

UNIDAD DIDÁCTICA. 3

Catastrofes y colectividad

1. CATASTROFES: GRUPOS Y MOVIMIENTOS SOCIALES

- 1.1 *Comunidad terapéutica*
- 1.2 *Dinámica de grupos y tratamiento en grupo*
- 1.3 *Catástrofes y movimientos sociales*
- 1.4 *Conductas y manifestaciones colectivas*
- 1.5 *Commoción- Inhibición- Estupor*
- 1.6 *Miedo Colectivo*
- 1.7 *Pánico*
- 1.8 *Huida Colectiva y Éxodo*
- 1.9 *Las fases sociales del afrontamiento de catástrofes colectivas*
 - A-** *Fase previa y de alerta*
 - B-** *Fases de choque y de reacción*
 - C-** *Fase de emergencia y resolución contemporánea*
 - D-** *Fase de adaptación y post catástrofe*

2. INFORMACION Y AGENTES SOCIALES: AUTORIDADES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- 2.1 *Instituciones e información a la población: aspectos operativos de la información con relevancia psicológica para la población.*
- 2.2 *Medios de comunicación en catástrofes*
- 2.3 *Rumores e información.*



1. Catástrofes: grupos y movimientos sociales

1.1. Comunidad terapéutica

Cuando la gente ha vivido una catástrofe, tiende a asociarse creando un grupo psicológico. Fritz acuñó el término "comunidad terapéutica" para representar una respuesta sociocultural positiva a los desastres. En los países más industrializados, el desarrollo de la "comunidad terapéutica" se entiende como la agrupación espontánea de individuos que aún desconociéndose o teniendo poco conocimiento de los demás, tienen el propósito de compartir y aliviar el peso de los efectos del desastre. En la acción de compartir, los afectados participan en su propia recuperación y, al mismo tiempo, restablecen el sentimiento de cierto control. A pesar de estos beneficios, la relación suele ser muy breve, ya que los sujetos que la integran vuelven a separarse una vez que el orden y la normalidad se restituyen.

Sin embargo, en países menos desarrollados, donde la población puede vivir en zonas marginales y la necesidad de supervivencia cotidiana lleve a compartir los recursos elementales, la "comunidad terapéutica" es importante para la recuperación psicosocial, pero se entiende como una extensión de ese compartir recursos y apoyo mutuo que ya existe para satisfacer las necesidades diarias, no como una creación espontánea; por tanto, en estos países se cuenta con la ventaja del hábito de cooperación que tienen entre ellos.

1.2. Dinámica de grupos y tratamiento en grupo

La pertenencia de las víctimas de catástrofes a un grupo psicológico presenta una serie de ventajas (*Martín Beristáin y Riera, 1993*):

1. Al estar en grupo, la persona se encuentra menos aislada y disminuye el sentido de unicidad (de ser "especial") que afecta frecuentemente a las víctimas, lo que se asocia también con la provisión de un sentido de comunidad y de apoyo social.
2. Se reducen los sentimientos de estigma y se restaura la autoestima.
3. La confrontación con otros que han sufrido la

misma experiencia, y que realmente saben de lo ocurrido, es más aceptable y más real. A este respecto, muchas personas que han padecido un trauma se sienten incomprendidas o rechazan las afirmaciones de la gente que no lo han vivido, porque estas desconocen lo que eso significa en sus vidas (*Pennebaker, 1994*).

4. El grupo permite un pensamiento emocional en un contexto de apoyo y de comprensión.
5. El grupo también admite expresar las emociones de forma más regulada.
6. El grupo da modelos de enfrentamiento adaptativo.
7. Y el grupo puede ayudar a los participantes a llevar adelante cambios o buscar soluciones a problemas comunes.

Sin embargo, las evaluaciones de programas de tratamiento en grupo para personas con estrés postraumático, muestran en general, que aunque las personas los han evaluado positivamente, el impacto real en los síntomas no ha sido positivo (*Hodgkinson y Stewart, 1991*).

1.3. Catástrofes y movimientos sociales

Fritz describe cómo en algunas condiciones, los desastres pueden tener efectos constructivos sobre el sistema social. La comunalidad del peligro, la claridad sobre la necesidad de acciones reparadoras comunes y las interrupciones del status quo, pueden combinarse para eliminar las diferencias de status y promover el cambio y la solidaridad en la comunidad. Incluso las instituciones internacionales reconocen que durante los momentos de crisis se da una activación de las redes de ayuda mutua que debe ser tenida en cuenta en los procesos de reconstrucción (*UNDP, 1994*).

Desde el punto de vista psicológico, los procesos de ayuda mutua incluyen: la objetivación y el análisis de la realidad; el sostén mutuo; el reconocimiento de sentimientos y vivencias escondidas; la generalización de las experiencias; la búsqueda e

integración de soluciones; el desarrollo de acciones comunes para enfrentar los problemas; el desarrollo de actividades sociales gratificantes (Heap, 1985). Estos grupos también constituyen espacios sociales de encuentro y crecimiento personal que no siempre se focalizan en las experiencias traumáticas, sino en los problemas de adaptación a la nueva realidad o los cambios en su rol social, como los grupos de mujeres creados por la red de Marie Stopes International en Bosnia después de la guerra (Jones, 1995).

