impedidos, y aquellas que están haciendo frente a una gran pérdida, ya sea la de un familiar o amigo, o la de una parte importante de su patrimonio. Los bomberos nos encontramos con frecuencia con el primero de los casos. Repito lo dicho anteriormente: un psicólogo de emergencias es poco probable que sea movilizado para asistir a un accidente de tráfico, o que se adentre en el interior de un edificio colapsado para atender a un superviviente atrapado. Con seguridad atenderá a los familiares y, si es necesario, cuando se haya recuperado de las heridas físicas, a la víctima directamente afectada si tiene dificultades para superar el trauma, pero los que deberán atenderla durante el

mismo proceso del rescate, serán los bomberos y el personal sanitario, y la persona necesitará seguridad, saber que está en buenas manos y que contamos con ella. Aún cuando la escucha activa es primordial para captar su situación, el bombero procurará "dirigir" la conversación para distraer ese miedo vital.

Estamos juntos en esto

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



Caso 2. Miedo a morir

Una víctima, de una edad que superaba los 40, no paraba de llamar a su madre. Puede que al sentirse tan desamparado, su mente se centrara en la persona que le daba seguridad cuando era un ser vulnerable: un niño. El motivo no importa, lo que necesitaba era recuperar cierto control:

- Mamá, mamá, mamá...
- Compañero, cómo te llamas – con voz firme y mientras le ponía una mano en el hombro.
- Manuel. ¡Por favor, por favor!
- Me presenté e intenté que desviara su atención de la situación horrible que percibía:
- ¡Escucha Manuel, te aseguro que todo irá

bien! Sé que te duele y es duro, pero necesito que estés conmigo.

Mientras mis compañeros estabilizaban el vehículo y preparaban las herramientas para liberar a la persona, yo le fui explicando lo que haríamos y le pedí su colaboración para que nos ayudara, dándonos indicaciones de lo que sentiría cuando le fuéramos apartando las piezas del vehículo que la aprisionaban. El mensaje que le quería transmitir era: somos un equipo y tú formas parte de él. En bastantes ocasiones las víctimas se han quejado del trato impersonal de los servicios de emergencias. Durante la conversación que se establezca habrá que evitar determinadas cuestiones como: ser paternalista, bromear, no minimizar lo sucedido ni dramatizarlo, culpabilizar (no preguntar por las causas del accidente, ni si ha bebido alcohol, etc.)

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





Sin duda la formación y la experiencia te dan una mayor seguridad cuando te encuentras con estos casos, pero hay personas cuyo carácter les permite, de entrada, enfrentarse sin problemas a una emergencia.

Caso 3. Cambio de perspectiva de la víctima

Nostopamos con un accidente: una pareja de motoristas había chocado contra un automóvil. Nos detuvimos y, mientras yo me aseguraba telefónicamente de que se habían movilizad las emergencias, mi mujer quiso atender al muchacho ya que un sanitario, que también pasaba por casualidad, estaba atendiendo a la chica. Me quedé al margen dispuesto a ayudar a uno u otro si lo creyera necesario, pero más pendiente de la conversación que se estableció entre mi mujer y aquel joven.

- ¿Cómo está María? – María era su novia.
- Un sanitario ya la está atendiendo y parece estar bien: no te preocupes – ella le tomó una mano.
- Está embarazada.
- No parece tener nada grave, la ambulancia pronto estará aquí: todo irá bien.
- Nuestros padres no lo saben, y ahora se enterarán de esta forma...
- Yo soy madre y te aseguro que se sentirán agradecidos. Piensa que casi pierden a dos, y ahora tendrán tres; uno más en la familia.

El muchacho tomó su mano con las dos suyas. Afirmaba con la cabeza mientras le embargaba la emoción y, claramente, cambió el punto de vista adoptando una actitud positiva frente a la situación.

No me conviene pero lo quiero hacer

¿En cuántas ocasiones hemos estado en una situación, en la que tenemos la seguridad de que la persona, víctima de un suceso, no debería hacer algo pero parece decidida a hacerlo? Aunque no esté en peligro vital, una persona puede obcearse y tomar decisiones poco afortunadas. Por ejemplo: familiares de personas desaparecidas en la montaña, pretendiendo buscar durante la noche en una zona peligrosa; familiares intentando entrar en un edificio en llamas, o en peligro de derrumbe; personas intentando llegar hasta su propiedad en una zona devastada por una riada; familiares de un fallecido, con el cuerpo destrozado, pidiendo verlo, etc. No es fácil persuadir de lo contrario, a alguien que tiene la capacidad de razonar comprometida por una situación muy traumática. En ocasiones se deberá impedir, incluso solicitando la ayuda de los cuerpos de seguridad, pero en otras sólo podremos intentar persuadir de lo contrario; no es fácil.

Caso 4. El suicidio de una hija

Hacía dos días que su hija, una joven de poco más de veinte años, había desaparecido en una zona escarpada, dejando indicios de que pretendía suicidarse. La ansiedad de los padres era evidente y, aunque tenían esperanzas de encontrarla con vida, el tiempo transcurrido parecía indicar lo contrario. Finalmente la noticia del hallazgo del cuerpo sin vida a los pies de un acantilado, acabaron con sus esperanzas.

