



**OTEC ELYON
BECAS CHILE**

ENCARGADO DE SEGURIDAD PSICOPREVENCIÓN

01

MÓDULO PSICOPREVENCIÓN

Bienvenidos

Hola. Este es el primer módulo y te enseñaremos qué es la Psicoprevención. Bienvenidos a LiberCap Capacitaciones y su área especializada LiberCap Seguridad. Comencemos.

La Psicoprevención, entre otras cosas, es un complemento a la prevención de riesgos que unifica conceptos principalmente relacionados con la Psicología, no solo en base a conceptos clínicos, sino que también en torno a conceptos y acciones de Psicología Organizacional, debido a que la labor de un Encargado de Seguridad en esta área, podría mezclar estas tres áreas **(Prevención de Riesgos, Psicología Clínica y Psicología Organizacional)**.

En cuanto a la Psicoprevención, podemos decir que es aquella rama de la Psicología Organizacional que tiene como objetivo cambiar actitudes y modificar conductas inadecuadas, con el fin de realizar un trabajo seguro, y por lo tanto, sin riesgos de accidentes. En otras palabras, esta herramienta busca el cambio de actitud frente al trabajo.

Psicología de la Emergencia:

Como fundamental, podemos decir que la Psicología de la Emergencia busca evitar, y principalmente **considerar** lo siguiente:

1. Es importante saber que los riesgos si existen, y que su o tú conducta, será decisiva para evitar un trágico desenlace, por ende, debemos informarnos constantemente y estar preparados para identificar posibles riesgos dentro y fuera de nuestro lugar de trabajo.
2. Debemos considerar que las instrucciones aprendidas en el desarrollo profesional del Encargado de Seguridad implican conocimientos, y no solo en cuanto al aprendizaje de materias y contenidos, si no que también en base a la observación del entorno que nos rodea. Debes considerar que estos conocimientos, si bien son propios, también deben ser compartidos por nuestro personal a cargo o con el cual nos relacionamos.
3. Si bien hay factores empresariales que no podemos controlar (Ya sea porque no dependen de nosotros o porque escapan de nuestras facultades), el corregir mentalmente nuestros errores es fundamental, ya que los integraremos a nuestras propias acciones, y por ende, tendremos las condiciones para mejorar nuestra conducta y la de otros en situaciones riesgosas, desde la más leve, a la más complicada. (Recuerda que es importante tener un control manual o escrito de lo que ocurre, pero también es importante que tu mismo seas quien integra estas conductas a tu desenvolvimiento diario)

Nuestro Organismo frente a la Emergencia:

Como seres humanos, es lógico que nuestro organismo se enfrente a una serie de cambios físicos y psicológicos a lo largo de nuestra vida y de nuestro desarrollo, sobre todo cuando nos vemos expuestos o enfrentados a una situación de peligro.

Si tomamos elementos relacionados con la Psicología, uno de estos cambios momentáneos es el llamado **Redoble de Energía**, el cual consiste principalmente en sobre dimensionar nuestras características (o las de otros), ya sean físicas o psicológicas. En términos prácticos existe un aumento de nuestra masa corporal, agudización de sentidos, rapidez al moverse entre otras cosas.

Historia de ejemplo: Mi hermana me contó un día, que se encontraba caminando por las calles de Viña del Mar con una amiga, y en eso, un muro de 2 metros de una construcción se había desplomado sin aviso previo. Se acercó a ver que ocurría y vio entre la conmoción, que este muro había caído sobre un niño de unos 5 años de edad en donde solo se veían sus pies. Mi hermana quedo paralizada, pero una amiga de ella (Que es paramédico) y había pasado por una situación similar con su hijo, corrió al rescate ya que los cuerpos de emergencia no habían llegado aún. Cuando se acercó y vio al niño bajo el muro, lo primero que hizo fue intentar levantarlo (Ya que una pieza del muro, había quedado intacta, y era justamente la que se encontraba aplastando al niño) y para asombro de todos, pudo hacerlo y sacar al niño que se encontraba bajo el muro. Todo el mundo quedó impactado y se preguntaban ¿Cómo esta persona logró levantar este muro sin ser musculosa ni tampoco tener fuerza sobre humana?. **Esto ocurrió por el Redoble de energía**, en donde las personas obtienen fuerzas que no poseen normalmente para solucionar situaciones de riesgo o muerte.