En otros casos, especialmente en las situaciones de catástrofe sociopolítica, los movimientos de las víctimas se orientan hacia las demandas de justicia, el apoyo mutuo entre los supervivientes y la defensa de los derechos humanos, constituyendo formas de afrontamiento colectivas, aunque tampoco están exentas de los problemas habituales de organizaciones sociales como las dificultades de liderazgo, el riesgo de estigma, el miedo a participar o los conflictos internos.

Algunas de estas experiencias combinan la gestión de ayudas a los familiares con la reconstrucción de la memoria colectiva, como en el caso de la masacre de Trujillo (AFAVIT, en Colombia, Justicia y Paz, 1997). Otras están más orientadas al apoyo mutuo y la reivindicación política, como en el caso de las Madres y Abuelas de Plaza de Mayo (Kordon, Edelman et al, 1986) y las Asociaciones de Familiares de Desaparecidos en muchos países de América Latina y Asia. Algunas asociaciones de veteranos de la guerra del Vietnam han combinado el apoyo a los supervivientes con la lucha contra la guerra. Estas experiencias constituyen formas colectivas de enfrentar las consecuencias de los hechos traumáticos, de reconstruir los tejidos sociales y muchas veces de luchar contra las causas del sufrimiento.

1.4. Conductas y manifestaciones colectivas

En muchas catástrofes y situaciones de riesgo se observan conductas colectivas adecuadas (como por ejemplo, el orden en la evacuación de una población en riesgo), lo cual va a permitir luchar contra la propagación del peligro, o de los rumo-

res, y la organización racional de los recursos. Sin embargo, en otras circunstancias se observan conductas inadecuadas como es el considerar que la situación es irreal o el éxodo desorganizado de un grupo o una comunidad. Estas conductas no constituyen una respuesta adecuada y, como consecuencia, aumentan la desorganización social del grupo.

1.5. Conmoción- Inhibición- Estupor

El comportamiento colectivo, inmediato, más frecuente ante una catástrofe es la reacción de Conmoción - Inhibición - Estupor, en el curso de la cual se ve a los supervivientes emerger de los escombros, alterados por el choque emocional, sin iniciativas y cuya única movilidad es un lento éxodo centrífugo que los aleja de los lugares de la catástrofe para ganar espacios amplios hacia la periferia o lugares alejados de la catástrofe. Ejemplos de ello son la destrucción de Pompeya, los terremotos de Lisboa y Méjico y los bombardeos de Hamburgo, Tokio, Hiroshima y Nagasaki en la 2ª Guerra Mundial (Guillain, 1979; Osada, 1982; Lima, 1990). Los testigos de estos sucesos describieron esas lentas filas silenciosas de supervivientes siguiéndose los unos a los otros por los caminos improvisados de las ruinas. Estas reacciones duran, la mayor parte de las veces, unas horas según Crocq, Doutheau y Sailhan (1987).

1.6.. Miedo Colectivo

El sentir intensamente miedo es una reacción frecuente en situaciones de catástrofe o de amenaza, pero no es una condición suficiente para que aparezcan conductas de pánico. Incluso las investigaciones con personas entrenadas para la guerra (aviadores e infantería norteamericana, voluntarios del Ejército Republicano español, etc.) confirman que la mayoría aplastante de los soldados sienten miedo en el combate (Delumeau, 1993).

Pese a sentir y compartir un miedo intenso, muchas veces las personas llevan a cabo acciones heroicas y coordinadas (hecho mostrado no sólo entre víctimas de guerra, sino también entre personal de ocupaciones peligrosas como bomberos).

Más aún, las investigaciones llevadas a cabo sobre personas aterrorizadas por desastres sugieren que el pánico es de corta duración y que, aún las personas que sienten miedo intenso y están más alteradas, pueden ser rápidamente inducidas a seguir las reglas de las autoridades y los líderes locales (Turner y Killian, 1972).

El valor adaptativo del miedo ha sido reconocido en diferentes contextos de manejo de situaciones amenazantes. Por ejemplo, entre los refugiados indígenas de Guatemala, sometidos a represiones masivas, se decía que los que se creían valientes ya no quedaban entre ellos: estos se habían quedado a afrontar o intentar esquivar la represión militar y habían muerto (Martín Beristain et al, 1996). Los aviadores norteamericanos, en la segunda guerra mundial, tenían un dicho que también representa la idea del valor adaptativo del miedo y la prudencia: "Hay pilotos con experiencia y pilotos corajudos o valientes, lo que no hay son pilotos corajudos con experiencia" (Turner y Killian, 1972).

1.7. Pánico

El pánico es una reacción colectiva muy temida, a pesar de no ser la más frecuente, que se puede definir como el miedo colectivo intenso, sentido por todos los individuos de una población y que se traduce por las reacciones primitivas de "fuga loca", de fuga sin objetivo- desordenada, de violencia o de suicidio colectivo (Crocq et al., 1987).

El pánico se define a partir de los siguientes elementos:

a) componente subjetivo, un intenso miedo,

b) contagio emocional, es un miedo compartido,

c) componente conductual, asociado a huidas masivas,

d) efectos negativos para la persona y la colectividad, se trata de reacciones no adaptativas, egoístas o individualistas ("sálvese quien pueda"), que producen más víctimas que la catástrofe misma que lo provoca (Schultz, 1964; Quarantelli, 1976).

