

LA SERENIDAD EN LA EMERGENCIA SANITARIA

Manuel Marín Risco. Enfermero, Cuerpo de Bomberos Ayuntamiento de Zaragoza

INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito de la emergencia sanitaria, el comportamiento humano juega un papel protagonista.

La mayoría de las personas no han tenido la experiencia de hallarse ante una situación límite, y cuando esto ocurre en ocasiones se toman decisiones que incrementan el riesgo individual y colectivo. Así, los comportamientos van desde una actitud serena hasta un verdadero pánico.

La experiencia y el adiestramiento previo juegan un papel fundamental. No es lo mismo enfrentarse por primera vez a una emergencia, que abordarla tras el estudio, la práctica, el entrenamiento y la experiencia.

El hombre es capaz de analizar sus reacciones, lo que le está ocurriendo en un momento determinado, los peligros externos o amenazas internas (ansiedad, miedo, etc...). Así va a controlar mejor su respuesta general, disminuyendo su ansiedad. El aumento o la disminución de la angustia en estas situaciones límite tiene mucho que ver con la elaboración individual de la información disponible.

Cada día reconocemos mejor los estímulos que nos atemorizan. Cuando éstos tienen gran intensidad, pueden producir una conmoción, bloqueando el procesamiento de la información. Por el contrario, los estímulos suaves, producen más efecto. Esto puede parecer paradójico, pero la explicación es que el estímulo menor permite que la información sea procesada y utilizada intelectualmente.

Podemos organizar estos fenómenos según su intensidad de mayor a menor, así tenemos: miedo, ansiedad, angustia, pánico..., el miedo es el temor al peligro concreto, específico, claro, evidente, que es perceptible desde la posición en la que nos encontramos. Del miedo la persona se defiende con medidas racionales.

La ansiedad es una vivencia de inquietud y desasosiego donde el ser humano se anticipa a lo peor. Es un temor difuso, vago e inconcreto, sin referencias. La reacción que suele provocar es de perplejidad, asombro, de una especie de embotamiento confuso que hace que no se reaccione de ninguna manera. A esto se le llama "estado de alarma". Aquí los mecanismos de defensa van a ser inconscientes y conducirán a manifestaciones de histeria, hipocondría, obsesiones, fobias, pánico..., mecanismos de defensa que son anómalos.

La fobia es un temor desproporcionado, terrible, superior a uno mismo, que se produce ante hechos, personas o situaciones. Hay un elemento común en todas ellas, el temor. Así, la amenaza es procesada y vivida produciendo un sentimiento indefinido de inseguridad. Llegando al punto de la excitación emocional, diremos que la ansiedad que se genera en principio es exógena. Parece ser que existe un centro cerebral, el "centro de la alarma", responsable de este espectro de fenómenos que se intercalan entre el miedo y la ansiedad.

Hay por tanto desencadenantes externos que pueden ser objetivados e internos constituidos por recuerdos, ideas, pensamientos, fantasías personales... que actúan como estímulos y que deben y pueden ser controlados. Por eso es difícil predecir cuando va a ponerse en marcha un ataque de pánico. El impacto de la emoción en esta situación distorsiona la respuesta de la persona. De todas formas, no todas las señales de peligro alcanzan un determinado nivel de conciencia como para llegar a ella. Para que esto se produzca es necesario que se den con suficiente intensidad y duración.

Ante una emergencia la mayor parte de las personas no pensamos qué haríamos si nos vemos envueltas en la misma. Las primeras reacciones son cruciales para el salvamento de vidas. Suele ser el momento más crítico. Y las primeras reacciones están en función de distintas variables:

- Tipo de emergencia
- Gravedad del servicio
- Conocimiento del lugar
- Grado de entrenamiento
- Personas involucradas
- Experiencia anterior
- Existencia de peligros sobreañadidos
- Características individuales: edad, sexo, raza, cultura, estado de animo, etc ...

Ante una situación crítica se presentan dos tipos de comportamientos inadaptados:

- ◆ De conmoción, inhibición, estupor: la persona está inundada de emociones y estímulos y se ve incapaz de reaccionar ante la situación. Se queda como paralizada.
- ◆ De agitación: la persona sufre tal excitación que su sistema nervioso se "dispara", con las *correspondientes* reacciones fisiológicas y cognitivas, de forma que es difícil controlarse.

De todo lo *dicho podemos deducir..* que mantener conductas adecuadas ante una situación de emergencia depende de cómo interactúen en el proceso las distintas variables. Evidentemente, cuando estamos inmersos en una situación límite, los comportamientos más adecuados responden a conductas generales de autocontrol, que se expresan manteniendo la calma, básica para poder controlar la emergencia.

El objetivo a nivel personal será la preparación para dar respuestas correctas ante la emergencia. Para ello resulta necesario educarnos a través de planes de formación, de conocimiento de riesgos, de medidas preventivas, de autoprotección etc. Planes de formación y adiestramiento con el fin de lograr la automatización de las conductas, y de control de las emociones. Así se mejora la respuesta a la emergencia.

