



# **LA SERENIDAD EN LA EMERGENCIA SANITARIA**

Manolo Marín

# INTRODUCCIÓN

- En la emergencia el comportamiento del ser humano es esencial.
- Su experiencia y adiestramiento son muy importantes.
- Los hombres somos capaces de analizar nuestras reacciones, lo que esta sucediendo, los peligros externos y nuestras amenazas internas.

# INTRODUCCIÓN

- La existencia de las emociones, su intensidad y duración, hacen que nuestra conducta en una situación límite puedan ser inadecuadas.

# INTRODUCCIÓN

- Las situaciones más comunes son:
  - Miedo.
  - Ansiedad.
  - Angustia.
  - Pánico.

# INTRODUCCIÓN

- Como reaccionemos en una situación crítica dependerá de la siguientes variables:
  1. Tipo de emergencia.
  2. Gravedad del siniestro.
  3. Conocimiento del lugar.
  4. Grado de entrenamiento.
  5. Presencia de personas a socorrer.
  6. Experiencia anterior.
  7. Existencia de peligros sobreañadidos.
  8. Características individuales: edad, sexo.

# INTRODUCCIÓN

- Los comportamientos inadecuados, en una situación crítica son:
  1. De **commoción**, inhibición, estupor: la persona está inundada de emociones y estímulos y se ve incapaz de reaccionar ante la situación. Se queda como paralizada.

# INTRODUCCIÓN

- De agitación: la persona sufre tal excitación que su sistema nervioso se "dispara", con las reacciones fisiológicas y cognitivas, de forma que es difícil controlarse.

# INTRODUCCIÓN

- Cuando estamos en una situación límite, el autocontrol, es fundamental para poder dirigir la emergencia.

# INTRODUCCIÓN

- El objetivo a nivel personal dependerá de:
  - La formación:
    - Sobre los riesgos más frecuentes.
    - Medidas preventivas a tener en cuenta:
      - De autoprotección.
      - Del plan de emergencia, etc.
    - Planes de formación y adiestramiento con el fin de lograr:
      - Automatización de las conductas.
      - Control de las emociones.



# INTRODUCCIÓN

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

# ¿ QUE ES SERENIDAD ?

- Según el diccionario de la Real Academia Española se dice de una persona serena como: **apacible, dulce en el trato, sosegada, sin turbación física o moral.**

# ¿ QUE ES SERENIDAD ?

- La serenidad es una sensación de bienestar que nos permite ver las cosas que suceden a nuestro alrededor desde un lado positivo.
- Las personas serenas logran pensar antes de decidir.
- Los serenos piensan que en algún momento, podrán, superar los problemas de esa emergencia.

Manolo Marín

# ¿ QUE ES SERENIDAD ?

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

# NECESIDAD DE LA SERENIDAD

- El mundo de la emergencia nos sitúa al límite de nuestra personalidad y de nuestras habilidades.

# NECESIDAD DE LA SERENIDAD

- La emergencia causa
  - Precipitación.
  - Intranquilidad.
  - Inquietud.
  - Preocupación.

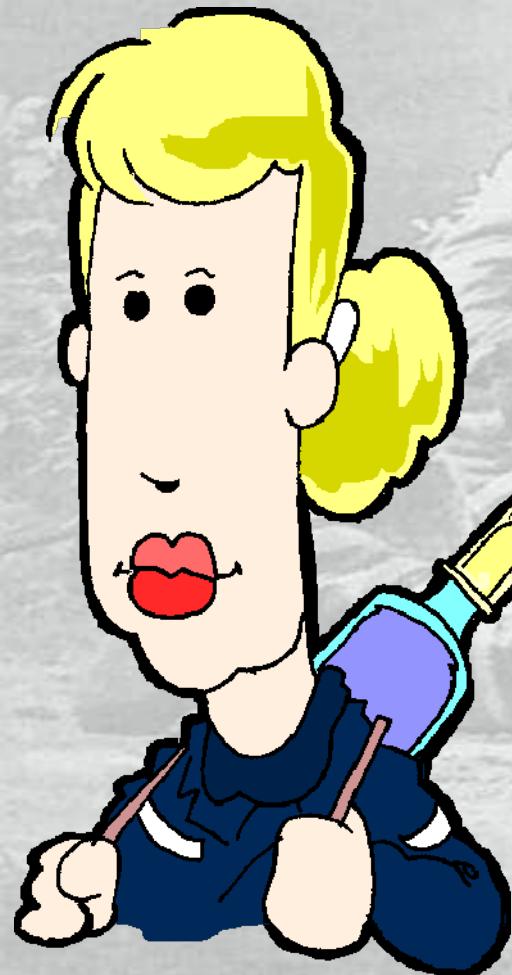
# NECESIDAD DE LA SERENIDAD

- Necesitamos tener un «corazón sosegado», reconfortado, abrigado en pensamientos positivos, de nada sirve situarnos en la vanguardia de la técnica y de la ciencia si no podemos emplearla.