PORCENTAJES:

Después de leer este ejemplo, se que varios estarán pensando: “No, eso jamás pasó”, pero la verdad es que si ocurrió, y como este, existen cientos de situaciones similares que ocurren cada día. En más de una oportunidad hemos escuchado decir “El ser humano utiliza solo el 10% de su cerebro”, y aunque si bien esto no se encuentra comprobado de manera fehaciente, efectivamente tenemos capacidades que escapan de toda lógica o razón alguna y creo que a todos nos ha pasado una situación en donde mira atrás y dices: “No se como lo hice y no se si podría hacerlo nuevamente”.

En torno a estos ejemplos y considerando hipotéticamente que efectivamente utilizamos solo el 10% de nuestro cerebro, ¿Será el 90% restante el encargado de generar efectos como el Rebote de Energía?

AVISO IMPORTANTE



Enemigo Principal:

En el mundo, existen muchas cosas que nos preocupan o a las cuales les tenemos respeto, pero hay un enemigo que es fundamental en las emergencias. Es de esos enemigos que nunca deseas que aparezca, pero lo hace, constantemente, afectando no solo nuestras emociones, si no que también nuestra manera de actuar. **Este enemigo es el Miedo.**

El miedo puede definirse como una reacción psicológica normal, la cual se presenta en circunstancias de peligro o en la cual nos vemos amenazados, ya sea de manera física o mental. En estas circunstancias, el organismo cambia (Redoble de Energía como ejemplo). Sin embargo, estas sobre capacidades pueden verse menoscabadas o favorecidas dependiendo de la reacción del sujeto que las enfrenta, así como en torno a sus habilidades y competencias.



Etapa Cero:

En la actualidad y en base a numerosos estudios, se ha determinado que existen ciertas etapas o niveles en que se presenta el miedo, sin embargo existe además una etapa denominada **Etapa Cero, la cual hace alusión a una persona que simplemente, no siente miedo.**

Si bien en un gran porcentaje de los casos, las personas sienten miedo, existen sujetos que no lo hacen, por diversos motivos, los cuales no explicaremos en este documento, pero si profundizaremos en torno a las posibles acciones que esto podría generar.

Cuando se analiza a sujetos en etapa cero o que no sienten miedo, estos han demostrado sentir cierta superioridad frente a otras personas, molestando a otros o incluso difamando conductas, ya que para ellos, no es normal que la gente tenga miedo, y esto, en todo sentido, ya sea que mires una araña, tengas una pesadilla o incluso que delincuentes te apunten con 10 armas estando solo y sin poder hacer nada. **En definitiva, estas personas no sienten miedo.**

Estas personas **son muy peligrosas**, ya que en una emergencia, no consideran el real peligro al que se encuentran expuestos y tampoco al peligro al que podrían exponer a otros. Es por esta misma razón, que estos sujetos son altamente contraindicados para trabajar en emergencias o labores en las que podría suceder algún problema grave de forma más frecuente, ya que son estos sujetos, quienes normalmente generan un problema o emergencia mayor a la inicial, transformándose en Parte de la Emergencia.