Para estar sosegados en una situación crítica es necesario que nos formemos; aprendiendo a controlar nuestras emociones aprendiendo a tener serenidad.

Serenidad... palabra que al nombrarla nos evoca paz, dulzura, tranquilidad, sosiego, calma, felicidad... un equilibrio interior, armonía. Alcanzar esta meta es tarea difícil, y más aún en un momento de crisis como una emergencia sanitaria. Sin embargo, en la medida en que es una exigencia laboral, no podemos -no debemos- renunciar a conseguir lo que consideramos parte de nuestro quehacer. El mundo de la emergencia nos sitúa al límite de nuestra personalidad y de nuestras habilidades, quizá demasiado lejos para poder desenvolvernos en nuestro elemento. La emergencia causa precipitación, intranquilidad, inquietud y preocupación, cuando sabemos que sin tener el «corazón sosegado», reconfortado, abrigado en pensamientos positivos, de nada sirve situarnos en la vanguardia de la técnica y de la ciencia.

Según el diccionario de la Real Academia Española, se dice de una persona serena es apacible, dulce en el trato, sosegada. ¿Se puede recurrir a la serenidad cuando hay que afrontar situaciones límite? Sin duda, en estas circunstancias lo más común es sentirnos nerviosos, irritables o molestos, pero justamente es la actitud menos saludable.

La serenidad es una sensación de bienestar que nos permite focalizar las cosas que suceden a nuestro alrededor desde un lado positivamente activo. Las personas serenas logran pensar antes de decidir y no se sienten demasiado asustadas o ansiosas por las dificultades del servicio. (En realidad, quienes son más serenos pueden disfrutar de la vida y pensar que podrán, en algún momento, superar los problemas de la emergencia.)

Esto no significa esperar que las cosas pasen o mejoren solas. Por el contrario, se trata de actuar de acuerdo a lo que cada uno crea mejor para sí mismo y para los demás.

Tener serenidad puede requerir un arduo trabajo personal, pero resulta fundamental para enfrentarse a la adversidad. Y aunque no existe una fórmula para aprender aquellas respuestas serenas que nos sirvan, es preciso tener en cuenta la importancia de vivir el aquí, ahora y con los medios disponibles.

Por último, la serenidad no es indiferencia, complacencia, ni ignorancia. Es una actitud saludable que nos abre la posibilidad de mejorar la calidad de servicio.

PREDISPOSICIÓN DEL ANIMO

- Uno de los secretos para alcanzar una mayor serenidad es *vivir con intensidad el instante presente (este servicio en concreto)*. Vivirlo no es suficiente, es preciso además tener conciencia vivencial. Esta serenidad *depende mas del* empeño personal que de acontecimientos favorables, aunque creamos lo contrario. Aguardando tiempos mejores se pierde mucho tiempo de nuestras vidas, *esperando*, queriendo *anticipar el futuro*, y en todo tiempo de espera hay desasosiego, intranquilidad, es decir falta de *serenidad*. Nos hemos acostumbrado a quererlo todo, aún aquello que está muy por encima de nuestras posibilidades y la de los demás, por eso lo que *ahora* tenemos siempre nos parece poco, el servicio se nos hace cuesta arriba: aquí radica nuestra desgracia.
- El término «conformarse» tiene en la actualidad únicamente un sentido peyorativo, pero también debiera tener una connotación positiva: «estar contento con lo que se tiene.» Son muchas las cosas que no necesitamos para hacer un buen trabajo. En cuya búsqueda se nos va el tiempo, y se generan preocupaciones y frustraciones. La serenidad es sabia porque no hipoteca la paz en función de posibles. Y por si fuera poco, la serenidad nos aporta la contemplación de nosotros mismos y de los demás, y nos permite ascender en la escalera terapéutica mediante la solución encadenada de problemas.
- Saber olvidar no es una manifestación de debilidad, sino en muchos casos un signo de grandeza. Tener un listado de agravios o de servicios desagradables no es recomendable para la salud psíquica ni para las relaciones sociales. Nuestra higiene mental necesita del *olvido* para deshacerse de recuerdos que nos causan sufrimiento. No somos máquinas que funcionan con una precisión milimétrica. Somos personas. Imágenes, palabras y hechos nos hacen sufrir, y ese dolor puede terminar por dejarnos exhaustos, fuera de control, y provocar una situación que nunca hubiéramos querido. Todo lo que sea procurar *serenidad* debemos de fomentarlo, y el *olvido* borra recuerdos que en un momento dado nos hizo daño. Quien quiera vivir la emergencia *serenamente* ha de saber que ha de prepararse en su interior. La *serenidad* se conquista a través de un esfuerzo inteligente. Para adquirirla es imprescindible tanto el propio conocimiento como el del mundo de la emergencia. Nadie como nosotros sabe los puntos débiles de nuestro trabajo.
- El *mal humor* hay que detectarlo cuanto antes, de lo contrario nos puede dominar. El mal humor no justifica nunca una mala actuación profesional. Y menos aún puede ser causa de perder la *serenidad*. Frente al malestar del ánimo podemos poner en marcha estrategias que anulen sus efectos negativos. Lo primero que se impone es reconocerlo. Así evitamos echarle la culpa a los demás cuando el origen está en nosotros. El mal humor, aunque sea a unos niveles bajos, frustra, negativiza. Cuando exista una predisposición inmotivada al enfado nos pondremos en situación de alerta y extremaremos la prudencia al hablar y actuar. Nuestro desahogo no ha de producir daño en los demás.