# PREDISPOSICIÓN DEL ANIMO

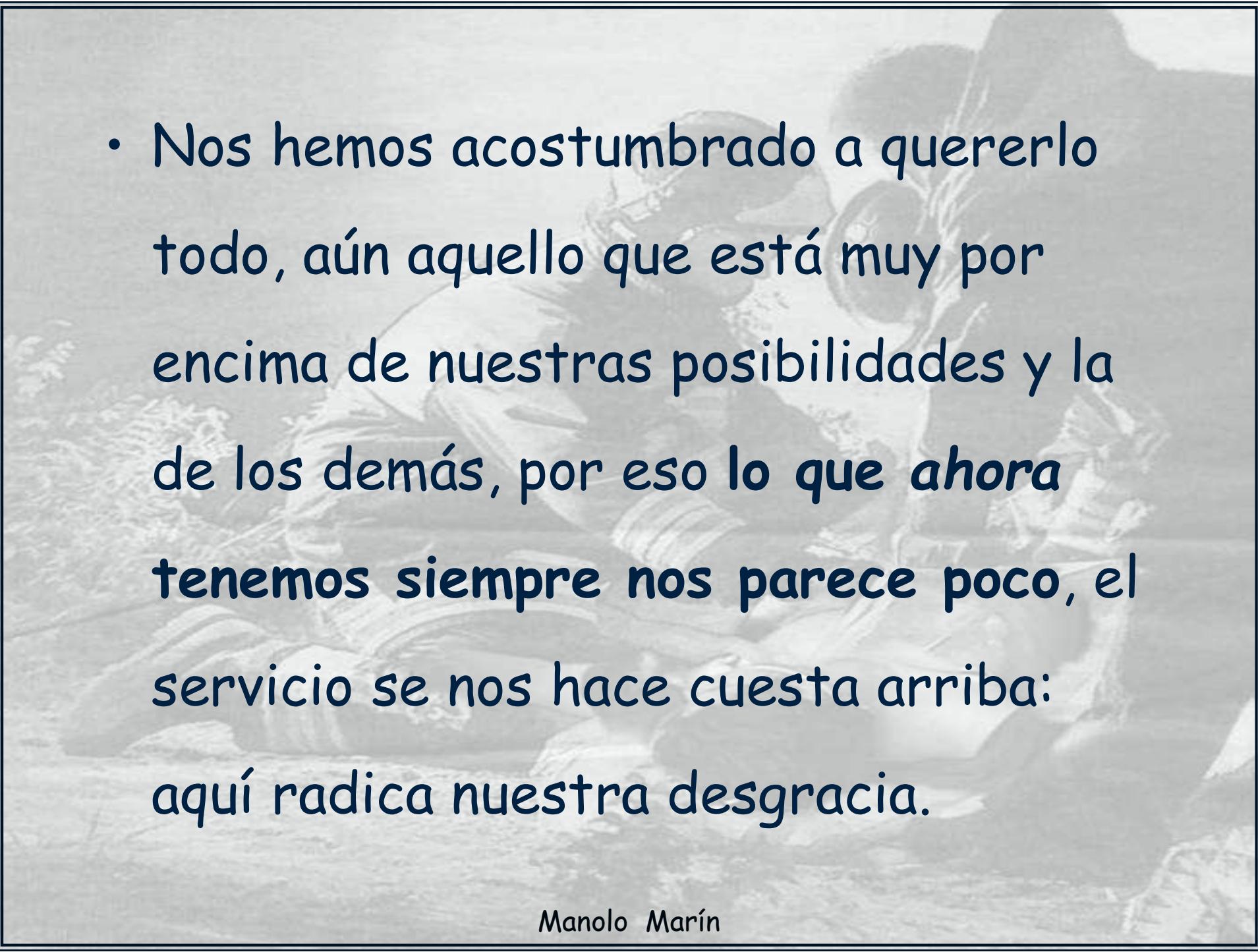
Manolo Marín



• La serenidad hay que conquistarla, no nos viene dada. Se equivoca quien quiere disfrutar de paz interior y no pone los medios para conseguirla.

Manolo Marín

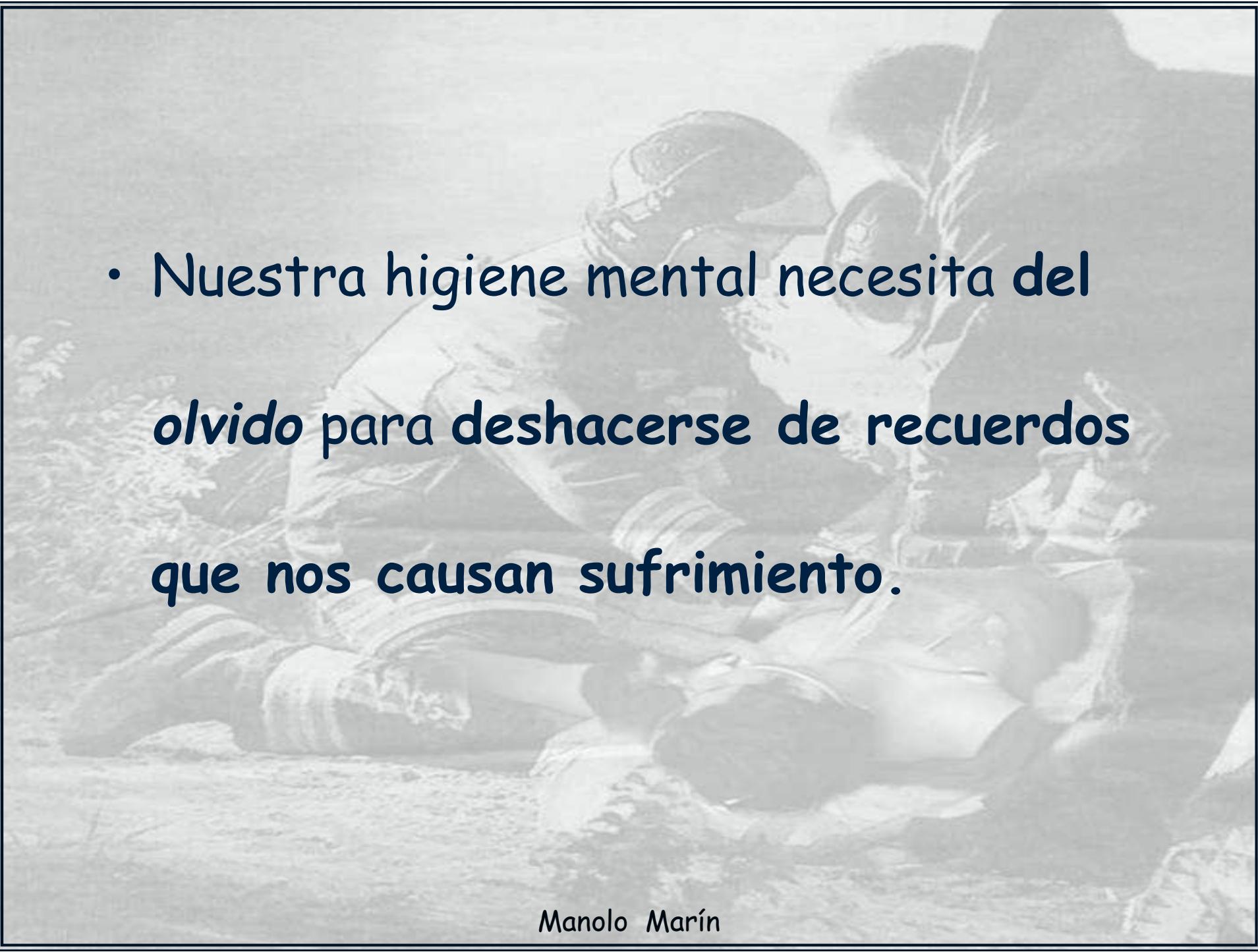
- Uno de los secretos para alcanzar una mayor serenidad es *vivir con intensidad el instante presente* (este servicio en concreto). Esta serenidad depende más del empeño personal que de acontecimientos favorables.