Historia de Ejemplo: Todos hemos visto películas alguna vez, y en mi caso, prefiero las películas de acción. ¿Se han fijado que en una película de acción siempre hay un personaje que cree saber que hacer, dónde ir o como actuar, sin importarle la opinión de sus compañeros o la decisión del grupo? ¿Se fijan que siempre es el personaje más detestable? ¿Se han fijado que es uno de los que siempre muere? **Es justamente ese personaje el que se encuentra en la Etapa Cero.**



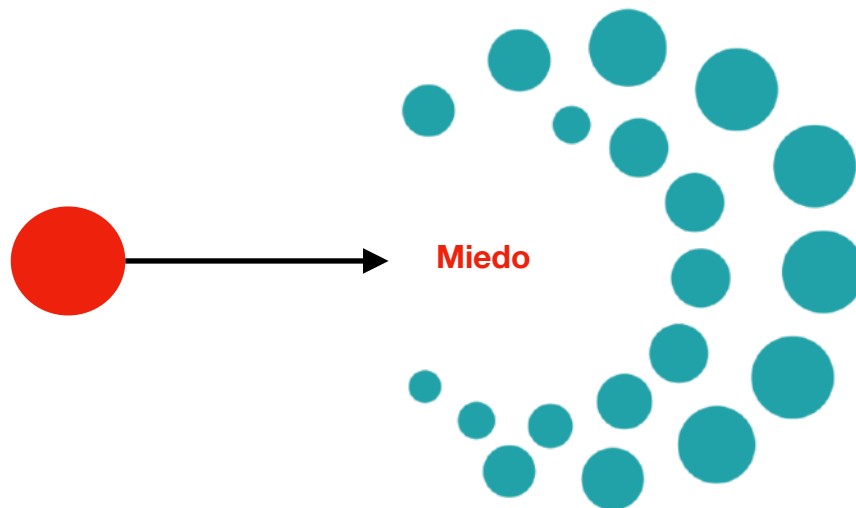
Etapas del Miedo:

Las etapas del miedo, sirven no solo para conocerte a ti mismo, si no que también para conocer a tu equipo de trabajo en situaciones de alerta, peligro o de preocupación extrema. Actualmente existen 6 etapas del miedo (Aparte de la Etapa Cero), las cuales ordenaremos de la siguiente forma (Imagínalas como en una película de terror):

Nº	Nombre	Explicación
1	El miedo como Prudencia	Es la primera etapa, en la cual tomamos conciencia de lo que está ocurriendo y pensamos “Esto no es normal”
2	El miedo como Precaución	Es la segunda etapa en donde decimos “Esto definitivamente no es normal y tomamos las precauciones obvias para protegernos a nosotros mismos y/o a otros)
3	El miedo como Prevención	Es la tercera etapa en donde ya estamos muy asustados y debemos prevenir que empeore la situación propia o la de otros
4	El miedo como Angustia Aguda	Es la cuarta etapa en donde ya se ha desatado la emergencia y sentimos angustia extrema y desesperación
5	El miedo como Espanto	Es la quinta etapa en donde el espanto ya nos dominó y no podemos hacer nada para evitarlo
6	El miedo como Terror	Es la última etapa en donde nos paralizamos, desconectamos e incluso desmayamos del terror.

Es fundamental que toda persona logre **Reconocer** e **Identificar** en que etapa del miedo se encuentra el mismo y su equipo de trabajo u otros para de esta forma detener a tiempo un proceso que puede tener consecuencias nefastas.

Además de este reconocimiento, se debe siempre tener presente que el **miedo, es contagioso**, y se transmite de forma automática, rápida y sin aviso previo. En muchas ocasiones basta una simple mirada o un solo gesto para exteriorizar el miedo que sentimos, y basta que una persona se de cuenta de esto, para contagiarlo, transformándose a sí en una cadena que puede resultar en pánico absoluto y por ende en una emergencia mayor que la original.



¿Cómo controlarlo?:

Sabemos lo que podrías preguntar: “¿Si estoy en una de estas etapas, cómo lo controlo para ayudarme y ayudar a otros? La verdad no es tan complicado y tiene que ver con algo muy importante: La Resiliencia.

La RESILIENCIA se define como la **Capacidad que puede llegar a tener una persona, sujeto o individuo para superar la adversidad y además salir fortalecido de la misma**. La cualidad principal de personas con resiliencia es que pueden convivir con los factores de riesgo, pero sin involucrarse cuando saben que hay peligro, por lo que se distancian cuando es necesario, utilizando y aprovechando la psicología mediante elementos defensivos propios del ser humano como la prudencia, el análisis, la paciencia y la observación entre otros.