La *serenidad* hay que conquistarla, no nos viene dada. Se equivoca quien quiere disfrutar de paz interior y no pone los medios para conseguirla. Es conveniente conocer qué cosas les ponen de mal humor a las personas que tratamos, para procurar evitarlas. Pero esto es imposible si la atención está dirigida exclusivamente a uno mismo. Por el contrario, las personas que transmiten *serenidad*, son verdaderos

embajadores de paz, y saben que *su primer deber es no trasladar su mal humor a los demás*. La arbitrariedad y tener serenidad *son conceptos en conflicto*, que pagan los demás y en especial el paciente (el más débil).

- Hay que saber detectar precozmente los problemas del servicio y si hay en nuestro equipo alguna persona con dificultades, o detectarlas en nosotros mismos. Esta distinción nos da la agudeza para adoptar la postura adecuada. De lo contrario nosotros mismos podemos vernos arrastrados al menos anímicamente. Saber qué y quién tenemos delante es necesario. Diría que imprescindible. No es lo mismo que una persona tenga problemas que una persona sea problemática. El diagnosticar que alguno de los nuestros es una *persona-problema* es un gran avance, porque evita que nos confundamos a la hora de tratar con él. Se sufre inútilmente y se puede llegar hasta el agotamiento psíquico. Y todo, para nada. Porque al final el estado de la situación queda igual que al inicio. Las discusiones son de muy poca utilidad, hay que buscar otras alternativas que reconduzcan las cuestiones a resolver por otros caminos, y que nos eviten entrar en batalla verbal. La mejor estrategia es llevar siempre uno consigo mismo la paz y la serenidad, y desde ellas conquistar el terreno perdido. Hemos de pensar que la problemática de los seres humanos proviene de sus sufrimientos más o menos ocultos, y con el sufrimiento debemos ser indulgentes.

- La supuesta posibilidad de poder controlar todo, al menos a lo que se refiere a la emergencia, nos sitúa *ipso facto* fuera de la realidad. Porque efectivamente no somos dueños de conducir cada uno de los acontecimientos de la emergencia -grande o pequeña- según nos gustaría. La brutalidad y el desconcierto, cuando aparecen, nos recuerdan que el dominio sobre el servicio que realizamos es mucho menor del que presuponíamos. Aunque la lección se repite olvidamos con facilidad y frialdad sus enseñanzas. Es tanto el deseo de que nada escape a nuestro control que no renunciamos a que así suceda, por más que la vida nos demuestre lo contrario. Hay lecciones que no aprendemos nunca, tal vez sea porque nuestro anhelo de ayudar y de hacer las cosas bien nos impiden ser objetivos. Si somos sinceros hemos de reconocer que la contradicción forma parte del quehacer diario. Nuestra autoestima no debe estar a merced de los acontecimientos. Las dificultades están -en lo posible- para vencerlas, no para acobardarnos. En los servicios hay problemas. Así de claro. La equivocación es problematizarnos.

- Siempre hay cosas que nos superan: son los *puntos débiles del trabajo*, ante los cuales difícilmente podemos hacer algo. Es necesario identificarlas cuanto antes para diseñar la estrategia oportuna. Tropezar con ellas una y otra vez sería una torpeza, causa de sufrimiento a los pacientes y a los compañeros. Efectivamente, nadie es perfecto, ni tiene el temple necesario para afrontar con éxito determinadas situaciones. También el autocontrol tiene un techo. El superhombre no existe. No podemos conseguir todo lo que quisiéramos. Debemos tener la humildad de reconocerlo. El propio conocimiento nos debe llevar a medir nuestras fuerzas, a saber hasta dónde podemos llegar, a conocer dónde se encuentra el límite que no nos está permitido traspasar. A veces gana, no el que tiene más fuerza, sino el que conoce el alcance de sus fuerzas. Exponerse en ir más allá es temerario. Solicitar ayuda con humildad es, ciertamente, una forma de afrontar los *puntos débiles*. Pues habrá que contar con esta limitación y actuar consecuentemente, sin perder la *serenidad* cuando alguna persona no nos preste la ayuda precisa. La complejidad del ser humano y de los servicios se multiplican. Todos somos diversos y nuestros estados de ánimo, fluctuantes; no hay dos servicios iguales: ante tanta heterogeneidad no es extraño que se den problemas, que sólo una mente inteligente, generosa y práctica es capaz de sobrellevar con cierta elegancia.