- 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.

- Imágenes, palabras y hechos nos hacen sufrir, y ese dolor puede terminar por dejarnos exhaustos, fuera de control.
  - Es distinto:
    - Ver que mirar.
    - Oír que escuchar.
    - Tocar que sentir.



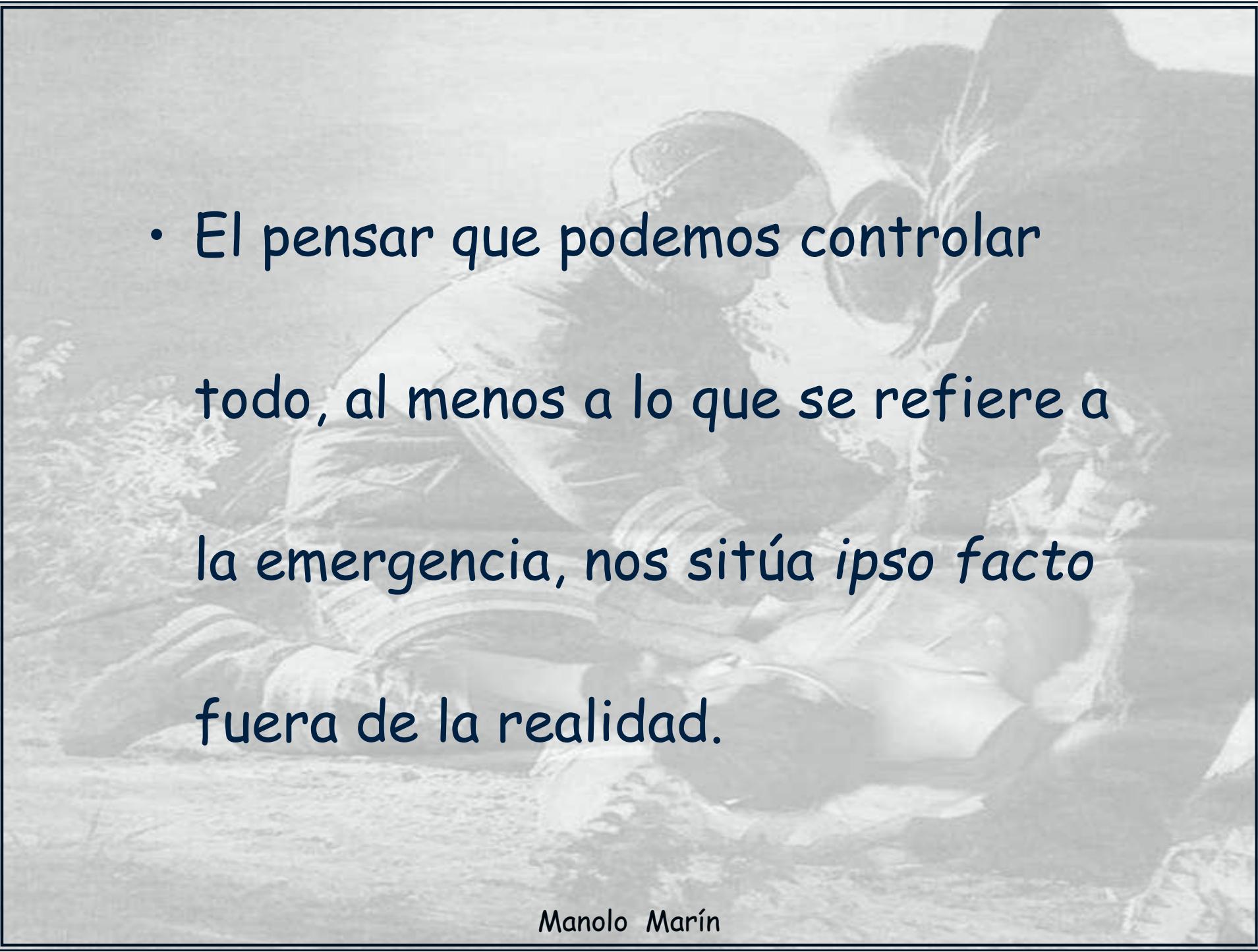
- Nuestra higiene mental necesita del  
*olvido* para deshacerse de recuerdos  
que nos causan sufrimiento.

Manolo Marín

- El mal humor no justifica nunca una mala actuación profesional.
- Y menos aún puede ser causa de perder la serenidad.
- Lo primero que se impone es reconocerlo.
- El mal humor, aunque sea a unos niveles bajos, frustra, negativiza.

- Es bueno conocer qué cosas ponen de mal humor a los que nos rodean, para procurar evitarlas.
- Es importante no trasladar el mal humor a los demás.

- El saber 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.
- Las discusiones son de muy poca utilidad.



