

Introducción

Ninguna persona es capaz de entender completamente el dolor y la confusión que un individuo puede sentir como resultado de sobrevivir a un desastre, ya sea producido por el ser humano o por la naturaleza.

El propósito de este manual es ayudar a entender algunas reacciones que pueden generarse a raíz de una vivencia de este tipo, y ser una guía de ayuda para contribuir a la disminución de esas reacciones y la prevención de otras que puedan aparecer en el futuro.

Esta guía fue inspirada por la experiencia de acompañamiento a personas residentes en contextos propensos a sufrir cualquier tipo de desastre de forma periódica. Esas personas, con el permanente estrés psicosocial producto de la marginación y la injusticia de un sistema, que debería ser más humano para evitar las pérdidas y el sufrimiento de quienes día a día lo enfrentan, han expresado la necesidad de una información y atención consistente, que les ayude a autoliberarse de los efectos provocados en su psiquismo.

Situaciones de desastre pueden dejar a las personas con el sentimiento de la pérdida eterna, inutilidad, depresión, y generar así actitudes de derrota permanente, que se repiten de generación en generación y producen una vulnerabilidad psicosocial heredada.



Definición de desastre

Los desastres son eventos extraordinarios que originan destrucción considerable de bienes materiales, y pueden provocar muerte, lesiones físicas y sufrimiento humano.

Pueden ser causados por el ser humano (incendios, conflictos bélicos, disturbios civiles, actos terroristas, contaminación química) o por la naturaleza (inundaciones, terremotos, tornados, huracanes). Muchos de los considerados "desastres naturales" son en realidad ocasionados por la acción destructora del hombre sobre la naturaleza.

Los desastres son considerados como parte de un grupo más amplio de situaciones de estrés colectivo, que surgen cuando muchos miembros de un sistema social no reciben las condiciones de vida que esperan en dicho sistema. Tal estrés colectivo puede provenir de fuentes externas al sistema o de este mismo.

A partir de esta consideración, la intervención debe tomar en cuenta las tres fases del desastre:

■ Fase de **preimpacto**

Abarca etapas que preceden al desastre mismo, incluidas las de amenaza y advertencia, donde las tareas deben encaminarse hacia la prevención de daños mayores a la población

■ Fase de **impacto**

Comprende el período en que la comunidad se ve afectada por el desastre y el período subsecuente, en que se organizan las actividades de ayuda. El miedo es la emoción predominante, el pánico solo se presenta cuando el escape es imposible. Surgen también las conductas altruistas donde las personas actúan en forma heroica para salvarse a sí mismas y a otros.

■ Fase de **postimpacto**

La tercera fase es la de postimpacto, que comienza varias semanas después de ocurrido el desastre, y suele incluir las actividades continuadas de ayuda, así como la evaluación de los tipos de problemas que experimentan los individuos. Esta fase puede prolongarse durante el resto de la vida de los afectados; en ella surgen los problemas personales a largo plazo, caracterizados por apatía o desgano, depresión y ansiedad crónicas.

Intervención en crisis en casos de desastres

1. ¿Qué es una crisis?

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización en una persona. Se caracteriza, principalmente, por la *incapacidad* para enfrentar una situación, utilizando los métodos que ya se conocen para resolver problemas.

Podemos mencionar los siguientes aspectos importantes que contemplamos al definir una crisis:

- Hay un suceso precipitante (es decir, un suceso que causa la crisis).
- Es una situación imprevista.
- Hay pérdida del equilibrio emocional (de la forma acostumbrada de sentir y de expresar lo que se siente).
- Causa sufrimiento (dolor, tristeza, terror, inseguridad, enojo, rabia, impotencia...)
- Genera cambios: la crisis puede ser un peligro y desencadenar en enfermedad, pero también puede ser una oportunidad para crecer y aprender.
- Es temporal: después se recupera nuevamente el equilibrio.
- Las formas habituales en que el individuo resuelve sus problemas no funcionan en esta situación.

No solo situaciones desagradables generan crisis (por ejemplo: muerte de un ser querido, desastres naturales, guerra...), sino que también hechos agradables y hasta deseables (por ejemplo: un matrimonio, el nacimiento de un/a hijo/a) pueden provocar una crisis, ya que implican cambios para los cuales quizá no estamos preparados (o creemos que no lo estamos). Así, no todas las crisis son indeseables, algunas son necesarias para el desarrollo del ser humano.