Un psicólogo de emergencias les atendió durante

todo el tiempo que duró el rescate del cuerpo. Cuando finalmente lo trasladaban hacia un punto de la carretera donde lo recogería el vehículo de una funeraria, el padre tomó la decisión de ver a su hija:

- Quiero verla. Me da igual cómo esté.
- Antonio, por qué no esperas un poco. Permite que los forenses la dejen presentable.
- No, quiero verlo ahora.

Me alejé de la pareja y, por teléfono, hablé con un compañero del equipo de bomberos que había recuperado el cuerpo y lo estaba trasladando. La muchacha tenía cuerpo y la cara destrozados, y al llevar dos días muerta, en pleno verano, el olor ya era difícil de soportar. Si le abrían el sudario, ya no sería sólo una horrible visión, también el olor iba a ser un duro golpe. Volví a hablar con el padre:

Antonio, he hablado con los bomberos que la han rescatado. Te aseguro que va a ser un duro golpe para ti.

- No me importa: quiero verla ahora. Si ha querido hacernos esto, pues quiero verlo.
- Había un cierto resentimiento en sus palabras que se solapaba con el dolor por la pérdida.
- Te propongo que antes veas una fotografía: después decides.
- Se pasó una mano por la cabeza; la idea le hacía reflexionar.
- Deja que me lo piense.
- Aún así yo pensaba que era mejor que no la viera e intenté persuadirlo:
- Antonio, tú decides, pero piensa que tu hija ya no está allí, eso sólo es un cuerpo destrozado, que además ha pasado dos días al sol; el olor será insoportable. Yo creo que tienes derecho a guardar un buen recuerdo de tu hija; era una chica preciosa y, en cierto modo aunque ahora estés resentido con lo que os ha hecho, ella también tiene derecho a que la recordéis como era, que no os quedéis con una horrible imagen que ya nunca os abandonará.
- Tras pensarlo unos segundos decidió que no

la vería.

Influencia del estado emocional

El ánimo de las víctimas sube sensiblemente cuando se produce una mejora en su situación. Aunque no existen estudios concluyentes, parece que una actitud positiva mejora la probabilidad de supervivencia, del mismo modo en el que el estrés y la depresión son contraproducentes. En este sentido, parece importante llegar cuanto antes hasta la víctima y hacerle saber que el rescate está en marcha.

Caso 5. Un sorprendente cambio emocional y físico.

A las diez de la mañana habíamos iniciado el descenso de un torrente. Enfundados en trajes de neopreno tres chicos y dos chicas evolucionábamos por el cauce sin perder demasiado tiempo y, si podíamos evitar usar una cuerda para descender, simplemente nos zambullíamos al agua. Todo iba bien hasta que al saltar a una poza me golpeé la rodilla con un saliente. El impacto fue como una descarga eléctrica, y el dolor que le siguió, junto con el horror al sentir crepitar los huesos, me llevaron a perder el conocimiento unos breves segundos. Intentamos salir cuanto antes del torrente escalando por una ladera, en busca de la carretera que sabíamos que encontraríamos en algún punto más arriba. Me entablillé la pierna con unos palos y unas correas de la mochila. Íbamos muy despacio y el tiempo se nos echó encima. Poco antes de que oscureciera, mis dos compañeros decidieron partir más rápidamente en busca de ayuda. Era el mes de febrero y el frío empezó a hacerse notar. Al cabo de unas dos horas pudimos escuchar un derrumbe de rocas, lo que nos hizo temer que nuestros amigos, a su vez, pudieran haberse accidentado. Sin saber la suerte que habían corrido, y sin tener la seguridad de que el rescate llegaría a activarse, el desánimo comenzó

a hacer mella en nuestro estado de ánimo. Tumbado boca abajo intentaba relajarme y no pensar en nada. Miré un momento la hora: las doce de la noche. Al cabo de un tiempo, cuando creía que por lo menos habrían pasado dos horas, miré de nuevo el reloj: las doce y diez. ¡Diez minutos, sólo habían transcurrido diez minutos! Pensé en la madre de Einstein y la relatividad del tiempo. Me desesperé, estaba muerto de frío y con un dolor insoportable, mi rodilla tenía el tamaño de una pelota de básquet y temía no poder volver a andar. Decidí que debía salir por mis propios medios, pero cuando intenté incorporarme los brazos simplemente no pudieron ayudarme, me sentía débil como nunca antes me había sentido. Caí de bruces completamente deprimido, dolorido e incapaz de hacer

nada para mejorar mi situación. A la una y media de la madrugada escuchamos unos gritos: era el equipo de rescate de los bomberos. Me puse en pié de un salto y, muy animado, me dispuse revisar el entablillado de fortuna de mi pierna. De pronto caí en la cuenta, ¿de dónde me venía esa fuerza? Una hora antes había sido incapaz de levantarme y ahora me sentía capaz de bailar.

Seguramente bastantes de los bomberos que estén leyendo este artículo, se habrán sentido identificados en situaciones similares. La casuística es inagotable y el compartir experiencias puede ayudar a acumular conocimientos en el bagaje de cada uno. Con esa intención, la de compartir, lo he escrito.