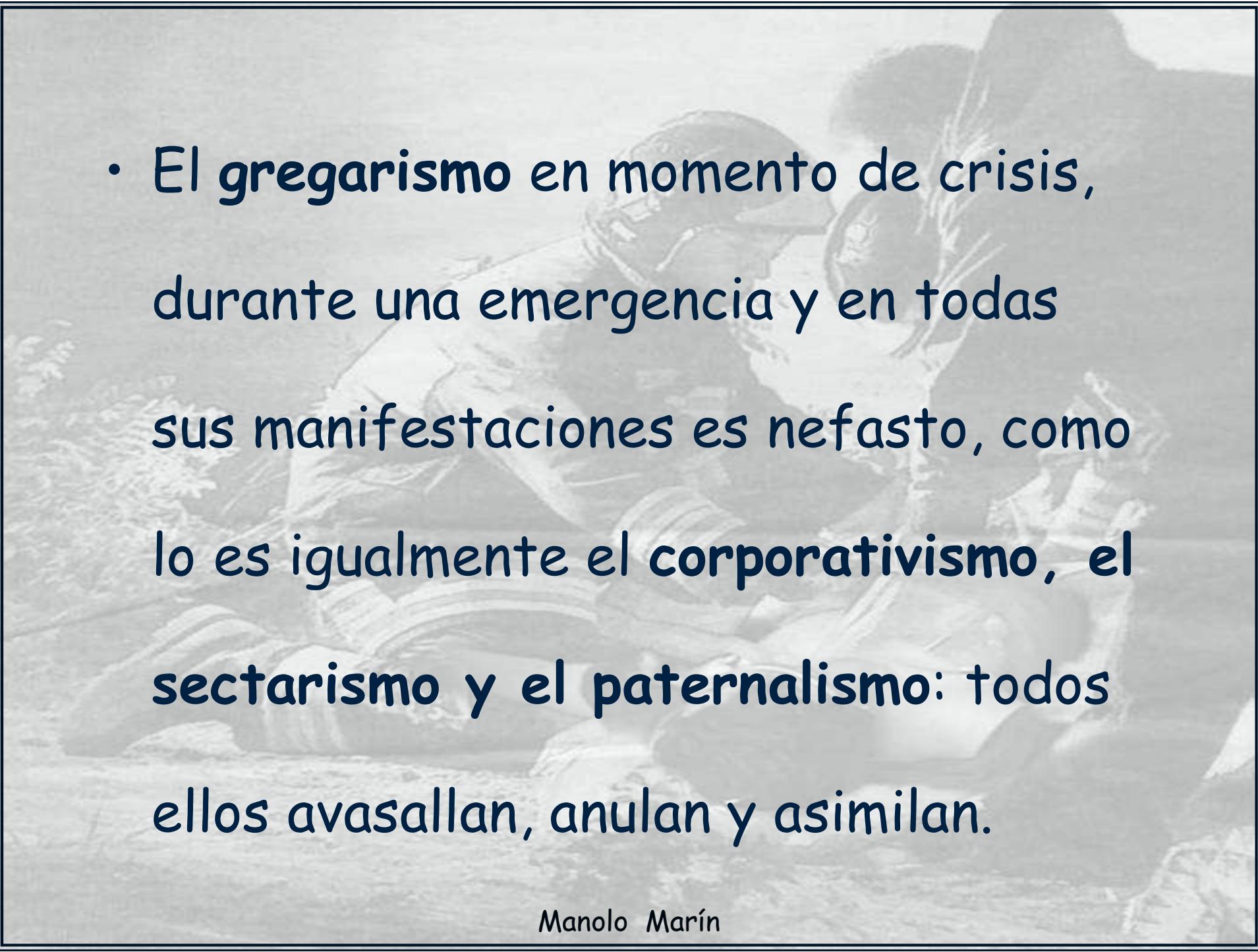
- El pensar que podemos controlar todo, al menos a lo que se refiere a la emergencia, nos sitúa *ipso facto* fuera de la realidad.

- 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.
- **Para no tropezar con ellas una y otra vez** sería una torpeza, causa de sufrimiento a los pacientes y a los compañeros.

- Nadie es perfecto, ni tiene el temple necesario para afrontar con éxito todas las situaciones.
- También el autocontrol tiene un techo.
- El superhombre, la supermujer, no existen.

- Saber esperar es muestra de madurez.
- Actualmente se valora lo inmediato.
  - La velocidad, la rapidez y eficacia son valores incuestionables.
- Estamos acostumbrados al aquí y ahora, y la demora nos traumatiza.

- Perder la paciencia o lo que es lo mismo, mostrarse impaciente, es una muestra de falta de autocontrol.
- Cuando surgen las dificultades en el servicio ahí es donde se demuestra el temple de una persona.



- El gregarismo en momento de crisis, durante una emergencia y en todas sus manifestaciones es nefasto, como lo es igualmente el corporativismo, el sectarismo y el paternalismo: todos ellos avasallan, anulan y asimilan.

- El afán de superación tiene un límite y éste está en lo que no se puede cambiar.
- *Atenerse a la realidad* es 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.

- 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, es mejor posponer un juicio y cuando sea imprescindible darlo.
- A si evitamos crear un clima de división y de enfrentamiento.
- *Callar, comprender y disculpar*, son verbos que aglutan.

# LA COMUNICACIÓN VERBAL COMO LLAVE HACIA LA SERENIDAD

- La palabra es bálsamo, gozo, compañía, y cariño, y sólo, debería ser eso.
- En ocasiones nos tenemos que esforzar para no perder la *serenidad ante lo que estamos escuchando*.

# LA COMUNICACIÓN VERBAL COMO LLAVE HACIA LA SERENIDAD

- 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.

# LA COMUNICACIÓN VERBAL COMO LLAVE HACIA LA SERENIDAD

- *El respeto hacia los demás*
  - Las bromas son divertidas hasta que dejan de serlo.
  - El buen humor es necesario en ocasiones para dinamizar una charla que decae, pero no debe convertirse en su trama argumental.

Manolo Marín

# LA COMUNICACIÓN VERBAL COMO LLAVE HACIA LA SERENIDAD

- *La 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.

# LA COMUNICACIÓN VERBAL COMO LLAVE HACIA LA SERENIDAD

- *La comunicación verbal*
  - Chillar a alguien es una falta de educación, de respeto y 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.

Manolo Marín

# LA COMUNICACIÓN VERBAL COMO LLAVE HACIA LA SERENIDAD

- *La comunicación verbal*
  - Oportuno ha de ser el tono de voz, oportuna la palabra y oportuno el momento.
  - Un mismo mensaje dicho de una forma u otra produce reacciones diferentes.



# **COMO ENCONTRAR LA SERENIDAD**

Manolo Marín

# COMO ENCONTRAR LA SERENIDAD

- La sociedad nos somete a una frivolidad de acontecimientos que nos va produciendo sensación de vacío, una especie de mareo existencial.

