

INTRODUCCION
ENFOQUE PSICOSOCIAL DE LA AYUDA HUMANITARIA
DISCUTIENDO LAS PREMISAS

CAPITULO 1
ENFRENTANDO EL PELIGRO
CONDUCTAS EN LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA

CAPÍTULO 2
IMPACTO SOCIAL DE LA VIOLENCIA POLÍTICA Y LOS DESASTRES

CAPÍTULO 3
DE VÍCTIMAS A SOBREVIVIENTES
LA EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS Y COMUNIDADES AFECTADAS

CAPÍTULO 4
LA EXPERIENCIA DE COOPERANTES Y ONGs

CAPÍTULO 5
INTERACCIONES TRANSCULTURALES

CAPÍTULO 6
INTERVENCIONES PSICOSOCIALES
RECONSTRUIR EL TEJIDO SOCIAL

CONCLUSION

INTRODUCCION

ENFOQUE PSICOSOCIAL DE LA AYUDA HUMANITARIA DISCUTIENDO LAS PREMISAS

-Tu tienes la cabeza llena de gabetas, de cajoncitos -me decían-, en las que metés y sacás cosas. En una las ideas, en otra la lucha, en otra el trabajo.

-Y ¿cómo es pues? -les preguntaba yo.

-Pues cómo va a ser, redonda en vez de cuadrada como vos.

(Gurriarán, J.)

Este libro ofrece un enfoque psicosocial sobre la problemática de las poblaciones afectadas por la violencia y catástrofes colectivas, así como sobre los desafíos de la ayuda humanitaria y la cooperación en las situaciones de emergencia social. Este enfoque ayuda a entender los comportamientos, emociones, y pensamientos de las personas y los grupos, sin aislarlos del contexto social y cultural en el que ocurren.

Las intervenciones psicosociales deben basarse en la realidad local y ser más un intercambio que una ayuda unidireccional. El papel de la cooperación, el acompañamiento, o la ayuda a las poblaciones afectadas, no es el de transportar ideas o exportar modelos. El rol de la psicología, en este caso, es el de incluir una comprensión distinta al interno de las acciones humanitarias y un método de trabajo al lado de la gente.

Frecuentemente tiende a creerse que en los momentos de emergencia o grave crisis social predominan las necesidades materiales, y que los aspectos psicosociales pueden considerarse en todo caso en la situación posterior. Sin embargo, tener en cuenta desde el inicio estos aspectos puede ayudar a: entender los comportamientos y reacciones de la población; desarrollar planes de acción y prevención; comprender los mecanismos y acciones de apoyo mutuo de la gente en las situaciones de emergencia; tener una comprensión global de la acción humanitaria, teniendo en cuenta las exigencias físicas, psicológicas y sociales de la población.

La minusvaloración de los aspectos psicosociales puede llevar al fracaso de las acciones o a no entender la experiencia de la gente. Con frecuencia, este hecho demuestra el desconocimiento o el propio temor, por parte de distintas ONGs, agencias y gobiernos, a comprender de una manera más global la acción humanitaria. Sin embargo, comprender y cuidar estos aspectos no significa siempre desarrollar intervenciones de apoyo psicológico, sino adoptar un modelo de comprensión y actuación más global. El hecho de proporcionar ayuda para construir una casa tiene efectos psicológicos ya que da seguridad física y

emocional. Igualmente, decidir que un *expatriado*¹ distribuye los alimentos puede conllevar una percepción de desconfianza o de dependencia de parte de la población refugiada.

En este libro se analizan algunos de los desafíos que se plantean en las situaciones de emergencia social. El propósito del libro es:

1. Ayudar a entender cómo las personas viven, encuentran sentido y responden a las experiencias traumáticas y circunstancias extraordinarias en las que se desarrolla la ayuda humanitaria.

2. Favorecer una comprensión del contexto social y cultural en el que se ubican estas respuestas, de forma que se reconozcan y refuercen las formas de afrontamiento que ya existen.

3. Ofrecer un enfoque psicosocial de las intervenciones humanitarias y el trabajo de cooperación, asistencia o acompañamiento, en relación con los individuos y poblaciones afectadas.

4. Sugerir algunas alternativas posibles en el campo de las intervenciones, programas y acompañamiento a las poblaciones afectadas.

En el primer capítulo describiremos las formas de enfrentar el peligro en las situaciones de emergencia. Posteriormente, se analiza el impacto social de distintas catástrofes sociales y la experiencia de comunidades y personas afectadas. En los siguientes dos capítulos, se presenta una descripción de los desafíos de las organizaciones, equipos y personas que trabajan en la cooperación y las interacciones transculturales que se dan en las acciones humanitarias. Por último, se describen y evalúan el significado y los efectos de las intervenciones desde un enfoque psicosocial. El libro termina ubicando la acción en el marco de los derechos humanos y la prevención.

Las poblaciones afectadas

En muchos países donde se llevan a cabo proyectos de cooperación o ayuda humanitaria, grandes sectores de la población, especialmente los sectores pobres, sufren de forma frecuente hechos traumáticos de carácter sociopolítico como violencia o desplazamiento. También en situaciones de grave crisis social como desastres naturales o tecnológicos, son especialmente los sectores pobres los que más expuestos están y los que cuentan con menos recursos para enfrentar el riesgo. En el caso de la violencia política, además de ellos, las distintas etnias o los grupos de oposición política sufren las consecuencias de la persecución y de graves hechos de violencia.

La victimización se ha convertido en un mecanismo político de control de la población civil y sus expresiones organizativas. Unas veces en el marco de dictaduras y conflictos armados internos a partir de doctrinas militares como la de la Seguridad Nacional y la llamada Guerra de Baja Intensidad; en otros casos, como en las guerras abiertas por el dominio territorial, la población civil ha sido convertida en objetivo militar directo.

¹ Término con el que habitualmente las ONG se refieren a los cooperantes que trabajan en otro país.

Dichas estrategias de control social han conllevado la consideración de enemigo interno a todo aquel que disintiera del orden establecido, utilizando las torturas, asesinatos y desapariciones, o incluso políticas de tierra arrasada y estrategias religiosas, políticas y culturales. Cambiar el modo de vida de la gente se ha convertido así en una estrategia de guerra.

Esa victimización de la población supone también un desafío para la ayuda humanitaria, dado que no puede abstraerse del contexto y las causas que han llevado a esas situaciones. Trabajar al lado de la gente supone también un cuestionamiento de los modelos de trabajo, los enfoques terapéuticos, y el papel de la cooperación en la prevención de las causas y no sólo en el enfrentamiento de las consecuencias.

La fuerza de la gente

Sin embargo, señalar políticamente la victimización no tiene por qué conllevar la consideración de las personas y poblaciones afectadas como víctimas pasivas. Incluso en los momentos más críticos, las personas pueden desarrollar algunos mecanismos para enfrentar la situación, como señala B. Bettelheim sobreviviente de los campos de concentración de Dachau y Buchenwald.

Observar y tratar de comprender lo que veía fue un recurso que se me presentó espontáneamente, para convencerme de que mi vida aún tenía cierto valor, que todavía no había perdido todo el interés que una vez me había dado el respeto por mí mismo (Bettelheim, 1973:105).

Las palabras de Bruno Bettelheim, reflexionando sobre su propia experiencia, presentan mejor que cualquier otra idea el enfoque de este libro. Además del tremendo impacto de muchas de estas experiencias, cuando se enfrentan a situaciones límite, hay personas y grupos que reaccionan aumentando su cohesión, como una forma de defensa frente al sufrimiento y la desestructuración social. Muchas veces la gente saca a relucir recursos insospechados o se replantean su existencia de cara a un horizonte nuevo, más realista y humanizador.

Foco en la situación, no en la condición

Para la comprensión de estas experiencias se necesita un enfoque que parta de la situación que ha vivido la gente, y no tratarla como si sus problemas estuvieran relacionados con alguna característica de su personalidad o condición como grupo. La importancia del contexto es claramente expresada por James Appe, un escritor ugandés refugiado, que critica la frecuencia con que se confunde a los refugiados con la situación en que éstos se encuentran. Esta tendencia

"ignora el hecho de que los refugiados son personas normales en condiciones anormales. Su problema reside en las circunstancias, la sociedad en la que viven, la reacción de la gente a su presencia y las leyes y el trato inhumano a que están sujetos" (RPN, 1994:33)

Comprender la experiencia de la gente

La ayuda humanitaria y los procesos de acompañamiento, deben empezar comprendiendo cómo las personas viven, interpretan y reaccionan a estos acontecimientos. Tanto las víctimas como quienes tratan de ayudar, interpretan lo que sucede y responden a la situación de emergencia, sobre la base de la influencia de su cultura. Las víctimas de desastres y la represión política, dan sentido a lo que les está ocurriendo basándose en las interpretaciones familiares conocidas, aprendidas a través de la inculturación y la socialización, que se aplicaban también en tiempos normales.

Por inculturación se entiende el proceso a través del cual se aprende lo que es necesario para ser competente en una cultura, incluyendo la lengua, valores, rituales, es decir, un proceso de moldeado sin una enseñanza deliberada. La socialización se refiere a la enseñanza y moldeado deliberados de comportamientos similares. Tanto el contenido (elementos de conocimiento, habilidades o valores), como los medios o el estilo (por ejemplo, la crianza los niños), son influenciados por la inculturación y la socialización.

En su trabajo con mujeres viudas por la guerra en Guatemala, Zur (1994) describe cómo la gente de una aldea, intenta ubicar la violencia a través de categorías de causalidad que son conocidas y familiares para ellos. Se basan en la costumbre (cosmovisión maya), en el catolicismo y en su experiencia directa. Explican también la violencia como resultado de haberse organizado para lograr unas mejores condiciones de vida, al ser criminalizados con la acusación de colaborar con grupos considerados subversivos. Así, estas viudas se apoyan en las explicaciones derivadas tanto de las tradiciones culturales y sociales, como en su vida cotidiana.

La primera necesidad: la dignidad

Frecuentemente la violencia organizada no sólo produce daño, sino que también trata de eliminar la dignidad de la gente. Ya sea de una manera individual, como en el caso de la tortura que supone un ataque directo a la identidad de las personas, o colectiva, como en el caso del genocidio, la llamada "limpieza étnica" o las políticas de tierra arrasada, el cuestionamiento de la identidad y la dignidad de la gente forman parte de muchas de las estrategias represivas. En otras muchas situaciones de desastre o crisis social debe tenerse en cuenta también la perspectiva de los derechos humanos. Los procesos de acompañamiento y programas de ayuda humanitaria y desarrollo deben tener en cuenta esta restitución de la dignidad como un elemento central de sus acciones.

Los servicios de salud, alimentación, vivienda, y educación se pueden describir como necesidades físicas básicas. Pero la base de las necesidades humanas de los refugiados es la restauración de la dignidad. La dignidad es el ingrediente vital que falta cuando las necesidades físicas básicas se cubren de una manera mecánica e impersonal. Con mucha frecuencia, el respeto por la dignidad humana es la primera víctima de las respuestas de emergencia para ayudar a los refugiados. Aengus Finucane, director de una ONG irlandesa (Needham, 1994).

El respeto a los derechos humanos es un factor determinante en la salud mental, por ello es también una exigencia para las propias acciones, aunque está lejos de ser considerada una prioridad en la agenda de agencias humanitarias, ONGs y gobiernos. Por ejemplo, muchos de los programas de ayuda para los refugiados en el país de asilo se desarrollan de una manera autoritaria, en la cual los refugiados son recluidos y mantenidos en una situación de dependencia, lo que aumenta, en vez de aliviar, los efectos de los acontecimientos experimentados previamente.

¿Quién define las necesidades?

Este libro parte de la idea de que las acciones humanitarias no se desarrollan en el vacío, sino en situaciones en las que la historia y el tejido social afectan a las relaciones entre los que "dan" y los que "reciben".

Las intervenciones humanitarias y proyectos de desarrollo o acompañamiento intentan aliviar el sufrimiento de las personas, pero, cualquiera que sea la tarea, el trabajo de cooperación tiene profundas implicaciones psicosociales. Maslow (1970) presenta una jerarquía de necesidades individuales que van desde lo físico (p.ej. el agua), lo social (ej. educación), lo comunal (ej. relaciones), hasta las necesidades espirituales. Su jerarquía no es reconocida universalmente. Por ejemplo, en lengua de Burundi, la misma palabra se utiliza para la riqueza espiritual y material (chanta) o la pobreza (hsinye).

Hay que repensar las relaciones agencias-ONG. Los criterios de evaluación y gestión de recursos tienen que estar pensados desde una lógica de la guerra y provisionalidad que se vive en el país, y no desde los criterios de proyectos de desarrollo en condiciones de "normalidad". Un mayor diálogo y escucha entre las partes implicadas pueden ser la única manera de mejorar las relaciones entre los distintos grupos y una mayor eficacia de las acciones. Conclusiones del taller de ONG Colombia-Europa, 1997

A pesar de que muchas veces existan diagnósticos previos o la propia situación de emergencia define la importancia de cubrir determinadas necesidades básicas, las prioridades *nuestras* y de *ellos* son frecuentemente distintas, por ejemplo sobre si es más importante la transferencia de recursos económicos o

de personal técnico, o si la preocupación por los muertos y la información a los familiares es más urgente, o no, que recuperar las tarjetas de racionamiento.

Patrones de ayuda mutua

Las formas de cooperación, ayuda humanitaria o solidaridad internacional se insertan en un contexto en el que existen determinados patrones de dar o recibir ayuda (normas, redes, etc.). En las situaciones de desastre, la familia, amistades y vecinos son los agentes clave en el dar y recibir ayuda, mientras las personas de fuera y las organizaciones de servicios, juegan un papel más reducido. Las personas que son ayudadas en un momento, pueden, a su vez, encontrarse ayudando a otros en el curso de sus propios esfuerzos de afrontamiento.

A pesar de lo que tiende a pensarse habitualmente, el 95% de la ayuda se consigue localmente. ¿Qué es lo que falla en el modelo de socorro? Presuponer que las necesidades son uniformes, no tener en cuenta el tejido y recursos de la sociedad, con lo que los debilita, no moviliza a la gente (Benoit & Voitura, 1997).

Sin embargo, en muchas situaciones de grave crisis social o catástrofes colectivas las redes sociales se disgregan y la gente sufre una pérdida importante de apoyo social. El grado de mantenimiento o ruptura va a ser muy variable en diferentes contextos, pero la ayuda humanitaria debería tener en cuenta estas formas de apoyo para no convertirse en un recurso ajeno a la experiencia de la gente, que cuestione o sustituya las formas de ayuda mutua que existen. La redefinición de su papel conlleva el acompañamiento, sostén y estímulo de esas formas de apoyo.

Concepciones en que se basan

En muchas ocasiones las acciones humanitarias parten de la base de la cultura de quien posee los recursos o la tecnología. Sin embargo, los modelos occidentales no por ello son generalizables. Por ejemplo, en el caso de los llamados programas de salud mental, los supuestos occidentales sobre la persona y el mundo, no son compartidos siempre por otras culturas. Una muestra de estas cosas que se dan por supuestas es el concepto de individualidad.

La concepción occidental de la persona como un universo limitado, único, más o menos integrado y con un fondo social y natural, es, a pesar de lo incontestable que nos puede parecer, una idea más o menos peculiar en el contexto de las culturas mundiales. Clifford Geertz (1975)

En el campo de la psicología, el pensamiento occidental, el concepto de individuo, moldea el discurso político, cultural y médico, por lo que pone el énfasis en lo intrapsíquico, en la causa interna de la enfermedad y en la terapia individual. Sin embargo, en las culturas no centradas en el individuo, como las culturas indígenas, la dimensión intrapsíquica no está aislada sino que se encuentra

vinculada a los mundos espirituales y sociales. La causa de los problemas mentales se atribuye a fuerzas sobrenaturales o agentes sociales, y el tratamiento se lleva a cabo por autoridades religiosas o sanadores tradicionales.

CAPÍTULO 1

ENFRENTANDO EL PELIGRO CONDUCTAS EN LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA

Todo el día pensando, tengo pena de que vienen otra vez. Yo quedo herida y tengo miedo de que están en el camino los soldados. Arde mi estómago. Todo el día están tristes los corazones. Ya no queremos moles, tortear, salir a lavar la ropa. Tenemos miedo. Cuando se murió la gente, ¡ay Dios, cómo duelen los corazones! Comadrona, Xamán (Cabrera y cols, 1998)

En este capítulo presentamos una revisión de los enfoques sobre las emociones y conductas colectivas relacionadas con las catástrofes y la violencia generalizada. Es decir, las conductas sociales que se manifiestan cuando hay situaciones nuevas o excepcionales que generan destrucción y amenaza colectiva.

1. CONDUCTAS Y EMOCIONES COLECTIVAS

El comportamiento humano en situaciones de emergencia es descrito generalmente en términos de huida-respuesta e influenciado por las reacciones emocionales colectivas.

En el caso de la guerra, los desplazamientos de población han ido en aumento en los últimos años. Los refugiados y desplazados internos son más de 50 millones en la actualidad, según los datos de las organizaciones humanitarias. También en los desastres naturales se han descrito las formas y problemas en la huida. Sin embargo, las investigaciones de Fritz (1968) rechazaron algunos de los conceptos que habitualmente se utilizan al hablar del comportamiento en los desastres.

La imagen de pánico generalizado, comportamientos asociales y fuera de la ley, devastación emocional y huida, se confronta con una realidad en la que los comportamientos tienen una direccionalidad y un orden. Esta ilusión de pánico, normalmente se percibe debido a las actividades divergentes y no coordinadas de numerosos grupos responsables del rescate y recuperación. Es más bien el resultado de la convergencia, en el lugar del desastre, de personas y grupos extraños que llegan ofreciendo ayuda, buscando a miembros de las familias y tratando de obtener información.

En muchas catástrofes y situaciones de riesgo se observan conductas colectivas adecuadas (como es el orden en la evacuación de una población en riesgo, o las conductas de solidaridad con las víctimas), lo cual va a permitir luchar contra la propagación del peligro, o de los rumores, y la organización racional de los recursos. Las conductas desadaptativas no son dominantes, y son frecuentes las conductas cooperativas y coordinadas.

Sin embargo, en otras circunstancias se observan conductas inadecuadas como es el considerar que la situación es irreal o el éxodo desorganizado de un grupo o una comunidad. Estas conductas pueden aumentar la desorganización social del grupo así como la exposición al peligro. Hacer frente al peligro y mantener una seguridad emocional marcan las necesidades psicosociales en esas situaciones de emergencia.

Necesidades psicosociales en las situaciones de emergencia

- **Necesidad de seguridad y apoyo instrumental:** mejorar la seguridad en la huida, mantener cohesión social y promover la ayuda mutua.
- **Necesidad de apoyo informativo:** información sobre los hechos y situación de familias, sobre los efectos y evitar los rumores.
- **Manejo del miedo:** identificar los riesgos, controlar las reacciones corporales y evitar el pánico, analizar la situación para evitar la alteración del sentido de la realidad.

Las emociones colectivas que se desencadenan en situaciones de emergencia tienen una gran importancia en las conductas colectivas. Aspectos como el miedo o el duelo pueden influenciar los comportamientos de la gente, su evaluación de los hechos y la manera en cómo la enfrentan la realidad.

En las situaciones de emergencia social se desencadenan emociones colectivas episódicas, con una duración de días o semanas alrededor del hecho traumático. Pero en otros casos, especialmente cuando las circunstancias de violencia o devastación permanecen más tiempo, como en el caso de los regímenes dictatoriales o la guerra, aparecen estados de ánimo colectivos que se mantienen en el tiempo, dando lugar a un clima emocional de miedo. Éste clima emocional sería más estable que una emoción episódica, que se da por ejemplo en los momentos posteriores a un desastre natural, pero más variable que una cultura emocional que caracteriza a una sociedad por largos periodos de tiempo.

Conmoción-Inhibición-Estupor

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

A la finca San Francisco llegaron aquella mañana unos cuatrocientos soldados. Llegaron en helicóptero. La gente ayudó a sacar las cajas. El único superviviente, el único vivo después de tanto horror, dice que los soldados llegaron con cara de muertos. Él pudo escaparse. Anduvo en silencio, pero no iba triste. Aquella noche oscura caminó hasta la mañana. Le mataron a su mujer, a sus hijos, nietos, sobrinos, pero no iba triste: "voy como bolo" -decía él. Testimonio de Ricardo Falla, Guatemala 1996.

El miedo como reacción

El sentir intensamente miedo es una reacción frecuente en situaciones de catástrofe, guerra o de amenaza, pero no es una condición suficiente para que aparezcan conductas de pánico. La mayoría de las personas, incluso los sujetos entrenados para la guerra, sienten miedo en esas circunstancias.

Pese a sentir y compartir un miedo intenso, muchas veces las personas llevan a cabo acciones heroicas y coordinadas (hecho mostrado no sólo entre víctimas de guerra, sino también entre personal de ocupaciones peligrosas como bomberos). Más aún, las investigaciones llevadas a cabo sobre el miedo en los desastres sugieren que el pánico es de corta duración y que, aún las personas que sienten miedo intenso y están más alteradas, pueden ser rápidamente inducidas a seguir las reglas de las autoridades y los líderes locales.

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

y organizaciones sociales pone de manifiesto también esa importancia del buen manejo del miedo.