Smelser (1962) argumentó que el comportamiento colectivo que desemboca en conductas de pánico se desarrolla a través de una cadena de pasos acumulativos y necesarios:

a) en primer lugar aparece una sensación de estar atrapado;

b) además se da un malestar general provocado por esa sensación y se produce la imposibilidad de escapar de la situación por las diferentes rutas;

c) el tercer paso que desencadena el pánico es la dificultad de comunicarse para solicitar ayuda;

d) en cuarto lugar, según Smelser, estaría la percepción de peligro para la vida. El pánico aparece cuando existen trabas para movilizarse hacia la huida, y cuando se percibe que no existe una coordinación, información y actuación eficaces.

A este respecto, en el cuadro I se muestran los resultados de una entrevista, en la cual se preguntó a las personas sobre las experiencias que habían experimentado tras un accidente y/o catástrofe.

Cuadro I: Conductas colectivas tras un accidente y/o catástrofe (Páez, Arroyo y Fernández, 1995).

En una entrevista se preguntó sobre la experiencia tras un accidente y/o catástrofe. Se seleccionó a las personas que habían vivido catástrofes colectivas, definidos operacionalmente como accidentes en los que estaban involucrados más de 10 sujetos. Las personas indicaban si habían tenido la sensación de estar atrapadas, si había maneras de escapar de la situación, si existían posibilidades de comunicarse para solicitar ayuda y si habían experimentado peligro en el momento del suceso. Se les preguntó además si habían huido y si habían vivenciado miedo - como operacionalización del pánico.

Un análisis multivariado para variables categoriales, la regresión logística, nos permitió contrastar las predicciones de Smelser. La sensación de miedo se veía asociada al hecho de estar atrapado ($\phi=,11$; $p<.07$) y por la sensación de peligro ($\phi=,12$; $p<.05$). La huida también era precedida por encontrarse atrapado ($r=,10$; $p<.07$) y por la sensación de peligro ($r=,26$; $p<.01$). Finalmente, el miedo también se asociaba a la huida ($\phi=,32$; $p<.01$), con la excepción de la oportunidad de comunicarse. El conjunto de las variables, que Smelser sugirió que se asociaban a una conducta de huida, se vieron confirmadas. Digamos, eso sí, que el pánico y la posibilidad de comunicarse se asociaban de forma negativa ($\phi=-,22$; $p<.01$).

Sin embargo es un mito muy frecuente considerar al pánico como experiencia típica de catástrofes. Aún en los incidentes denominados de pánico, en los que las personas se están enfrentando con la percepción de amenaza inminente, las conductas desadaptativas no son dominantes, y son frecuentes las conductas cooperativas y coordinadas (*Johnson, 1987*).

Coherentemente con los resultados antes comentados, el Comité de Estudios de Desastres del Consejo Nacional de Investigaciones de EE.UU., resumiendo la investigación realizada en los años 1940 y 1950, concluyó que el pánico de masas era muy poco frecuente. En general, éste se producía cuando convergían cuatro elementos:

- a) Estar atrapados parcialmente, se percibe que hay una o pocas vías de escape;
- b) Amenaza percibida o real inminente que torna al escape en la única conducta posible;
- c) El bloqueo total o parcial de la supuesta ruta de escape y
- d) El fracaso de comunicar a las zonas de atrás de la masa, o a las personas alejadas de la vía de escape, que ésta está bloqueada, por lo que siguen presionando para intentar huir por una vía inexistente (*Turner y Killian, 1972*).

El pánico depende del grado de coordinación percibido, del nivel de información, de la experiencia previa y del grado de tranquilidad con que se afronta el hecho; en un primer momento, después de un gran desastre, la gente herida y confusa intenta escapar del área de peligro, entonces el mayor problema es establecer de antemano un número alternativo de rutas de escape que sean posibles, tener en cuenta las diversas maneras que hay de abandonar esa situación y planificar adecuadamente los modos de actuación, transmitiendo tranquilidad y seguridad (*Quarantelli et al., 1977; Quarantelli, 1978*).

1.8. Huida Colectiva y Éxodo

Los éxodos constituyen la variante menos extrema de las conductas colectivas. Los éxodos de la población del norte y este de Francia por el avance alemán (1914, 1940), el éxodo de la población alemana huyendo del ataque soviético en

1945 y los éxodos de los habitantes de Somalia y Ruanda en la década de los 90 a causa de la guerra, son acontecimientos que reflejan esta conducta.

Las condiciones de precariedad o amenaza asociadas al éxodo suponen, frecuentemente, nuevos peligros para la vida. Así, en el accidente químico de Bopal (India) el éxodo fue una causa de la mortalidad: una proporción notable de los 2500 cadáveres que se recogieron sobre la ruta, no sólo habían sido intoxicados, sino que habían sido aplastados por los coches de gente que huía de la región. Sin embargo, en otras crisis socio-políticas, la población, incluso en medio de situaciones de emergencia, realiza movimientos tácticos de huida, con evaluación del riesgo y de las posibilidades de permanecer en el lugar, aunque, en ocasiones, se generalicen éxodos masivos como en el caso de Guatemala (1980/82) o Rwanda (1993-96) como consecuencia de las masacres masivas.

1.9. Las fases sociales del afrontamiento de catástrofes colectivas

La información referente a la dinámica colectiva frente a las catástrofes, y después de ellas, es limitada. La mayoría de la investigación sobre respuestas individuales y colectivas ante catástrofes es transversal y retrospectiva.