Esto no significa que los sujetos con resiliencia sean inmunes ante situaciones de peligro. Esto significa realmente que son personas con la capacidad de manejar adecuadamente el ambiente que los rodea, manejando correctamente sus impulsos y sentimientos. Por ende, analizan tanto los peligros como las dificultades, por lo que al mismo tiempo es diferente a la Etapa cero, ya que las personas con resiliencia, si tienen miedo y respetan el peligro.

¿Cómo utilizar el miedo y la resiliencia en una emergencia?:

Existen diversas técnicas que nos ayudan cuando actuamos frente a una situación de peligro o a una emergencia, las cuales vamos a dividir en dos grupos: **De Auto Control** y **Técnicas de Control**.

Estas Técnicas tienen como objetivo principal el poder controlar la conducta frente a una determinada emergencia, para lo cual, deben integrarse a nuestro comportamiento y ser trabajadas a lo largo del tiempo, considerando nuestro comportamiento previo, nuestras experiencias, formas de relacionarnos con otros e incluso nuestros patrones de reacción, por lo que si juntamos todo esto, pueden llegar a ser un método de defensa automático en nuestro organismo.



Intención Paradójica:

Corresponde a una de las técnicas de Auto Control y se apoya en la zona del cerebro en donde se encuentran las analogías, metáforas y paradojas. En términos simples, se encuentra en la zona cerebral de las situaciones o sucesos que están más allá de la comprensión literal, enfocándose más en el mensaje abstracto. Un ejemplo de esto sería: *“Si todos los hombres son Mortales, y Javier es hombre, entonces Javier es Mortal”* a diferencia de *“Javier es Mortal”* que en el último caso, es literal.

Nuestro cerebro, es capaz de procesar rápidamente la información, por lo que llega a comprender el mensaje abstracto propuesto. Lo que nos plantea la Intención Paradójica, es tratar de solucionar los diversos problemas o emergencias a los que podríamos vernos enfrentados con el mismo “veneno”. Es decir que si luchamos contra el miedo y la angustia, debemos enfrentar ese miedo con más miedo. A modo de ejemplo sería algo como: *“Me he equivocado tantas veces que no importa si me ocurre una vez más”*

LO ESCRITO ACÁ ABAJO ES MENTIRA



LO ESCRITO ACÁ ARRIBA ES VERDAD

Técnicas de Relajación:

Las técnicas de relajación tienen como objetivo principal el **liberar las tensiones que nos pudiesen ocasionar algún tipo de cambio fisiológico**, como por ejemplo mareos o rigidez extrema a nivel del cuello, lo que afectaría nuestro desplazamiento habitual, e incluso nuestra estabilidad, llegando a impedir un normal control de nuestra respiración lo que afectaría nuestra presión, y el flujo de sangre a nivel cerebral entre otras cosas, interfiriendo en nuestro desempeño intelectual y por ende **facilitando la accidentabilidad**.

De todas maneras, resulta evidente que en una situación de emergencia no existe demasiado tiempo para realizar todas las técnicas de relajación conocidas, ya que lo principal, es actuar de manera eficiente y eficaz en el menor tiempo posible **(Siempre dentro de nuestras facultades y respetando los protocolos de acción que apliquen en base a lo determinado por la empresa o por expertos en el área)**. A pesar del poco tiempo, existe una **Semi Relajación**, que se consigue tensando y soltando diferentes partes del cuerpo, lo que se complementa con una respiración profunda un par de veces. Es muy efectivo y realmente funciona. Inténtalo previamente a una situación de peligro y en condiciones favorables para que te acostumbres a realizarlo en momentos de estrés.