# COMO ENCONTRAR LA SERENIDAD

- Para no distraernos tenemos que desconectarnos un poco del mundo exterior:
  - Seria muy triste el que no tuviéramos nada que decirnos y asociáramos estos momentos al hastío o al aburrimiento.

# ENCONTRAR LA SERENIDAD

- *Nuestros apoyos.*
- *Controlar nuestro tiempo.*
- *Buscar la sencillez.*
- *Descomplicarse.*
- *Cuidar nuestra presencia.*
- *Buscar el silencio interior.*

Manolo Marín

# ENCONTRAR LA SERENIDAD

- *Tendencias positivas.*
- *Paciencia.*
- *Los hábitos buenos.*
- *Organización.*
- *Buscar lo bueno.*
- *Buscar la tranquilidad.*
- *Espíritu deportivo.*

- *Nuestros apoyos:*
  - 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.
  - Todos tenemos un *punto de genialidad* que deberíamos conocer y desarrollarlo.

Manolo Marín

- *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 si lo marca).
  - Las prisas no están en función de la cantidad de cosas a realizar, sino de las personas que tienen que hacerlas.

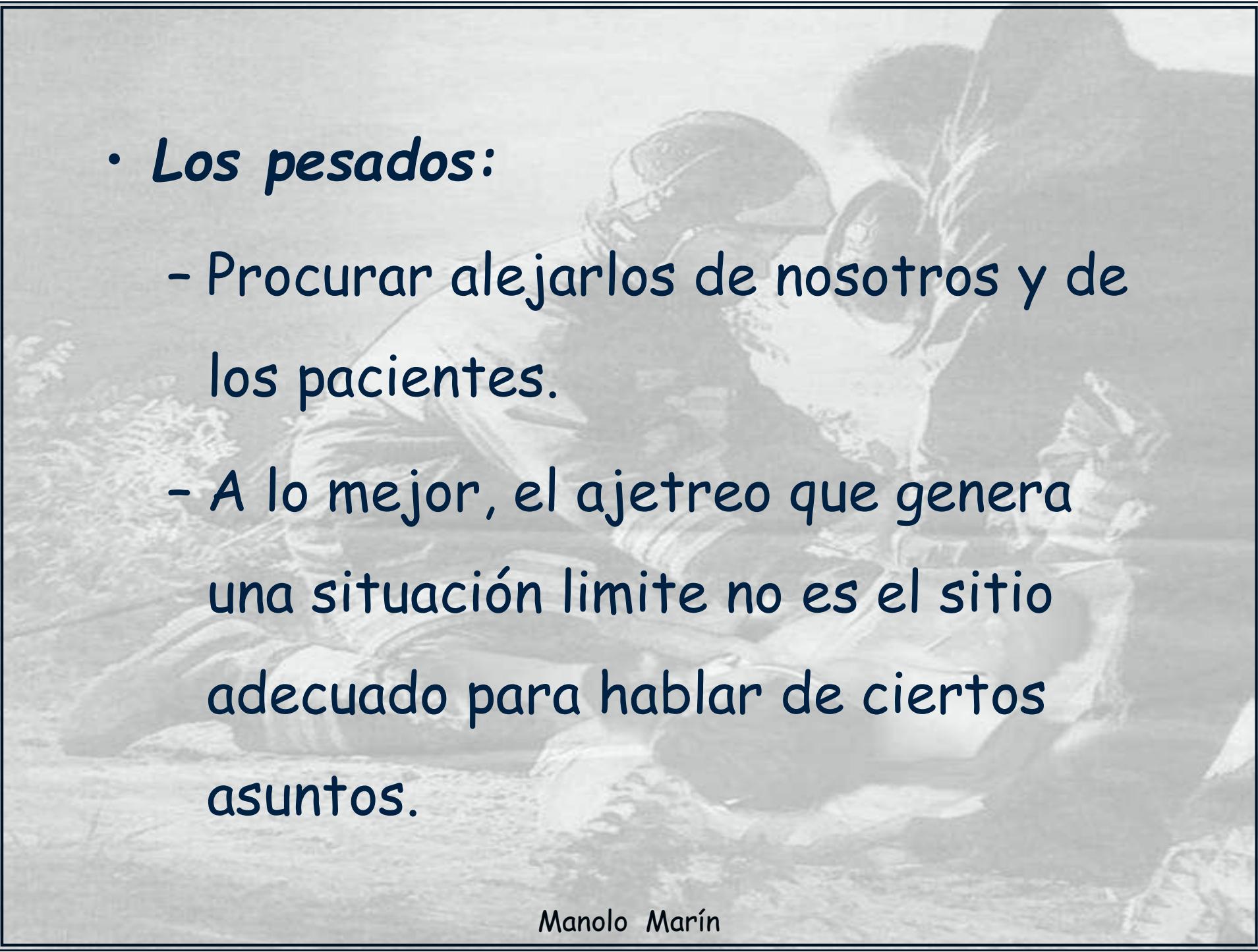
- *Controlar nuestro tiempo:*
  - Los profesionales de la emergencia siempre vamos con prisas y esto impide una mínima planificación que necesita todo servicio.
  - Nada mejor para la serenidad que eliminar de nuestra cabeza el aturdimiento y el atolondramiento que las prisas provoca.

- *Controlar nuestro tiempo:*
  - Todos procuramos controlar nuestros nervios para no transmitírselos a los demás, porque la alteración de nuestro estado de ánimo se transmite a todo el equipo.

- *Buscar la sencillez:*
  - El complicar las cosas, fomenta el nerviosismo.
  - Parece que si uno no tiene aspecto de diligente está de sobra en el servicio.