Quarantelli apoya su visión del miedo colectivo y la conducta de huida en cerca de mil entrevistas no estructuradas retrospectivas llevadas a cabo entre el periodo comprendido [uno y siete días] después de la catástrofe (*Quarantelli, 1954*).

Un 70% de los 73 estudios norteamericanos publicados entre 1959 y 1989, revisados por Pennebaker, indican que se había entrevistado a las personas sólo una vez (*Pennebaker, 1994*).

Investigaciones longitudinales en personas occidentales sobre las respuestas a catástrofes puntuales (erupción de un volcán, terremotos, etc.) han encontrado diferentes fases de afrontamiento colectivo del periodo posterior a la catástrofe. De estos estudios longitudinales podemos plantear las siguientes fases sociales del afrontamiento de catástrofes colectivas: negociación previa de la catástrofe, la inhibición, una fase de compartir social,

una de inhibición posterior y una de asimilación.

A continuación, integraremos la información retrospectiva fenomenológica disponible sobre las conductas colectivas en catástrofes con las fases sociales de afrontamiento.

A. FASES PREVIAS Y DE ALERTA

Las investigaciones descriptivas han postulado la existencia de una fase previa y otra de alerta. **La fase de estado previo** se caracteriza por el grado de preparación de las autoridades y de la población ante la catástrofe (Gleser y Green, 1981).

En la fase previa al impacto del hecho negativo ya sea una catástrofe o un accidente tecnológico es muy frecuente que las autoridades y la colectividad nieguen o minimicen la amenaza. Así, cuando apareció la amenaza de la Peste, los médicos y las autoridades buscaron tranquilizar a la población negando la posibilidad de que ocurriera o minimizando su alcance. Se decía que no era la peste, que eran otras enfermedades más benignas, se atribuían los aumentos de mortalidad a causas menos amenazantes (los problemas de alimentación, etc.); se decía que la enfermedad era una invención de las autoridades. Actitudes colectivas similares emergían ante el caso del cólera en el siglo XIX. En el caso del SIDA ha ocurrido algo similar: por ejemplo, en Francia se minimizó el riesgo de transmisión por transfusión, con un resultado fatal para muchos hemofílicos (Delumeau, 1993; Paillard, 1993).

Al igual que con respecto a otras conductas de riesgo, se pensó que las personas se exponían a circunstancias peligrosas por falta de conocimiento. Sin embargo, se ha encontrado que el conocimiento de lo peligroso de un lugar, o su exposición a posibles catástrofes, no es un factor suficiente para evitar que la gente se exponga a él. También se ha encontrado que la gente que vive con situaciones amenazantes inhibe la comunicación sobre el peligro y lo minimiza. En este sentido, personas que viven en áreas en que existen ciertas enfermedades endémicas transmisibles, o que viven cerca de centrales nucleares, evitan hablar del tema o evalúan que el problema no les amenaza parti-

cularmente a ellos (Kapferer, 1987/1995). Las encuestas muestran que a mayor cercanía de una central nuclear más cree la gente que está segura. En el mismo sentido, los trabajadores de industrias de alto riesgo profesional se niegan a reconocer la peligrosidad de sus trabajos, hasta el punto que resulta difícil hacerles aplicar las indispensables medidas de seguridad (Zonabend, 1993).

La fase de **alerta** está delimitada entre el anuncio del peligro y la aparición de la catástrofe. Está jalonada de señales de alerta y da lugar a un estado de ansiedad útil, con vigilancia en cuanto al período de preparación y medidas de protección. Sin embargo, si es gestionada sin instrucción y sin informaciones precisas, puede dar lugar a la propagación de rumores y de pánico. A la inversa, entre las poblaciones habituadas a la catástrofe, por ejemplo gente que vive cerca de ríos que se desbordan o gente que está acostumbrada a hacer frente a tifones o tornados, puede dar lugar a un comportamiento de indiferencia aparente, que corresponde ya sea a la resignación o a la negación del peligro, centrándose, por tanto sin cambios, en actividades cotidianas (Gleser & Green, 1981). Además de esta actitud de negación, frecuentemente se plantea que una parte de la colectividad tiene un comportamiento de aprensión o exageración de la amenaza. Aunque hay datos que apoyan esta hipótesis, en relación con la actitud de la población lega ante catástrofes que están emergiendo (Stroebe et al, 1993), con respecto a las respuestas de las instituciones y élites lo que predomina es el silenciamiento de las voces críticas y la reafirmación de hipótesis optimistas, que llevan a una visión de ilusión de invulnerabilidad grupal (Janis, 1982).

Entre los factores que influyen en la falta de respuesta ante la inminencia del peligro, en caso de desastres naturales y guerras, están: la dificultad de abandonar las pertenencias, tierra, etc.; la dificultad de creer en lo que está sucediendo ("eso no puede pasar aquí"); la creencia de que la protección vendrá de un ente sobrenatural (Dios); la falta de información clara y concreta; el tiempo que pasa la población en alerta; la experiencia previa que tenga de situaciones similares; la organización de la alerta

inmediata, cuando el peligro se acerca de forma inminente; la credibilidad de la fuente que transmite la información sobre la amenaza y la difusión de rumores contradictorios que quitan fuerza a la indicación de huir o refugiarse (ODHAG, 1998).