Técnicas para Control de Terceros:

En las situaciones de peligro o emergencias a las que nos pudiésemos ver enfrentados, siempre existirán personas de todo tipo. Unas más controladas, otras más nerviosas, algunas en estado de estrés severo y otras paralizadas. Habrán algunas que solo quieren mirar que pasa, otras más morbosas, algunas serán testigos del hecho y otras simplemente personas que encontraron algo interesante que ver, solo por mostrar algunos ejemplos, ya que todos reaccionamos de manera distinta. Por ejemplo, habrán personas que al ver una araña se quedarán intactos, ya que no es algo que les preocupe o genere temor, pero habrán otras que se alejarán calladamente a una distancia prudente, otras que correrán sin importar nada y otras que se paralizarán o se desmayarán si padecen algún tipo de fobia a las arañas.

Debido a esto, somos nosotros (Las personas encargadas) las que debemos ser capaces de enfrentar con toda calma estas situaciones, para así no formar parte del pánico colectivo reinante en este tipo de ambientes de emergencia.

¿Cómo aplicar las Técnicas para Control de Terceros?

En una situación de emergencia y como recién mencionamos, seremos nosotros quienes tendremos que tomar el control **(Siempre y cuando esté dentro de nuestras labores y jamás pasando a llevar a expertos o encargados del área de emergencias)**, por lo que si un sujeto se encuentra llorando sin control, no lo retaremos ni le diremos que deje de llorar. Solo nos acercaremos y le ofreceremos algo con que distraerse, como por ejemplo un vaso de agua. En lugar de entregárselo sin más, le diremos que tome tres sorbos de agua cortos ya que después de eso se sentirá mejor. Posteriormente le preguntaremos: “¿Cómo se siente?”, y la respuesta generalmente será positiva (“Me siento un poco mejor”), debido al control que ejercemos sobre él, al posible efecto placebo o a la necesidad de ser contenido por alguien). Este tipo de ejercicios es muy sencillo y genera el escenario ideal en este tipo de personas, lo cual llamamos **Tranquilidad Progresiva, también conocido como La Técnica de la Sugestión**



Distractores:

Es muy común e incluso casi cotidiano, que en las emergencias o situaciones de riesgo nos encontremos con los llamados erróneamente “Colaboradores”. Los Colaboradores son personas que pueden tener muy buenas intenciones, pero que por tratar de “ayudar” en una emergencia, terminan entorpeciendo aún más las labores de control de emergencia.

Por ende, será nuestra responsabilidad (Siempre y cuando no existan encargados o expertos en emergencias), identificarlos y posteriormente asignarles un trabajo que puede ser inútil, pero que lo hará sentir mejor para de esta forma distraerlos y continuar con el trabajo real de emergencia.

Historia de ejemplo: Mi amigo me contó la historia de la vez que su abuelo casi quema la casa. Todo comenzó porque mi amigo se encontraba cocinando, y al ser chef profesional, decidió dar vuelta las verduras de forma muy espectacular (Imagínate estos programas de cocina en donde el sartén pareciera que se está incendiando). Mi amigo dejó un momento las verduras con la llama y entró su abuelo a la cocina, quien al ver el fuego pensó que se estaba quemando y tiró agua fría sobre el aceite hirviendo, lo que generó que el fuego se saliera de control. Mientras mi amigo llamaba a Bomberos, el abuelo seguía tirando agua, empeorando aún más el asunto, por lo que mi amigo le pidió a su abuelo como tarea muy urgente que fuera a la calle y le avisara cuando llegaran los bomberos (Lo que no es necesario porque las sirenas avisan), sacándolo de la zona de emergencia, lo que dejó de propagar el fuego y al mismo tiempo ayudó a que el abuelo se sintiera útil.

Importancia de la Intervención Psicológica en una emergencia:

Es absolutamente irrefutable, que en una emergencia los **factores personales** y **factores ambientales** no funcionan por separado, si no que se complementan y se potencian, ya sea de forma positiva o negativa. Esta unión funciona de la siguiente forma:

Mediante las acciones personales que realizamos, se van creando determinadas condiciones ambientales, es decir, que son directamente proporcionales entre sí, ya que también funciona en sentido opuesto, es decir que los factores ambientales crean y desarrollan nuestras conductas. Si las conductas personales son positivas, el ambiente igual lo será y si son negativas, el ambiente igual lo será. lo mismo en sentido contrario, en donde si el ambiente es negativo, nuestras conductas personales también lo serán, y si el ambiente es positivo, nuestras conductas personales también serán positivas.