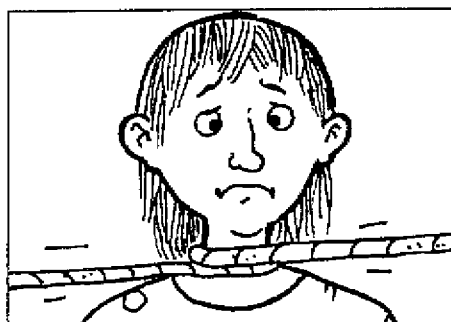
Elaborado por Lic. Iliana Paniagua, departamento de Psicología de la UCA.

El estado de crisis es un proceso en el que la persona atraviesa por diferentes etapas, las cuales podemos describir como sigue:

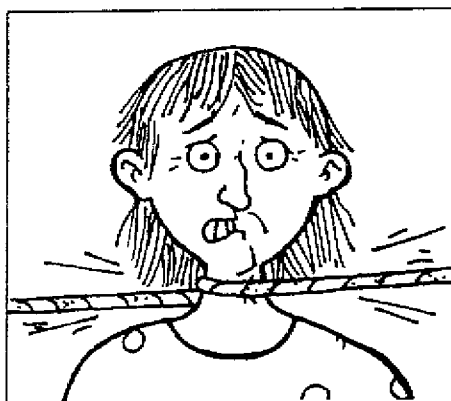
- ▶ Al principio, la tensión se eleva debido al impacto que causa el suceso ocurrido; al mismo tiempo, el suceso provoca que el individuo ponga a trabajar sus habituales formas de solucionar problemas.



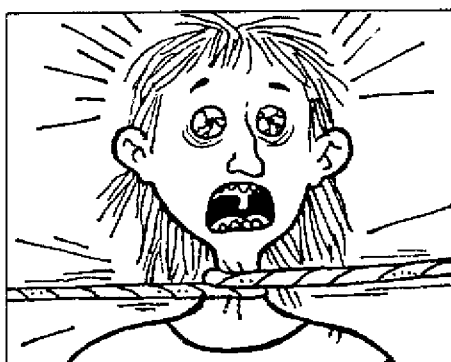
- ▶ Estas formas habituales para la solución de problemas no funcionan. Este fracaso, sumado al impacto del suceso, hace que la tensión aumente y que surjan sentimientos de trastorno y de ineficiencia.



- ▶ La tensión sigue creciendo. Esto provoca que el individuo busque otras formas para la resolución de problemas. En este momento, la crisis puede tomar diferentes caminos: que disminuya la amenaza externa, que haya éxito en las nuevas formas de resolver el problema, que se vuelva a plantear el problema tomando en cuenta otros aspectos o que se renuncie a metas que no son alcanzables.



- ▶ Si ninguna de las propuestas anteriores ocurre, la tensión sigue en aumento hasta el límite, y da lugar a una desorganización emocional grave.



Ante una crisis, la persona reacciona de diferentes maneras, de acuerdo a la etapa de la crisis en que se encuentre:

■ **Desorden:** la primera reacción de una persona en estado de crisis es el desorden, el cual incluye una serie de reacciones emocionales como llanto, angustia, gritos, lamentos o desmayo. En algunas personas, estas reacciones son visibles y los demás las notan; en otras, pueden no ser tan visibles. Por ejemplo, una persona puede sentir sensaciones en su cuerpo como un nudo en la garganta, vacío en el estómago, mareos, dolor de cabeza o la necesidad de llorar.

■ **Negación:** como su nombre lo indica, es una negación de lo ocurrido. La persona puede preferir no pensar en lo que ocurrió o planear actividades como si nada hubiera pasado. La negación ayuda a hacer menos fuerte el impacto del suceso.

■ **Intrusión:** en esta fase, la persona siente el impacto pleno de lo ocurrido; es invadida por abundantes ideas y sentimientos de dolor acerca del suceso. Las pesadillas e imágenes constantes sobre lo que ha pasado son comunes en esta etapa. Algunas personas no pasan por la fase de negación, sino que después del desorden pasan inmediatamente a la fase de intrusión; otros se mueven durante algún tiempo entre esta etapa y la de negación.