Los temores existen como ser humano, lo vemos como temor, miedo, decimos precaución... sabemos cuanta gente ha desaparecido, entonces nosotros no quisiéramos desaparecer antes de tiempo. Algunas personas dicen: ese 'es un miedoso', pero otras que no han sido miedosas ya no se encuentran vivas... Lo importante es qué más se puede hacer aprovechando el miedo... Entonces el miedo hace reflexionar a la persona y conocer cuándo debe retirarse, conocer cuando se puede avanzar, avisar cuándo se puede hacer una cosa, cuándo no... De lo contrario, sino existiera el miedo la lucha sindical hace mucho tiempo que se habría perdido. La lucha no se pierde por el miedo, se gana por el miedo, porque eso le da al individuo capacidad de táctica, le da capacidad de decir: 'miren, hasta aquí lleguemos'. Testimonio de un sindicalista salvadoreño. (Rivas, 1986)

Sin embargo, además de esa función defensiva (percepción del riesgo) otros efectos del miedo son: las reacciones corporales; las reacciones impulsivas; la alteración del sentido de la realidad; la realimentación del temor. Muchas de éstas son reacciones individuales, pero también influyen los comportamientos colectivos.

Efectos del miedo

- **Reacciones corporales** (diarrea, dolor de estómago, palpitaciones, respiración rápida, temblor, etc.). Son formas de manifestar la tensión. Es importante aprender a controlar algunas de ellas, por ejemplo relajando el cuerpo y no dejarse llevar por la sensación negativa que producen.

- **Realimentación del temor.** Si no se afronta de una manera positiva, el miedo puede seguir creciendo. No es positivo reprimirlo ya que es posible que genere insensibilidad u obsesión, pero tampoco es positivo contagiar el miedo a los demás. Se necesita abrir espacios para compartirlo y analizarlo para ver qué hacer.

- **Reacciones impulsivas y desorganización de la conducta.** Esas reacciones impulsivas son también un mecanismo de defensa: por ejemplo, de protección o huida, pero también le pueden poner más en peligro. Es importante prepararse para enfrentar las situaciones de peligro y evitar respuestas negativas a causa del miedo.

- **Pérdida del sentido de realidad.** El miedo altera el sentido de la realidad, ya no se sabe qué es real y qué no. La persona tiene que hacer esfuerzos para objetivar los problemas y no dejarse llevar por el miedo. Por ello es muy importante el grupo para tratar de analizar los problemas e identificar más claramente las amenazas.

- **El miedo ayuda a percibir el riesgo.** Es un mecanismo de defensa frente a los peligros. Entonces el miedo debe ser visto también como algo positivo. Cuando el miedo se ve sólo como negativo, es frecuente que la gente

lo oculte, que trate de que no se le note o que no pida ayuda a otros, con lo que el resultado es peor.

Pero el clima de miedo aísla a las personas, les lleva a inhibir la comunicación, ocultar sus pensamientos y emociones y a la apatía.

(Elisabeth Lira)

Efectos sociales del miedo

Informe REMHI

a. Inhibir la comunicación

Era muy peligroso y arriesgado pasar el día, era muy peligroso, no se podía hablar ni decir nada, a cada rato se llamaba al orden para no comentar nada. Así oía yo, era muy peligroso como vivía cada una de las personas.

b. Desvincularse de procesos organizativos

Como en ese tiempo se empezaban a ver las muertes, ya había mucho temor en la gente, empezaron a retirarse.

c. Aislamiento social

A veces pensaba que me moría, ¿con quien me calmaba yo?, ya no tenía a mi mamá, y mi papá tenía miedo de estar conmigo, porque el único consuelo que me daban era que me iban a llegar a matar a mí y a mis hijos.

d. Cuestionamiento de valores

Metieron miedo, entonces uno se humillaba, uno no podía decir nada.

e. Desconfianza comunitaria

La gente cambiaron sus ideas del ejército. Era difícil ya de creer en ellos.

(ODHAG, 1998)

Las conductas de pánico

El pánico es una reacción colectiva muy temida, a pesar de no ser la más frecuente, que se puede definir como el miedo colectivo intenso, sentido por los

individuos de una población, y que se traduce por las reacciones primitivas de "fuga loca", sin objetivo, desordenada, o de violencia.

El comportamiento colectivo que desemboca en conductas de pánico se desarrolla a través de una cadena de pasos acumulativos: a) en primer lugar aparece una sensación de estar atrapado; b) un malestar general provocado por esa imposibilidad, tratando de escapar de la situación por las diferentes rutas que se encuentran bloqueadas total o parcialmente; c) comunicarse para solicitar ayuda y el fracaso de comunicar a las zonas de atrás de la masa, o a las personas alejadas de la vía de escape, que ésta está bloqueada, por lo que siguen presionando para intentar huir por una vía inexistente d) en cuarto lugar, estaría la percepción de peligro inminente para la vida.

El pánico aparece entonces cuando existen trabas para movilizarse hacia la huida, y cuando se percibe que no existe una coordinación, información y actuación eficaces.

Prevenir el pánico

Tener en cuenta que el pánico depende de:

1. El grado de coordinación percibido
2. El nivel de información
3. La experiencia previa
4. El grado de tranquilidad con que se afronta el hecho

Para prevenirlo:

1. Porporcionar de antemano información o entrenamiento sobre la actitud a mantener.
2. Tener en cuenta las diversas maneras de abandonar esa situación (vías de salida...)
3. Planificar adecuadamente los modos de actuación.
4. Transmitir información clara, tranquilidad y seguridad.

Huida Colectiva y Éxodo

Los éxodos constituyen la variante más masiva de las conductas colectivas. Algunos ejemplos son los éxodos de la población del norte y este de Francia por el avance alemán (1914, 1940), el éxodo de la población alemana huyendo del ataque soviético en 1945 o los éxodos de los habitantes de Somalia y Ruanda en la década de los 90 a causa de la guerra.

Las condiciones de precariedad o amenaza asociadas al éxodo suponen, frecuentemente, nuevos peligros para la vida. Así, en el accidente químico de Bopal (India) el éxodo fue una causa de la mortalidad: una proporción notable de los 2500 cadáveres que se recogieron sobre la ruta, no sólo habían sido intoxicados, sino que habían sido aplastados por los coches de gente que huía de la región.

Sin embargo, en otras crisis sociopolíticas graves, la población, incluso en medio del peligro inminente, realiza movimientos tácticos de huida, con evaluación del riesgo y de las posibilidades de permanecer en el lugar, aunque, en ocasiones, se generalicen éxodos masivos como en el caso de Guatemala (1980/82) o Rwanda (1993-96) como consecuencia de las masacres masivas. La huida, por lo demás, puede ser adaptativa en una serie de catástrofes, incluyendo las epidemias.

El caso de las epidemias

Aunque había fuertes diferencias entre la Europa del siglo XIV (época de la Peste) y la del XIX (época del Cólera) las reacciones fueron similares. Las epidemias de Peste y de Cólera provocaron:

- a) Escenas de pánico, de miedo intenso y de huida colectiva.
- b) Aislamiento y abandono de los enfermos- inclusive de familiares y próximos.
- c) Ataques a enfermos y grupos considerados responsables de la epidemia (extranjeros, judíos y médicos, entre otros).

Estas conductas colectivas de pánico, huida, ostracismo a enfermos, que pudieran parecer cosas del pasado, se han reproducido parcialmente en episodios recientes de cólera y de SIDA.

Sin embargo, no todas las epidemias mortales provocan el mismo impacto. Por ejemplo la epidemia de influenza mató a medio millón de personas en EE.UU. en 1918-1919 y no se asoció a conductas colectivas de pánico y violentas, ya que se conocía la causa, existía una vacuna y medidas preventivas - uso de mascarillas, limpieza de calles, etc. Aunque estas medidas no eran efectivas, la sensación de control disminuyó el miedo al contagio. En cambio, las epidemias de Peste y Cólera causaron miedo colectivo y pánico ya que se asociaron al fracaso de las creencias sociales existentes para explicar lo que pasaba.

Estas conductas colectivas son típicas cuando: a) la enfermedad es fuertemente letal; b) aparece de repente; c) la tasa de mortalidad aumenta rápidamente; d) se cree en la contagiosidad de la enfermedad y que muchas personas están en riesgo de contraerla; e) la causa de la enfermedad es desconocida. Estas características se dieron al inicio de la epidemia de SIDA, generando exclusión, prejuicios y aislamiento de las personas con VIH(+) y todavía se mantienen en gran parte de lugares en la actualidad.

La influencia de los rumores

Los rumores abundan después de cualquier catástrofe o tragedia colectiva, y pueden minar el funcionamiento del grupo. Los rumores pueden también provocar conductas de pánico, especialmente cuando hay canales de comunicación que difunden información no contrastada. Sin embargo, en las catástrofes que interrumpen las vías de comunicación (como en las inundaciones de los años 50 en Holanda) la respuesta de pánico sería mucho menos probable, debido a la dificultad de difusión de la sensación de peligro.

También un clima de ansiedad previo se asocia tanto los rumores como al paso a una actitud de pánico. Un incidente (como una señal o un rumor) puede fácilmente concretizar la ansiedad en un miedo específico (por ejemplo, *se rompe la represa o dique*) y generar una conducta desorganizada.

Rumores y conductas de huida

El 17 de agosto de 1955 se produjo una inundación parcial en un pueblo norteamericano, que había vivido experiencias de inundaciones tres veces a lo largo del siglo actual. Las aguas subieron el día 18 y hasta las 6 a.m. del 19, donde permanecieron estacionarias. Los bomberos evacuaron a 700 personas de una población de 9.000. La noche del 18 circularon rumores sobre la polución del agua potable, una epidemia de tifoidea y la ruptura de un dique cercano. Los desmentidos oficiales detuvieron el rumor y el pánico. El rumor sobre la ruptura de la presa circuló nuevamente la noche del 19 al 20, a las 22.30 (cuando la inundación estaba controlada). Los bomberos y las autoridades desmintieron el hecho a las 23.30. Durante este lapso de tiempo, 2500 personas huyeron del pueblo. Mientras un 62% creyeron que el rumor era verdadero después de escucharlo una vez, un 45% creyeron que el desmentido oficial era correcto. Sólo el 23% de las personas que huyeron volvieron a su hogar después de escuchar un desmentido, un 11% después de dos desmentidos y un 50% volvieron después de tres o más desmentidos.

La conducta de huida no es irracional o arbitraria: huyeron sobre todo las personas que ya habían sufrido inundaciones en esos días (90% de los que huyeron tenían esa característica) o que habitaban en la parte baja de la ciudad, la más amenazada por una ruptura de la represa o dique. Además, entre las personas que creyeron real el rumor de ruptura de la presa, un 50% manifestó conductas de ayuda, frente a un 33% de la población general. Es decir, el rumor actúa como un factor que refuerza conductas de apoyo más que de huida individual

(Danzig, Thayer & Galanter, reproducidos en Marc, 1987).

El riesgo de difusión de rumores es proporcional a la importancia del hecho y el grado de ambigüedad de la situación. Por ello, una buena forma de afrontar los rumores es facilitar información adecuada y fiable tan pronto como sea posible. La información no debe incluir sólo lo que ha sucedido, sino lo que puede ocurrir y cómo enfrentarlo. A este respecto, los miembros del equipo de

rescate y apoyo necesitan conocer qué es lo que se espera que ellos digan o hagan, a quién, cuándo y porqué, para evitar contribuir a la difusión de rumores.

También frente a hechos de violencia graves son frecuentes los rumores. En el caso de la masacre de Xamán (llevada a cabo por una patrulla del ejército en Guatemala en 1995), los rumores posteriores tuvieron tanto un origen externo (en forma de acusaciones a las víctimas) como interno, en la propia comunidad, al compartir las noticias y versiones sobre los hechos. Estos últimos tuvieron que ver con la necesidad de dar sentido a la experiencia (rumores sobre quién tuvo la culpa), con el miedo a nuevas acciones violentas (sobre supuesta presencia armada en la comunidad), así como con las ayudas recibidas por las víctimas (reparto de ayuda humanitaria, proyectos, etc.). Estas acusaciones y rumores constituyeron una parte importante de los problemas que la comunidad tuvo que enfrentar incluso varios meses después de la masacre.

Por otro lado, hay que destacar que los rumores negativos circulan mucho más rápido e impactantemente que los desmentidos positivos, por lo que resulta necesario insistir más en la información positiva, ya que ésta circula con menor rapidez. El grado de ambigüedad y la importancia de los hechos son directamente proporcionales al riesgo de que se difundan rumores. Frente a esto, y como una estrategia para evitar los rumores frecuentemente se da un mayor control sobre la información que se difunde. Sin embargo las tentativas autoritarias de controlar la información van a provocar molestias, y aumentan la tasa de rumores y las críticas a lo que se está realizando.

Los rumores críticos también provocan fenómenos negativos como la inseguridad en el grupo. Muchos rumores pueden distorsionar las conductas colectivas generando división, pérdida de apoyo de las víctimas o conflictos, y no sólo influir en conductas de pánico. En catástrofes naturales, como la erupción del volcán de Armero (Colombia) los rumores se asociaron a la ayuda humanitaria (miembros de las organizaciones de rescate que quieren despojar a las víctimas), los hechos (supuestamente muchos habían sido atropellados en la huida) o su significado ("las prostitutas se salvaron porque Dios tuvo misericordia de ellas").

Comportamientos y diferencias culturales

Finalmente, las diferencias culturales pueden explicar una mayor o menor preponderancia de determinados comportamientos colectivos en las situaciones de catástrofe social. Por ejemplo, la epidemia de peste, pese a ser tan mortífera en África del Norte como en Europa, no provocó comportamientos colectivos de pánico ni conductas violentas. La enfermedad no se percibió como contagiosa, se representó como una enfermedad que castigaba a los no-creyentes o, en el caso de los musulmanes, como un martirio enviado por Dios. Se presupone que estas diferencias ideológicas o culturales impidieron el miedo colectivo al contagio y las conductas colectivas de pánico y violentas asociadas a él.

En muchos casos, las personas religiosas y que creen que la causa de lo ocurrido es externa, reaccionan ante una catástrofe de forma más adaptativa que

las personas que tienen un centro de control interno. De cierta forma, el fatalismo puede servir como un mecanismo de amortiguación y adaptación a las catástrofes.

Algunas culturas colectivistas, como por ejemplo la japonesa, muestran un menor sesgo de optimismo ilusorio (ilusión de invulnerabilidad), que las individualistas, como por ejemplo la norteamericana. Así, los norteamericanos se perciben como teniendo menos probabilidad de sufrir hechos negativos (trastornos, catástrofes, accidentes) que una persona media similar a ellos. Es decir, muestran un optimismo ilusorio al considerar que tienen menos probabilidad que otras personas de sufrir hechos negativos. Por el contrario, las personas pertenecientes a la cultura japonesa no presentan este sesgo de optimismo ilusorio y consideran que tienen tantas probabilidades como otros de sufrir catástrofes o hechos negativos.

Se puede suponer que las culturas colectivistas responderán con mayor *aceptación* a las catástrofes y a los hechos negativos. Sin embargo, los estudios sobre los sobrevivientes de Hiroshima y Nagasaki, de cultura oriental y más colectivista, no han puesto de relieve grandes diferencias conductuales, comparados con poblaciones occidentales y más individualistas. Actitudes de pasividad ante la muerte provocada por epidemias, mencionadas en el África actual ante enfermedades letales, también se han informado en experiencias occidentales de siglos anteriores o en experiencias extremas (campos de concentración) y pueden ser explicadas por extenuación física y el contacto cotidiano con la miseria y la muerte.

Por último, las diferencias culturales en la forma de enfrentar el duelo o los valores comunitarios pueden condicionar las respuestas en situaciones de peligro. A pesar de la preeminencia del peligro y la existencia de otros factores políticos que pueden explicar las conductas colectivas, el funcionamiento comunitario en algunas culturas, o la relación con los antepasados, pueden explicar algunos comportamientos grupales de huida o resistencia

Yo perdí a mi papá aquí, como muchos de nosotros. Algunos se fueron a México porque el peligro era mucho, pero otros nos quedamos refugiados en las montañas. Aquí está nuestra tierra y aquí quedaron nuestros familiares muertos. Si aquí quedó mi papá, no le puedo dejar solo. Por eso yo me quedé en la resistencia. CPR, Guatemala

2. FASES DE LAS CATÁSTROFES COLECTIVAS

Los comportamientos colectivos en las situaciones de emergencia están influenciados también por el desarrollo de los acontecimientos. Las investigaciones sobre respuestas a los desastres naturales (erupción de un volcán, terremotos, etc.) han encontrado diferentes fases de afrontamiento

colectivo del periodo posterior a la catástrofe. De estos estudios longitudinales y de los históricos sobre epidemias y desastres, podemos plantear las siguientes fases sociales del afrontamiento de catástrofes colectivas que conjugan la evolución de los hechos con las respuestas para enfrentar el peligro o los hechos traumáticos colectivos. A pesar de que la mayor parte de las investigaciones se han realizado en casos de desastres naturales² presentamos a continuación un análisis de las distintas fases también referidas a hechos de violencia colectivos como experiencias de masacre y destrucción comunitaria.

2.1. Fases previas

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

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

La explosión del Challenger

La catástrofe del transbordador espacial Challenger permite ilustrar este proceso de pensamiento grupal de minimización de la amenaza.

² Quarantelli apoya su visión del miedo colectivo y la conducta de huida en cerca de mil entrevistas no estructuradas retrospectivas, llevada a cabo entre uno y siete días después de la catástrofe (Quarantelli, 1954). Un 70% de los 73 estudios norteamericanos publicados entre 1959 y 1989, revisados por Pennebaker, indican que se había entrevistado a las personas sólo una vez (Pennebaker, 1994).

Los ingenieros se oponían al lanzamiento, ya que eran conscientes que temperaturas frías podían provocar la explosión del cohete, debido a las limitaciones de ciertas piezas. Los funcionarios de la NASA, que querían enviar el cohete lo antes posible, pidieron a los ingenieros que demostraran que el cohete no podía funcionar - lo que estos no podían hacer, claro está - mostrando ilusión de invulnerabilidad (las peores alternativas eran poco probables).

Hubo presiones para la conformidad: los administradores de las compañías que trabajaban para la NASA le pidieron a los ingenieros que "opinaran como administradores y no como ingenieros" (en otras palabras que no deberían de poner obstáculos al lanzamiento del Challenger). Se creó una ilusión de unanimidad, sondeando únicamente a los administradores e ignorando a los ingenieros en una consulta sobre el lanzamiento. Finalmente, dado que se censuró las críticas de los ingenieros, el ejecutivo que tomó la decisión final nunca se enteró de las preocupaciones de los ingenieros de las compañías que fabricaron el Challenger. El resultado final fue que este explotó como un fuego de artificios.

Al igual que con respecto a otras conductas de riesgo, habitualmente tiende a pensarse que las personas se exponen a circunstancias peligrosas por falta de conocimiento. Sin embargo, se ha encontrado que el conocimiento de lo peligroso de un lugar, o su exposición a posibles catástrofes, no es un factor suficiente para evitar que la gente se exponga. Generalmente, las personas viven en los lugares en que pueden sobrevivir aunque sepan que son peligrosos, en particular si no tienen alternativas de cambio.

(áreas marginales de..

También es frecuente que la gente que tiene que convivir con situaciones amenazantes inhibe la comunicación sobre el peligro y lo minimiza. Por ejemplo, las personas que viven en áreas en que existen ciertas enfermedades endémicas transmisibles, o que viven cerca de centrales nucleares, evitan hablar del tema o evalúan que el problema no les amenaza particularmente a ellos. Las encuestas muestran que a mayor cercanía de una central nuclear más cree la gente que está segura. En el mismo sentido, los trabajadores de industrias de fuerte riesgo profesional se niegan a reconocer la peligrosidad de sus trabajos, hasta el punto que resulta difícil hacerles aplicar las indispensables medidas de seguridad.

2.2. La fase de alerta

La **fase de alerta** está delimitada entre el anuncio del peligro y la aparición de la catástrofe. Está jalonada de señales de alerta y da lugar a un estado de ansiedad útil, con vigilancia en cuanto al período de preparación y medidas de protección. Sin embargo, si es gestionada sin instrucción y sin informaciones precisas, puede dar lugar a la propagación de rumores y de pánico.

Podríamos diferenciar una alerta **temprana** y una alerta **tardía**. La primera estaría definida por las primeras señales de alarma que indican la proximidad del peligro y la importancia de las conductas preventivas y de preparación de la huida. La alerta tardía incluiría, frente a la inminencia del peligro, la actuación directa mediante información precisa sobre la decisión a tomar, organización de la huida y del apoyo.

La gente que tiene experiencia de convivir con el peligro, como poblaciones habituadas a la catástrofe, por ejemplo gente que vive cerca de ríos que se desbordan o gente que está acostumbrada a hacer frente a tifones o tornados, tiene muchos recursos y experiencias para hacer frente a los hechos, adaptando incluso la vida cotidiana a la posibilidad de una emergencia.

Los desplazados de Yondó habían convivido veinticinco años con el río, pero no pudieron con la violencia: la guerrilla hostigaba a la Armada que salía a patrullar por el río Magdalena, y los paramilitares llegaron a sacarles. Después, un grupo volvió. Durante veinticinco años, las crecidas del río inundaron su pueblo pero no sus casas. Aprendieron a leer sus mensajes y a hablar con él. Cuando les avisaba que iba a crecer, la gente metía unos palos debajo de la casa y, entre varios, la subían a la loma. Allí esperaban a que los días se llevaran el agua. Después, bajaban sus casas otra vez. Taller en Barrancabermeja, Colombia, 1997.

Sin embargo, la convivencia diaria con el peligro también puede dar lugar a un comportamiento de indiferencia aparente, que corresponde ya sea a la resignación o a la negación del peligro, centrándose, por tanto sin cambios, en actividades cotidianas. Además de esta actitud de negación, frecuentemente se plantea que una parte de la colectividad tiene un comportamiento de aprensión o exageración de la amenaza.