Fases de una Emergencia:

En esta etapa veremos las tres fases más comunes que se dan durante una emergencia, y las categorizaremos de la siguiente manera:

1. **Fase de Alerta:** Es la primera fase, y se hará presente en el momento en que nuestros sentidos capten de manera repentina una situación que escapa de nuestro día a día, denominándola de manera inmediata como **emergencia**, como por ejemplo olor a fuego, a gas o agua donde no corresponde. En esta etapa, pasamos de un estado de reposo (Donde todo es normal), a un estado inevitable de alerta o activación, en donde sabemos de manera innata que debemos ahorrar energía para que no exista un desgaste innecesario en primera instancia que no nos permita controlar una situación mayor.



2. **Fase Heroica:** Es la fase de la emergencia que comienza cuando llegamos al lugar de la emergencia y comenzamos a actuar con nuestra energía al máximo para terminar con la emergencia que vemos, ya que en esta etapa el organismo tiene más energía de la habitual (Recuerda el ejemplo de la amiga de mi hermana, el muro y el niño). **En esta fase podemos llegar a cometer muchos errores si no manejamos las técnicas** a apropiadas, estamos en etapa cero o simplemente no conocemos las etapas del miedo. En el caso de la amiga de mi hermana, ¿Que habría pasado si el niño hubiese tenido el cuello roto y al sacarlo debajo del muro lo hubiera asfixiado? o ¿Que pasaría si al levantar el muro se vuelve más pesado y ella queda bajo el mismo aplastando al niño? Son factores que debemos considerar a la hora de enfrentarnos a situaciones de emergencia. *Es importante recalcar que no todos pasan por la fase heroica.*



3. **Fase de Desilusión:** Es una fase que no está exenta de aparecer en más personas de las que esperamos y consiste en entrar en un estado primario de depresión en donde somos capaces de reconocer las pérdidas tanto humanas como materiales durante o después de la emergencia, empatizando con otros o dejando aflorar nuestros propios sentimientos, por lo que nos volvemos cercanos y colaboradores, incluso casi adjudicándonos la responsabilidad de no haber cumplido o de no haber dado lo mejor de uno para que la emergencia terminara. Es justo en este momento en donde debemos poner en práctica nuestra capacidad de Resiliencia. Es importante reconocer que esta fase es muy personal y por ende debemos ser muy cuidadosos al enfrentarnos a una persona que se encuentre en ella. Recuerda que todos somos humanos sin importar nada.



Conclusiones:

Debes recordar siempre que cualquier emergencia, de la magnitud que sea, produce un impacto emocional y a nivel somático (molestias corporales en torno a emociones reprimidas) a todas las personas que estuvieron en la emergencia, ya sea encargado, testigo, colaborador, distractor entre otros, por lo que debes intentar entender que no todo el mundo va a reaccionar de la misma forma, ni antes, ni durante ni después de la emergencia. Tu principal trabajo, es educar a las personas y a tus colaboradores, respetándolos pero haciéndoles entender que para las emergencias, somos un gran equipo, y que a pesar de las diferencias, debemos estar informados. Recuerda siempre que el objetivo de la Psicología de la Emergencia o Psicoprevención, es recobrar el equilibrio emocional que se ha perdido por un hecho abrumador, para lo cual se requiere tener control sobre ti mismo y tus emociones, evitando riesgo de accidentes y teniendo así, una visión más amplia de lo que ocurre.

FIN MÓDULO 1

PSICOPREVENCIÓN

Con esto damos fin a este módulo. Recuerda analizar la información, ejemplos y dinámicas para ponerlas en práctica en tu vida personal y profesional. Ahora puedes realizar el examen.