■ **Translaboración:** es el proceso en el que se expresan, se identifican y se exteriorizan los pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis. Algunos individuos logran hacer esto naturalmente, otras necesitan de ayuda externa.

■ **Terminación:** es la etapa final de la crisis y lleva a integrar la experiencia dentro de la vida del individuo. El suceso ha sido enfrentado, los pensamientos y sentimientos se han identificado y expresado, y la reorganización se ha dado o se está iniciando. Puede haber recuerdos que provocan tristeza y pensamientos como "esto pudo no haber pasado", pero la característica principal de la desorganización emocional ya no está.



2. ¿Qué es "intervención en crisis"?

Es el proceso que sirve para ayudar a una persona o familia a soportar un hecho traumático, de modo que haya menos consecuencias poco saludables o desorganizantes, y haya una mayor probabilidad de crecimiento.

Metas de la intervención en crisis

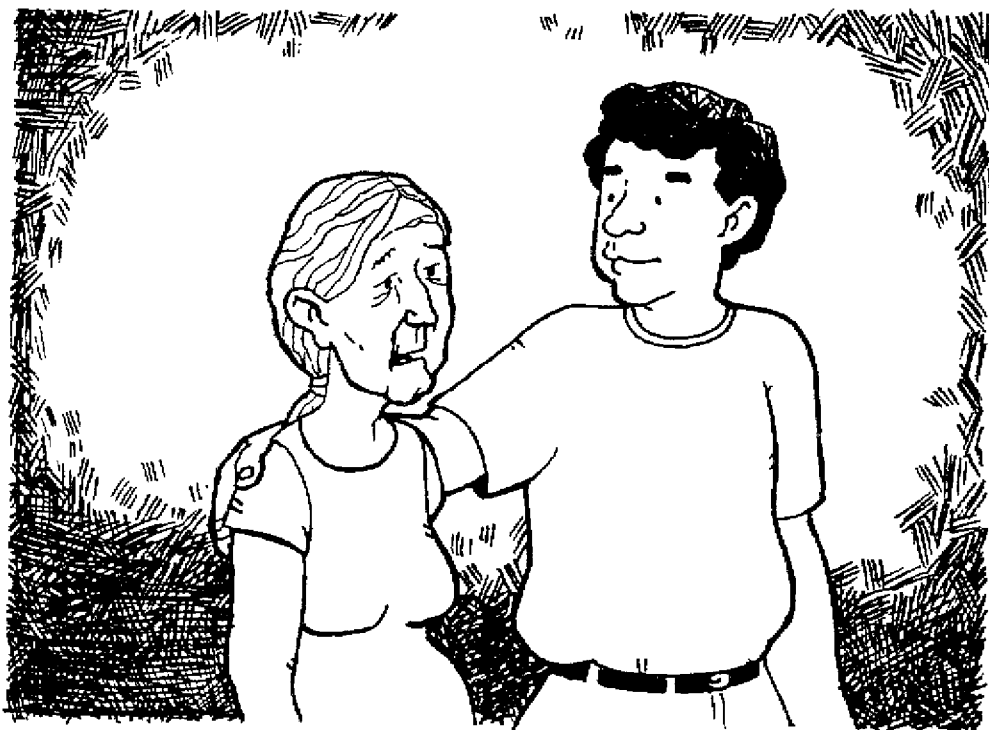
- ▶ Restablecer el equilibrio psicológico de las personas y así mejorar la capacidad de enfrentar la situación.
- ▶ Crecer y aprender debido a la crisis, integrar el incidente a la estructura de la vida y continuar con el asunto de vivir.
- ▶ Aprender nuevas formas de enfrentamiento de problemas, concebir la vida de diferente manera, a fin de poder planear nuevas direcciones para el futuro.

Submetas de la intervención en crisis

- ▶ Proporcionar apoyo: las personas no deben estar solas cuando soportan cargas muy pesadas. Consiste en permitir que la gente hable, mientras se muestra interés y cordialidad, y proporcionar un ambiente en el que los sentimientos puedan ser expresados.
- ▶ Reducir la mortalidad: salvar vidas y prevenir el daño físico. Esto implica tomar medidas para reducir al mínimo las posibilidades de autoagresión o agresión a otros.
- ▶ Enlazar con fuentes de asistencia: proporcionar los vínculos apropiados (remisión a terapia individual, asistencia legal, auxilio de agencias de servicio social...), de modo que la persona pueda comenzar a dar pasos concretos para superar la crisis.