Investigaciones recientes confirman que en el momento de la catástrofe, o cuando ésta amenaza de forma persistente, aunque los rumores sobre el fenómeno circulen, las personas prefieren no hablar ni reflexionar sobre el tema. Este mecanismo de evitación cognitiva y comunicacional se puede explicar como una forma adaptativa de enfrentar momentos de gran tensión.

Pennebaker (1990), comparando dos comunidades que afrontaron una catástrofe colectiva (erupción de un volcán), encontró que en la comunidad en que el volcán había afectado poco y aún podía afectar, la gente rechazaba más ser entrevistada sobre el hecho y declaraba no sentirse alterada afectivamente - en comparación con la comunidad en que la erupción ya había ocurrido y que sentía que la catástrofe ya había pasado. La gente que está en medio de una tarea inacabada, como afrontar una catástrofe, puede tratar de enfrentarla inhibiendo los pensamientos y sentimientos. Pennebaker, apoyándose en estudios de

laboratorio que comparan personas que han hecho tareas equivalentes, pero que tienen expectativas diferentes, apoya esta idea. El grupo de personas al que se le ha hecho creer que aún tiene que trabajar más, declara estar menos cansado que el grupo al que se le dijo que ha terminado de trabajar.

Que la inhibición de pensamientos, sentimientos y comunicación sobre hechos negativos sea adaptativa, no niega que tenga un coste. Un grupo de sobrevivientes de Chernobyl describió que la gente de la ciudad cercana de Belaris había buscado mecanismos de negación del peligro para disminuir su ansiedad (*"no queremos tener información"*) manteniendo actitudes de pasividad, impotencia y uso de alcohol. Sin embargo, los datos epidemiológicos sugieren que esta parálisis comunicativa e inhibición se asocian a tasas de mortalidad y morbilidad comunitarias más elevadas, en función del tiempo.

Las formas de negación del peligro también han sido frecuentes frente a amenazas sociopolíticas graves, como en el caso de masacres en conflictos armados, en distintos países, donde el ejército consideró a la población civil que vivía en lugares con presencia guerrillera como un objetivo militar. A pesar de la inminencia del peligro, el funcionamiento con una lógica de proporcionalidad (*"si no he hecho nada, no me van a hacer nada"*) fue en muchos casos determinante. En el caso de las masacres de Ixcán, en Guatemala en los años 81-82, en algunas comunidades se dieron formas de negación del peligro por parte de la gente, como pensar que no podía pasarles nada, y la falta de mecanismos de comunicación y de alerta inmediata, hicieron que muchas personas permanecieran en sus comunidades a pesar de la inminencia del peligro, siendo posteriormente asesinadas.

Falta de respuesta ante la inminencia del peligro

- Dificultad de abandonar las pertenencias, tierra, etc.
- Dificultad de creer en lo que está sucediendo (*"eso no puede pasar aquí"*).
- Creencia de que la protección vendrá de un ente sobrenatural (Dios).
- Falta de información clara y concreta; el tiempo que pasa la población en alerta
- Experiencia previa que tenga de situaciones similares.
- Organización de la alerta inmediata, cuando el peligro se acerca de forma inminente.
- Credibilidad de la fuente que transmite la información sobre la amenaza.
- Difusión de rumores contradictorios que quitan fuerza a la indicación de huir o refugiarse.

(ODHAG, 1998).

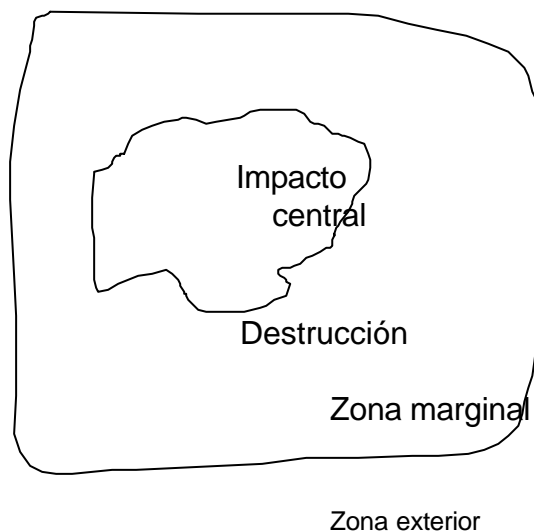
La credibilidad de la fuente en los momentos de mayor peligro, es un aspecto clave de la prevención inmediata. En el caso de la masacre de El Mozote

(El Salvador- 1982) la gente se concentró en la aldea debido a la credibilidad total otorgada a un líder local que aseguró que esa sería la única aldea no afectada. El papel de algunos líderes locales con sus mensajes tranquilizadores, y la falta de indicaciones claras por parte del gobierno, estuvieron también presentes en el desastre (erupción volcánica) de Armero. Además, la falta de experiencia previa fue también uno de los elementos clave en la negación del peligro en ese caso.

Con respecto a las respuestas de las instituciones y élites lo que predomina es el silenciamiento de las voces críticas y la reafirmación de hipótesis optimistas, que llevan a una visión de ilusión de invulnerabilidad grupal. Esas conductas institucionales pueden estar provocadas por intereses económicos, insensibilidad o distancia frente a las poblaciones más vulnerables o por la necesidad de mantener una imagen política de control de la situación. Sin embargo, esas conductas han provocado en la historia de las catástrofes muchas víctimas que hubieran podido evitarse.

2.3. Fases de choque y de reacción

Según estimaciones de Centro de Crisis ante Catástrofes de Inglaterra, en estas fases un 15% de las personas afectadas presentan una reacción patológica, otro 15% mantienen su estabilidad y el 70% restante manifiestan un comportamiento de calma en apariencia, pero que recubre una especie de anestesia emocional o una sensación de realidad aparente.



Zonas de impacto en los desastres

Zona del impacto central: masiva distribución de víctimas y desorganización social, el comportamiento de inhibición- estupor domina seguido del éxodo centrífugo.

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

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

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

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

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

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

En el momento de los hechos predomina en las víctimas el miedo, la impotencia o la rabia, pero también son frecuentes las conductas de apoyo. Según un estudio realizado sobre catástrofes en el País Vasco, cuatro afectados sobre diez en el momento del suceso sintieron fuerte miedo, un tercio de ellos expresó su angustia con rabia, gritos y llantos. Los entrevistados evaluaron que alrededor de 6 personas sobre 10 vivenciaron miedo intenso. La mayoría, aproximadamente las tres cuartas partes, no se sintió preparada para sucesos como el que vivieron. Finalmente, dos tercios de la muestra estuvieron satisfechos con la información y coordinación recibidas, aunque consideraron que era mejorable.

Tabla 4: Frecuencia de las respuestas de las personas en el momento mismo del suceso catastrófico (Páez, Arroyo y Fernández, 1995).

Miedo	38%
Pensaron que los demás tuvieron miedo	58%
Se sintieron atrapados	50.5%
Creyeron que su vida estaba en peligro	54.7%
Solicitaron ayuda y fueron ayudados	68%
Sintieron rabia e ira	34%
Ayudaron a los demás	62%
Pensaron que no había solución y se resignaron	43.8%

2.4. Fase de emergencia y resolución contemporánea

Posteriormente le sigue una **fase de resolución**, contemporánea al retorno del período de lucidez y a la estructuración social, que se asocia a la disminución de la agitación, del pánico y los éxodos, así como a la aparición de las conductas adaptadas de ayuda, de socorro y de salvamento.

Según la investigación sobre respuestas a catástrofes puntuales (erupción de un volcán, terremotos, etc.), inmediatamente después del impacto se produce un periodo de emergencia, que dura entre 2-3 semanas tras del hecho. La gente puede presentar una alta ansiedad, intenso contacto social y pensamientos repetitivos sobre lo ocurrido. Más adelante se da más una fase de inhibición, que dura entre 3 a 8 semanas. Esta fase se caracteriza por una importante disminución de la expresión de sus sentimientos y del compartir social sobre lo ocurrido. Muchas veces eso responde a un intento de superar lo ocurrido, pero también muestra la dificultad de encontrar otras personas con las que hablar ya que la gente está "quemada" de hablar sobre la experiencia. En esta fase pueden aumentar la ansiedad, los síntomas psicósomáticos y los pequeños problemas de salud, las pesadillas, las discusiones y las conductas colectivas disruptivas.

En el caso del terremoto de San Francisco, después de un intenso compartir social durante las primeras semanas, salieron unas camisetas que mostraban este cansancio. Tenían grabado este mensaje: gracias por no compartir tu experiencia del terremoto. Penebaker, 1990

De forma parecida, en el caso de la masacre de Xamán (Guatemala, 1995) después de las primeras semanas de movilización y expresión del duelo comunitario, las reacciones de las familias afectadas fueron de mutismo, aislamiento e intentos de olvidar lo sucedido.

Los medios de comunicación se convierten en actores frecuentes en las situaciones de catástrofe o guerra. Su presencia en medio de la situación está marcada por la consideración de la centralidad de la noticia sobre cualquier otro aspecto, pero también por las diferentes actitudes personales de los periodistas. Su presencia tiene un impacto ambivalente, como se recoge en el siguiente cuadro, ya que por un lado ayudan a conocer la situación y convocar la ayuda, pero, por otro, pueden complicar la recuperación posterior al desastre, al generar informaciones contradictorias y a magnificar o ignorar determinados problemas.

Los medios de comunicación en la fase posterior a la catástrofe

Aspectos positivos

- Dan a conocer lo que ocurre,
- Ofrecer información sobre cómo enfrentar el desastre
- Informar sobre dónde solicitar ayuda.
- En los casos de catástrofes sociopolíticas, su papel es importante para recoger testimonios y denunciar a los responsables.

Aspectos negativos

- Tienden a trivializar y simplificar complejos problemas emocionales (por ejemplo, mostrando a personas muy fuera de control).
- Tienden a personalizar los problemas, creando problemas de confidencialidad sobre las personas implicadas.
- Actúan frecuentemente de forma invasiva y obstaculizando la actividad de los equipos de rescate o a los supervivientes que están ayudando.
- En muchas ocasiones tienden a crear mitos con respecto a las personas implicadas en el desastre o rescate, haciendo que la persona elegida sea una “estrella” y se destaque del resto de las víctimas, generando envidias o críticas (imagen “congelada” de héroe o víctima ejemplar).
- Finalmente, los mass media cambian rápidamente de interés abandonando a las víctimas y a los equipos de trabajo, que después de haber permanecido unos minutos bajo los focos se van a sentir, nuevamente, aislados e ignorados (Stewart y Hodgkinson, 1989)

Además de las poblaciones afectadas, los equipos de apoyo y acompañamiento a las víctimas de la catástrofe suelen estar presentes en esta fase. Aunque la mayor parte de las veces sus acciones están orientadas a la seguridad, la búsqueda de sobrevivientes y la cobertura de las necesidades físicas básicas, es importante también que pongan atención a las necesidades psicosociales. Los equipos de apoyo deben intervenir de forma temprana, sin esperar a que los afectados vengán a solicitar ayuda tras la catástrofe. Este apoyo activo a las víctimas debe tener en cuenta cinco puntos importantes, que quedan reflejados en el siguiente cuadro.

Intervención temprana y búsqueda de víctimas

1....Ofertar ayuda a todas las víctimas valida la normalidad de la experiencia, si transmite el siguiente mensaje: “los sentimientos que usted tiene son comprensibles y las reacciones son frecuentes dada la situación vivida”. Este tipo de intervención disminuye la ansiedad y el aislamiento.

2....Una intervención activa, permite que la población de riesgo entre en contacto con las personas que les pueden ayudar.

3....El contacto con las víctimas debe ser temprano, pero no debe entrar en competición con otras formas de ayuda que suelen desarrollarse al principio.

4....Ofertar ayuda para adaptarse a la catástrofe, en un estadio muy temprano, significa un rango amplio de tareas prácticas. Proveer de ayuda práctica en las primeras etapas constituye la base para la confianza entre el personal de apoyo y las víctimas.

5.... Una oferta de ayuda no debe forzar a la gente a hacer psicoterapia, consejo, etc. Las formas específicas de apoyo deben adecuarse al contexto, a la cultura y a la motivación de la gente. Preferentemente la intervención de grupos de autoayuda debe realizarse después de dos semanas, y especialmente con grupos que después de dos meses siguen con ansiedad, recuerdos traumáticos intensos y problemas de salud.

2.5. Fase de adaptación y reconstrucción

Posteriormente se da una fase de adaptación post-catástrofe que se caracteriza por actividades de organización social y reconstrucción de la vida cotidiana. En esa fase la gente tiene que aprender a vivir una cierta normalidad y reconstruir sus proyectos vitales con el impacto de la situación vivida. Hay cuatro aspectos clave desde el punto de vista del impacto en las víctimas: el proceso de duelo, el miedo frente a la incertidumbre del futuro, la sobrecarga por los trabajos de reconstrucción, y la superación de la “condición” de víctimas. Un líder de la comunidad de Xamán describía esta etapa varios meses después de la masacre, cuando se llevaron a cabo numerosos proyectos de cooperación al desarrollo junto el seguimiento del proceso judicial y la reconstrucción de su proyecto cooperativo de producción, en los siguientes términos.

Más hambre, más sueño, más trabajo, más cansancio, más quejas y demandas, preocupación por el futuro y que las metas y logros del trabajo se retrasan. Xamán, 1996

El efecto a largo plazo del estrés colectivo se puede manifestar bajo la forma de sobrecarga de trabajos y de miedos frente al futuro (miedos de epidemias, problemas con los recursos, créditos o la justicia) o secundarios al impacto de los hechos, como secuelas psicosomáticas, síntomas traumáticos etc. Estas secuelas disminuyen sustancialmente pero pueden afectar a algunos grupos o personas de manera más específica. Dentro de este proceso hay que subrayar la estructuración del duelo colectivo.

A más largo plazo, se instala frecuentemente una mentalidad de post-catástrofe, con resignación, aceptación de lo sucedido – del “destino”-, culpabilidad y actitud de dependencia en relación con los poderes públicos. En esta fase también se producen esfuerzos por el retorno a la autonomía y a la actividad social.

Hay que indicar que en las catástrofes humanitarias o los desastres naturales, la convergencia hacia el lugar de diferentes equipos de ayuda o presencia de instituciones nacionales o internacionales puede producir otros efectos, tanto económicos, al encarecer la vida (p.e. es el caso clásico de las ayudas humanitarias en Africa, ya que la llegada de occidentales con dólares aumenta el coste de los alimentos), como poner a la comunidad en una situación de dependencia clientelística.

Por tanto, hay que tomar en cuenta no sólo los efectos positivos de la ayuda, sino también los efectos perversos de la ayuda humanitaria. Por ejemplo, en el caso de Xamán, la llegada de muchas ofertas de proyectos económicos y ONG, a la vez que suponía un apoyo, generó en la comunidad una dinámica de respuestas rápidas y una actitud de acaparar recursos. Esa dinámica activó las expectativas y demandas de una población que ya había vivido en el refugio mexicano conviviendo con las ONG y dependiendo del apoyo de la ayuda. Problemas similares se dieron en la población sobreviviente de Armero, generando desestructuración de la incipiente organización comunitaria de los afectados. Sin embargo, no siempre los efectos son negativos (ver apartado de Catástrofes y movimientos sociales, más adelante), en el caso de la catástrofe del río Páez, la fuerte organización indígena constituyó un aspecto importante del proceso de reconstrucción.

CAPÍTULO 2

EL IMPACTO SOCIAL DE LA VIOLENCIA POLÍTICA Y DESASTRES

Una catástrofe implica un suceso negativo, a menudo, imprevisto y brutal que provoca destrucciones materiales y pérdidas humanas importantes, ocasionando un gran número de víctimas y una desorganización social importante. Esta destrucción, muchas veces, trae otras consecuencias que perduran en el tiempo. Podemos entender como emergencias las situaciones de alto riesgo vital de un grupo en relación con sus capacidades y recursos. Hablamos de catástrofes como hechos colectivos de violencia o guerra, accidentes tecnológicos con importante impacto colectivo (p.e. Chernobil o Bopal) o desastres naturales (desde inundaciones, sequías, etc.).

Estas definiciones se centran más en los efectos sociales que en las características físicas de los hechos. Psicológicamente, la variabilidad de los sucesos conlleva no sólo distintos efectos, sino diversas interpretaciones y respuestas, como se verá posteriormente. Las catástrofes naturales y accidentales muestran diferencias importantes con las catástrofes sociopolíticas, aunque existen algunas similitudes en cuanto a pérdidas masivas materiales y personales, efectos sociales disruptivos, como grave desorganización social, y conductas colectivas ante situaciones de peligro. También hay que considerar que en muchas de las catástrofes naturales influyen de forma decisiva factores humanos y de toma de decisiones, además de la vulnerabilidad económica y política, dado que la mayor parte de las veces están relacionadas con imprevisión, ausencia de planificación del desarrollo y problemas de empobrecimiento de grandes núcleos de población. Es decir, no son tan "naturales".

Se han propuesto diversas clasificaciones de catástrofes. Una taxonomía de desastres es la realizada por la Federación Internacional de la Cruz Roja (IFRC, 1993)

Desastres naturales de ocurrencia súbita e inesperada.	Avalanchas, terremotos, inundaciones, ciclones, tormentas, tornados, erupciones volcánicas, etc.
Desastres naturales de larga duración.	Epidemias. Desertificación. Hambre.
Desastres producidos por el hombre de ocurrencia súbita e inesperada.	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes estructurales y de transporte • Accidentes tecnológicos industriales. • Explosiones químicas o nucleares. • Polución: lluvia ácida, polución química y atmosférica. • Fuegos
Desastres producidos por el hombre de larga duración.	<ul style="list-style-type: none"> • Disturbios y guerras civiles o internacionales. • Desplazamientos.

Entre 1967 y 1991, Según esos datos, el número total de muertos como consecuencia de todo tipo de desastres fue superior a 7 millones. Las guerras y disturbios civiles han sido los hechos traumáticos con un impacto mayor dado que produjeron el 41% de las muertes. Además, el hambre producto en muchas ocasiones de la conjunción de sequías y guerras, especialmente Africa produjo el 18%.

La principal causa de las hambrunas en los años 80 ha sido la guerra más que la sequía. De los 31 países afectados por la sequía en el Africa Subsahariana a principios de esa década, sólo padecieron hambruna cinco de ellos, todos ellos en guerra: Mozambique, Angola, Sudán, Chad y Etiopia (Moore y Collins, 1988:17)

Es probable que el número de muertos represente una subestimación debido a los problemas de definición sobre quienes son los afectados y las dificultades de seguimiento de las personas implicadas. Según esas estimaciones, los disturbios civiles han afectado a más de 135 millones de personas. La mayor parte de esos son conflictos internos, se llevan a cabo dentro de los Estados. Por ejemplo, entre 1989 y 1992 hubo en el mundo 82 guerras, 79 de las cuales ocurrían dentro de las fronteras de los Estados-nación.

En el caso de los desastres naturales, las malas condiciones de vida de numerosas poblaciones pobres, hacen también más destructivas las consecuencias. 3000 millones de personas, el 80% de ellas en Asia, se han visto afectadas por desastres naturales entre 1967 y 1991; en Africa se produjeron un 15% de estos hechos y el 60 % de los muertos. A esto hay que sumar los riesgos crecientes de carácter tecnológico que han producido catástrofes medioambientales (Chernobil 1984, Bhopal, 1984) y otros graves problemas de destrucción de la naturaleza, como la deforestación, que han provocado catástrofes como inundaciones y sequías más intensas. El SIDA se está convirtiendo no sólo en un grave problema de salud, sino en una catástrofe colectiva especialmente en Africa subsahariana donde la OMS estima que para el año 2000 habrá 9 millones los huérfanos por su causa, con enormes consecuencias en la vida de las personas y el desarrollo de los pueblos.

Hay que destacar que, aunque el número de desastres varía de un año a otro, se está produciendo una tendencia al aumento, debido a los cambios medioambientales causados por los modelos de desarrollo, las guerras y la pobreza. A pesar de la disponibilidad mundial en la producción de alimentos, la tasa de mortalidad por 1000 personas expuestas se ha incrementado significativamente, en las tres últimas décadas, especialmente para los desastres vinculados con el hambre en las sequías.

La fractura Norte/Sur

La distribución geográfica de los desastres es bastante asimétrica, Asia ha sufrido del mayor número de desastres con un 42%, seguido de las Américas con un 22%, África y Europa (15% cada una) y finalmente Oceanía con un 6%. Los desastres, además, afectan en mayor medida a los países subdesarrollados, así durante el periodo 1967-1991 una media anual de 117 millones de personas que vivían en países en desarrollo estuvieron afectadas por desastres, en comparación con las 700.000 personas que vivían en países desarrollados. La razón de las personas afectadas en los países subdesarrollados frente a los países desarrollados es de 166/1 (De Girolamo y McFarlane, 1997).

Un ejemplo de estos desastres que ocurren en los países en vías de desarrollo es el volcán en Armero (Colombia). Esta erupción volcánica destruyó el pueblo y mató a 22.000 personas, el 80% de los habitantes. Desastres de este alcance son difíciles de imaginar en los países desarrollados debido a la existencia de mejores condiciones de vida, que disminuyen la vulnerabilidad, así como mecanismos de alerta, organización de la prevención y sistemas de apoyo.

Todo esto supone graves problemas sociales y psicológicos en las personas afectadas. Igualmente comporta nuevos desafíos para la ayuda humanitaria y cambios en la propia consideración de la catástrofe como un evento puntual. De forma creciente los gobiernos y organizaciones internacionales plantean que la ayuda humanitaria puede ayudar a paliar algunos de estos problemas y ofrecer un apoyo a las poblaciones más afectadas, aunque prestan poca atención a las causas como los modelos de intercambio desigual o el desarrollo insostenible de los países ricos. Los enfoques de ayuda humanitaria ofrecen la oportunidad de hacer algo para ayudar a la gente a enfrentar las consecuencias, pero, aislados de la defensa de los derechos humanos o la acción política, apenas inciden en los mecanismos que hacen posible el sufrimiento.