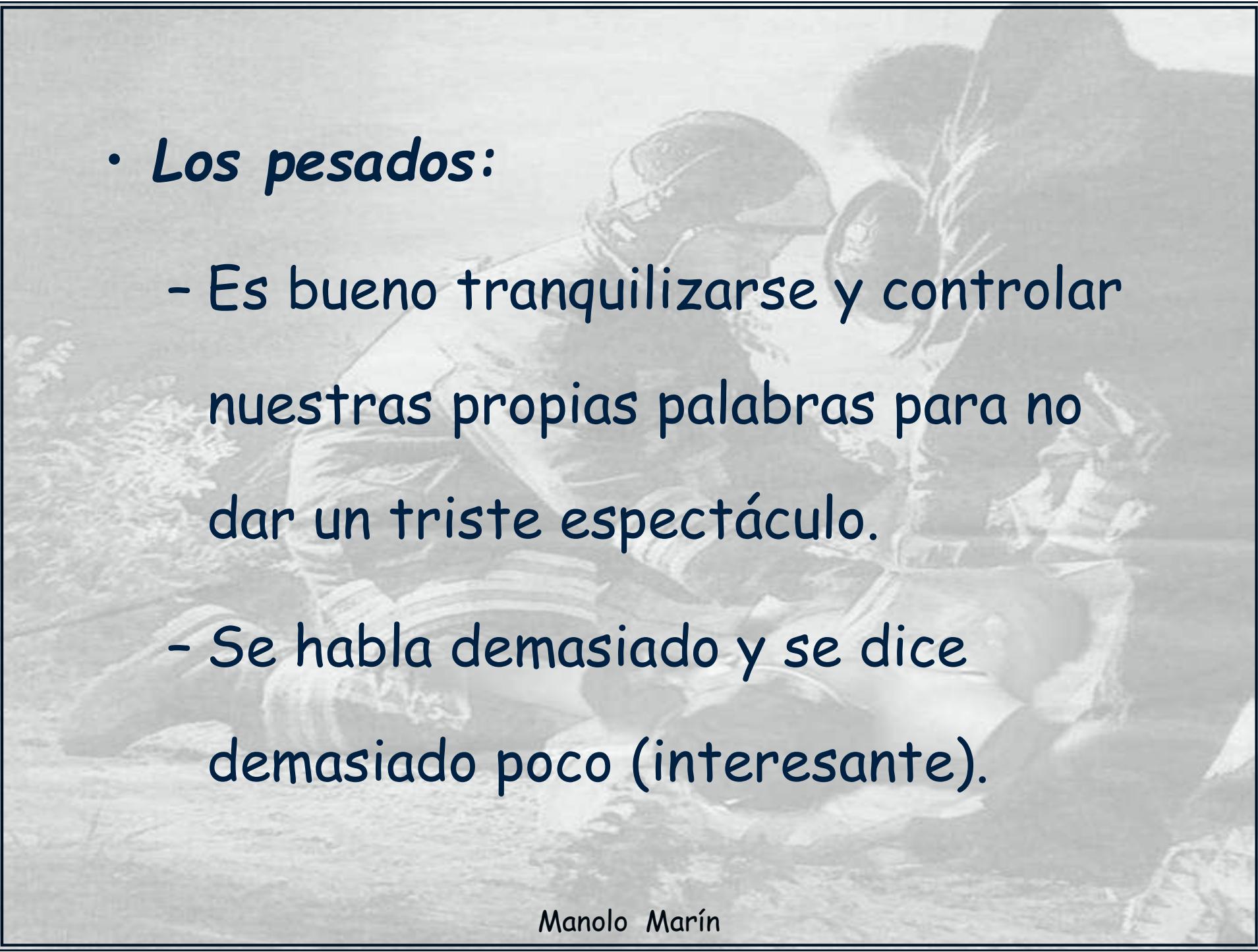
- *Buscar la sencillez:*
  - Podemos perder la serenidad con frecuencia en acciones que no son necesarias.

- *Buscar la sencillez:*
  - La sencillez en nuestro trabajo es consecuencia de una actitud inteligente que evita los errores, omite lo superfluo, ignora lo irrelevante.



- *Los pesados:*

- Procurar alejarlos de nosotros y de los pacientes.
- A lo mejor, el ajetreo que genera una situación límite no es el sitio adecuado para hablar de ciertos asuntos.



- *Los pesados:*

- Es bueno tranquilizarse y controlar nuestras propias palabras para no dar un triste espectáculo.
- Se habla demasiado y se dice demasiado poco (interesante).

- *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.