3. Pasos para llevar a cabo la intervención en crisis

- ▶ **Realizar contacto psicológico:** invitar a las personas a hablar, escuchar los hechos y los sentimientos, mostrar interés por comunicarse, tocar/abrazar de manera física.
- ▶ **Analizar el problema:** examinar el pasado inmediato, presente y futuro inmediato de las personas. El objetivo de este segundo paso es conocer cuáles son los conflictos o problemas que necesitan manejarse de forma inmediata y cuáles pueden dejarse para después.
- ▶ **Analizar las posibles soluciones:** averiguar qué es lo que las personas han intentado hacer hasta ahora, qué es lo que pueden o podrían hacer y proponer nuevas alternativas.
- ▶ **Ejecutar la acción concreta:** ayudar a las personas a realizar una acción concreta para manejar la crisis. No es más que dar el mejor paso próximo según la situación.
- ▶ **Dar seguimiento:** especificar un procedimiento para que el/la facilitador/a y las personas estén en contacto en un tiempo posterior.



4. Características de la crisis, a partir de las fases de impacto y postimpacto

Proceso fases de la crisis	Manifestaciones	Intervención
1. Impacto ante problema grave o inevitable.	<ul style="list-style-type: none"> • Tensión emocional, • confusión, • angustia, • descontrol, desequilibrio, • inseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el desahogo, • escuchar, • acompañar, • usar recursos para manejo de estrés.
2. Fracaso en la forma de enfrentar el problema.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de tensión emocional, • sentimiento de impotencia, • frustración, • desesperanza, • inseguridad, • insomnio, pesadillas, • falta de apetito, • consumo de drogas, • cólera, miedos. • Puede tener ideas o intentos de suicidio, apatía y paralización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a desahogar emociones y reflexionar sobre posibles soluciones, • recordar experiencias pasadas graves y la solución de estas, • buscar el apoyo y el acompañamiento, • recursos de control del estrés: masajes o relajación. • motivar a que se integre a actividades grupales.
3. La tensión sigue en aumento. Se intentan otros mecanismos o conductas para enfrentar la situación	<ul style="list-style-type: none"> • Este esfuerzo se orienta a una definición diferente y adecuada de la situación • Disminuye la tensión si encuentra la solución y sale de la crisis, pero, si no la encuentra, aumenta la irritación y el nerviosismo. • Si hay evasión de la situación, pasa a la fase 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a que se manifiesten nuevas ideas de solución a los problemas, • definir lo que es más útil, • visitar con frecuencia, • apoyar las decisiones positivas y ayudar a organizar las acciones que se elijan para cambiar la situación, • usar técnicas de control del estrés y reforzar autoestima.
4. Si no se logra redefinir la situación de forma adecuada y se crean nuevos mecanismos de entrentamiento ante problemas, la tensión sigue aumentando, hasta provocar una desorganización mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Desequilibrio emocional grave, • trastorno a la personalidad, • tendencia al aislamiento, • deterioro marcado de la salud, • o sea un trastorno 	<ul style="list-style-type: none"> • El apoyo del promotor en esta fase es bien limitado, deberá referir a un especialista • Visitas periódicas para verificar si está cumpliendo con las citas.

El papel de los promotores y líderes comunales en la “intervención en crisis”

La realización de simulacros o ensayos sobre qué hacer en el momento de un desastre puede servir para afrontar una situación difícil en nuestras vidas, sobre todo cuando sucede de manera imprevista. Puede servir, también, el tomar las precauciones debidas y que el aviso de un desastre previsible llegue a tiempo de tomar las medidas de seguridad necesarias.