La naturaleza de los desastres y la violencia política

Desde el punto de vista psicológico, en estos contextos las personas se enfrentan a situaciones brutales, imprevistas y respecto a las cuales tienen escasa capacidad de control. Se producen muchas pérdidas materiales y humanas que afectan a los sobrevivientes. Además pueden darse distintos

grados de amenaza vital o incertidumbre por la posibilidad de sufrir nuevas experiencias.

El impacto de las catástrofes naturales incluye no solo los efectos propios. A menudo produce nuevas situaciones de marginación social. La pobreza provoca desastres y los desastres exacerbaban la pobreza existiendo frecuentemente un sentimiento de vulnerabilidad y fatalidad.

(Mitch)

El impacto potencial de las catástrofes tecnológicas es mayor porque se asocia a ellas un sentimiento de indefensión e incertidumbre sobre la duración y el tipo de efectos. Los problemas psicológicos tienden a ser más graves y duraderos cuando las causas son obra del ser humano y no meramente accidentales.

El trastorno por la colza (aceite tóxico) en España fue un desastre por intoxicación en el que hubo 20.000 personas implicadas, con un resultado de 349 muertes y numerosas invalideces. Se determinó que la tragedia fue producida por aceite adulterado vendido como aceite de oliva. Los pacientes supervivientes a la fase aguda de la enfermedad han sufrido posteriormente problemas de parálisis, atrofia y de infección, así como una destrucción del núcleo familiar como consecuencia de la muerte de familiares. Un tercio de las personas afectadas fueron derivadas a ayuda psiquiátrica, más del 71% eran mujeres, las cuales experimentaron angustia, tristeza y depresión. La mitad sufría de irritabilidad e insomnio y un 20% sufría de inestabilidad, pérdida de la memoria a corto plazo, pérdida de concentración y pérdida de vitalidad. (López-Ibor et al, 1985)

Las catástrofes sociopolíticas, tales como guerras o los estados de terror promovidos por regímenes políticos que imponen su estabilidad mediante la violencia, son más complejas. Conllevan en general una desestructuración de las instituciones públicas, el Estado se vuelve muchas veces el enemigo, y se da una mayor percepción de amenaza y una polarización social que hace que la gente se encuentre más indefensa. Además del impacto directo de las situaciones vividas se puede añadir un empeoramiento de las condiciones de vida, desestructuración familiar y desorganización social y cambios culturales. Los fenómenos de desplazamiento y refugio conllevan pérdida de las habituales redes y relaciones sociales.

Psicológicamente, la variabilidad de los sucesos conlleva no sólo distintos efectos, sino diversas interpretaciones y respuestas. La naturaleza puede dañar, pero no con intencionalidad, mientras que los humanos son capaces de provocar daño intencional. Esta diferencia tiene distintas interpretaciones. Mientras que en el caso de los desastres naturales las personas pueden empezar a dudar del sentido del mundo, las víctimas de hechos provocados por causa humana, tienden a ver el mundo y a sí mismos de forma más negativa. Los desastres naturales pueden matar, pero no amenazan el respeto de las personas hacia sí mismas. Mientras que los daños por causa humana o la violencia, sí.

Lo cierto es que un montón de sueños han muerto en Bosnia en los últimos dos años y medio: el sueño de que el mundo tiene una conciencia; el sueño de que Europa es un lugar civilizado; el sueño de que hay una justicia para los fuertes y para los débiles. No debería sorprendernos que el sueño milenario de que la verdad nos hará libres también muriera ahí. (Rieff, 1996).

Desde una perspectiva psicosocial, la guerra se diferencia de los desastres naturales o de las catástrofes tecnológicas, por el nivel de conciencia involucrado en el conflicto armado. Hay un intento consciente, por parte de los que tienen el poder armado, de causar daño en las personas del grupo opuesto para dominar o destrozarse la estructura social del “enemigo”, y/o para capturar, dañar o destruir sus recursos materiales. Las partes en conflicto también emprenden acciones deliberadas para defenderse a sí mismos.

Dado que la mayoría de las intervenciones humanitarias se dan en situaciones de guerra, es importante entender la psicología y mecanismos sociales de represión y conflicto civil que se dan en ella. Mientras en la primera guerra mundial, el 5% de las muertes eran de civiles, y en la segunda alrededor del 50%, en la actualidad más del 90% de las víctimas de las guerras modernas son civiles. La implicación de la población civil no es un hecho secundario sino que forme parte de la naturaleza y el objetivo de las guerras de hoy en día, que intentan afectar al tejido social de un país, como el camino para ganar control.

Esto se refleja tanto en la falta de distinción entre combatiente y población civil. En numerosos conflictos armados, tan distintos como los de Sudán, Timor o Colombia por ejemplo, la gente es considerada como supuesto o futuro colaborador de la otra parte, sin ninguna consideración a su condición. En otros lugares, la violencia contra las mujeres es una forma de botín de guerra o, como en la violación de mujeres en Bosnia, como forma de limpieza étnica. En las guerras modernas el modo de vida de la gente se ha convertido en objetivo militar, como en el caso de Guatemala, donde la política de tierra arrasada del ejército guatemalteco durante los años 80 hizo desaparecer más de 400 aldeas y conllevó un proceso de reestructuración social militarizada.

En un intento de aumentar el control de la población, muchos regímenes han utilizado la psicología se ha convertido en una parte fundamental de la guerra moderna. En su análisis de los mecanismos de guerra psicológica que han sido utilizados en América Latina, Faundez (1994) describe como los más importantes: la tortura; la propaganda sistemática; los movimientos de la población; las desapariciones forzadas; las ejecuciones políticas y asesinatos; y las acciones planificadas de chantaje, despidos laborales y allanamientos, que forman parte del amedrentamiento colectivo.

El impacto de los hechos traumáticos

La fuerza del impacto de catástrofes sociales se manifiesta en un aumento de los síntomas y problemas de salud en la población que los sufre³. La mayoría de las víctimas de actos violentos presenta algún tipo de respuesta sintomatológica. Las investigaciones epidemiológicas confirman que las víctimas de catástrofes, violencias extremas manifiestan cuadros sintomáticos en alrededor de un 25-40% de los casos. También se da esa frecuencia entre quienes participaron en combates de guerra y masacres. Este porcentaje se incrementa en un 60% en el caso de las víctimas de violaciones. A pesar de que la evaluación de los síntomas es habitualmente una medida del impacto en las poblaciones afectadas, también es posible atender a otros indicadores sociales (ver posteriormente) y valorar las características de los hechos como una forma de evaluar el impacto psicosocial.

En general, a mayor intensidad de los hechos, mayor presencia de síntomas psicológicos⁴. Además de esta relación entre la intensidad y la fuerza del impacto, se ha confirmado que las siguientes características provocan mayor impacto psicológico: el daño físico, la muerte de la pareja, la participación en atrocidades, el haber sido testigo de muertes y la violación y tortura.

En lo referente a las características del hecho traumático se ha confirmado que si el suceso es intenso, severo, implica oscuridad o ruido, es rápido, no previsible, incontrollable e implica pérdidas personales va a producir, en general, un mayor impacto. Los hechos traumáticos colectivos tienen también un impacto social y psicológico mayor.

"Esto es el bombardeo de mi ciudad. La barca del padre de mi amigo fue quemada totalmente, la única cosa que quedó fue la hélice. La terrible guerra en 1991 ha destruído todo. La ciudad fue atacada desde el aire, desde el mar y desde tierra. Mi ciudad estaba sin vida." (Mato, 9 año, en Bonnet, 1994)

Las palabras acompañan a su dibujo. Para Mato, un niño de 9 años de Dobrodnikc, la destrucción de la ciudad es un símbolo de la destrucción de la vida. En los contextos de guerra y represión política, se dan frecuentemente numerosos hechos colectivos de violencia como masacres y destrucción comunitaria, que tienen un impacto mayor en los supervivientes. Comparando las respuestas de entrevistas abiertas de guatemaltecos que vivenciaron diferentes formas de represión se confirmó que las masacres provocaban mayor impacto psicológico, tal y como se recoge en el siguiente cuadro.

³Al menos, en según una revisión meta-analítica, en una $r=0,17$, lo que quiere decir que se incrementa en un 17% el porcentaje de la población que presenta síntomas en relación con la situación anterior o a una población control que no ha sufrido el desastre colectivo (Rubonis & Bickman, 1991; Bravo y cols. 1990).

⁴Una revisión del impacto de los hechos traumáticos confirmó eso en 16 de 19 investigaciones revisadas (Davidson & Foa, 1991).

Tabla 5: Porcentaje de entrevistados que manifestaron las siguientes respuestas según habían sufrido o no masacres (ODHAG, 1998).

Masacres Colectivas	NO	SI
Miedo	4%	4%
Tristeza	3%	4%
Duelo intenso	4,3%	9,4%
Desesperanza	8,2%	13%
Sentimiento de Injusticia	9,5%	17%
Huida Colectiva	2%	3,4%
Exodo o Desplazamiento	7%	14%
Desconfianza	4%	7%
Ruptura de la comunidad	5%	13%

Efectos sociales

Las catástrofes colectivas también provocaban mayor impacto comunitario: más éxodos y pánico, mayor clima de desconfianza y desorganización social. Además de considerar el daño individual, las pérdidas sociales pueden tener un gran impacto a medio plazo. También se dan cambios sociales y culturales profundos.

La comunidad de Morelia siempre estuvo muy unida. Hoy la comunidad está dividida y ese ha sido un trabajo bien planificado. Por un lado, se han producido entradas del ejército en momentos clave del ciclo productivo, la economía de la gente es frágil. La entrada en momentos de siembra o recogida significan que va a haber hambre. A continuación aparecen los programas de las organizaciones vinculadas al gobierno y ofrecen láminas de zinc o camiones de grava etc. y la gente está mal, siempre hay algunas familias que aceptan. Entonces ellos dicen que para que el programa se pueda desarrollar toda la gente tiene que estar de acuerdo. Y ahí empieza la división y el enfrentamiento.
TB1, Informe Tribunal de Chiapas, 1999.

Muchos de esos efectos no pueden considerarse de forma aislada. Por ejemplo, la pérdida de la tierra en comunidades campesinas no sólo supone perder su medio de subsistencia y su estatus social, sino que tiene su impacto en la propia identidad de la gente y problemas de desarraigo cultural.

En general estas pérdidas conllevan un empeoramiento de las condiciones de vida, que muchas veces se desarrollaba ya en condiciones de pobreza y precariedad. Junto a las pérdidas familiares las dificultades económicas fueron el efecto más frecuente relatado por los sobrevivientes de la política de tierra arrasada en Guatemala, según se recoge en el Informe REMHI. En ese mismo estudio se analiza el impacto comunitario de la violencia, destacando las pérdidas materiales, de bienes y de la naturaleza (casa, cosechas, animales) como el efecto comunitario más frecuentemente relatado por los sobrevivientes y cuyas consecuencias se manifiestan todavía hoy en día.

Esta ruptura del tejido social a causa de la guerra, los desastres o las políticas neoliberales que muchas veces les siguen o forman parte de sus causas, debe ser considerada como un elemento clave del proceso de reconstrucción. La pérdida de las organizaciones sociales impide la capacidad de reconstrucción de los pueblos, por lo que debería ser considerado un objetivo de las acciones de cooperación y acompañamiento.

En este contexto de pérdidas repetidas, puede hablarse también de *duelo cultural*. El *duelo cultural* supone la experiencia de la persona o grupo que pierde sus raíces como resultado de la pérdida de las estructuras sociales, los valores culturales y la identidad propia. Por ejemplo, en el caso de muchas comunidades indígenas que han sufrido violencia masiva como en Camboya o Guatemala, la persona o grupo puede continuar viviendo el pasado, sufrir sentimientos de culpa respecto al hecho de haber abandonado su cultura, su tierra de origen, sus muertos, o tener constantemente imágenes del pasado durante su vida cotidiana (incluyendo imágenes traumáticas).

Esas manifestaciones, además de ser síntomas más o menos invalidantes en la vida de las personas, pueden ser una muestra de sufrimiento comunitario y cultural, y no se debería de considerar, como erróneamente se hace de manera frecuente, que son sólo problemas psicológicos individuales (Eisenbruch, 1991).

El impacto de la violencia

Efectos intencionales

Muchas de las consecuencias de estas catástrofes colectivas responden a los mecanismos de control social que se han utilizado de una forma deliberada. La violación de los derechos humanos es utilizada como estrategia de control social en muchos países, por parte de quienes tienen el poder. Ya sea en las situaciones de guerra abierta, o en el caso de regímenes autoritarios que utilizan la represión generalizada como un instrumento de control político, la sociedad entera se ve afectada. La violación de los derechos humanos constituye no sólo una consecuencia del enfrentamiento, sino un objetivo político.

"Renamo capturó una mujer anciana que estaba intentando escapar. Fue llevada delante de nuestro grupo que nos estábamos entrenando. El líder de Renamo apuntó a Manuel y le ordenó que la matara. El agarró la bayoneta y se la clavó en el estómago. El líder le mandó entonces que le cortara la cabeza. Lo hizo y ellos dijeron que tenía coraje y nombraron como jefe de nuestro grupo" (Boothby, Upton & Sultan, 1991, pag. 21)

Este ejemplo atroz, relatado por un niño-soldado de Mozambique, pone de manifiesto hasta donde la guerra promueve la deshumanización, utilizando mecanismos deliberados como el entrenamiento en la conformidad.

La guerra no es una eclosión de violencia. Es un proceso que se prepara, conlleva un entrenamiento y se justifica de diferentes maneras. Por ejemplo, se

produce frecuentemente un refuerzo de creencias de superioridad de un grupo sobre otro, promoviendo enfrentamientos entre personas o grupos que en muchas ocasiones nunca basaron sus relaciones en un pretendido componente étnico, como en el caso de la Bosnia o Rwanda.

Tras siglos de convivencia compartiendo lengua, religión y territorio, en la época precolonial los tres grupos del país (hutus, tutsis y pigmeos) no eran tribus o grupos étnicos, sino más bien estratos del mismo grupo diferenciados por su estado ocupacional y político, con relaciones de reciprocidad. Estas relaciones fueron quebradas por la administración colonial belga que reforzó sus diferencias y priorizó a los tutsis. De particular trascendencia fue la introducción, en 1926, de un carné de identidad personal que especificaba el grupo de pertenencia: el criterio para ser definido como tutsi (grupo prioritariamente ganadero) consistió en ser poseedor de diez o más vacas. De Waal (1994:1-2).

La rigidez ideológica y absolutización de criterios valorativos y esquemas de interpretación de la realidad, es alimentada por las exigencias de disciplina y lealtad propias de las organizaciones militares. En un contexto en el que se normaliza la violencia son frecuentes los cambios de actitudes, como la insensibilidad frente al sufrimiento, el oportunismo y el desprecio por la vida, y cambios de valores asociados al escepticismo y la desesperanza.

Aquí ya no tenemos libertad de expresión ni de movilidad. No puedes decir lo que piensas porque te pueden matar, no sabes quién te está escuchando. Además la vida no vale nada, a muchos ya les da todo igual. Entonces aprendes a desconfiar. Ya no hay comunidad. Hemos perdido el derecho a pensar diferente y eso desmoraliza mucho. Taller en Sabana de Torres, Colombia, 1997.

Degradar la dignidad: impacto en la identidad

La identidad es un concepto clave para entender muchos de los efectos de la violencia y las pérdidas en catástrofes sociales. La identidad ayuda a mantener la seguridad emocional y la capacidad de acción, mediante la toma de conciencia de las situaciones que vive la persona, la vivencia de ser uno mismo y el sentimiento de pertenencia a un grupo o comunidad. Habitualmente se diferencia entre una identidad individual, entrada en los atributos y características individuales de la persona, y una identidad social, según la pertenencia a uno o varios grupos de referencia, convicciones sociales etc.

La violencia se usa también como una forma de degradar la dignidad de la gente. Un caso extremo de ese ataque a la dignidad es la violación y la tortura. La tortura no sólo trata de conseguir información de una persona capturada sino de hacerle colaborar y que se degrade la imagen que tiene de sí misma, destruirle como persona o miembro de un grupo, y en último término, conseguir que adquiera la identidad del represor. En los últimos años hemos conocido incluso situaciones como las de Rwanda, Bosnia o Guatemala, en las que la tortura tuvo un carácter social, se hizo de forma pública y fue ejercida contra amplios colectivos de población con una estrategia de destrucción comunitaria.

Cuadro I. Técnicas y efectos intencionales de la tortura de presos políticos en América Latina (COLAT, 1982)

Técnicas de tortura	Impacto en la persona detenida
Arresto y tortura inicial	Debilitamiento inicial del sí mismo y trastornos psíquicos reaccionales a la tortura
Aislamiento	Estado de erradicación y pérdida de puntos de referencia habituales
Contaminación física y moral	Violación del sí mismo físico y moral
Ceremonias degradantes	Debilitamiento profundo de la autoimagen
Ceremonias de admisión y despojo	Tendencia a pérdida de la identidad personal y degradación de la identidad social
Reglamentación	Disminución de la capacidad de reacción y sumisión a las normas de la prisión

La violación forma parte de la maquinaria de la guerra, las agresiones sexuales a las mujeres delante de sus familias son frecuentes durante las guerras, como una forma de desmoralizar al enemigo como un todo. Los piratas tailandeses violaron intencionalmente a las mujeres vietnamitas delante de sus familias para asegurar la humillación de todos. Un equipo de investigadores de la Unión Europea que visitó la Ex-Yugoslavia en diciembre de 1992, llegó a la conclusión de que muchísimas mujeres y adolescentes bosnias habían sido violadas en Bosnia-Herzegovina como parte de una campaña sistemática para sembrar el terror.

Estábamos en un taller con los entrevistadores que habían recogido testimonios. Yo les había preguntado por la violación de las mujeres, a ellos que son todo hombres. Pero no respondieron, miraron hacia el suelo y se quedaron en silencio. Yo también me quedé en silencio después. Esa había sido su respuesta: la violación de las mujeres era también una violación de la comunidad. Claudia. Proyecto REMHI, 1997

Las mujeres pueden perder su confianza en los demás, su sentido de seguridad y muchas veces la aceptación social. Además de la humillación personal y el ostracismo familiar que sufre la mujer, los esposos, hermanos y padres pueden a la vez sentirse impotentes y responsables por la violación de su familiar. Mientras los hombres y las mujeres que sean heridos o asesinados se

les considera “héroes” o “mártires”, no hay un estatus similar asignado a las mujeres violadas. Como en el caso de las personas desaparecidas el sufrimiento de la persona y la familia no puede ser validado.

Agresión y terror

La propia dinámica de la guerra conlleva agresividad que puede ser física, verbal y propagandística. En esos casos, la violencia física en relaciones personales y sociales, puede incluir aquellas cuyo contenido no está asociado a la guerra, como conflictos familiares o comunitarios.

Esas experiencias traumáticas de persecución, tortura o muerte producen sentimientos de odio manifestando un elemento de vengatividad reactiva y de aspiraciones de justicia que son en muchos casos son enteramente legítimas. En muchas ocasiones la gente se ha visto forzada a participar en la guerra debido al cierre de los espacios políticos o la persecución sistemática de las luchas pacíficas, como una forma de defender su vida o tratar de cambiar la situación. Sin embargo, las exigencias de disciplina de las organizaciones militares y la reducción de la visión del mundo a las claves del enfrentamiento armado, limitan, en muchas ocasiones, las perspectivas de cambio social.

Escribí que la guerra me hizo más humana. Que aprendimos a darlo todo, la medida de la vida... ¿más humana? ¡qué carajo! La guerra nos deshumanizó. Aprendí que los que estaban al otro lado eran “el enemigo”. Aprendí a obedecer sin preguntar, sin estar de acuerdo. Arminda, El Salvador, 1995

Pero el odio también es utilizado como arma política amparándose frecuentemente en pretendidas razones de seguridad. En muchos países de América latina, durante las últimas décadas el sistema de formación de cuerpos militares, responsables de numerosas atrocidades, se basó en la división “nosotros o ellos” y en un entrenamiento en la obediencia, fuerte control de grupo y complicidad. Ese sistema explica en gran medida el carácter tan destructivo que tuvo la represión política, pero también parte de la violencia actual, por ejemplo, en la postguerra en Centroamérica

En los contextos de represión política, la violencia tiene el objetivo de producir terror. Mientras la violencia misma produce la eliminación física de las personas que constituyen el blanco directo de sus acciones, su carácter aterrador tiende a paralizar a todos aquellos que puedan sentirse identificados con algún aspecto de las víctimas. Esta irracionalidad aparente de la represión oculta una racionalidad muy clara de hacer visible la amenaza para todos los sectores de oposición.

Como consecuencia, para no ponerse en peligro, las personas adoptan en muchas ocasiones una actitud de silencio y pasividad incluso cuando observan

hechos con los que no están de acuerdo. Esto aumenta el conformismo y puede provocar un cuestionamiento de la identidad.

Los tiranos, en situaciones extremas, saben que su existencia depende de la obediencia y la sumisión continuada del pueblo. Y también saben que cuando el pueblo ya no demuestra su entusiasmo por ellos, el último recurso es infundirles miedo para que sigan sometidos... cuando el pueblo ha alcanzado un punto en el que se abría algo dentro que les hacía perder el miedo, entonces ni la policía, ni los torturadores, ni los soldados con metralletas, son ya capaces de hacerles obedecer. Se va el temor y desaparece la última columna de apoyo al régimen. F. Aliaga, SERPAJ. Chile.