B. FASES DE CHOQUE Y DE REACCIÓN

Las investigaciones fenomenológicas han incluido en esta fase los momentos de choque y de reacción. Según estimaciones de Centro de Crisis ante Catástrofes de Inglaterra, en estas fases un 15% de los individuos presentan una reacción patológica, otro 15% mantienen su estabilidad y el 70% restante manifiestan un comportamiento de calma en apariencia, pero que recubre una especie de anestesia emocional o una sensación de realidad aparente (Hodgkinson & Stewart, 1991).

IMPACTO

DESTRUCCIÓN

ZONA MARGINAL

ZONA EXTERIOR

Zonas de impacto en los desastres

Zona del impacto central: masiva distribución de víctimas y desorganización social. Al principio la gente se encuentra conmocionada y después domina la huida.

Zona de destrucción: hay sobre todo destrucción material, con menos muertos y heridos, aunque hay personas que fueron afectadas por el siniestro y una destrucción social notable. Se observa que hay inquietud sobre el qué hacer, huida del lugar y a veces la propagación del pánico.

Zona marginal: sin víctimas ni destrucción, pero es donde frecuentemente ha sido perturbado el sistema de comunicación. Puede darse inquietud, rumores y sobre todo un movimiento de huida de las zonas centrales y movimientos hacia el exterior.

Zona exterior: intacta desde todos los puntos de vista, salvo en el plano "moral"; se dan frecuentemente movimientos de ayuda de los familiares y de personas que se acercan a la zona siniestrada para colaborar.

Los tipos de víctimas y movimientos que podemos encontrar van a ser distintos. En una investigación sobre los efectos por un terremoto en Perú se encontraron los siguientes tipos de víctimas o afectados, que creemos se pueden generalizar a todo tipo de catástrofe: a) las víctimas físicas directas; b) las víctimas contextuales (traumatizadas por las condiciones físicas y socioculturales después del impacto), c) las víctimas periféricas (no residentes que han sufrido pérdidas) y d) las víctimas de "ingreso" (voluntarios y agentes de ayuda, que sufren del estrés y de las condiciones físicas post-catástrofe) (Oliver-Smith, 1996; Martín Beristain et al, 1999).

La fase de shock, breve y brutal, corresponde a un estado de estrés colectivo; una alteración afectiva, sensación de irrealidad, suspensión de la actividad y también desconcentración de la atención. Respecto al plano comportamental, es la fase de la conmoción-inhibición-estupor.

Con relación a la experiencia vivida se da el fenómeno de ilusión de unicidad (cada uno se cree el centro de la catástrofe) y una impresión de invulnerabilidad.

La fase de reacción, inmediatamente posterior a la fase de shock, se puede caracterizar por la continuidad de conmoción-inhibición-estupor en éxodo centrífugo, sin inhibición motriz, y por la agitación psicomotora o el pánico. La fase de reacción es muy breve y no sobrepasa, generalmente, unas horas (Gleser & Green, 1981).

Investigaciones recientes confirman que en el momento de la catástrofe, o cuando ésta amenaza de forma persistente, aunque los rumores sobre el fenómeno circulen, las personas prefieren no hablar ni reflexionar sobre el tema. Este mecanismo de evitación cognitiva y comunicacional se puede explicar como una forma adaptativa de enfrentar momentos de gran tensión. Pennebaker (1990), comparando dos comunidades que afrontaron una catástrofe colectiva (erupción de un volcán), encontró que en la comunidad en que el volcán había afectado poco y aún podía afectar, la gente rechazaba más ser entrevistada sobre el hecho y declaraba no sentirse alterada afectivamente en comparación con la

comunidad en que la erupción ya había ocurrido y que sentía que la catástrofe ya había pasado. La gente que está en medio de una tarea inacabada, como afrontar una catástrofe, puede tratar de enfrentarla inhibiendo los pensamientos y sentimientos. Pennebaker apoyándose en estudios de laboratorio que comparan personas que han hecho tareas equivalentes, pero que tienen expectativas diferentes, apoya esta idea. El grupo de personas al que se le ha hecho creer que aún tiene que trabajar más, declara estar menos cansado que el grupo al que se le dijo que ha terminado de trabajar (Pennebaker, 1990). Que la inhibición de pensamientos, sentimientos y comunicación sobre hechos negativos sea adaptativa, no niega que tenga un coste. Un grupo de supervivientes de Chernobil describió que la gente de la ciudad cercana de Belarís había buscado mecanismos de negación del peligro para disminuir su ansiedad ("no queremos tener información") manteniendo actitudes de pasividad, impotencia y uso de alcohol (Teter, 1996). Los datos epidemiológicos sugieren que esta parálisis comunicativa e inhibición se asocian a tasas de mortalidad y morbilidad comunitarias más elevadas, en función del tiempo (Pennebaker & Harber, 1993).

C. FASE DE EMERGENCIA Y RESOLUCIÓN CONTEMPORÁNEA

Las investigaciones fenomenológicas postulan que existe una fase de resolución, contemporánea al retorno del período de lucidez y a la estructuración social, que se asocia a la disminución de la agitación, del pánico y los éxodos, así como a la aparición de las conductas adaptadas de ayuda, de socorro y de salvamento (Gleser & Green, 1981).