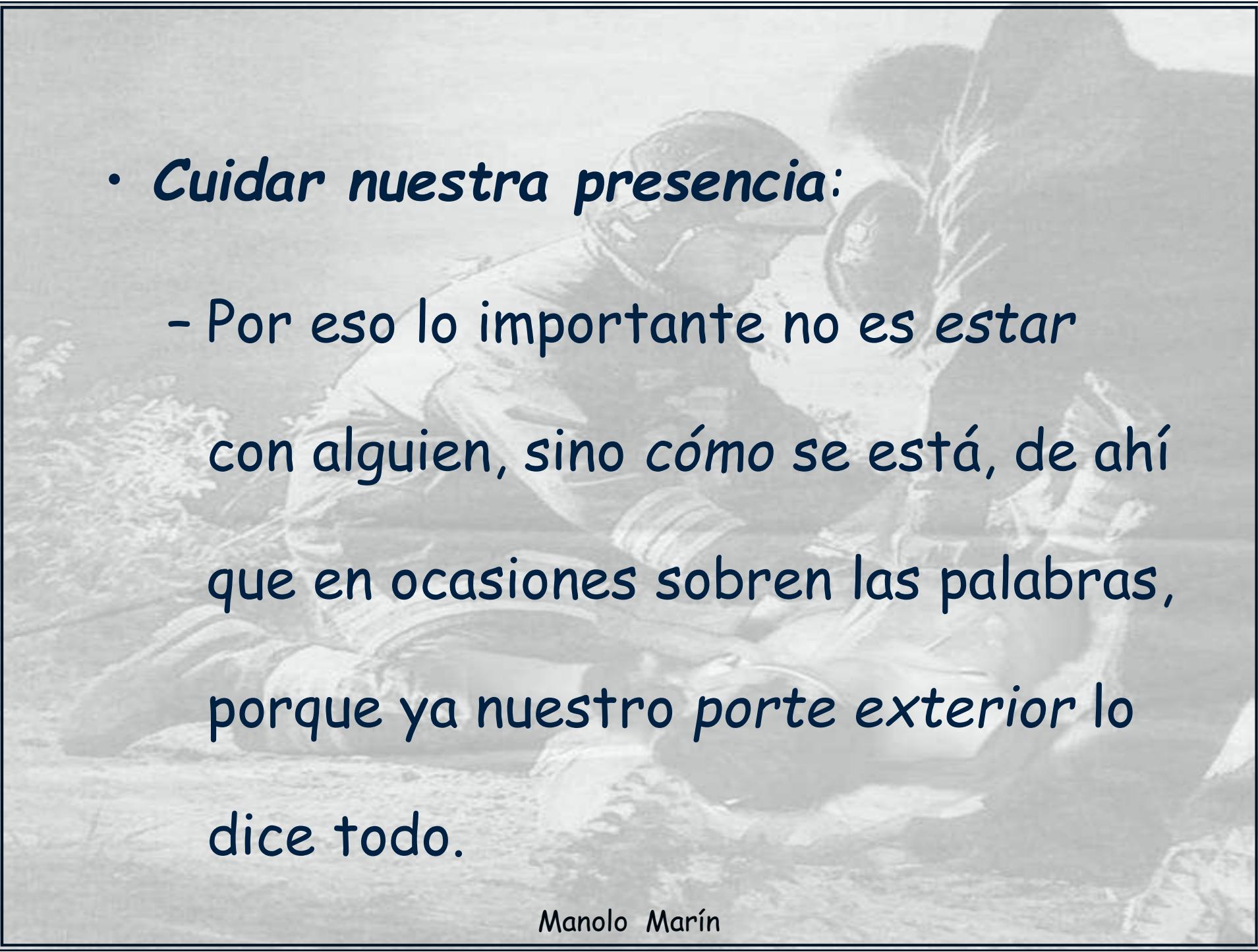


- **Descomplicarse:**
  - Evitar situaciones incómodas nos puede apartar de sufrimientos innecesarios.

- *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.

- *Cuidar nuestra 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.**

Manolo Marín



- *Cuidar nuestra presencia:*

- 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.

- *Cuidar nuestra presencia:*
  - 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.

Manolo Marín

- *Cuidar nuestra presencia:*
  - 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.

- *Cuidar nuestra presencia:*
  - 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.

- *Buscar el silencio interior:*

- Generalmente la contemplación de la situación es más fecunda, nos ayuda a mantenernos serenos y a no perdernos en un activismo exacerbado.

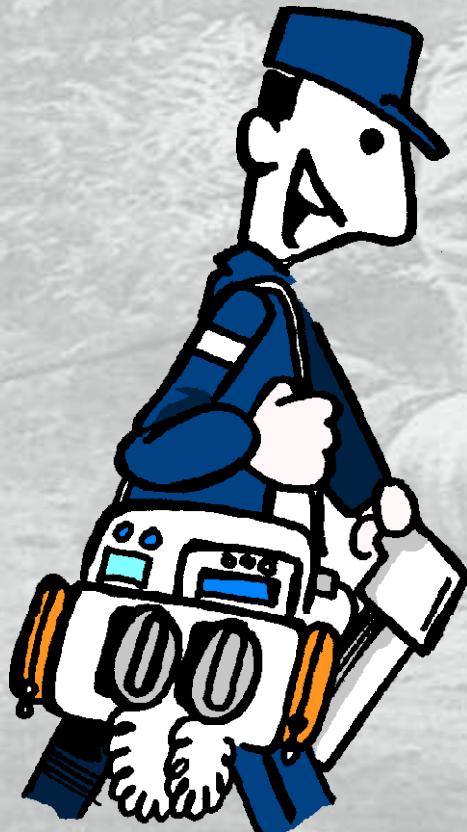
- *Buscar el silencio interior:*
  - El reflexionar un instante nos reconduce a nuestro interior para disponer de actitudes más analizadas y valoradas.
  - Para que el espíritu se serene en la emergencia es necesario que en nuestro entorno reine el silencio físico y la tranquilidad de espíritu.

- *Buscar el silencio interior:*
  - 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.

- *Buscar el silencio interior:*
  - Cuando la situación es critica, 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.

- *Buscar el silencio interior:*
  - Entre entorno y persona se da una continuidad, sólo hasta cierto punto podemos sustraernos a lo que nos es cercano.
  - Hay que buscar el *silencio interior* porque es el comienzo más adecuado para alcanzar la serenidad.
  - 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.



- *Tendencias positivas:*
  - En todos los servicios ocurren cosas que enseñan. Y nos tenemos que dar cuenta de ellas para valorarlas y agradecerlas.

- *Tendencias positivas:*
  - Siempre hay aspectos negativos. Por eso hay que traer a nuestra mente **pensamientos positivos** que aumenten nuestra autoestima y nos hagan ver lo positivo de esa emergencia.
  - 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.
- Las prisas no justifican ciertas actitudes.
- Las actitudes exigentes e intransigentes con dificultad son compatibles con un ánimo sereno. Hay que tener confianza en los demás.

- *Paciencia:*
  - Quien no sabe esperar atropella a los demás, a los que presuntamente considera incompetentes, ineficaces e irresponsables.

- *Paciencia:*
  - 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.