- Conseguir todo lo que deseamos y además pronto en la emergencia sanitaria, no siempre está a nuestro alcance. Y aunque lo sabemos, en ocasiones perdemos la serenidad. Saber esperar es muestra de madurez. Actualmente se valora lo inmediato. La velocidad, la rapidez y eficacia son valores incuestionables. Cada vez podemos llegar más lejos y en menos tiempo. Nos estamos acostumbrando al aquí y al ahora, y la demora es una experiencia traumatizante. En la vida hay cosas que necesitan del factor tiempo. Perder la paciencia o, lo que es lo mismo, mostrarse impaciente, es una muestra evidente de falta de autocontrol y de respeto a los demás. Se dice que en la conducción se conoce a las personas. Pues en la conducción hay mucho de paciencia, respeto, amabilidad y educación. Estar serenos cuando no

se tiene nada que hacer o todo sale bien, no es manifestación de virtud. Sí lo es cuando en el servicio las circunstancias son adversas, y es precisamente ahí donde se demuestra el temple de una persona. Cuando somos pacientes y permanecemos tranquilos –cuando tal vez estaría justificado perder los nervios– estamos dando muestra de una delicadeza extrema con los que están a nuestro lado, porque les transmitimos serenidad, y esta empatía es de gran valor, especialmente en los momentos críticos.

- Dar por supuesto que quienes están a nuestro lado tienen las mismas opiniones que nosotros, idénticos gustos, semejante estado de ánimo, iguales preferencias, etc., supone correr el riesgo de perder la *serenidad*, porque la realidad es diferente. *Proyectarse* en los otros significa no tener un pleno convencimiento de que cada ser humano es irrepetible. El gregarismo en momento de crisis durante una emergencia en todas sus manifestaciones es nefasto, como lo es igualmente el corporativismo, el sectarismo y el paternalismo: todos ellos avasallan, anulan y asimilan. Si no se tiene en cuenta este principio elemental las personalidades más fuertes, los autoritarios y los prepotentes podrían causar ingentes sufrimientos.

- El afán de superación tiene un límite y éste está en lo que *no se puede cambiar*. Ir más allá genera sufrimientos inútiles y, por tanto, pérdida de la *serenidad*. Son muchas las cosas que son susceptibles de mejora, pero hay otras que por su naturaleza no se pueden cambiar. Mejor olvidarlas y acostumbrarnos a esas limitaciones. Hay personas que vienen enfrentadas consigo mismas (y con los demás) por no aceptar con elegante deportividad lo que desearían que fuera de otro modo. Y también las hay que están empeñadas en cambiar alguna cosa de los demás o del trabajo que tampoco tiene solución. Tratar de entendernos, entender a los demás y entender el servicio es más rentable, humano e inteligente que intentar lo imposible. *Atenerse a la realidad* es también otro principio de sabiduría, porque con frecuencia falsos idealismos nos engañan.

- El sufrimiento que nos rodea no siempre tiene el valor que nosotros le concedemos. Generalmente exageramos. Por eso es bueno desconfiar un poco de nuestra apreciación de los acontecimientos (aunque sean brutales), para ser tal vez así más objetivos. Es conveniente mantener fría la cabeza, aunque el corazón esté apasionado. En la medida en que nos acerquemos a la verdadera realidad del servicio estaremos más cerca de resolverlo. Cuando halla discrepancias, no cabe duda de que es más inteligente posponer un juicio cuando no sea imprescindible darlo. Con esta actitud se evita crear un clima de división y de enfrentamiento, que favorece poco a la resolución de una crisis sanitaria. *Callar, comprender y disculpar*, son verbos que aglutinan un corazón noble.

La comunicación verbal como llave hacia la serenidad

La palabra es bálsamo, gozo, compañía, y cariño, y sólo, sólo, debería ser eso. En más ocasiones de las necesarias nos esforzamos para no perder la *serenidad* ante lo que estamos escuchando. El sufrimiento viene luego, cuando uno se encuentra a solas. El saber que algo no es digno de ser contado es ya un principio de sabiduría. Nosotros, en cierta forma, somos responsables del estado de ánimo de quien nos escucha.

El respeto hacia los demás

Las faltas al respeto de los demás, aunque sean en tono de broma, no son el mejor camino para crear un clima de serenidad. Las bromas son divertidas hasta que dejan de serlo. Quizá sean un modo fácil de salir de situaciones incómodas donde el silencio crea tensión y dificulta la comunicación. El buen humor es necesario en ocasiones para dinamizar una charla que decae, pero no debe convertirse en su trama argumental.

Las comunicación verbal

Existen formas de hablar que calman y en cambio las hay que despiertan la agresividad. Es importante no sólo lo *que* se dice sino también *cómo* se dice. El tono de voz influye mucho en darle a la conversación un determinado cariz. Chillar a alguien de entrada es una falta de educación, una manifestación clara de ausencia de respeto, una forma de fomentar la agresividad. En cambio, el tono moderado de la voz, propicia el entendimiento porque predispone el ánimo para la escucha, para el diálogo pausado y apacible. No hay nada que irrite tanto como un grito inoportuno. Una forma eficaz de evitar roces es desplazarse al sitio donde se encuentra el compañero en lugar de llamarlo desde lejos. Oportuno ha de ser el tono de voz, oportuna la palabra y oportuno el momento. No todo puede ser dicho en cualquier momento, en cualquier sitio, de cualquier forma. Un mismo mensaje dicho de una forma u otra produce reacciones diferentes. Casi todo puede decirse si se hace uso de la delicadeza, de la prudencia y de la oportunidad.