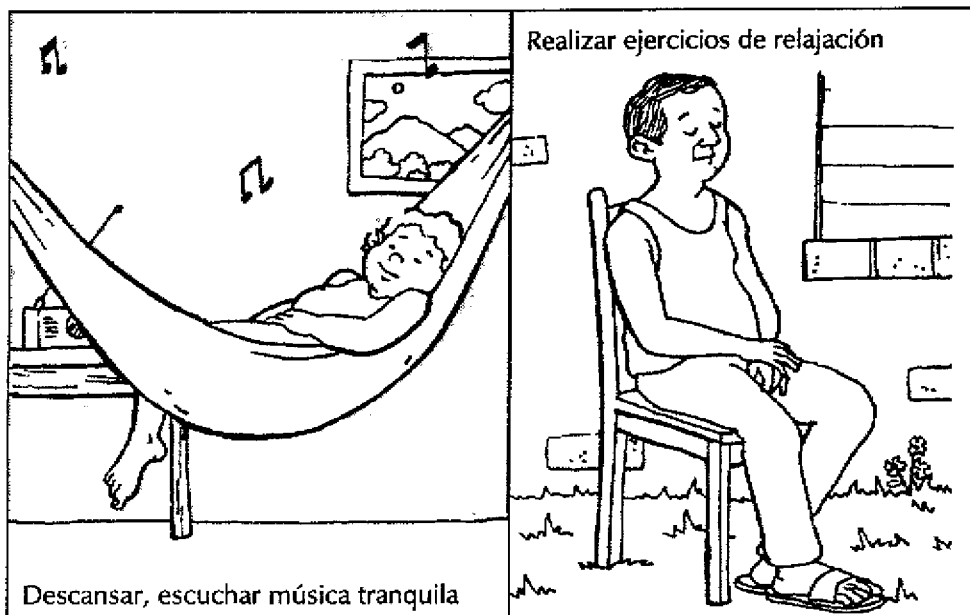
¿Qué nos puede ayudar a enfrentar lo mejor posible, con el menor dolor posible, estas situaciones de desastre?

Más aún, ¿cómo podemos prepararnos para ayudar a los demás en estos casos, habiendo vivido la misma experiencia?

1. Una preparación constante día a día

- ▶ Conducir grupos humanos, orientar y acompañar procesos de desarrollo comunal nos sensibiliza a las necesidades físicas, emocionales y materiales de las personas con quienes habitamos. Esto nos ayuda a comprender y tolerar defectos, y a conocer las virtudes o cualidades de las personas con quienes habitamos.
- ▶ Buscar y realizar proyectos y actividades en común nos entrena para solucionar situaciones conflictivas.
- ▶ Leer, capacitarnos, escuchar las opiniones de los demás, nos abre la mente a diferentes formas de comprender y resolver nuestros problemas.
- ▶ Respetar la naturaleza, comprender su ritmo y movimientos nos ayuda a encontrar alternativas de desarrollo que no traigan efectos destructivos para ella y, a la larga, para nosotros mismos.
- ▶ Cuidar de nuestra alimentación, preparando lo mejor posible los alimentos con los que contamos.

Elaborado por Lic. Sandra María Alas Flamenco



- ▶ Mantener un equilibrio entre el trabajo y el descanso
- ▶ Conversar sobre temas positivos, que animen, que alegren, que alimenten nuestras mentes; es decir, que no sean chabres y críticas. Resaltar lo constructivo, lo favorable, no lo desagradable de las personas o de las situaciones.
- ▶ Escuchar música tranquila, con mensajes positivos, agradables, no de decepción o discusiones.
- ▶ Mantener una actitud fraterna, serena, hablar con amabilidad, tanto con nuestras familias como con los demás.
- ▶ Jugar, realizar prácticas deportivas o juegos participativos entre jóvenes y adultos, entre padres e hijos.
- ▶ Realizar ejercicios de relajación diariamente es básico para ir adquiriendo y manteniendo una actitud serena y despierta. Por ejemplo, basta con que te coloques sentado y tranquilamente al interior o exterior de tu vivienda, sin que te interrumpan y hagas de 5 a 10 respiraciones profundas inflando tu pecho y sacando después, despacio, todo el aire, te quedes quieto unos 5 ó 10 minutos y luego hagas 3 respiraciones de nuevo, ahora un poquito más rápidas. Estarás con mayor disposición y tranquilidad, para poner en juego tu inteligencia y salud en tu quehacer diario