Según las investigaciones longitudinales sobre las respuestas a catástrofes puntuales (erupción de un volcán, terremotos, etc.), inmediatamente después del impacto se produce una fase de emergencia, que dura entre 2-3 semanas tras del hecho. En ella se observa alta ansiedad, intenso contacto social y pensamientos repetitivos sobre lo ocurrido. Luego emerge una segunda fase de inhibición, que dura entre 3 a 8 semanas. Esta fase se caracteriza por una importante disminución en el modo de expre-

sarse o compartir social sobre lo ocurrido. Las personas buscan hablar sobre sus propias dificultades, pero están "quemadas" para escuchar hablar a otros. En esta fase aumenta la ansiedad, los síntomas psicósomáticos y los pequeños problemas de salud, las pesadillas, las discusiones y las conductas colectivas disruptivas (Pennebaker & Harber, 1993).

D. FASE DE ADAPTACIÓN Y POST CATÁSTROFE

Las investigaciones longitudinales han encontrado una fase de adaptación, alrededor de dos meses después del hecho. Las personas dejan de pensar y de hablar sobre el hecho estresante, disminuyen la ansiedad, los síntomas y los otros indicadores. Esto sugiere que preferentemente la intervención de grupos de escucha y de autoayuda debe realizarse después de dos semanas, y especialmente con grupo que después de dos meses sigue con ansiedad, rumiación y síntomas psicósomáticos (Pennebaker & Harber, 1993).

Según las investigaciones fenomenológicas la fase de post-catástrofe, se caracteriza por actividades de organización social, en el seno de las cuales hay que subrayar la estructuración del duelo colectivo. El efecto a largo plazo del estrés colectivo se puede manifestar bajo la forma de miedos "irracionales", no fundados en la catástrofe, miedos de epidemias, o problemas como secuelas psicósomáticas, síndrome de estrés post-traumático etc. A más largo plazo, se instala frecuentemente una mentalidad de post catástrofe, con resignación, aceptación de lo sucedido - del destino -, culpabilidad y actitud de dependencia en relación con los poderes públicos. En esta fase también se producen esfuerzos por el retorno a la autonomía y a la actividad social (Gleser y Green, 1981). Los estudios sobre efectos psicológicos de catástrofes naturales muestran que, a los 4 meses, los problemas disminuyen substancialmente, pero permanecen respuestas al estrés con reacciones que incluyen componentes de PTSD, particularmente problemas para dormir, anestesia afectiva, pensamientos recurrentes y evitación.

2. Información y agentes sociales: autoridades y medios de comunicación social.

2.1. Instituciones e información a la población: aspectos operativos de la información con relevancia psicológica para la población.

La ley 2/85 de Protección Civil establece que en los aspectos relacionados con la autoprotección ciudadana, la Administración (autoridad competente en cada caso) deberá establecer un complejo sistema de acciones preventivas e informativas (...) con objeto de que la población adquiriera conciencia sobre los riesgos que puede sufrir y se familiarice con las medidas de protección que en su caso debe utilizar. Asimismo, la Norma Básica de Protección Civil señala la importancia de la determinación de los mecanismos adecuados para la información a la población afectada (...), para que ésta pueda adaptar su conducta a la prevista en un plan de emergencia. También los planes territoriales hacen referencia a este aspecto: " el programa de información está dirigido a asegurar una adecuada reacción por parte de la población afectada mediante el conocimiento suficiente de los riesgos que suponen la emergencia y las medidas adoptadas para minimizarlos". En concreto se

pueden nombrar dos Directivas Europeas (SEVESO y EURATOM) que regulan la información al público sobre los riesgos que entrañan las operaciones de determinadas industrias y de los planes de emergencia que se han establecido para minimizar en lo posible las consecuencias de cualquier accidente relacionado con estas operaciones. Estas normativas están destinadas a reforzar y controlar la seguridad, asegurar la eficacia de ayuda en caso de accidente e informar a la población sobre la seguridad y los planes de emergencia externos. Se establece que: "la información a la población deberá ser comunicada o difundida por las autoridades competentes a las personas que puedan ser afectadas por accidentes graves, sin necesidad de que éstas lo soliciten, debiendo repetirse la comunicación o difusión y además, una vez actualizada, siempre que sea necesario incorporar datos nuevos o que sean modificados los anteriores". Llegados a este punto se hace necesario establecer una diferenciación entre **información preventiva e información en caso de emergencia real**.

	MOMENTO	CONTENIDO	FORMA
Información Preventiva (sujeta a las variables cotidianas)	Se puede elegir el momento, así como el lugar y el grupo receptor	Medidas más adecuadas, hábitos preventivos, en qué consiste un plan de emergencia	Indicativa, Educativa
Información en emergencias (sujeta a las variables que introduce la situación de emergencia)	En el que se produce la emergencia	Pautas concretas a seguir y lugares donde dirigirse	Imperativa

Los objetivos de un plan de **información preventiva** son los siguientes: INFORMAR sobre la presencia de un determinado riesgo y sus consecuencias.

DAR A CONOCER la existencia de planes de emergencia y funcionamiento de las instituciones en tales casos.

AYUDAR a comprender y canalizar el miedo ante la posibilidad de vivir una catástrofe.

ENSEÑAR Y POTENCIAR comportamientos

adaptativos dirigidos a la autoprotección y el autocontrol

FOMENTAR la responsabilidad de colaborar y participar en actividades en materia de seguridad y autoprotección.