El desplazamiento forzado

Actualmente se calcula en unos 50 millones de personas que se encuentran en situación de refugio en otros países o desplazamiento forzado dentro de las fronteras de su país.

Cuando las poblaciones se desplazan, las familias y los grupos de referencia se separan. Los cambios en la estructura social pueden incluir desde la pérdida de servicios y formas tradicionales de organización, a la creación de nuevas formas de organización social forzadas por la situación. Por ejemplo, en el caso de las poblaciones refugiadas, la vida en los campamentos puede implicar cambios en el modo de vida, como estar sometido a nuevas formas de autoridad, y convivencia involuntaria con otros grupos. Sobre todo en las poblaciones que deben dejar su país, o se encuentran bajo situaciones de amenaza, pueden darse cambios culturales como pérdida de símbolos, tradiciones, ritos o incluso el ocultamiento de la propia identidad.

Este acontecimiento central, constituido en un primer momento por los hechos violentos y luego por el éxodo, significó la ruptura de los proyectos vitales de cada persona, cada familia, cada comunidad, cada pueblo. Las identidades – aún en proceso de formación- sufren una nueva transición marcadas por los efectos del desplazamiento. Ayer campesino, colono, negro, indígena chocoano. Hoy, “desplazado del Chocó”. Danilo? 1997

Todos estos hechos marcan la vida de los desplazados y refugiados y constituyen en gran medida una fuente de problemas y tensión para los individuos y las familias. Tener en cuenta estos aspectos sociales de su experiencia es muy importante para quienes tratan de acompañar o apoyar a las poblaciones desplazadas, dado que las necesidades y las actividades de la vida cotidiana van a estar en gran medida orientadas a enfrentar esas situaciones.

Pero también puede ayudar a tener en cuenta los ritmos y dinámicas de las comunidades con las que trabajan. En algunos países, los desplazados se han organizado para negociar con los gobiernos sobre las condiciones del retorno en aspectos como la seguridad, la producción, la salud o la autonomía organizativa. En muchos casos los desplazados enfrentan además presiones para retornar y evitar así que el problema de violencia y seguridad que viven sea visible. Pero

también es frecuente que la gente trate de evaluar las posibilidades de retorno para evitar que las pérdidas sean definitivas y tratar de reconstruir su cotidianidad, a pesar de no tener aún condiciones de seguridad.

Desde junio de 1997 el gobierno nacional planteó a los desplazados del Urabá Chocoano que se encuentran en Turbo y Pavarandó, el retorno a sus lugares de origen. Desde entonces se ha presionado de distintas formas a los campesinos para que retornen. Las comunidades desplazadas que se encontraban allí elaboraron una serie de peticiones (garantías) para el retorno y estuvieron dispuestos a la negociación de esos puntos. (...) Pero a todas luces se trata de retornos forzados que vulneran las disposiciones de instrumentos internacionales que obligan a los Estados a respetar los retornos voluntarios de los desplazados y refugiados, con condiciones previas y garantías para su rehabilitación, asegurando desde el estado los recursos necesarios para la reconstrucción económica, moral, social y política de las familias y comunidades desarraigadas. Pérez, D. CINEP. Colombia.

En otros casos, como en el del éxodo de retorno a Rwanda en 1997 los movimientos de población pueden estar determinados por el ruptura de los cercos militares o el miedo. En ese caso, las dificultades de las agencias humanitarias para saber dónde se encontraban los refugiados y las dinámicas que se estaban dando en esas comunidades, mostraron la distancia y falta de comprensión de sus problemas y produjeron una ausencia de respuesta a los procesos de retorno. En el siguiente cuadro se ofrece un esquema de algunos de esos problemas.

La experiencia de los refugiados y desplazados

<i>Pre-flight</i>	<ul style="list-style-type: none">- problemas económicos- disrupción social y familiar- violencia física- situación de opresión política
<i>Flight</i>	<ul style="list-style-type: none">- separación- peligro del trayecto.
<i>Recepción</i>	<ul style="list-style-type: none">- acogida y asentamiento provisional- miedo a ser repatriados o las amenazas- obtener alguna forma de reconocimiento- resolver necesidades de alimentación, abrigo...- problemas como la dureza del régimen de vida
<i>Resasentamiento</i>	<ul style="list-style-type: none">- problemas con la lengua- conflictos culturales,- dificultades de trabajo- conflicto entre generaciones.
<i>Repatriación</i>	<ul style="list-style-type: none">- conflictos familiares- separaciones- amenazas para la vida- reintegración en un país que ha cambiado- las expectativas pueden chocar con la realidad, <p>actitud de la población de su país y problemas de identidad (refugiado-repatriado).</p>

Las investigaciones sobre refugiados diferencian distintas fases en la experiencia de refugio o desplazamiento forzado. En el tiempo anterior a la salida pueden predominar los problemas económicos, la disrupción social y familiar, la violencia física o la situación de opresión política. Muchas familias antes de salir sufren dificultades como resultado de las pérdidas económicas o falta de alimento. Aunque la mayor parte de las veces la violencia ha podido ser la causa directa de la salida, esto no puede hacer olvidar que otros factores como el cierre de las escuelas o la movilidad restringida pueden constituir una parte importante de la experiencia de la gente.

En el 81 y 82 se cerró el mercado, en las tiendas ya no se podía comprar ni una medicina, ni una cosa para comer. Nuestro trabajo, nuestra siembra ya no se vendía, ya nadie compraba. Sólo para nosotros y nuestros niños. (ODHAG, 1998: 101)

En la fase de salida, la separación y el peligro del trayecto pueden constituir las experiencias centrales. La población se encuentra más vulnerable frente a la violencia y las condiciones precarias de la huida, pueden producir sufrimiento extremo, incluso muertes por hambre o enfermedad, especialmente en la población infantil y ancianos.

"Mi hija y yo subimos en el autobús. Mi mujer y yo nos miramos. Después de 14 años de vida juntos, hoy era el día de la separación. Mi esperanza era que nos reuniríamos un día, pero sabía que ese día estaba lejos... Eramos los primeros en subir a bordo y tuvimos que soportar momentos de tensión cuando otros pasajeros (clandestinos) subían a bordo. Si alguien descubría nuestro secreto hubiéramos sido encarcelados...A la mañana siguiente habíamos terminado el agua y muchas personas habían muerto. Nosotros tirábamos sus cuerpos al mar. Fue una noche horrible cuando cerca de veinte personas murieron, escuchamos llantos y gritos. Una madre perdió sus dos hijos y se tiró al mar." K. Doung en su huida de Vietnam, RPN, 1994.

En la fase de recepción predominan los problemas relativos a las primeras llegadas, acogida y asentamiento provisional. El miedo a ser repatriados o las amenazas de persecución, obtener alguna forma de reconocimiento –o el ocultamiento de su condición- y resolver las necesidades de alimentación, abrigo y apoyo, son problemas que los refugiados y desplazados encuentran frecuentemente.

La mayor parte de los refugiados son acogidos en países vecinos y no se encuentran en campamentos, sino de forma dispersa. En esos casos, los problemas principales pueden ser el aislamiento y las dificultades económicas. En la experiencia de los campamentos donde en muchas ocasiones se desarrolla la ayuda humanitaria, a los efectos de las experiencias vividas se añaden los problemas como la dependencia organizativa o la dureza del régimen de vida. Los refugiados y desplazados son frecuentemente tratados como un problema de orden público más que como poblaciones que han sufrido la injusticia y la violencia. La ayuda humanitaria tiene que partir del reconocimiento de ese hecho y no utilizarse como un elemento más de una política de control.

En el campo no estoy contento. Tengo muchas preocupaciones. No puedo vestir a mi familia de forma apropiada. No tengo voz en la situación en que nos encontramos. Tengo nostalgia de mi casa. Quisiera pedir al gobierno y los rebeldes que paren para que me pueda ir a mi casa en paz. Pero no puedo irme hasta que no haya paz... Refugiado mozambiqueño (en Ager: 1991).

Posteriormente, en la fase de reasentamiento, pueden añadirse problemas con la lengua y conflictos culturales, dificultades de trabajo o conflicto entre generaciones. Esos problemas son importantes entre los refugiados acogidos en Europa, EEUU o Australia, que, sin embargo, son una minoría (en torno a un 15%) .A pesar de existir menor distancia cultural, las experiencias de permanecer durante mucho tiempo en otro país, como en el caso de los refugiados guatemaltecos en México, comportan problemas parecidos. Eso supone que el hecho de haber pasado la experiencia más extrema, no conlleva necesariamente

la superación de los problemas, dada la frecuencia de separación de las familias, el aislamiento social o problemas económicos.

Las decisiones de repatriación son difíciles de tomar por la gente (...). Los procesos de repatriación conllevan muchas veces conflictos familiares, entre quienes quieren retornar o no, se vuelven a producir separaciones. Se producen muchas veces de manera forzada y en situaciones de conflicto, con lo que existen amenazas para la vida. Muchos de los problemas que los refugiados tuvieron que enfrentar en su salida, se les vuelven a plantear por el hecho de insertarse en un país que ha cambiado. Las expectativas de la gente pueden chocar con la realidad del país, la actitud de la población de su país y darse problemas de identidad (refugiado-repatriado).

(Burundi)

Cuadro X. Condiciones de reintegración social
(El Salvador y Guatemala, 1989-1997)

HA DIFICULTADO		HA FACILITADO
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas económicos. • Escasas infraestructuras en las zonas de retorno 	Contexto sociopolítico	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión e información pública sobre la reintegración • Negociaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Competición económica con otras poblaciones • Imagen política de los refugiados • Luchas étnicas 	Comunidades “receptoras”	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr equilibrios por intereses comunes. • Condiciones de convivencia y acogida familiar
<ul style="list-style-type: none"> • Recuerdos y experiencias traumáticas • Hábitos adquiridos sobre la ayuda humanitaria • Dependencia organizativa 	Población refugiada	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias y capacidades adquiridas en el refugio • Formas organizativas propias

Diferentes experiencias de las poblaciones afectadas

Hasta ahora hemos hablado de efectos sociales en general. Sin embargo, los efectos pueden ser distintos según el grupo de edad, género, situación social o las características de los hechos vividos.

Los niños y niñas, además de sufrir sus propias experiencias traumáticas, son especialmente sensibles a desorganización familiar y a los efectos de la guerra y represión política en sus padres. En los niños huérfanos a causa de la guerra es frecuente la apatía, la regresión, el retiro y el miedo. Muchos de los hijos

de personas que han sido torturadas o desaparecidas han manifestado problemas afectivos, de apetito y sueño, retraso escolar o evasión de la realidad.

Para muchos niños la guerra es la "normalidad", porque han nacido y crecido en situaciones de conflicto armado. Boothby, Upton & Sultan (1991) en un estudio sobre 277 niños y 227 niñas de edades comprendidas entre 6 y 15 años, en Mozambique, encontraron que el 77% habían sido testigos de homicidios y masacres, 88% habían visto abusos físicos o tortura, 51% habían sufrido abuso físico o tortura, 64% habían sido separados forzosamente de sus familias y de ellos el 28% (todos niños) habían sido entrenados para el combate.

Los niños reclutados son separados de sus familias, no tienen acceso a las escuelas y carecen de oportunidades de formación. La coerción para asesinar o mutilar a sus víctimas, que forma muchas veces parte de su entrenamiento militar, tiene como resultado la destrucción de su desarrollo moral y social. La experiencia de los niños en procesos de socialización bélica hace que su comportamiento esté determinado por la posesión de armas y el poder de amenazar a los demás.

Sin embargo, los niños con adecuado soporte social y familiar, tienen menos problemas y síntomas a corto plazo aun cuando se enfrentan a situaciones de alto estrés. Punamaki (1989) ha subrayado que los niños no son sólo "víctimas inocentes" y en algunos países como Palestina, han encontrado también formas activas de afrontamiento y resistencia. Sin embargo, incluso en esos casos, pueden producirse conductas de inhibición y manifestaciones de tensión emocional y miedo (pesadillas, rechazo al alimento, retroceso psicomotor o no querer separarse de la madre). En la experiencia del refugio, el miedo en los niños puede continuar incluso mucho tiempo después o aumentar cuando se habla de retorno al país, como en el caso de las comunidades mayas refugiadas en México en la década de los noventa.

Marcela tiene diez años y mucha lucidez en sus palabras. Ella estuvo presente durante un taller con las mujeres desplazadas. Al final, cuando hablamos del miedo en los niños una de las mujeres le preguntó: ¿y qué piensas tú de todo esto que estamos hablando? Marcela nos dijo a todas que el papá y la mamá tienen que hablar con los niños. Los niños preguntan a la mamá para confirmar las cosas que ya saben, y que no es bueno que les griten ni les digan mentiras. Taller con mujeres desplazadas. Colombia, 1997.

En el caso de las poblaciones refugiadas durante varios años, especialmente la población adolescente se enfrenta a la construcción de su identidad en un contexto transcultural. En contextos de guerra, la construcción de la identidad de los adolescentes se ve mediatizada además por patrones colectivos de identificación o rechazo a la violencia y el reclutamiento.

Somos lo que hemos sufrido, pero no hallamos cómo organizar como jóvenes. No tenemos experiencia, tenemos miedo, y a veces nos vence el miedo y nos quedamos parados. Pero ahora podemos despertarnos para dar seguimiento a las actividades del grupo. Los jóvenes hemos intercambiado ideas sobre nuestro pasado, de como salimos, de como hemos vivido. Así llegamos a

entender más la identidad nuestra (Grupo de jóvenes, C. Victoria 20 de enero, 1994).

Según la gravedad del contexto, los adolescentes pueden manifestar distinta frecuencia de problemas como agresión, abuso de alcohol y suicidio. Sin embargo, los adolescentes pueden también tener actitudes de afirmación de su identidad: iniciativa, apertura al cambio, identificación grupal, identificación con modelos positivos propios, etc. que pocas veces son considerados.

Los jóvenes del grupo ponen todo donde los demás sólo ponemos los trozos. Mientras los mayores hablábamos del miedo al ejército, ellos dicen miedo al futuro, mientras las mujeres explicaban el miedo a la balacera, ellos y ellas dijeron el miedo a hacerse insensibles y el miedo a no dejar de tener miedo, que es el espejo en el que se miran todos los demás. Cualquiera podría decir que es un problema de experiencia, pero no. Cuando hablan de la muerte resumen los miedos de Colombia: a morir y no saber por qué. Taller con desplazados. Colombia, 1997.

Los patrones de distribución del trabajo, la ocurrencia de eventos específicos o las capacidades de adaptación, pueden hacer que se manifiesten distintos efectos en la población adulta. Las mujeres pueden estar más expuestas a la violación, a sobrecargas de trabajo y afectivas, especialmente cuando tienen que hacerse cargo solas de la familia, y tienen menos espacios sociales para participar. En los campamentos en Hong-Kong, las mujeres se mostraban ansiosas, deprimidas y con pocas expectativas de futuro. Las mujeres con niños además estaban preocupadas por cómo los niños vivían la experiencia de los campos de detención.

Pero en algunos contextos las mujeres pueden incluso enfrentar mejor la situación centrándose en las tareas cotidianas. Sin embargo los hombres pueden sufrir más la militarización o la crisis de su rol en la familia, pero tienen mayor reconocimiento y participación social.

Según un estudio en Sarajevo, la mayoría de las admisiones psiquiátricas antes de la guerra correspondían a mujeres, mientras en la actualidad el 70% corresponden a hombres jóvenes entre 25-44 años, sobre todo por trastornos de estrés. Muchas mujeres dijeron que se sentirían más preparadas si podrían hacer algo para enfrentar los hechos y dar sentido a su experiencia en vez de estar esquivando el impacto de los tiroteos. Según Ceric (Jones, 1995:1053) "si tu estás con los niños, preparando alimentos con nada, buscando agua, calentando sin gas ni electricidad, no tienes tiempo para los nervios".

Los ancianos son físicamente menos hábiles, tienen en general menos capacidad de adaptación a situaciones nuevas y que cambian rápidamente, y para ellos puede ser más difícil vivir lejos de su hogar. La pérdida de amigos o familia puede afectarles más debido a su mayor dependencia respecto a la familia y comunidad para tener apoyo (UHNCR, 1994). Sin embargo, la posición social del anciano varía en distintas culturas y contextos sociales, por lo que las consecuencias pueden ir desde la marginación hasta la protección como

autoridad. La experiencia vital de los ancianos que han vivido otras experiencias de catástrofe o guerra, puede ser incluso un factor de protección (Jones, 1995)

Nuestros abuelos nos han enseñado muchas cosas de la cultura que nosotros no sabíamos. Nos han explicado los sueños y la historia de los antepasados. Los jóvenes invitamos a dos ancianos a una reunión para que nos explicaran cómo había sido cuando les capturó el ejército y les hizo soldado (Grupo de jóvenes, C. Victoria 1994)

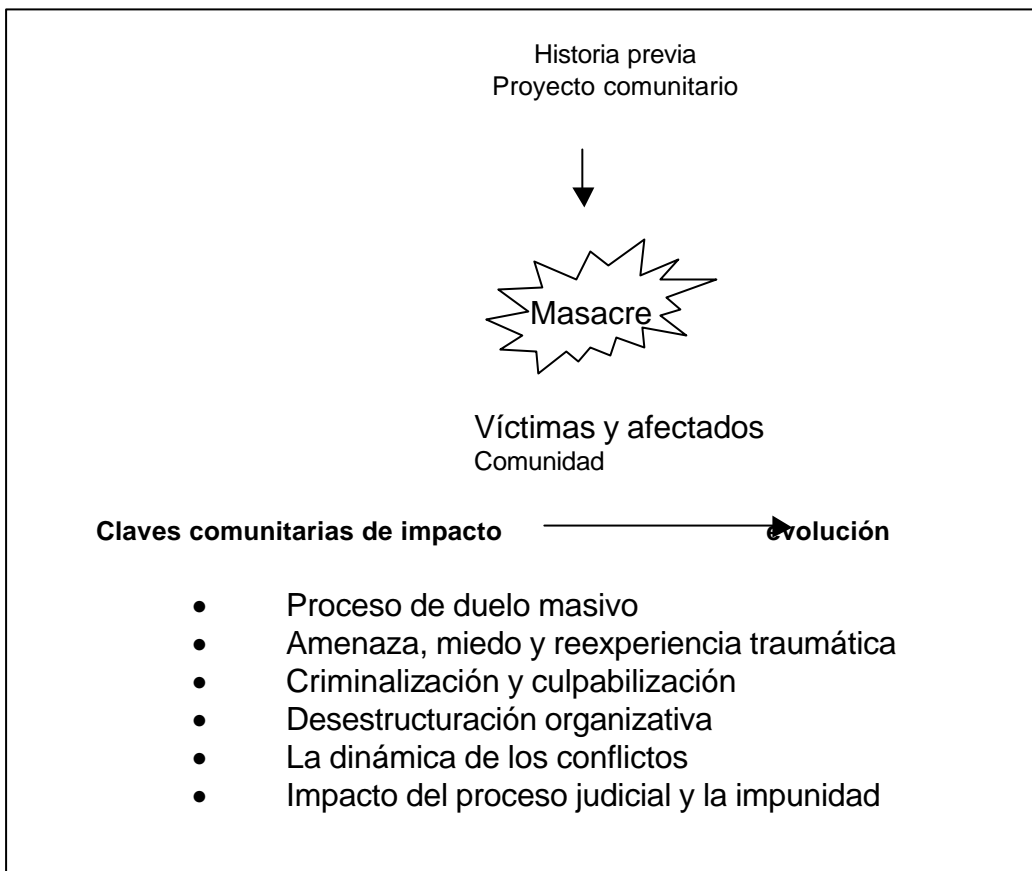
Las personas con graves problemas físicos o enfermedad mental son muy vulnerables a las condiciones de desorganización social, que incluyen la pérdida de sistemas de apoyo comunitarios o servicios de salud. Por ejemplo, en Bosnia, durante la guerra, las dificultades por parte de las familias para cuidar a las personas con problemas de salud mental como hacían habitualmente, llevó a la institucionalización de muchas personas en condiciones precarias debido a la ausencia de medios. Además, vivir situaciones de tensión o cambio brusco puede provocar crisis que empeoren su condición o les pongan en peligro.

Indicadores sociales

Para poder llevar un trabajo de apoyo a las comunidades afectadas por catástrofes sociales o políticas es importante tener en cuenta indicadores sociales que pueden mostrar el impacto o las dificultades que están enfrentando. Muchas veces el sufrimiento o las demandas de atención no van a llegar por las vías habituales como contactos formales o consultas clínicas.

Determinados indicadores sociales, tales como los conflictos familiares o grupales, las dificultades escolares, las agresiones y el abuso de drogas o alcohol, pueden considerarse indicadores de comunidades en dificultad. Atender a estos indicadores y escuchar las demandas de la gente en sus propios espacios sociales o informales puede ser importante para identificar estos problemas.

Un ejemplo de estos indicadores fue utilizado en el caso de la comunidad de Xamán para hacer un diagnóstico y un seguimiento de los efectos de la masacre, como claves desde las que tratar de entender la evolución y los problemas a los que se enfrentaba la comunidad y para tomar decisiones sobre el apoyo: el proceso de duelo masivo, que afectaba especialmente a los familiares de las víctimas pero también a la comunidad; el impacto de las amenazas y el miedo y la reexperimentación dado que la comunidad era sobreviviente de otras masacres en los años 80; la criminalización y culpabilización de que fue objeto desde fuera y la búsqueda de sentido a la tragedia internamente; cómo se destruyó la organización y el surgimiento de nuevos liderazgos y estructuras; los conflictos en parte agudizados por la ayuda humanitaria y las diferencias previas sobre el proyecto cooperativo; y el impacto de la impunidad y la investigación judicial en el miedo y las expectativas de la comunidad (ver cuadro).