Como encontrar la serenidad

Cuando estamos a solas con nosotros mismos es donde disfrutaremos de los momentos más exclusivos y primorosos. La exploración interior se premia con el hallazgo de tesoros inesperados. Nuestra riqueza interior es tan grande, que de alguna forma es insondable. Todo depende de que cerremos los ojos y abramos el espíritu. Son tan pobres los estímulos que nos ofrece la vida social, que supone un descanso llevar la mirada a lo más íntimo de nuestro ser para divisar algo de luz y de calor. La sociedad nos somete a una frivolidad de acontecimientos que nos va produciendo sensación de vacío, una especie de *mareo existencial*. Para no distraernos tenemos que desconectarnos un poco del mundo exterior; sería muy triste el que no tuviéramos algo que decirnos y asociáramos estos momentos al hastío o al aburrimiento, porque tal vez hayamos alcanzado el nivel más alto de empobrecimiento de nuestro espíritu.

Nuestros refugios: Es bueno tener un *refugio* a donde acudir cuando no estamos en un servicio. *Saber distraernos*, disfrutando en una actividad que consideremos en especial nuestra y si esa actividad consigue una riqueza al espíritu, mejor. El secreto está en conocernos bien y hacer lo que nos gusta, perseverando en la elección sin hacer mucho caso a los que nos rodean, principalmente a aquellos que nunca hacen nada. Todos tenemos un *punto de genialidad* que deberíamos conocer y desarrollarlo.

Controlar nuestro tiempo: Es difícil ser señor de uno mismo cuando no se es dueño del tiempo (porque no se tiene o porque el servicio a sí lo marca). Las *prisas* no están en función de la cantidad de cosas a realizar, sino de las personas que tienen que hacerlas. Los profesionales de la emergencia siempre vamos *con prisas* y esto impide una mínima planificación que necesita todo servicio. Nada mejor para la *serenidad* que eliminar de nuestra cabeza el aturdimiento y el atolondramiento que las prisas provoca. Porque sólo somos parcialmente dueños de nuestros nervios. Todos procuramos controlarnos para que no trasciendan a los demás compañeros, porque la alteración de nuestro estado de ánimo se transmite a todo el equipo.

Buscar ser llanos, descomplicaos: *La sencillez y la serenidad forman un buen binomio.* El complicar las cosas, fomenta el nerviosismo. La *llaneza* es un estilo de vida, una forma de ser, que busca ante todo la autenticidad en el actuar, sin importar las apariencias. Podemos perder la *serenidad* con frecuencia en acciones que no son necesarias y tal vez hubiese sido mejor prescindir de ellas. No siempre todo lo que es posible hacerse debe llevarse a cabo. Parece que si uno no tiene *aspecto* de diligente está de sobra en el servicio. Son de admirar aquellas personas que no dan muestras de estar ocupadas y mantienen un porte *sereno* -incluso en ocasiones relajadas-. Tender a la simplificación es una actitud enormemente positiva, que aunque tal vez sea difícil de explicar en qué consiste, se manifestaría en ver las dificultades antes de que surjan y evitarlas. Una de las funciones que tenemos en los momentos de crisis es la de esquivar las dificultades. Casi siempre que uno se para a reflexionar sobre lo que va a hacer encuentra alguna estrategia mejor que la pensada en un inicio. Los errores se pagan, y parte de esta multa consiste en la complicación de los servicios. La *sencillez* como estilo de vida no es fruto de la simpleza o de una mente

poco imaginativa, sino todo lo contrario, es más bien consecuencia de una actitud inteligente que evita los errores, omite lo superfluo, ignora lo irrelevante y sabe dónde hay un posible peligro donde no debe caer.

Los pesados: Ante ellos es difícil mantener la *serenidad*. Porque no es fácil escuchar impasibles las *impertinencias* que nos dicen. Hay distintas modalidades entre ellos: los hay curiosos, exagerados, preguntones, prepotentes, desconsiderados, etc. Cuando se trate de un caso de emergencia la actitud más eficaz es la de procurar alejarlos de nosotros y de los pacientes. Las bromas irónicas, los comentarios jocosos, el tono desenfadado, las familiaridades son el campo abonado en donde podemos ser nosotros los *pesados*, (*sin quererlo*), son impertinencias falsamente justificadas por las risas y el compadreo. El tipo de impertinencias en que nosotros podemos tropezar más, son diversas, por eso hay que estar muy atentos para evitar algún comentario o pregunta impropia. Pocas cosas se agradecen tanto por parte de los pacientes como la *discreción* y una *delicadeza* en el trato. A lo mejor, el ajeteo que genera una situación límite no es el sitio adecuado para hablar de ciertos asuntos que, por decirlo, de algún modo merecen un tratamiento y tiempo especial. La excesiva espontaneidad es mala aliada de la prudencia. A veces hemos de preguntarnos si lo que estamos diciendo le interesa realmente a nuestro interlocutor. Es bueno tranquilizarse y controlar nuestras propias palabras para no dar un triste espectáculo. Se habla demasiado y se dice demasiado poco (interesante) y con frecuencia se cometen transgresiones que afectan al respeto o intimidad de los demás.