MOTIVAR para la adquisición de conciencia cívica y altruista.

Los objetivos de la **información en emergencia** son los siguientes: INFORMAR sobre la presencia del peligro

- OFRECER pautas inmediatas de autoprotección
- TRANSMITIR el comportamiento más adecuado a seguir
- MANTENER informado sobre el proceso de la emergencia
- TRANSMITIR serenidad y confianza.

La normativa sobre la comunicación (*Mileti y O'Brien, 1992*) señala que hay varias razones para dar la información al público ante una posible catástrofe, ya que la población que es avisada suele seguir la siguiente secuencia: Escuchar - Confirmar - Creer y Responder. Existen muchos mitos sobre la conveniencia o no de alertar con tiempo, por ejemplo el mito de que el público caerá en "pánico colectivo", pero éste no se espanta a no ser que exista una clara evidencia de no existir vías de salida o causa clara de muerte inminente. Otro mito se refiere a que la gente "no quiere saber", y no es cierto pues el público está ávido de información con respecto a la posibilidad de una emergencia, además desea información de distintas fuentes, puesto que habrá mayor credibilidad si la información proviene de un grupo mixto; esta necesidad hace que los distintos portavoces institucionales tengan que estar coordinados para transmitir el mismo mensaje y en repetidas ocasiones. Otro mito más se refiere a las "falsas alarmas", pensándose que si la alarma resultara finalmente falsa, la fuente perdería credibilidad, pero la evidencia demuestra que el público prefiere estar a salvo (tolerando la falsa alarma) antes de tener que lamentarse después.

Según la TEORÍA DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS los elementos a tener en cuenta en un plan de información (ya sea preventiva o en emergencia real), son los siguientes:

- QUIEN (emisor- lanza el mensaje)
- DICE QUÉ (mensaje)
- POR QUE CANAL (distribución del mensaje)

A QUIEN (receptor- recibe el mensaje)

CON QUÉ EFECTO (eficacia -persuasión)

Con referencia al **emisor** en diferentes estudios se encuentra una relación positiva entre el atractivo de la fuente y el nivel de impacto (*Cooper y Croyle, 1984*), aunque esta vinculación no es tan evidente, ya que los cambios que se producen por el atractivo son poco duraderos y superficiales. En cuanto a la mayor o menor credibilidad del emisor éste debe inspirar confianza y ser competente, es decir que tenga pericia sobre el tema del que está hablando, porque a mayor pericia percibida, mayor es el nivel de persuasión (*Van Zanden, 1986*). También el estilo lingüístico influye en la credibilidad de la fuente: un lenguaje directo, claro, cercano, personal...

Con referencia al **mensaje** hay que tener en cuenta varios aspectos:

- debe brindar una orientación acerca del riesgo o peligro, es decir, describir el hecho que podría ocurrir
- debe explicar porqué puede representar peligro para la población, ya que el contenido explicativo permite al público entender el porqué de la conducta que deberá adoptar.
- debe caracterizarse por especificidad, congruencia, exactitud, certeza y claridad. Debe contener datos precisos y completos.
- Si el mensaje utiliza el miedo como elemento de persuasión, existe una relación de cuantía de miedo inducido y la cantidad de persuasión, pero sólo hasta un nivel crítico, a partir del cual el nivel de angustia provocado por el miedo invierte esa relación, dándose un bloqueo en el procesamiento de la información.
- Los argumentos se pueden ordenar de dos formas: clímax comenzando por los argumentos más débiles y de forma escalonada avanzar a los más importantes y anticlímax, empezando con razonamientos consistentes y acabar con argumentos débiles. Generalmente es más útil la primera ordenación.

En cuanto a los **canales de emisión** se pueden enumerar múltiples y diversos: actividades colectivas interpersonales: charlas, conferencias, grupos de encuentro; medios escritos: folletos, carteles, poster...; medios audiovisuales: vídeos, megafonía, CD Rom; y los medios de comunicación social a los que haremos mención en un apartado posterior.

En cuanto al **receptor y el efecto que en él puede producir el mensaje** podemos hablar del **MODELO DE PROBABILIDAD DE ELABORACION** que se refiere a que cuando se recibe un mensaje se puede analizar racionalmente o proceder de forma casi automática. Son las dos principales estrategias de que dispone el receptor para decidir si acepta o no el mensaje:

- La primera, denominada "procesamiento central" se da cuando el receptor realiza una evaluación crítica del mensaje, analiza detenidamente los argumentos presentados, evalúa las consecuencias y lo pone en relación con los conocimientos previos sobre el tema. Es decir, se trata de elaborar sistemáticamente una serie de pensamientos en torno al mensaje.

- La segunda, denominada "procesamiento periférico" ocurre cuando la gente no tiene una motivación o capacidad de realizar un proceso detenido de evaluación del mensaje. En este caso, las actitudes se ven más afectadas por elementos externos al propio mensaje como el atractivo de la fuente o las recompensas asociadas a una determinada postura.

Este modelo predice que los argumentos sólidos (que invitan a un procesamiento central) afectarán más a los sujetos que estén más implicados con el tema, pero la credibilidad o experiencia de una fuente, sólo por sí misma (procesamiento periférico) producirá más impacto en quien se sienta poco implicado.