Por otro lado, la presencia de rituales positivos tales como la ceremonia de la cosecha o la conmemoración del nacimiento de una comunidad, (como en el caso de refugiados guatemaltecos en México), o la reconstrucción de las organizaciones sociales, son signos afirmación de la identidad y bienestar comunitario. Es más, enfrentados a situaciones límite, hay personas y grupos que reaccionan aumentando su cohesión, como una forma de defensa frente al sufrimiento y la desestructuración social. Muchas veces la gente saca a relucir recursos insospechados o se replantean su existencia de cara a un horizonte nuevo, más realista y humanizador. En el siguiente capítulo se tratan algunos de los conceptos que tratan de explicar los efectos de la violencia y los desastres, así como las experiencias de afirmación y resistencia.

CAPÍTULO 3

DE VÍCTIMAS A SOBREVIVIENTES LA EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS Y COMUNIDADES AFECTADAS

Hemos perdido más que a nuestros familiares más cercanos. Hemos perdido las amistades y las memorias que nos ha llevado construir toda la vida. Todo esto se ha destruido de una vez. Casi todos nuestros amigos han sido asesinados. Tenemos que empezarlo todo de nuevo, desde nuestros pedazos. Todo. Incluso nuestras amistades. Este aspecto de nuestras muchas tragedias es muy difícil de soportar (African Rights, 1995:1184).

Esta entrevista con una mujer ruandesa, realizada en mayo de 1994, describe de forma conmovedora su experiencia: la continuidad de su vida ha sido puesta a prueba. Las acciones humanitarias se desarrollan en situaciones en las que son frecuentes estas experiencias colectivas, que se caracterizan por graves interrupciones y pérdidas materiales, sociales y culturales, así como por desplazamientos y cambios vitales importantes. Pero aunque las acciones humanitarias se producen durante o después de esas crisis, las personas y grupos tienen una historia cultural, social y personal previa, en la que ubican esos hechos y sus consecuencias.

El propósito de este capítulo es describir la experiencia de los grupos y personas afectados por desastres y violencia, las reacciones a estos sucesos y las formas de hacer frente a las situaciones.

Conceptos desde los que miramos la experiencia

La salud mental individual normalmente se evalúa con medios y conceptos clínicos. Entender estos conceptos puede ser útil, ya que no sólo los usan los clínicos profesionales, sino que habitualmente se utilizan de una manera generalizada. Identificar la frecuencia de síntomas es una forma de comprobar los problemas, de hacer visible el sufrimiento de la gente afectada. También de valorar la necesidad de puesta en marcha de proyectos psicosociales, y a la vez una manera de identificar a las personas que necesitan una atención especial. Sin embargo, hay limitaciones en su uso y sus implicaciones.

En primer lugar, su origen y definición están basados en la medicina y psicología occidental. Como veremos más adelante, existe una variabilidad cultural en las formas de respuesta, los conceptos y las formas de apoyo. Además, esto refleja un enfoque individualista de la salud, focalizado en el individuo, cuando el origen de los problemas y la dimensión de los mismos, puede hacer necesario un enfoque que tenga como referencia al grupo o la comunidad.

Algunos de estos conceptos pueden no ser aplicables en situaciones de emergencia humanitaria, por la naturaleza colectiva y política de estas experiencias. La naturaleza de los hechos no es sólo un elemento circunstancial. Tiene que ver con el significado social e individual que tiene el hecho y los recursos que moviliza para enfrentarlo. Por ejemplo, la experiencia de una persona torturada que ha sido capturada por motivos políticos en un campo de detención no puede comprenderse sólo desde la relación interpersonal torturador-torturado desde una perspectiva psicológica.

Por último, los enfoques clínicos siguen basándose en una definición de la salud como ausencia de síntomas, más que en la presencia de bienestar, y tienden a patologizar la experiencia de la gente, con el riesgo de que las personas puedan ser estigmatizadas y resultar aisladas de su grupo. Teniendo en cuenta estas dificultades, nos referiremos a algunas de las definiciones de estos términos y sus características.

Experiencias traumáticas

El concepto de trauma ha sido utilizado para describir los efectos del cambio y perturbaciones violentas. Tres aspectos son centrales en la experiencia de trauma: 1. el sentimiento de desamparo, de impotencia, de estar a merced de otros. 2. una ruptura en la propia existencia, pérdida de seguridad. 3. estrés negativo extremo. Sin embargo, este concepto de trauma tiene también una variabilidad cultural.

En algunos pueblos indígenas de Norteamérica el trauma daña el sentido de relaciones de la persona. Lo que es dañado es la relación consigo mismo, con la comunidad y con el universo (manual EEUU, 1993).

Por su parte, Martín-Baró (1989) describe el trauma psíquico, social y psicosocial. El trauma psíquico se refiere a un daño particular que es infligido a una persona, a través de una circunstancia difícil o excepcional. El trauma social se refiere a la huella que ciertos procesos históricos pueden dejar en poblaciones enteras afectadas. De esa manera intenta identificar la interrelación entre los individuos y lo histórico, proponiendo el término trauma psicosocial para representar la naturaleza dialéctica del fenómeno.

El carácter psicosocial se refiere a que el trauma ha sido producido socialmente, y que se alimenta y mantiene en la relación entre individuo y sociedad. Pero eso no significa que produzca un efecto uniforme en la población. La afectación dependerá de la vivencia individual condicionada por su origen social, su grado de participación en el conflicto y por otras características de su personalidad y experiencia. (Martín-Baró, 1990).

Arcel (1994) describe las experiencias sociales y las características de la guerra en la Ex-Yugoslavia haciendo referencia al concepto de trauma potencial. Cita la gran proporción de la población involucrada en la guerra, la percepción de

no predictibilidad de la crisis, la centralidad geográfica, la fuente interna de la violencia y el nivel del terror ejercido a través, por ejemplo, de los simulacros de ejecución y la violación, como algunos de los factores que contribuyen al trauma.

Esas circunstancias hacen que el impacto traumático de las situaciones de violencia sea mucho mayor ya que tiene una dimensión de catástrofe social, para la que la gente no se pudo preparar y que convirtió en enemigo a los propios vecinos o incluso familiares. Esas circunstancias se han dado también en otros países con guerras o represión política masiva como en Camboya, Guatemala o Rwanda.

Entonces ellos dijeron que tenían que matar, teníamos nosotros que matar para así cumplir y tener paz con toda Guatemala. Primero nos obligaron a excavar donde enterrarlos y después agarraron a Diego Nap y agarraron un cuchillo que cada patrullero tenía que pasar ahí dándole un foilazo o cortándole un poquito. Después lo hicieron a Tomás Luxtillo y, por último, mi primo dijo: Júrame que algún día me vas a vengar (el entrevistado llora). Lo siento mucho señores pero... me duele todo esto. Chiché, 1983 (ODHAG, 1998).

Valor e impacto de los síntomas

Pero a pesar del impacto traumático, las situaciones de grave catástrofe social, no necesariamente llevan siempre a la generalización de importantes efectos negativos individuales a largo plazo. La mayoría de las víctimas de actos de violencia manifiestan algún tipo de efectos negativos⁵, pero su alcance depende de la persona y de la intensidad de la situación.

Además, muchas de las reacciones y efectos que presentan las poblaciones afectadas, y que a menudo se describen en términos de síntomas o problemas psicológicos, pueden ser reacciones normales frente a situaciones anormales (Perren-Klinger, 1996). Esto no significa negar los problemas, sino que muestra que no se puede reducir la experiencia de las personas a un conjunto de síntomas.

Los síntomas son formas de manifestación de una experiencia traumática o difícil. Pero también son indicadores de la existencia de un cambio hacia una condición patológica (es decir, anormal). Por ejemplo, los problemas de sueño, la fatiga o la falta de energía y dificultades de concentración son algunos síntomas de depresión, pero cualquier persona, en distintos momentos de su vida, experimenta esos síntomas de forma aislada. Tanto los que ayudan, como las personas afectadas, pueden manifestar esos y otros síntomas, frente a experiencias atroces o situaciones de emergencia. Sin embargo, como señala la Dra. Anica Mikus Kos, psiquiatra infantil en Slovenia: “*estar triste no es igual a estar enfermo*” (Arcel, 1994:11).

Desde hace un año que salí de Africa no duermo. Me acuesto y empiezo a pensar: “Africa, la familia... el trabajo, los papeles...” En cuanto me quedo solo en la habitación me pongo a pensar. Se me abren los ojos y ya no puedo dormir. Hasta las cinco o seis de la mañana no me duermo. Luego me levanto tarde. Y a la noche, claro, no tengo

⁵ Ver capítulo precedente, epígrafe: El impacto de los hechos traumáticos.

sueño... no me puedo dormir... y otra vez a pensar... *Abdulresak, Costa de Marfil (Díaz, B: 50)*

Además, el significado atribuido a los síntomas puede ser distinto según las culturas. Por ejemplo, en muchas culturas campesinas los síntomas de sufrimiento tienen una mayor expresión somática. Las personas pueden manifestar sentirse afectadas por las experiencias que han vivido manifestando problemas como dolor de cabeza, de estómago o, en otros casos, dar a la expresión de los síntomas una expresión más global, por ejemplo decir dolor de corazón como una forma de expresar la pena.

En Nicaragua, los campesinos que habían sufrido el terror amenudo se expresaban a sí mismos con una mezcla de idoma somatopsicológico: por ejemplo, "Hay tristeza en mi cuerpo" y "mi sangre está ". D. Summerfiel. 1995.

Además de esta variabilidad cultural, la intensidad de los síntomas puede ser distinta en diferentes personas, en función de la gravedad de la experiencia violenta, su personalidad o el apoyo con el que cuenta. La gravedad de la situación puede evaluarse valorando: 1) la frecuencia de los síntomas 2) la duración de los síntomas 3) cuanto sufrimiento o dificultades provocan 4) el peligro que supongan para la vida o integridad de la persona.

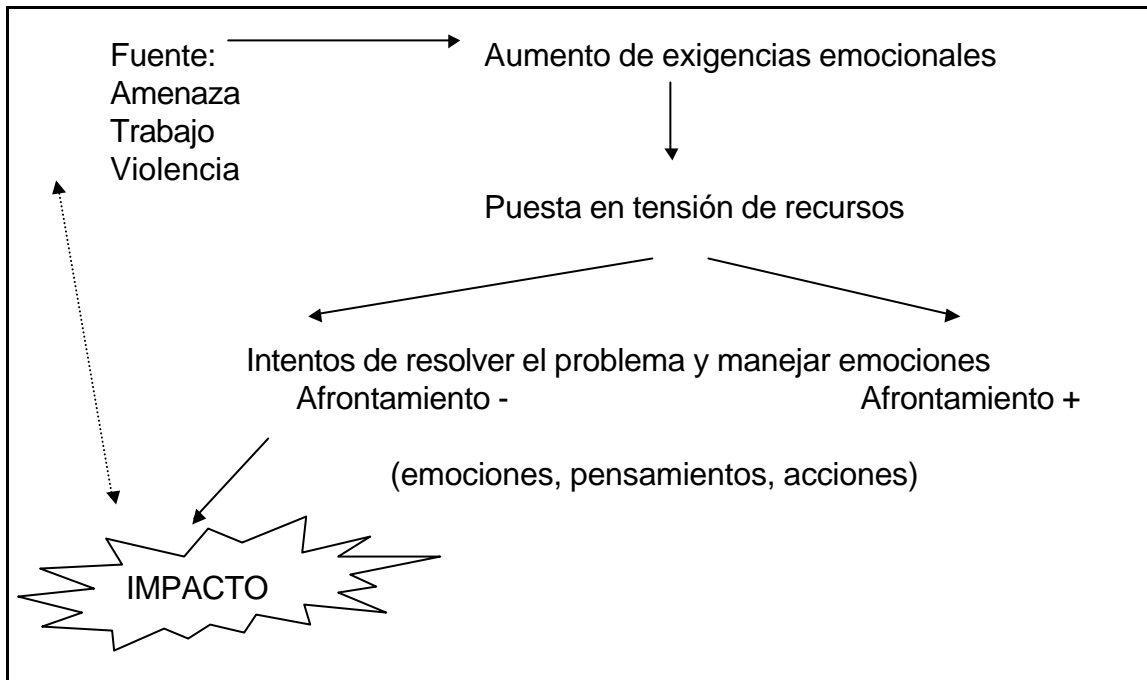
Sin embargo, y a pesar de que muchos de esos síntomas supongan problemas, las experiencias de violencia no pueden reducirse a un conjunto de síntomas, como habitualmente tienden a restringir algunos enfoques clínicos. La desaparición de las organizaciones y rutinas comunitarias, las pérdidas simbólicas, etc. son generalmente tanto o más importantes que las pérdidas físicas y los síntomas psicológicos.

Estrés: fuentes y consecuencias del impacto

Otro concepto que se utiliza muy frecuentemente para acercarnos a las experiencias de las poblaciones afectadas por la violencia o graves crisis sociales, es el concepto de estrés. Habitualmente se hace referencia al estrés tanto para describir los efectos de las situaciones de catástrofe como las causas (estresores). El estrés consiste en un estado de tensión psicológica y física como resultado de una amenaza, un desafío o cambio en el propio ambiente.

Los modelos que se basan en el concepto de estrés tienen algunos límites, como por ejemplo igualar experiencias muy distintas o limitar el impacto de una experiencia a la tensión psicológica que esa produce, pero también tiene una serie de ventajas. Entre ellas, el valorar también las estrategias que la gente utiliza enfrenta las situaciones y la importancia del apoyo y la respuesta social como formas de disminuir los efectos. Así, el impacto sería el resultado de la relación entre la acción de los estresores (pérdidas, etc.), los factores protectores (el apoyo que tiene, por ejemplo) y lo que la gente hace para enfrentarlo (afrentamiento). De esta manera se puede ayudar a los sobrevivientes a manejar mejor las respuestas, ya sea tratando de disminuir los estresores, identificando

los efectos negativos, cambiando las formas de afrontamiento o mejorando el apoyo con el que cuentan en su familia o grupo.



También así se pueden identificar las distintas experiencias que generan tensión o amenaza vital, y que pueden no estar ligadas a la experiencia traumática solamente. Considerar los factores de tensión en su conjunto puede ayudar a no descontextualizar la experiencia de la gente o focalizar la ayuda en aspectos predefinidos por nuestros criterios. Es el caso de Chile, cuando después de la dictadura se puso en marcha el programa PRAIS de atención en salud a las víctimas de tortura y violencia política. A pesar del interés de los terapeutas por que la gente que acudía a las consultas hablara de su experiencia de tortura, muchas personas tenían más interés en solucionar problemas de salud actuales o dificultades de inserción social.

Hauff y Vaglum (1995) entrevistaron refugiados vietnamitas que se reubicaron en Noruega, a su llegada al país y tres años después, pero no encontraron una disminución del estrés psicológico. Los principales factores que contribuían al malestar se referían a las experiencias en su país de origen (tales como las experiencias de guerra, el encarcelamiento, el peligro antes de la huida o la separación de la familia) y a los acontecimientos negativos en Noruega (desempleo, cambios de ciudad), falta de un confidente y la separación familiar crónica.

Desafíos de las situaciones límite

El impacto de la culpa

Los hechos traumáticos confrontan a la gente con experiencias vitales extremas y desafíos a los que tiene que hacer frente. Las personas tienen que enfrentar frecuentemente sentimientos de rabia, confusión o culpabilidad por lo sucedido. Por ejemplo, los refugiados que han salido de su país pueden sentirse

culpables por haber podido escapar mientras sus familiares o amigos murieron. La culpabilidad es muchas veces inducida socialmente, es decir, las propias víctimas o sus familiares son criminalizados o acusados de haber provocado su desgracia.

Porque también la culpa colectiva es lo que intentó este gobierno: "todos somos responsables, todos somos culpables". No es cierto. El pueblo no es culpable ni responsable. Si el pueblo tuvo miedo fue porque la dictadura lo implantó. Hay otros responsables: los que hicieron las leyes de Obediencia Debida y Punto Final. Madres de Plaza de Mayo, 1988.

La culpabilidad se convierte así en un instrumento de control social, en una justificación para las atrocidades y en una forma de mantener la impunidad de sus responsables reales. La historia reciente de muchos pueblos que han sufrido guerras o dictaduras militares, como en el caso de América Latina, está llena de ejemplos de estos procesos de culpabilización social

Pero también la culpa es una reacción frecuente entre las víctimas. Cuando las experiencias desbordan los marcos de referencia habituales y fracasan los conceptos con los que tratamos de entenderlas, la culpa puede ser también un intento de dar sentido a algo que no lo tiene. Aunque conlleve efectos muy destructivos para la persona, sentirse responsable de lo que pasó puede ser también una forma de pensar que se tiene algo de control sobre la situación vivida, que hubiera podido evitarse. Amenudo la culpa está basada en una clarividencia retrospectiva, es decir el hecho de mirar hacia atrás en el tiempo y ver la sucesión de los hechos con una mayor claridad puede llevar a los sobrevivientes a culpabilizarse por no haber sabido interpretar las "señales" que anunciaban el desenlace y de las que la persona no fue consciente.

En el caso de la masacre de Xamán hubo muchos rumores que trataban sobre la culpabilidad. Algunos decían que la culpa era de los líderes que dejaron entrar al ejército a la comunidad. Otros dijeron que mejor hubiera sido tener una actitud menos directa con la patrulla: mejor darles de comer para que nos dejen en paz. Tuvimos que trabajar mucho para ver cómo la comunidad estaba siendo acusada desde afuera y cómo eso hacía que aumentaran los rumores dentro. También fue importante que cada grupo expusiera sus distintas formas de resistencia y comprendiera las otras: los retornados defendiendo sus derechos, los residentes adaptándose a la militarización y buscando formas indirectas de resistir. (Cabrera y cols.,1998)

Ese impacto puede manifestarse también a largo plazo. En el caso de los sobrevivientes de Hiroshima y Nagasaki, los *hibakusha*, se ha descrito que muchos años después se hallaban "inmersos" en la muerte. Ninguno de ellos entendía lo que había pasado, era incomprensible la causa de aquella destrucción total, el horror al ver a familiares y amigos tirados en el suelo sin vida y en condiciones escalofriantes o clamando ayuda que nunca llegó. Esta es una experiencia demasiado espantosa para ser curada con el tiempo. Algunos explican esa reacción diciendo que el instinto de supervivencia sufrió un colapso, y que así muchos *hibukusha* pasaron el resto de sus vidas atormentados por los sentimientos de culpa al haber tenido que abandonar a sus seres queridos para

salvar sus propias vidas. La descomposición absoluta del entorno afectivo les ha hecho asumir, junto con los efectos psicológicos duraderos, que el suyo ha sido “un encuentro permanente con la muerte”, a la cual están sujetos para toda la vida. Además, los *hibakusha* no han recibido ningún reconocimiento oficial o han tenido un reconocimiento insuficiente de su sufrimiento durante años, convirtiéndose en un grupo estigmatizado y aislado.

Por último, otro efecto psicológico a largo plazo es la “culpa del sobreviviente”. Muchos supervivientes de grandes catástrofes se cuestionan porque él o ella han sobrevivido, mientras otros no lo han hecho. Se habla de una culpa existencial cuando la persona, de forma general, reflexiona: “por qué a mí”, “por qué yo” o “por qué Dios me eligió”. En segundo término, se habla de una culpa más focalizada en acciones reales: “por qué no salvé a más gente” o “por qué no realice esta acción que hubiera permitido que mi hijo no muriera”. Además de una reacción individual, esa culpa puede ser motivada por el rechazo social. Sin embargo, también hay diferencias culturales ya que en algunas culturas colectivistas de Asia (refugiados camboyanos) la culpa del sobreviviente es menos frecuente (Friedman y Jaranson, 1994).

Yo quedé vivo después de la masacre. Fui torturado como los demás, pero al final me dejaron libre. Fui el único y no sé por qué. Desde entonces mi vida ha sido un infierno. Todos los familiares sospechan de mí y la situación ha llegado a ser insoportable. No puedo más. Sobreviviente de masacre, Colombia, 1998.

La culpa del superviviente también se ha asociado a la pandemia de SIDA, en particular en las comunidades de homosexuales. Así se habla de reacciones de duelo complicado, de un miedo incrementado ante la muerte, de la discriminación y miedo a su propia sexualidad, aislamiento social y de una falta de interés por compartir con otras personas lo ocurrido. En una investigación (Baer, 1989) sobre una muestra de gays alemanes afectados por el SIDA se confirmó que, haber perdido un amigo cercano o una pareja por SIDA, la negación sobre los efectos que el SIDA tiene sobre su propia vida y el sentimiento general de desmoralización, están asociados significativamente a síntomas traumáticos.

Él es el único sobreviviente del grupo de sus amigos. El resto han ido muriendo poco a poco. Cada vez que Fabio se encuentra con alguno de los familiares de sus amigos siente una mirada de reproche. Algunos le han llegado a decir que qué ha hecho él para estar vivo cuando sus hijos murieron. Él está hecho polvo, quiere cambiarse de ciudad para huir de ese reproche, además del impacto que tiene para él haber perdido a sus mejores amigos se está empezando a sentir culpable por vivir. Grupo de apoyo mutuo. Madrid, 1998.

En otros casos, la desmoralización se produce cuando hay situaciones de grave estrés ambiental, por ejemplo ante una catástrofe o violencia y la gente no encuentra cómo enfrentar la situación. Además es probable se desmoralice cuando los resultados de una lucha no se corresponden con sus expectativas de cambio social.