Descomplicarse: No siempre uno puede hacer lo que quiere. Y menos en los momentos arduos y difíciles de la emergencia. Si somos prudentes, deberíamos anticiparnos a los acontecimientos, y si estos son negativos, evitarlos en la medida de lo posible. Ya el servicio es bastante difícil como para complicarlo más. La búsqueda de la *serenidad* supone saber apartarse de todos aquellos contextos que nos la puedan quitar. No es razonable que nuestra imprudencia nos lleve a perder los nervios y luego nos quejemos. *Evitar situaciones incómodas* nos puede apartar de sufrimientos innecesarios.

Cuidar nuestra presencia: No sólo hablan las palabras, también nuestro *porte externo*: la forma de andar y movernos, la expresión del rostro y la mirada. Un lenguaje, sin duda, distinto al verbal, pero muy contundente. Se puede saber quién está junto a nosotros no sólo por lo que nos dice, sino también por su mera presencia. Hay muchas maneras de permanecer junto a otro: tranquilo, distendido, nervioso, quieto, en continuo movimiento de piernas, brazos y manos, atento, distraído, con aire de preocupación o esbozando una sonrisa. Por eso lo importante no es *estar* con alguien, sino *cómo* se está, de ahí que en ocasiones sobren las palabras, porque ya nuestro *porte exterior* lo dice todo. Si deseamos transmitir a los demás *serenidad* el primer objetivo es evitar movimientos rápidos y bruscos, trasiegos innecesarios, bajar un poco el tono de la voz -siempre que el servicio lo permita- dando *sensación* de que no pasaría nada si en ese momento se hundiera el universo. En nuestro trabajo se nos obliga a tener rapidez en la gestión, en la operatividad, en los objetivos a alcanzar, y todo a corto plazo. La productividad, etc. no favorecen un *porte sereno*, aunque se pueda -no siempre- mantener en el interior cierta *inmutabilidad del ánimo*. Pero esta esquizofrenia entre el exterior y el interior tiene algo de ficticio; la voluntad tiene mucho poder, pero tiene un límite -cada uno, el suyo-, y si se sobrepasa puede quebrarse.

Buscar el silencio interior: Saber *aislarse* de vez en cuando es necesario para recuperar fuerzas interiores y para *serenarse*. Toda actividad en un estado de estrés lleva consigo cierta dispersión y una bajada de los mecanismos de autocontrol. Generalmente la contemplación de la situación es más fecunda, nos ayuda a mantenernos *serenos* y a no perdernos en un activismo exacerbado. Quien está en el centro de todo lo que ocurre, seguramente habrá perdido su propio centro. El reflexionar un instante nos reconduce a nuestro interior para disponer de actitudes más analizadas y valoradas.

Para que el espíritu se serene es necesario que en nuestro entorno reine el silencio físico y la tranquilidad de espíritu. Hay que buscar el *silencio interior* porque es el comienzo más adecuado para alcanzar la *serenidad*. En los servicios se hace difícil encontrar *espacios de silencio*. Donde recogernos y para así deshacerse de las prisas, de la impaciencia, del perfeccionismo exagerado, de las ideas negativas, etc. Cuando la situación es crítica, la cantidad de mensajes que vienen del exterior dirigen lo que somos y pensamos. Pensar requiere tiempo (y silencio) y no lo tenemos. Sin reflexión es imposible dar un sentido

unitario al servicio. La emergencia está necesitada de *silencio físico e interior*. Los ruidos de la intensa circulación rodada, los sobresaltos de las emisoras, la sirenas de los vehículos de emergencia y el estrépito de los compresores pueden romper nuestros nervios y generar en nosotros agresividad que a veces resulta difícil de controlar. Y es que el hombre, no está hecho para vivir en un medio tan hostil. Cuando el servicio discurre por estos cauces nuestra fuerza se va en reprimir la agresividad. No se le puede exigir *serenidad* a alguien cuando su entorno es ruidoso. Entre entorno y persona se da una continuidad, sólo hasta cierto punto podemos sustraernos a lo que nos es cercano. Aislarse mentalmente, aunque sea unos segundos, es deseable, aunque no siempre es fácil.

Tendencias positivas: De nada sirve que el servicio se este desarrollando bien si nos empeñamos en ver el lado negativo de lo que ha sucedido. Siempre hay aspectos dañinos. Por eso nos deberíamos ejercitar en traer a nuestra mente *pensamientos positivos* que aumenten nuestra autoestima y nos hagan ver lo positivo de esa emergencia. En todos los servicios ocurren cosas que enseñan. Pero no es suficiente *que ocurran*, es necesario que seamos conscientes de *que han ocurrido*, de lo contrario no las valoraremos ni las agradeceremos. Esforzarse en ver el lado bueno equivale a querer ser feliz.