2.2. Medios de comunicación en catástrofes

Según la ley 2/85 de Protección Civil los medios de comunicación vendrán obligados a colaborar con las autoridades competentes respecto a la divulgación de informaciones dirigidas a la población y relacionadas con situaciones de emergencia que contempla dicha ley. Sin embargo, los medios de comunicación tienen un impacto ambivalente, ya que por una parte pueden dar a conocer lo que ocurre, ofrecer información sobre cómo enfrentar el desastre o dónde solicitar ayuda. Pero, por otro lado, pueden complicar la recuperación posterior al desastre, al generar informaciones contradictorias y a magnificar o ignorar determinados problemas. Así, en primer lugar, los mass media tienden a trivializar y simplificar complejos problemas emocionales (p.e. mostrando a personas muy fuera de control). En segundo término, tienden a personalizar los problemas, creando por tanto problemas de confidencialidad sobre las personas implicadas, incluso a veces son filmados con cámaras aunque aquellas rechacen explícitamente salir en pantalla llorando o en situación de mucha aflicción. Además, actúan frecuentemente de forma invasiva y obstaculizando la actividad de los equipos de rescate o a los supervivientes que están ayudando. En muchas ocasiones los medios de comunicación tienden a crear mitos con respecto a las personas implicadas en el desastre o rescate, haciendo que la persona elegida sea una "estrella" y se destaque del resto de las víctimas, generando envidias o críticas y, a menudo, además se le vea "congelada" en su imagen de héroe o víctima ejemplar. Finalmente, los mass media cambian rápidamente de interés abandonando a las víctimas y a los equipos de trabajo, que después de haber permanecido unos minutos bajo los focos se van a sentir, nuevamente, aislados e ignorados (*Stewart y Hodgkinson, 1989*).

2.3. Rumores e información

Los rumores abundan después de cualquier catástrofe o tragedia, y pueden minar el funcionamiento del grupo. Una buena forma de afrontarlos es facilitar información adecuada y fiable tan pronto como sea posible. La información no debe incluir sólo lo que ha sucedido, sino lo que puede ocurrir y cómo enfrentarlo. A este respecto, los miembros del equipo de rescate y apoyo necesitan conocer qué es lo que se espera que ellos digan o hagan, a quién, cuándo y por qué (*Hodgkinson y Stewart, 1991*).

Por otro lado, hay que destacar que los rumores negativos circulan mucho más rápido e impactantemente que los desmentidos positivos, por lo que resulta necesario insistir más en la información positiva, ya que ésta circula con menor rapidez. También se ha encontrado que tentativas autoritarias de controlar la información van a provocar molestias, y aumentan la tasa de rumores y las críticas a lo que se está realizando (*Oliver-Smith, 1996, Páez y Marques, 1998*).

Los rumores críticos también provocan fenómenos negativos como la inseguridad en el grupo. Muchos rumores pueden distorsionar las conduc-

tas colectivas generando división, pérdida de apoyo de las víctimas o conflictos, y no sólo influir en conductas de pánico. En catástrofes naturales, como la erupción del volcán de Armero -Colombia (*Saavedra, 1996*) los rumores se asociaron a la ayuda humanitaria (miembros de las organizaciones de rescate que quieren despojar a las víctimas), los hechos (supuestamente muchos habían sido atropellados en la huida) o su significado ("las prostitutas se salvaron porque Dios tuvo misericordia de ellas").

Además, otra cuestión interesante es la referida al miedo en relación con la circulación de los rumores: la respuesta de miedo es una respuesta adaptativa ante una situación de amenaza real. Ese miedo puede verse reforzado por la informaciones (en muchos casos sin evidencia técnica, científica u oficial y más cercanas al sensacionalismo) que los medios de comunicación ofrece cuando ocurre un desastre. En un terremoto, por ejemplo, el "vendrá otro peor" es bastante frecuente y es probable que el rumor surja y se mantenga como una necesidad de justificar los propios sentimientos de miedo que siente la población, por ello, es imprescindible que la información sea fiable y adecuada.



Referencias bibliográficas recomendadas sobre este tema:

Fernández, I.; Martín Beristain, C. y Páez, D. (1999).

Emociones y conductas colectivas en catástrofes: ansiedad y rumor y conductas de pánico.

En J. Apalategui (Ed.). **La anticipación de la Sociedad. Psicología Social de los movimientos sociales.**

Valencia: Promolibro. (pág. 281-342).

Martín Beristain, C.; Giorgia, D.; Páez, D.; Pérez, P. y Fernández, I. (1999).

Reconstruir el tejido social. Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria.

Barcelona: Icaria

Ovejero, A. (1997).

El individuo en la masa: psicología del comportamiento colectivo.

Oviedo: Nobel.

Páez, D., Arroyo, E. y Fernández, I. (1995).

Catástrofes, situaciones de riesgo y factores psicosociales.

Mapfre Seguridad, 57, 43-55.

Páez, D. y Marques, J. (1999).

Conductas colectivas: rumores, catástrofes, pánicos y movimientos de masas.

En J. F. Morales et al. (Eds.). **Psicología Social.**

Madrid: McGraw-Hill. (pág. 337-353).

CEISE, Dirección General de Protección Civil (1992-1997)

Investigaciones psicosociales sobre técnicas de información a la población sobre riesgos y emergencias y Aplicación del Programa de Información a la Población sobre Planes de Emergencia Nuclear en España"