Problemas de salud mental

Los trastornos o problemas de salud mental ocurren cuando las personas no pueden funcionar en su vida cotidiana por la frecuencia e intensidad de la constelación de síntomas. Aunque existan personas que ya tenían previamente problemas de salud mental, las situaciones de castástrofe colectiva o guerra, pueden ser la causa de otros muchos o agravar aquellos.

La ansiedad y la depresión son los tipos más comunes, aunque pueden darse otros como psicosis, alcoholismo, etc. La depresión se caracteriza por una situación mantenida de bajo estado de ánimo o irritabilidad, sueño perturbado, fatiga y pérdida de energía, pérdida de interés en las actividades cotidianas, dificultades con la memoria y concentración, pensamientos frecuentes de muerte o intentos de suicidio, cambios en el apetito y pérdida de autoestima. Por su parte, la ansiedad es un estado de tensión psicológica generalizada o excitación psicósomática, y se manifiesta con respiración rápida, ritmo cardíaco elevado, trastornos gastrointestinales, sensación de nerviosismo o tensión emocional, etc.

“No es el miedo el que busca la represión, es la represión la que busca el miedo. La represión nos desanima, nos pone tristes, rompe la comunicación con los grupos y comunidades, efectos crónicos se siente cansancio, tristeza, desconfianza a veces nos pone mal entendidos, o nos hacemos culpables de algo, a veces podemos llorar solos, nos avergonzamos de los demás, no damos a notar lo que sentimos, nos hacemos los fuertes, no demostramos nuestro sentimiento, pero nos alejamos de los grupos o comunidades, no queremos saber nada, pensamos que todo lo que se platica son babosadas, somos renuentes, a veces provocamos mucho, no aceptamos llamadas de atención, a veces nos quieren ayudar y sentimos más odio y dañamos también a las personas y comunidad, perdemos nuestras costumbres y a veces nos creemos saber más que otros y a veces ya no sabemos quien somos”.
Andrés. Viaje a la memoria, 1997

Sin embargo, como ya dijimos anteriormente, es importante evitar tener una imagen focalizada en el daño, para evitar el sesgo, frecuente por ejemplo en las publicaciones sobre los problemas de los refugiados, que describe a las poblaciones afectadas en términos negativos como vulnerabilidad a la depresión, ansiedad, comportamientos antisociales, violencia contra las mujeres, alcohol y abuso de drogas y psicosis paranoide.

Uno de los términos que más frecuentemente se usa para describir cómo se encuentran las personas afectadas después de un evento traumático es el de trastorno de estrés post-traumático (PTSD). Según esto, el impacto de las experiencias traumáticas vividas vendría dado por tres tipos de problemas: síntomas intrusivos, de imágenes o pensamientos repetitivos sobre el hecho; formas de evitación de los recuerdos y el daño; mantener un estado de alerta exagerada.

Esa experiencia de la tortura tiene un lado malo, es el problema psicológico. ¡Cómo me dejaron marcado! Es decir, lo que me hicieron, lo que ví... eso me

acompaña siempre, no me abandona y tampoco puedo hacer abstracción de eso. De esta manera me marcaron psicológicamente. José, Chile 1981.

Características clínicas del PTSD

1. la existencia de un estresor que produce síntomas significativos de distrés en casi todas las personas.
2. reexperimentar el evento traumático a través de sueños, pesadillas o pensamientos repetitivos.
3. anestesia afectiva en las respuestas o en la relación con el mundo exterior junto con la evitación de los estímulos asociados con el trauma.
4. estado de alerta con problemas del sueño, dificultades de concentración, respuestas de sorpresa exageradas e irritabilidad.

Una primera dimensión del PTSD es una respuesta de alerta exagerada (hiperreactividad psicofisiológica) que se manifiesta en hipervigilancia, respuestas de sorpresa exageradas, irritabilidad, dificultades de concentración y de sueño. Esta alta reactividad, aumenta frente a estímulos parecidos a los de la violencia o catástrofe.

Segundo, las personas tienden a recordar repetitivamente (en imágenes intrusivas, *flashback* diurnos y sueños) la experiencia traumática y tienden a revivirla fácilmente cuando algo externo se la recuerda. Los pensamientos y recuerdos intrusivos son los síntomas que se mantienen durante más tiempo - por ejemplo, alrededor del 40% de personas afectadas por una catástrofe seguían teniendo ese tipo de respuesta 16 meses después de ésta (cita). También es frecuente que los sobrevivientes de tortura sufran dificultades para dormir e insomnio incluso mucho tiempo después.

Tercero, las personas que han sufrido de hechos traumáticos tienden a evitar pensar, conducirse o sentir en relación con lo sucedido. Además de la evitación de todos los estímulos asociados a lo ocurrido, se suele presentar un embotamiento o anestesia afectiva, lo que les dificulta captar y expresar emociones íntimas. Por ejemplo, tener dificultades para expresar cariño o tener relaciones íntimas.

Se han realizado estudios de PTSD en distintos países. Después del desastre en Armero (Colombia), encontró se que el 54% de los afectados reunía los criterios para el trastorno de PTSD. De la misma forma, en el terremoto en ciudad de México, evaluado a las 10 semanas, el 32% de los damnificados presentaba síntomas de PTSD. Esto evidencia que el trastorno por PTSD tiene cierta validez transcultural, aunque eso no signifique que no existan otras respuestas o que esos aspectos sean los determinantes para un trabajo de apoyo a los sobrevivientes. Como veremos a continuación hay numerosas críticas

a este enfoque centrado en el PTSD, especialmente por parte de profesionales que trabajan en otras culturas y quienes parten de un acercamiento más global, y menos clínico, a la experiencia de la gente. .

Crítica al PTSD

Aunque muchos de esos problemas pueden ser frecuentes, es decir, las personas afectadas por un hecho traumático pueden presentar síntomas intrusivos, de evitación y de alerta, hay otros aspectos que también son frecuentes como las reacciones de culpabilidad, cambios en la autoestima, etc. que el PTSD no tiene en cuenta. Además, no se considera la importancia del apoyo social y del significado social del trauma, unificando experiencias traumáticas tan distintas como la violación, un accidente automovilístico o una masacre, ni la dimensión política del daño. El enfoque centrado en el PTSD, como otros enfoques basados en modelos médicos individualistas, corren el riesgo de convertirse en una etiqueta en lugar de ayudar a comprender la experiencia de la gente y las condiciones en que pide o necesita ayuda.

Cuando volví a mi país, muchos amigos médicos me empezaron a decir que dejara de preocuparme tanto por lo que había vivido en la guerra de El Salvador, Que lo que me pasaba era que tenía los niveles de serotonina bajos y que tenía estrés traumático. Yo trataba de explicar lo que viví durante la detención, lo que significó para mi ver morir a mis pacientes... pero mis colegas no entendían nada. Dra. Brentlinger. EEUU, 1992

Por ejemplo, en el caso de los refugiados el PTSD pone poca atención a la naturaleza del estresor o la experiencia cultural. Eisenbruch señala que el PTSD es una solución universalista a un problema relativista, introduciendo el concepto de duelo cultural. Como ya se explicó, el duelo cultural supone la experiencia de la persona o grupo que pierde sus raíces como resultado de la pérdida de las estructuras sociales, los valores culturales y la identidad propia. Entendiendo algunos de los problemas que pueden presentar los refugiados como expresión de ese duelo cultural se puede minimizar la probabilidad de que sean etiquetados equivocadamente de tener trastornos psiquiátricos, cuando sus síntomas reflejan un sufrimiento comunitario profundo cuyo significado y expresión son determinados culturalmente.

Ya no dormía bien, no podía caminar, sola se quedó, traumada. To pisoteé los huesos, allá fue donde me nació más miedo. Siendo que los muertos corren detrás de mi y los oigo hablar en la clínica. Sobreviviente de la masacre de Chichupac. Guatemala, 1981

Una de las críticas frecuentes al PTSD es que generaliza el síndrome encontrado en poblaciones occidentales a poblaciones de América, África y Asia. Por ejemplo, mientras que los recuerdos intrusivos, la hiperreactividad, y en menor medida la evitación conductual, eran frecuentes según informantes claves entre refugiados mayas de Guatemala, la evitación cognitiva y la inhibición o anestesia afectiva no lo eran. La hiperactividad y las reminiscencias parecen tener una base neurobiológica y son respuestas emocionales más simples, mientras que la anestesia afectiva y a la evitación son respuestas más complejas.

Estas últimas probablemente se ven más afectadas por cómo las personas evalúan e interpretan los hechos en cada cultura y muestran una menor generalidad.

En síntesis, podemos pensar que las reminiscencias y la hiperreactividad son respuestas ante hechos traumáticos que estarán presentes generalmente en refugiados o personas afectadas por catástrofes en distintas culturas. Sin embargo, hay también que recordar que algunas de esas respuestas pueden ser adaptativas. El estado de alerta puede ser una ayuda para identificar el peligro, en una situación de amenaza continua o poco definida, y la anestesia afectiva puede servir durante un tiempo como protección frente al dolor mientras se asimila la pérdida.

Otra crítica importante es que la expresión del estrés socio-psicológico posterior al hecho se ve fuertemente influenciada por la cultura. Tomar estas diferencias en cuenta es muy importante dado que muchos de los instrumentos de diagnóstico o evaluación psicosocial suelen estar basados en categorías occidentales o clínicas poco adaptadas a las formas de expresión local o al significado de los síntomas.

Por ejemplo, después de una catástrofe en Puerto Rico la alteración emocional se categorizó y expresó bajo la forma de "ataque de nervios" y no sobre las categorías clínicas de signos de alerta o hiperreactividad. Los síntomas más típicos del "ataque de nervios" son periodos o sobresaltos de llanto y gritos. Así un 13,8%, de la muestra representativa de la catástrofe puertorriqueña, informó haber sufrido "ataque de nervios". Nueve de cada diez personas que dijeron haber sufrido ataque de nervios recibieron distintos diagnósticos psiquiátricos según los criterios occidentales. Esto muestra la importancia de tomar en cuenta el conocimiento cultural previo para entender la respuesta ante el desastre y así organizar la asistencia.

Evolución y cambios en los efectos

Durante una situación de emergencia la cuestión fundamental es proteger la vida, movilizar la energía y focalizar la atención frente. Predomina entonces un estado de alerta y un comportamiento reactivo de huida o lucha (Seyle, 1980).

Inmediatamente después, las personas que han vivido un hecho traumático pueden manifestar problemas psicosomáticos, recuerdos repetitivos o pesadillas, aunque puede predominar una sensación de impotencia o conmoción emocional. En esta fase se pueden alternar memorias recurrentes con periodos de tratar de evitar como sea del tema. Dependiendo del mantenimiento o no de la situación, las personas pueden ir poco a poco superándolos en el plazo de unos meses. Sin embargo, puede haber personas que se encuentren más afectadas y manifestar problemas en un plazo más largo, como ya hemos visto al hablar de la salud mental individual.

En muchos países las personas tienen que enfrentar experiencias traumáticas frecuentes. El trauma de los refugiados en Camboya no sólo es el resultado de la guerra en el país, sino de la falta de alimentación, agua, refugio e incluso los bombardeos en los propios campamentos (Mollica et al. 1993). En muchos países en los que se desarrolla la ayuda humanitaria, la gente ha nacido y crecido en medio de catástrofes sociopolíticas que han marcado sus vidas, desde los aspectos macrosociales hasta las dimensiones más íntimas. En estas situaciones existen distintas experiencias traumáticas que se asocian, y potencian sus efectos. También puede existir un cierto "acostumbramiento" a determinadas experiencias continuas o secuenciales como un mecanismo de adaptación (Becker, 1994).

Según distintos estudios sobre las catástrofes producidas por el hombre y por la naturaleza, en el primer año el nivel de alteración (reflejando niveles de estrés post-traumático, ansiedad y depresión) es del 45% para la población directamente afectada y en el 2º año esta media baja a un 40%. Esta tendencia a la disminución puede venir alterada por contextos desfavorables. Por ejemplo en un estudio llevado a cabo por un equipo de psiquiatras (en Santacruz -1993, citado en Saavedra, 1996) a los siete meses de la catástrofe de Armero, un 50% de los sobrevivientes, que se encontraban en centros de acogida y campamentos, se mostraba afectado por síntomas de PTSD. En evaluaciones posteriores, al año y medio y dos años, ese porcentaje aumentó, en vez de disminuir, hasta un 67% y 70%, respectivamente. Según Saavedra (1996) la explicación se encuentra en la situación de los sobrevivientes que permanecieron en campamentos y carpas hasta los dos años, con ausencia de privacidad, sin incentivos y con trato asistencial y paternalista.

Estos datos sugieren que es clara la necesidad de apoyo, ya que para mucha gente los niveles de estrés no se desvanecen con el tiempo, aunque un 60% de las víctimas no presentan alteraciones graves tras el periodo de dos años (Hodgkinson y Stewart, 1991).

Los niveles de PTSD, ansiedad y depresión varían de un estudio a otro. Así, las personas afectadas por sucesos provocados por el hombre presentan un mayor número de síntomas de estrés, los cuales persisten durante más tiempo (Raphael, 1986). Efectivamente, la revisión sobre los estudios de seguimiento referentes a desastres ha mostrado que niveles similares de trastorno psicológico se presentan en las personas que han sufrido desastres naturales y a hechos provocados por el hombre -después de un año. Sin embargo, tras ese tiempo persisten, en mayor medida, las dificultades para los supervivientes de desastres provocados por el hombre. La explicación de esta duración se puede apoyar en que las personas expuestas a estos sucesos tienen una mayor sensación de pérdida de control que las personas que han experimentado desastres naturales. Muchos de los hechos traumáticos provocados por el hombre alteran la visión positiva de sí y de los otros, ya que, frecuentemente, las víctimas han sido denigradas y/o violadas en su dignidad.

Algunas teorías proponen que las reminiscencias y el pensar repetidamente sobre lo ocurrido sirve para asimilar la catástrofe. Sin embargo, en

un estudio prospectivo se encontró que las personas que rumiaban o pensaban más repetidamente sobre su estado de ánimo después de un terremoto, mostraban una mayor depresión, aún controlando su nivel inicial de alteración afectiva. Resultados similares se han encontrado en relación con las pérdidas humanas: las personas que más rumian sobre su estado de duelo, se demoran más en recuperarse. Hay que señalar que las personas que tienden a reprimir sus sentimientos y a evitar pensar, también sufren de periodos de pensamientos repetitivos, por lo que se consideran aspectos asociados en un mismo proceso disfuncional (Nolen-Hoeksema, McBride y Larson, 1997).

Sin embargo, a pesar de todas las dificultades, la mayoría de sobrevivientes de hechos traumáticos, incluyendo traumas sociopolíticos extremos como los campos de concentración, pueden encontrarse bien adaptados años después (Janoff-Bulman, 1992; Silver & Wortman, 1989).

Cambios en la visión de sí-mismo o del mundo Diferencias culturales

Desde una concepción más sociocognitiva, Janoff-Bulman (1992) define las catástrofes como hechos traumáticos que alteran profundamente el conjunto de creencias esenciales de las personas sobre sí mismas, el mundo y los otros. Algunas de esas creencias básicas pueden ser compartidas por grupos sociales o comunidades y ser distintas según la cultura.

Sesgos de las culturas individualistas

- Ilusión de control: las cosas no ocurren por azar y son controlables.
- Creencia en un mundo justo: las personas reciben lo que se merecen, es decir, que lo que les ocurre es justo.
- Visión de sí-mismo: las personas también tienden a tener una imagen positiva de sí, de su pasado y de su futuro, sentir más emociones positivas que negativas, tendiendo a recordar más hechos positivos sobre sí mismos.
- Fenómeno de falso consenso: creen que sus opiniones y emociones son compartidas por la mayoría o por un número grande de personas.
- Fenómeno de ilusión de control y de falsa unicidad: que respecto al nivel de capacidades y habilidades están entre los más capaces.
- Visión positiva del futuro: además, se sienten relativamente invulnerables, tienden a predecir que su futuro es positivo y que tienen menos probabilidades que la persona media de sufrir hechos negativos y más de que le ocurran hechos positivos.

Este conjunto de sesgos cognitivos caracteriza más fuertemente a las culturas individualistas occidentales que a las culturas colectivistas.

(Páez, Adrián & Basabe, 1992; Janoff-Bulman, 1992; Markus et al, 1996).

Por ejemplo, los sesgos positivistas sobre sí mismos y el grupo no se dan en todas las culturas. Markus et al. (1996) han encontrado que los norteamericanos, que viven en ciudades que son vulnerables ante el terremoto, estiman que su vecindad está mejor preparada que la media. En cambio japoneses, que viven en lugares afectados por terremotos, muestran el patrón opuesto, es decir piensan que las vecindades de alrededor están mejor preparadas que la suya para enfrentar los terremotos.

De la misma manera, en una investigación se encontró que la relación entre una visión fatalista de lo ocurrido y el tomar menos medidas de seguridad y conductas de prevención ante catástrofes se daba únicamente entre personas norteamericanas. Vale decir que el fatalismo se asociaba a una actitud de impotencia o abandono en el caso de las personas individualistas (Norteamericanos), pero no ocurría lo mismo con las personas colectivistas (Asiáticos).

Las personas que han sido víctimas de hechos traumáticos tienen una visión más negativa sobre sí mismo, el mundo y los otros. Mientras que las personas que han sido víctimas de catástrofes naturales tienden a creer menos que el mundo tiene sentido, las que han sido víctimas de hechos provocados por seres humanos tienden a percibir el mundo social más negativamente, como menos benevolente, y se ven a sí mismos más negativamente -comparadas con personas que no han sido afectadas por hechos traumáticos. Estas diferencias se manifiestan hasta pasados 20-25 años del trauma.

Muchos de los informes que dan las personas sobre las catástrofes se ven teñidos por los sesgos positivistas sobre la imagen de sí antes mencionados. Las personas que huyen y sienten miedo tienden a sobrestimar el pánico y miedo colectivo -creen que más personas sintieron miedo y escaparon, es decir, manifiestan un sesgo de falso consenso sobre sus sentimientos y conductas ("lo hice, pero todo el mundo lo hace"). Un estudio sobre una inundación en EE.UU. mostró que las personas que habían huido y sentido miedo tendían a pensar que otras personas compartían su vivencia y conducta, comparados con las personas que no habían huido (Danzig, Thayer & Galanter, reproducidos en Marc, 1987).

Por otro lado, las personas tienden a pensar que se enfrentaron a la catástrofe mejor que la mayoría. Por ejemplo, el 40% de las personas entrevistadas sobre su vivencia de una catástrofe dijeron haber sentido miedo, mientras que percibieron que un 60% de los otros lo vivenciaron, manifestando que ellos sintieron miedo en menor medida que los otros (Páez, Arroyo y Fernández, 1995).

Como dijimos, las personas manifiestan una ilusión de invulnerabilidad. Los procesos que explican esta ilusión de invulnerabilidad son: a) la falta de experiencia directa, b) el compartir valores individualistas que refuerzan una imagen de sí independiente, c) el tener un estereotipo sobre el tipo de personas que son víctimas de accidentes y creerse diferentes de ellos y d) el manejo de la ansiedad - a mayor gravedad del hecho amenazante, como una forma de reducir la ansiedad, las personas creen menos probable que les ocurra a ellos (Van Der Pligt, 1995).

Por ejemplo, después de experimentar un terremoto en California las víctimas perdieron su optimismo acerca de ser menos vulnerables que las personas similares a ellos, ante desastres naturales. Esta disminución de la ilusión de invulnerabilidad debida a la experiencia no se generalizó a otras áreas (no creían ser tan vulnerables como la media ante otro tipo de hechos negativos). Además, después de tres meses su ilusión de invulnerabilidad se había recuperado (Burger y Palmer, 1992).

Buscando el sentido: atribución de responsabilidad y catástrofe

Las personas tienen necesidad de dar sentido a los hechos traumáticos. En el caso de las catástrofes, la discusión sobre las causas, la posibilidad de prevención y la atribución de responsabilidades centran frecuentemente una parte de las reacciones posteriores. Después de un desastre, la opinión pública tiende a atribuir la responsabilidad de lo ocurrido a un grupo concreto de autoridades o responsables, a los que se puede criticar y buscar que se les castigue.

La prensa juega un papel importante planteando la agenda de los posibles responsables. Muchas veces esa atribución de responsabilidades tiene un núcleo importante de verdad. Pero también es frecuente que tiendan a polarizarse y a seguir los prejuicios y estereotipos dominantes -contra grupos que usualmente sirven de chivos expiatorios, como fue el caso de los propietarios judíos de un local que se incendió en EE.UU. en los años 40 (explicar). Además, es frecuente que personas que han vivido situaciones extremas no logren generar una explicación plausible de lo ocurrido muchos años después (Janoff-Bulman, 1992).

La influencia de la cultura

En las culturas basadas en creencias tradicionales todo tiene una causa y muchas veces los problemas vienen dados por factores intencionales (envidia de otros, causas malignas etc.) o están ligados a la conducta de la persona (transgresiones etc).

Después había llegado el vendaval, y se había llevado techos y había traído sustos. Los ancianos dijeron que el viento había venido a recordar que la comunidad no había pedido permiso a la tierra para quedarse allá. Entonces hicieron las oraciones de sacrificio tradicionales, para poner de nuevo la relación con la tierra, donde siempre tuvo que estar. Viaje a la memoria, 1997.

El sufrimiento psíquico puede aceptarse en la cultura como algo normal y explicarse de una forma aceptable o considerarse vergonzoso o incluso maligno. En sociedades rurales pobres el sufrimiento psíquico individual puede estar envuelto en los imperativos de una vida difícil y la lucha cotidiana por la supervivencia.