Paciencia: En ocasiones es suficiente unos minutos, no hace falta más, para que la situación cambie. Intentar mantener la cabeza fría cuando los nervios empiezan a querer desbocarse nos puede ser útil. Porque la realidad no es siempre como nosotros la apreciamos y podemos equivocarnos. Nadie es el centro del mundo y, por tanto, no somos el foco de atención de los acontecimientos de un servicio. Las prisas no justifican ciertas actitudes. *Saber esperar un poco* denota delicadeza de espíritu y haber entendido que nuestras ocurrencias las podemos presentar como algo *urgente* cuando en realidad no lo son. Las actitudes exigentes e intransigentes con dificultad son compatibles con un *ánimo sereno*. La filosofía de la *serenidad* es aliada del *abandono*, que no es dejadez sino confianza en los demás. Siempre hay razones que no conocemos. Por eso forzar los acontecimientos en una determinada dirección puede ser perjudicial. Quien no sabe esperar atropella a los demás, a los que presuntamente considera incompetentes, ineficaces e irresponsables. Durante una situación límite puede haber *esperas* largas, porque hay cosas que no se consigue realizar enseguida, requieren el paso del tiempo. *La vida tiene sus tiempos*. Y aprender a ajustarse a ellos es un arte.

Los hábitos buenos: Crean unas cadenas temporales que nos transmiten *serenidad*. Una vida metódica propicia grandes beneficios a quien la vive. *El orden, la paz, la armonía y la serenidad* son las cuatro dimensiones de la *felicidad*, a la que se llega poco a poco valorando y cuidando las cosas pequeñas. No es necesario tener mucha experiencia para intuir que la felicidad no nos viene a través de lo extraordinario, sino de lo cotidiano. Lo que enriquece al espíritu no es tanto conocer más cosas, sino ver en más profundidad las que ya se conoce, ser más contemplativo. Las *pequeñas costumbres diarias* hacen que nos reconozcamos en el momento crítico, consolidándonos en los delicados quehaceres del servicio y que también existan momentos que den orden a la emergencia, porque siempre hay un antes y un después de cada costumbre. No se trata, como es lógico, de cuadricular los servicios pero sí de impedir la anarquía. Además, sometiendo a una determinada disciplina (también de hábito) es como se consiguen resultados impensables.

Organización: El *orden* externo tiene la cualidad de instalarse en el interior de quien lo contempla. El *orden* de alguna forma llama al *orden*. De ahí la importancia que las cosas materiales tienen. Intentar alcanzar la *serenidad* en un ambiente de desorden entraña muchas dificultades, porque el mismo desorden provocará situaciones que alteren nuestros nervios. Siempre es bueno facilitar las cosas y si estas están ordenadas mejor. Iniciemos primero, la búsqueda de nuestro orden material poniendo claridad y elegancia en lo que nos rodea, y fomentemos apartar de nosotros lo superfluo, lo inútil, lo feo, lo caduco, lo inservible, todo aquello que por no tener no tiene ni siquiera un valor sentimental, sólo hay que mantener junto a nosotros, las cosas necesarias y bellas. Pero al hablar del *orden* no podemos circunscribirnos únicamente al *orden material*; las ideas, para tener como se dice hoy una *cabeza amueblada*, también deben estar *ordenadas* en función de los valores que consideremos más importantes. Quien actúa en su vida por meros impulsos, o llevado simplemente por los caprichos, no podrá hacer de ella un proyecto unitario porque carecerá de criterios de selección que respondan a los valores escogidos previamente.

Buscar lo bueno: La costumbre de fijarse en lo que los demás tienen de bueno aporta paz y *serenidad* a nuestro espíritu. Y, en cambio tener siempre presente los defectos dominantes de nuestros compañeros es la forma más segura de estar desasosegados e intranquilos. No es más inteligente quien descubre los defectos ajenos, sino el que sabe aceptarlos como son. Son muchas las personas *obsesionadas* en recordar los defectos que ve en la gente, sin darse cuenta de que con este comportamiento restan alegría a la vida, que tan necesitada está de noticias reconfortantes y agradables. Si de verdad apreciamos a nuestros compañeros les procuraremos el mejor regalo que podamos darles: palabras de paz, concordia, consuelo, comprensión, ánimo... y dejemos de una vez por todas esas *monsergas*.

Buscar la tranquilidad: Cuando notemos que nuestra actitud se *acelera*, es el momento de parar unos segundos y pensar en lo que ocurre. Los nervios no son buenos para nada, y menos para permanecer *serenos*. Hay que estar alerta porque si la situación es muy hostil, tendemos a *acelerarnos*, hay que detectarlo cuanto antes para no llegar al desasosiego. Lo conseguiremos permaneciendo callados si no es necesario hablar, o hacerlo despacio y ralentizando un poco los movimientos. Esto facilita el autocontrol. Se aprovecha más el tiempo y se es más eficaz no cuando más se corre, sino cuando sabe perfectamente lo que se tiene que hacer. En ocasiones nos hacemos planteamientos de actuación que consideramos muy importantes y urgentes, y esta decisión lleva a intentar actos precipitados, sin darnos cuenta, de que a lo mejor estamos transfiriendo nuestra nerviosismo a los que nos rodean. Es el momento de reconsiderar si esa urgencia en el actuar se corresponde con la realidad, porque en caso contrario habrá que ver nuestros planteamientos desde otro punto de vista más objetivo y más respetuoso con los demás. Procuraremos transmitir a los que están junto a nosotros paz, tranquilidad y *serenidad*. Para ello es bueno reconsiderar dos veces ciertas actuaciones.