Preparación para intervenir en casos de desastre

Preparación personal

1. Si has vivenciado igual que los demás un desastre

- ▶ En primer lugar, buscarás estar a salvo.
- ▶ Ubicado en un lugar protegido y seguro, lo primero que harás es apartarte un momento del resto y relajarte, quedándote quieto física y mentalmente, tratando de no pensar en nada y fijándote solo en tu respiración. Esto permitirá que tu sistema nervioso se distensione.
- ▶ Si necesitas desahogarte, hazlo buscando a otra persona de tu confianza que te lo permita y, si hay más promotores y líderes disponibles y dispuestos, únete con ellos para apoyarte.
- ▶ De esta manera, podrás estar más capacitado para apoyar a los demás, ya que haber descargado tu propia tensión te permitirá tener tu mente despejada para poner atención al escuchar y brindar afecto y comprensión.

2. Si es tu caso el no ser parte de la población afectada

Necesitarás siempre realizar tu sesión de autorrelajación individual o junto al equipo con el que trabajas, para evitar la sobrecarga emocional que podría producir el estar en contacto con la situación de desastre que han vivido los demás, es decir, que cuando acompañes, comprendas y estés sensible a la situación, no permitas que el sufrimiento te bloquee, te paralice o anule tus recursos personales, pues saldrás dañado y no ayudarás.

Si has vivenciado otro desastre antes en tu vida, tendrás de igual forma que haber trabajado en el desahogo de las emociones que te provocó, para, de la misma manera, ser un acompañante más libre en el proceso de recupe-

Elaborado por Lic. Sanda María Alas Flamenco, con la colaboración de Lic. Sara González

ración de las personas actualmente dañadas y podrás compartir las medidas que utilizaste y que te sirvieron en aquella ocasión para salir adelante.

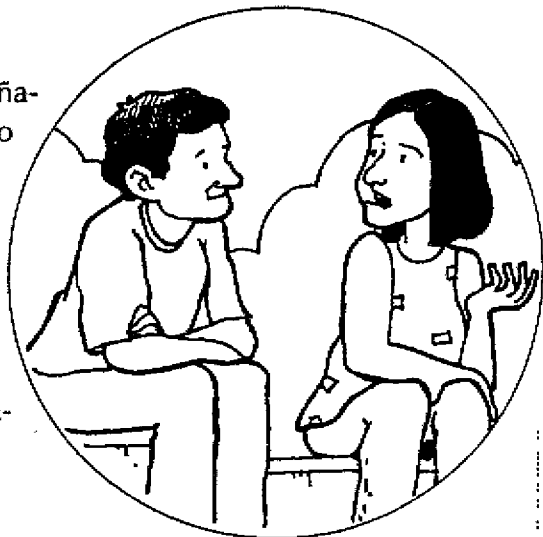
Si en el proceso de apoyo sientes la necesidad de apartarte y aquietarte, hazlo; de hecho, es recomendable que, después de tres horas de atención continua, te tomes unos diez o veinte minutos para aquietarte, respirar, relajarte y potenciar tus cualidades y recursos, y no sobrecargarte con las emociones y experiencias dolorosas de los demás.

Cómo escucharnos (guía de co-escucha)

1. Reparte el tiempo de modo que a cada uno le toque la misma cantidad de minutos, por ejemplo, si son diez personas y tienes dos horas, le tocará a cada uno, incluyéndote a ti, doce minutos, durante los cuales cada cual hablará y contará lo que le pasó, qué sintió y cómo se siente.
2. El propósito de escucharse no será enterarnos de lo que les pasó, sino el ayudar a desahogarnos, por tanto, necesitarás colaborar así:

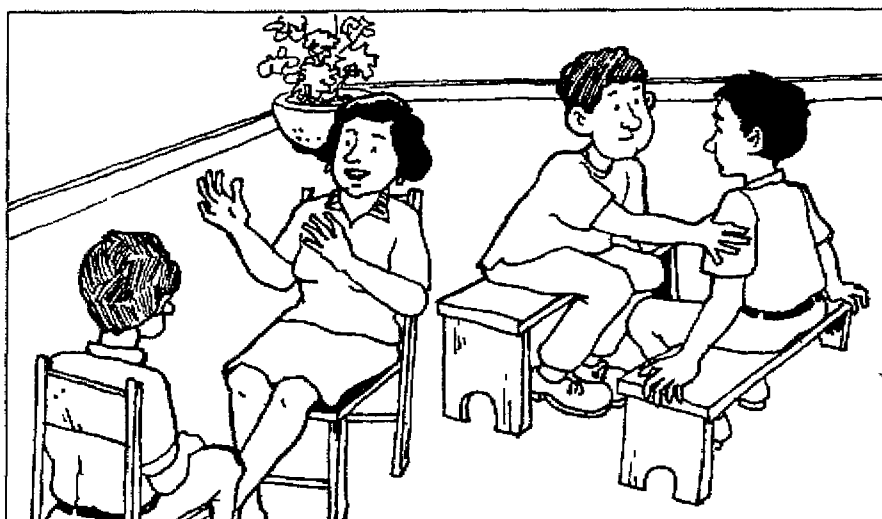
Muestra interés y agrado de escuchar

Que la persona que habla se sienta acompañada, escuchada. Esto lo lograrás manteniendo tu mente centrada en la persona, en lo que dice, cómo lo dice, manteniendo tu mirada en sus ojos, aunque esa persona no te mire. Que tu cara luzca tranquila, amable. Hazle preguntas de sus sentimientos relacionados a lo que cuenta; si el llanto aparece, no le detengas, ya que es una forma de desahogo en ese momento.



Muestra respeto

Todo lo que cada cual diga es digno de respeto y consideración; aun cuando nos expresan sus opiniones, las personas se merecen respeto y consideración; con muchísima más razón cuando esta persona nos habla sobre sus sentimientos durante un desastre, el burlarse de lo que dice o cómo lo dice sería casi tan dañino como volver a sufrir por el mismo desastre.



Muestra confianza

Demuéstrale que confías en sus cualidades naturales, "en su capacidad para salir adelante pese a las condiciones actuales" con frases como: lograrás sentirte mejor, te sentirás mejor cada vez, sigues siendo la misma buena persona, buen compañero o compañera.

Recuérdale sus cualidades naturales propias de su calidad humana, como su comprensión, afecto y cuidado hacia los demás. Todo aquello que se te ocurra para darle el valor que tiene como ser humano y para que no guarde sentimientos de culpa de no haber hecho mejor las cosas, para prevenir pérdidas materiales o de algún pariente: "Hiciste lo que pudiste, seguro que hiciste lo mejor en ese momento", etc.

Muestra afecto

Ofrécele tu mano, abrázalo, tócale un hombro, bríndale tu mirada amable y verás, según el caso, si es posible una u otra forma de contacto físico: Algunas personas se resisten al contacto y no se les puede imponer u obligar a aceptar nuestra cercanía, que tiene que ser en todo momento de fraternidad y comprensión, sin ningún otro interés más que el de su recuperación.

No interrumpas

Mientras el otro habla o se desahoga, ya sea a través del llanto, risa, bostezos, temblor, berrinche, u otra forma de desahogo, escúchalo.

No aconsejes

Tu papel es apoyar, acompañar, de modo que las personas logren desahogar sus emociones respecto al desastre y logren hacer uso de sus cualidades naturales. Aun dentro del sufrimiento, siguen teniendo las mismas capacidades; por tanto, tus consejos sobre lo que hubiera sido mejor no son necesarios.

Tu ayuda es para que ellos puedan hacer uso de su inteligencia en la solución de sus problemas y puedan aportar también en las soluciones colectivas.

No interpretes, juzgues, critiques

Por ejemplo, evita frases como: "Ah, lo que vos querés decir es ...".
"Lo que a vos te pasa es que no estás poniendo de tu parte".
"Te asustaste; si no te hubieras asustado, hubieras salvado ..."

No le hagas ver si está en lo correcto o no

Por ejemplo, no digas: "No te das cuenta de que estás equivocado".
"Sí, sí tenés la razón". Este no es tu papel, estás razonando, calificando, criticando, y esto no va a ayudar sino a crear culpabilidad, razonamiento y no desahogo emocional, que es lo básico para su recuperación.

No lo compadezcas, ni minimices lo que le pasó

Por ejemplo, evita frases como: "A usted no le pasó nada. Viera a doña Fulana, ella sí sufrió".

"Ay, pobrecito, cómo debió haberse asustado. Ay no, si perdió todo; de veras que le fue mal".