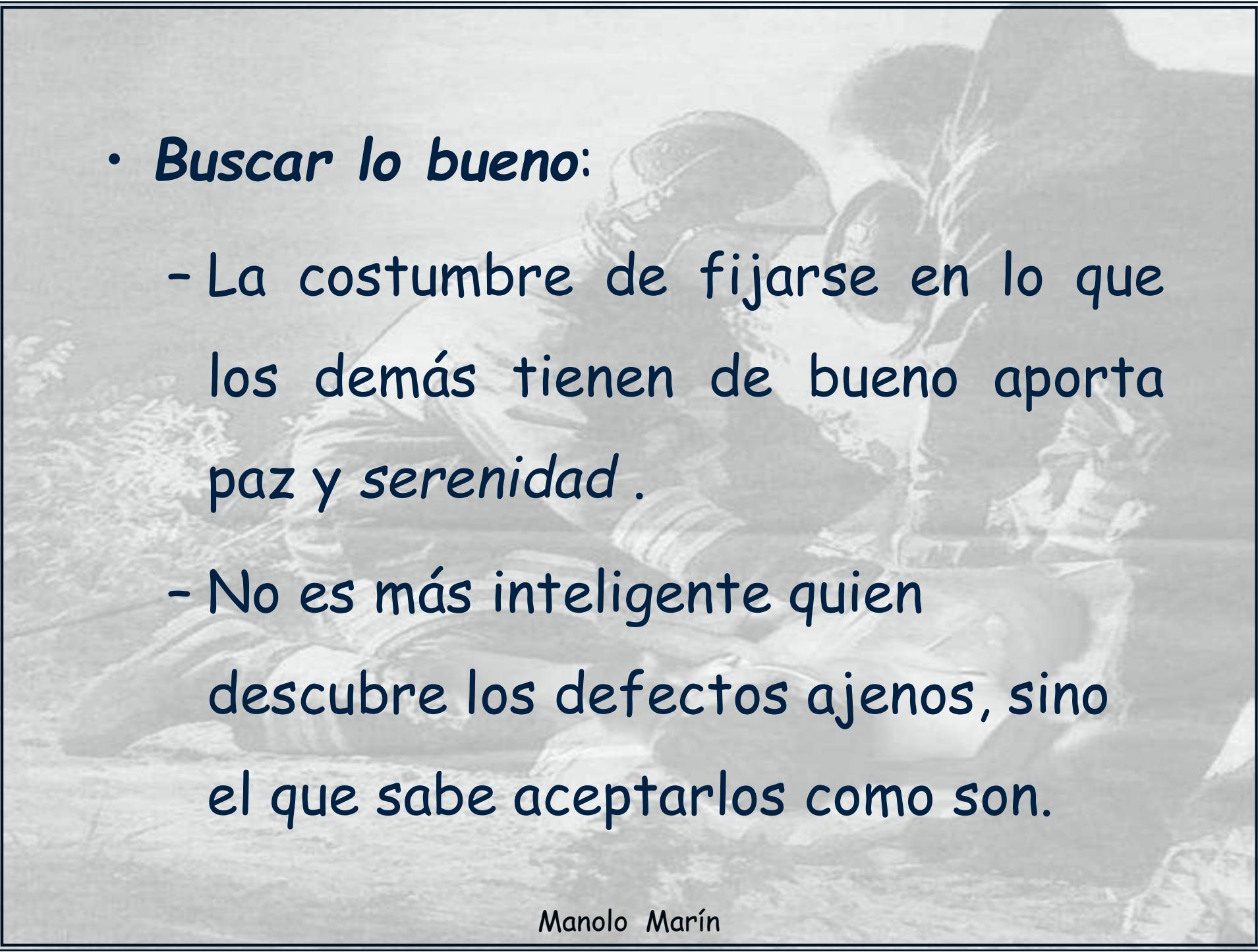
- *Los hábitos buenos:*
  - Una vida metódica propicia grandes beneficios a quien la vive, transmite serenidad.
  - *El orden, la paz, la armonía y la serenidad* son las cuatro dimensiones de la felicidad, a la que se llega poco a poco valorando y cuidando las cosas pequeñas.

- *Los hábitos buenos:*
  - Las pequeñas costumbres diarias hacen que nos reconozcamos en el momento critico, porque siempre hay un antes y un después de cada costumbre.

- *Los hábitos buenos:*
  - No se trata, como es lógico, de cuadricular los servicios pero sí de impedir la anarquía.
  - Además, sometiéndose a una determinada disciplina (también de hábito) es como se consiguen resultados impensables.

- *Organización:*
  - El orden de alguna forma llama al orden.
  - Intentar alcanzar la serenidad en un ambiente de desorden entraña muchas dificultades, porque el mismo desorden provoca situaciones que nos alteran.
  - Siempre es bueno facilitar las cosas y si estas están ordenadas mejor.

- *Organización:*
  - Primero, la búsqueda de nuestro orden material poniendo claridad y elegancia en lo que nos rodea.
  - Segundo, orden en las ideas, para tener como se dice hoy una cabeza bien amueblada, también deben estar ordenadas en función de los valores que consideremos más importantes.



- *Buscar lo bueno:*

- La costumbre de fijarse en lo que los demás tienen de bueno aporta paz y serenidad .
- No es más inteligente quien descubre los defectos ajenos, sino el que sabe aceptarlos como son.

- *Buscar la tranquilidad:*
  - Cuando notemos que nuestra actitud se acelera, es el momento de parar unos segundos y pensar en lo que ocurre 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.

- *Buscar la tranquilidad:*
  - Se aprovecha más el tiempo y se es más eficaz no cuando más se corre, sino cuando se sabe perfectamente lo que se tiene que hacer.
  - Los nervios no son buenos para nada, y menos para permanecer serenos.
  - Para transmitir paz, tranquilidad y serenidad, es bueno pensar 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 humanidad:*

- La 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.

- *Espíritu deportivo:*

- La realidad nos dice que unas cosas salen bien y otras mal.
- Perder la paz porque no se ha logrado uno de los objetivos, no tiene sentido, ya que los servicios son extremadamente complejos.
- Aceptar con espíritu deportivo e incluso con elegancia humana éstos, supone quitar mucho dramatismo a nuestra existencia.

- *Espíritu deportivo:*
  - Los hombres no somos dioses, de ahí que la imperfección nos sea connatural, por eso hay que aprender a convivir con ella.
  - No es obligatorio ser el mejor, ni el más perfecto.

# RESUMEN

- Todo se puede aprender y es posible aprender a ser más serenos, lo más importante convencerse de su utilidad.
- Saber que en ocasiones nos equivocamos pondrá un punto de desconfianza a nuestros enjuiciamientos, que pueden ser precipitados.

Manolo Marín



# RESUMEN

- En los servicios difíciles es importante valorar lo que se hace con el tiempo propio.
- Las personas que se mantienen tranquilas acostumbran a “tomarse su tiempo”; es decir, se adueñan del mismo esto facilita el pensamiento, una herramienta muy importante en la emergencia, mucho más saludable que las prisas.

# RESUMEN

- 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.**

Manolo Marín

# GRACIAS



Manolo Marín