La humanidad: Este deseo desinteresado de hacer el bien en todas sus manifestaciones nos pone en una situación privilegiada para alcanzar la *serenidad*. La persona *humana* es consciente de sus imperfecciones y de las de los demás. De ahí que no sea intransigente, y tienda a la comprensión, ya que es conocedora de las limitaciones de los hombres. La persona *humana* no pone el grito en el cielo, sino que procura dialogar porque confía en la palabra del compañero, al que considera su igual. Las personas *humanas* tienen siempre presente que los hombres debemos ser solidarios, especialmente con los más desfavorecidos, esta actitud le llena de *serenidad*. La arrogancia, la frialdad, el distanciamiento en el trato crean un clima de tensión que lleva a la pérdida de la *serenidad*, estas actitudes van desapareciendo a favor de otras más cercanas y sencillas, en donde se pone de manifiesto la igualdad de todos los seres humanos. La *humanidad* pasa necesariamente por la sencillez.

Conformarse con poco: Hay que apostar por el *ser*, no por el *tener*: No desear lo innecesario nos aporta *serenidad*, porque nos quita preocupaciones, inquietudes y frustraciones. La *serenidad* que buscamos debe estar fielmente reflejada en nuestro entorno personal. Una persona *serena* tendrá una casa *serena*: entre el espíritu y la materia existe un hilo de continuidad. Todo tiende a la unidad. No queramos que de una forma habitual la paz y el sosiego nos invadan y en cambio nuestro comportamiento se sitúe en el ámbito de la dispersión y, digámoslo de una vez, del consumismo. Lo mínimo que se nos puede pedir es coherencia, porque la coherencia indica una actitud inteligente.

Espíritu deportivo: Dar por supuesto que todo nos ha de salir bien es una ingenuidad. La realidad nos dice que unas cosas salen bien y otras mal. Por eso perder la paz como si sucediera algo extraordinario porque no se ha logrado, no tiene sentido, ya que los servicios son extremadamente complejos, muchos de ellos escapan a nuestro control. Aceptar con espíritu deportivo e incluso con elegancia humana éstos, supone quitar mucho dramatismo a nuestra existencia. Pensar que la vida es de una forma distinta a la que en realidad es, constituye un obstáculo serio para adentrarse en el camino de la felicidad. Los hombres no somos dioses, de ahí que la imperfección nos sea connatural, por eso hay que aprender a convivir con ella en una actitud de humildad existencial. No es obligatorio ser el mejor, ni el más *perfecto*. Renunciar al *perfeccionismo* ya es un acto de humildad en sí mismo encomiable.

Resumen

Todo se puede aprender, lo más importante para que este aprendizaje se produzca es convencerse de su utilidad. Como hemos visto en las páginas anteriores *es posible aprender a ser más serenos*, que lo consigamos o no dependerá del valor que concedamos a la *serenidad* y a los frutos que se derivan de ella. Lo que desde luego no es aconsejable es dejarse llevar por el estado de ánimo, porque éste no tiene la entidad necesaria para dirigir nuestra conducta. Por eso frente a la vulnerabilidad del ánimo habrá que acudir a convencimientos más fuertes. Reconocer el *respeto* que le debemos a cada persona y valorar la *paz* por encima de otros intereses, son dos actitudes que nos ponen en condiciones óptimas para tener *serenidad*. Saber que en ocasiones nos equivocamos pondrá un punto de desconfianza a nuestros enjuiciamientos, que pueden ser precipitados.

En los servicios difíciles es importante valorar lo que se hace con el tiempo propio. Las personas que se mantienen calmas acostumbran a “tomarse su tiempo”; es decir, se adueñan del mismo y lo usan en forma provechosa para su cuerpo y su mente. Esta actitud facilita el pensamiento, una herramienta muy importante en la emergencia, mucho más saludable que las prisas.

Por último, tener siempre en cuenta que la vida está llena de contrariedades. Cuando lleguen estaremos preparados para no desconcertarnos, no perder la *serenidad*. Quien ante el dolor, el sufrimiento o la adversidad se mantiene sereno manifiesta grandeza de espíritu. *La serenidad es la patria de los fuertes*. La persona que no controla su estado de ánimo y la intranquilidad le altera con frecuencia, siempre puede salir de esa situación si se lo propone, porque nadie está condenado a equivocación perpetua.



**ASOCIACIÓN DE SANITARIOS
DE BOMBEROS DE ESPAÑA**