Incluso en situaciones de grave crisis política, la gente utiliza sus conceptos tradicionales para explicar los hechos que ocurren a su alrededor. Por

ejemplo, en un estudio sobre el impacto de la desaparición forzada en los familiares chilenos se encontró que la mayor parte de las explicaciones de esos hechos correspondían a causas locales, en vez de generales, como por ejemplo la envidia, la denuncia de alguien cercano para quedarse con la tierra o denunciar a otros para salvarse de la situación.

Él era amigo de los militares y cuando le reclamamos ellos venían a molestarnos. Él les daba casa y comida a los militares. Así fue que ellos vivieron a llevarse a mi papá y a mi hermano. Les dijo que éramos comunistas porque hacíamos reuniones en la casa. Eso fue para quedarse con nuestras tierras. (Pérez, P. Basic, y Durán , T.,1998)

El Informe REMHI muestra una tendencia similar en las explicaciones causales de la violencia política, debido no sólo a la importancia de la cultura tradicional sino al impacto que la propia violencia tuvo en el tejido social más próximo. En orden de frecuencia, las explicaciones recogidas en los testimonios fueron: la acusación por su conducta ("*lo mataron porque lo acusaron de colaborar con la guerrilla*"); la envidia, y no saber explicar lo ocurrido; y posteriormente explicaciones más generales como el poder y la acción del ejército, o la lucha por la tierra o los conflictos entre grupos étnicos.

Tenía mucho ánimo, tenía mucho cariño, era bien respetado y tenía mucho amor, pero como la gente lo llevaba de envidia no lo querían y por eso fue. Él estaba acusado por la misma gente del pueblo o más bien los enemigos del señor, porque cuando una persona trabaja por el pueblo no es bien vista, no es que lo amen sino que lo envidian. Parraxtut. (ODHAG, 1998).

Todo ello muestra que la gente usa parte de sus propios conceptos culturales para dar sentido a lo sucedido y su experiencia directa de los hechos, además de los significados ideológicos o políticos. Existen muchas variaciones locales –en función del modo en que se desarrolló la violencia en esa zona, los conflictos sociales preexistentes y las consecuencias que ello produjo en la vida de la gente–, tales como la posición de ventaja social para algunos, o las pérdidas económicas y de poder para otros. Este conjunto de factores, más que una explicación de tipo ideológico o religioso de carácter general, está presente en la mayor parte de los testimonios analizados.

Se ha encontrado que las personas que opinan que los sucesos están más sujetos a control externo (suerte, fatalidad etc.) tienden a dar diferentes respuestas que las personas que tienden a realizar más atribuciones internas (control de los hechos a través de mi conducta).

En una serie de investigaciones sobre catástrofes naturales, Ross y Nisbett (1991) encontraron que cuando en el parte meteorológico se afirmaba que el tornado se aproximaba, los norteamericanos "norteños" (con un locus de control más interno) era más probable que dijeran que ellos escuchaban más atentamente las noticias; en cambio los "sureños" tendían a decir que ellos miraban más el cielo (se supone que mirar el cielo es menos adecuado para apreciar el grado real de peligro que atender las noticias por la radio o televisión). Cuando se les daba a las personas afirmaciones como "los supervivientes de

una inundación...”, para que cumplimentaran la frase, las personas de culturas que enfatizaban el control interno de los acontecimientos era más probable que continuaran la frase indicando: “... los sobrevivientes necesitaban asistencia”. Mientras que los “sureños”, que creen más que los sucesos se deben a la suerte o a la voluntad divina, enfatizaban las emociones negativas que los sobrevivientes deberían sentir.

Aunque el fatalismo también puede llevar a la desorganización, hay que indicar, sin embargo, que la atribución de los hechos catastróficos a causas externas no siempre tiene efectos negativos. Así, diferentes investigaciones han examinado lo que ocurre cuando, por ejemplo, un desastre golpea a una familia. En algunos casos, las personas con una orientación más externa, más religiosa y que opinan que el hecho se debe a la mala suerte o a que Dios lo quiso, pueden reactivarse más rápidamente y regresar de forma más fácil a las vidas productivas.

La investigación antropológica inicial había sugerido que los pueblos tradicionales enfrentaban de forma bastante fatalista e inadecuada los desastres naturales o producidos por el hombre. Sin embargo la investigación sobre desastres naturales en la actualidad ha confirmado las capacidades adaptativas con que las culturas tradicionales responden a dichos sucesos (Oliver-Smith, 1996).

Enfrentando las pérdidas Los procesos de duelo.

"me puse triste y hasta la fecha lloro por mi hijo, porque era mi único hijo y ahora nomasito estoy sola, no duermo, vivo triste por él, porque perder un ser querido es duro y doloroso y nadie nos llena el vacío, sólo Dios. Nosotros vivimos como traumatados, a veces disimulamos nos reímos, pero nuestras almas están heridas porque perdimos seres queridos y eso es duro". (Acafade, 1990)

Las situaciones de catástrofe colectiva, producen muchas pérdidas humanas, materiales y culturales. ¿Cómo afronta la gente esas pérdidas y cómo pueden los cooperantes comprender y ayudar en ese proceso?. En términos psicológicos la forma en cómo las personas hacen frente a las pérdidas se llama proceso de duelo.

Diferencias personales y culturales

Diferentes autores han hecho referencia a un proceso de etapas a la hora de afrontar el duelo: negación, cólera, negociación, depresión y aceptación. Primero la persona tendría respuestas de negación del hecho, de incredulidad frente a lo sucedido. Posteriormente, cólera por la pérdida de su ser querido, o incluso contra su familiar o amigo por no estar ya con él. Más tarde habría una

fase de ambivalencia y de toma en consideración de distintos puntos de vista y sentimientos. Le seguiría un periodo de depresión en la que la persona siente profundamente el impacto de la pérdida y que esta es irreversible. Eso daría lugar a un proceso de aceptación de la pérdida y de reconstrucción de las relaciones sociales y su vida.

Esas fases serían más un proceso, un movimiento de vaivén, y no tanto unas etapas muy establecidas. Sin embargo, se ha encontrado que sólo una de cada tres personas sigue un proceso fásico como el descrito, la mitad de las personas afrontan lo ocurrido sin pasar por todas las fases, y una de cada cinco pueden presentar un duelo crónico o postergado.

Tampoco hay acuerdo en el tiempo que llevaría la realización del duelo. Para unos estaría entre año y medio y dos años, y para otros alrededor de 3-5 años. Existe, por tanto, controversia tanto sobre el tiempo como sobre las fases.

Todas esas diferencias son personales pero también culturales. En Mozambique, por ejemplo, las personas hablan y recuerdan a sus muertos durante algunos meses después, de los cuales no se habla más de ellos. Sin embargo en algunas culturas indígenas del continente americano, no se concibe la muerte como una ausencia de vida, y la relación con los antepasados forma parte de la cotidianidad. Las personas que trabajan en la ayuda humanitaria tienen que tener en cuenta estas cuestiones para no ofender a la gente ni entrar en conflicto con la comunidad.

Cosmovisión maya

En la cosmovisión maya las cosas funcionan de manera articulada. Para ellos todo está hilado, todo tiene que ver con todo. No se viven las divisiones partes -todo, persona-naturaleza. La naturaleza reproduce tu cuerpo y tu reproduces la naturaleza en tu cuerpo. En lengua ixil, el codo es el cerro del brazo y la parte anterior es el valle. La mujer es fértil porque tiene valle y montañas:

-Si preguntas por los muertos tendrás entonces que preguntar por los vivos, de no ser que entiendas que los muertos están también vivos. La tierra también está viva, por eso cuando doy un trago, también le doy un poco a la tierra. La tierra siente, pero no siente como vos.

En Nebaj habían estado algunos curas. La gente del pueblo quería tener la llave de la Iglesia, porque la iglesia es de la comunidad y no del sacerdote. Y los curas que no. Y ellos insistían enojados, y se iban y volvían, hasta que un día rompieron la puerta y se pusieron a tocar las campanas por dos horas.

-Cuando llegué yo -sigue, arrastrado por sus propias palabras- me dijeron: " ya se perdieron los muertos del pueblo". Si no tocaban las campanas no se iban a salvar los muertos. Así que se quedaron con la llave y todos los martes tocaban la campana para recoger a sus muertos, "si no, se pierden, y si se va un muerto del valle y se va a Sacapulas allá no platican ixil y tienen ropa muy fina, no se aguanta el frío, no les gusta el chile como a nosotros".

Les preguntaba si los muertos no estaban en el cielo. Tienen su modo de cielo -me decían- pero no como decían los padres ¿Donde es el cielo? El cielo es nuestra comunidad. ¿Cómo va a haber cielo si no hay nuestra comunidad?. ¿Cómo va a ser feliz alguien que no está en la comunidad?

Viaje a la memoria, 1997

El impacto de las experiencias de violencia y catástrofe

En los casos de emergencias y catástrofes es muy frecuente que estos procesos de duelo se encuentren alterados por el carácter masivo, súbito y brutal de las muertes con una falta de atribución de sentido, un sentimiento de impotencia, miedo y aislamiento de los supervivientes. Además, la propia situación de emergencia, la guerra o el contexto social represivo pueden impedir la realización de ceremonias, el reconocimiento público de los hechos y la dignificación de las víctimas.

Mi madre había muerto un año antes y yo me decía que era un descanso para ella. Mi padre murió cuando yo era joven y yo me dije que eso me haría maduro y responsable. A esta muerte injusta, inexplicable, no encuentro qué sentido darle. (Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, Chile 1991)

El carácter súbito supone que no pudo haber preparación para la despedida, que no pudo hacerse nada para evitarlo, con fuertes sentimientos de impotencia y cólera contenida. Las muertes brutales añaden sufrimiento a la experiencia de los sobrevivientes que se pueden preocupar mucho y tener pesadillas por el sufrimiento de su familiar antes de la muerte. El no haber podido hacer un enterramiento en condiciones, el maltrato que sufrieron los cuerpos supone también una forma de denigrar a las personas. Las muertes violentas nos confrontan con el sin sentido y el sentimiento de injusticia.

De toda mi familia, nadie pudo encontrar ni tan solo un trozo de madera para poner dentro del agujero. ¿Sabe de qué le hablo? Porque cuando cavas en la tierra, la parte de abajo está como húmeda. A pesar de ello, no tienes elección. Tienes que colocar allí a tus padres porque no puedes hacer otra cosa. Por suerte, a mi madre la envolví con los trajes hermosos que tenía. Y tampoco encontré nada para mi madre. Es algo horrible, pero después de enterrarla, dos o tres días después, alguien me dijo que (esto todavía es una pesadilla para mí)...¿cómo se dice?... un lobo había atravesado todo aquello porque no la habían enterrado lo suficientemente arriba... lo suficientemente profundo. No la enterraron con la profundidad suficiente. ¿Cómo se sentiría usted en mi lugar? Es la persona más importante de tu vida. Muere y piensas que está en paz. Ni siquiera el cuerpo puede estar en paz". Mollica, 1997

Pero además, en las situaciones de violencia organizada las familias no pueden realizar las ceremonias o incluso no han podido siquiera nombrar a los familiares, hablar de lo sucedido y señalar a los culpables. Por el contrario, muchas veces los propios familiares han sido culpabilizados por los victimarios

mediante señalamientos y acusaciones, que han tratado de justificar así sus acciones.

En otros casos, la situación de incertidumbre que experimentan muchos supervivientes sobre el destino de sus familiares, como en el caso de las desapariciones forzadas, pueden dejar una herida abierta permanentemente. Vivir con esa pérdida/ausencia es mucho más difícil.

La realidad de las desapariciones coloca a las personas ante la imposibilidad de verificar lo sucedido y les condena a un silenciamiento, ya que la desaparición no es nunca oficialmente reconocida como un hecho. El lugar donde esté el desaparecido y los responsables de la misma se diluyen en la niebla del silencio. Las reacciones de duelo y la ambivalencia, pueden ser en estos casos mucho más intensas y persistentes. Los familiares tienen que aprender a tolerar la ambigüedad de su situación y afrontar muchas de las tareas del duelo desde su propia experiencia. La lucha por la verdad y la reparación social forman parte de ese proceso.

En algunos casos de desastres naturales, la desaparición de las víctimas también confronta a los familiares con dilemas parecidos respecto a la ambigüedad y la dificultad de realizar el duelo, como por ejemplo, en el caso del desastre de Armero donde miles de personas desaparecieron sepultadas por la avalancha de lodo.

La catástrofe del SIDA en África, además de su coste en víctimas mortales y sus consecuencias para el desarrollo, también está quebrando las tradiciones funerarias. Zimbawe es un ejemplo, con 700 fallecimientos por el SIDA cada semana. El creciente número de fallecidos obliga a practicar a toda prisa y de cualquier manera numerosos enterramientos, en culturas donde esas prácticas chocan con las creencias tradicionales y pueden condenar al muerto a vagar sin reposo o incluso vengarse de los vivos (AFP, 1998).

Las tareas del duelo

El proceso del duelo conlleva tareas complejas que adquieren sentido dentro de su propio marco cultural. Desde el punto de vista psicológico, las claves para enfrentar los procesos de duelo tienen que ver con la aceptación de la pérdida y la reconstrucción del sentido vital, tal y como se recoge en el siguiente cuadro.

Cuadro V: Claves para enfrentar el proceso de duelo.

- 1....Aceptación de la pérdida con realización de rituales y ceremonias de despedida y recuerdo.
- 2....Posibilidad de expresión sobre la persona y la situación traumática.
- 3....Adaptación a la nueva situación, el cambio de roles familiares, el sentido del mundo y la propia identidad.
- 4....Reubicación de las personas muertas, estableciendo los vínculos con los que murieron y las relaciones con otras personas.

Muchas de esas tareas tienen tiempos y formas específicas de realizarse según las tradiciones culturales y creencias religiosas. Por ejemplo, en la mayor parte de las culturas tradicionales existe un periodo de varias semanas en las que los familiares visitan, oran o participan en actividades con otros miembros de sus comunidades. Pasado ese tiempo, en la cultura mapuche los sueños en los que puede aparecer la persona fallecida se consideran una señal negativa de que no está realizando de forma conveniente su nuevo camino, de que el proceso de aceptación de la muerte no se ha llevado bien a cabo. En otras culturas indígenas, en cambio, es visto como una forma de comunicación habitual.

Reacciones frecuentes en los sobrevivientes

Es frecuente que encontremos en los supervivientes distintas reacciones que pueden ser normales y no deben considerarse como patológicas si no subsisten por mucho tiempo: negar que haya muerto; tratar de olvidar lo sucedido; tristeza y dolor profundos; ansiedad; cólera, rabia; pensar repetidamente en la persona muerta; tener pesadillas; sentimiento de impotencia; no querer comer, etc.

Las personas implicadas en la ayuda humanitaria deben ser sensibles a estos problemas, entender y aceptar, como respuestas normales y no patológicas, las reacciones de la gente. Pero también deben aprender a reconocer las personas que necesitan más apoyo, como son: las personas que no pueden hablar de la persona sin sentir una gran tristeza incluso mucho tiempo después; las que se sienten siempre enfermas; no ven sentido a la vida; las que presentan reacciones autodestructivas; y alcoholismo.

La importancia de los ritos

Las conmemoraciones colectivas y los ritos funerarios o de duelo son funcionales para la asimilación de esas pérdidas humanas producidas por las catástrofes. La ausencia de ritos colectivos de despedida se supone que es un factor de riesgo para el duelo complicado. En algunos casos esos ritos no pueden celebrarse por desconocer el paradero de las víctimas, en otros por el clima de miedo y violencia.

Muchos años después de la guerra del Viet Nam, la población visitó finalmente sus hogares y celebró ritos que brindaron a la familia y a la comunidad la primera oportunidad para llorar juntos por sus pérdidas. Saralee Kane, 1996

Para los familiares los ritos:

1. Mitigan la separación y permiten a las personas presentarles sus respetos a los muertos.
2. Enfatizan la muerte como un hecho de cambio vital, confirman que la muerte es real.
3. Facilitan la expresión pública del dolor y delimitan las fases del duelo.
4. Nuevos roles sociales son asignados y los ritos delimitan el ritmo de reintegración en la vida social.

Para los miembros de la comunidad los rituales:

1. Facilitan la expresión pública del dolor y otras emociones.
2. Permiten reconocer una pérdida.
3. Ayudan a presentar sus respetos y honrar la memoria del muerto.

(Bowlby, 1980)

Las conmemoraciones colectivas no sólo tienen esas funciones sociales y relativas al proceso de duelo, también son funcionales para la salud, especialmente la salud física. Hay algunas investigaciones que muestran una asociación entre ritos colectivos y los efectos positivos en la salud física, pero no tanto entre ritos y bienestar psicológico. Eso puede tener diferentes explicaciones. Por un lado, los factores que se correlacionan con la salud y conducta pueden no estar asociados con la experiencia emocional. Por ejemplo, en nuestro trabajo en las Comunidades de Población en Resistencia en Guatemala encontramos que la mayor parte de la gente se encontraba bien de

ánimo, a pesar de la persecución diaria de que eran objeto, pero manifestaban bastantes problemas de salud física debido a la tensión traumática.

Por otro lado, las conmemoraciones y los rituales refuerzan las reacciones emocionales y la movilización social, según argumentan diferentes autores. La posibilidad de celebrar ritos y ceremonias hace que la gente pueda expresar sus emociones y se encuentre menos bloqueada, pero no por ello van a mostrar menos sufrimiento emocional. Durkheim ratificó que los rituales intensificaban la emoción compartida y creaban un sentimiento de solidaridad. Los efectos son similares en los ritos positivos y la conmemoración de pérdidas: una efervescencia emocional mediante la comunión en una emoción colectiva; emerge un sentido de unidad con los otros; y, aún ante la muerte, se desarrolla un interés renovado en la vida y una confianza en la comunidad.

Los resultados de la investigación sobre los efectos de la participación en duelos y ceremonias funerarias en Guatemala (ver tabla) confirman que las personas que participaron en ellas manifestaban más (y no menos como se deduciría de la idea que los rituales actuarían como protectores ante el sufrimiento emocional) tristeza, miedo, sentido de injusticia, enojo y duelo intenso. Sólo cuando las personas habían vivido traumas extremos, el haber participado en rituales disminuía el duelo intenso. Además, en el caso de las masacres, la demanda de realizar ritos según la cultura era muy importante, confirmando, en parte, el carácter funcional de las ceremonias ante las catástrofes humanitarias.

Tabla: Porcentaje de entrevistados que manifestaron las siguientes respuestas, según habían participado o no en rituales funerarios (sólo personas que habían perdido un familiar o conocido) (ODHAG, 1998).

Rituales Colectivos Funerarios		
	NO	SI
Miedo	24%	36%
Tristeza	25%	39%
Duelo intenso	7%	9%
Reconstrucción	4%	9%
Ayuda a otros	10%	22%

La participación en rituales funerarios no protegió contra las emociones negativas. Sin embargo, la participación en ritos se asoció a solidaridad y movilización colectiva, las personas que los hicieron manifestaron más haber reconstruido el soporte social y haber ayudado más a otros. En otras palabras, la participación en ritos se asoció a emociones más intensas, así como a manifestaciones de una mayor cohesión y movilización social.

Los ritos y el apoyo social protegen contra el aislamiento social, pero no contra el aislamiento emocional. En una revisión sobre los rituales funerarios en Africa, Pradelles (1996) concluye, de acuerdo con lo antes descrito, que éstos tienen relación con la separación del muerto del mundo de los vivos para convertirse en un ancestro, que garantizan el orden social y se asocian poco a los

efectos psicológicos de la pérdida en las personas. Si los ritos hacen la muerte menos aflictiva, es porque refuerzan la cohesión y el orden social - no porque disminuyan directamente el impacto psicológico de la pérdida. Pradelles atribuye esta sobre-estimación de las funciones psicológicas de los ritos a la concepción individualista del duelo, inspirada, entre otras fuentes, en el psicoanálisis.

Alejandra, Roberto y Walter regresan de la exhumación. Se habían llevado una cámara de fotos. Cuando aparecieron los primeros restos, una familia los llevó a su casa, y encendieron velas y quemaron pom. Walter pidió permiso para hacer unas fotos del encuentro.

- Sólo dos o tres -dice con miedo a que la luz del flash se haga más presente que las velas.

-No tenga pena- dice que le dijeron.

Después fueron ellos los que pidieron hacerse una foto de toda la familia. Y se peinaron, y se vistieron y no sonrieron porque las fotos tiene un aire de milagro. Pero no se estaban quietos. Mientras él miraba por el objetivo, ellos se movían un poco hacia la izquierda. Entonces se dio cuenta de que se estaban poniendo al lado de las cajas que guardaban los huesos, que habían estado perdidos tantos años:

-De toda la familia- dice que le dijeron.

Exhumación en Alta Verapaz, 1998

El estudio realizado en Guatemala (ODHAG, 1998) apunta también de manera clara que, dado el carácter de los hechos y la dinámica de la represión, la realización del duelo necesita no sólo realización de ritos y ceremonias, sino información clara sobre el destino de los familiares, a saber: reconocimiento público de los hechos y de la responsabilidad institucional, así como de la restitución social y dignificación de las víctimas.

Principios del acompañamiento a las exhumaciones

1. Acompañar el proceso, desde un compromiso humano y social. La dimensión de solidaridad y compromiso supone la base de la confianza y reconstrucción de las relaciones.

2. Promover una postura activa, no victimizando a los familiares y estimulando los procesos de apoyo mutuo y reivindicación social.

3. Facilitar la identificación colectiva. Además del sostén mutuo y la empatía, el grupo puede ayudar a los familiares a dar un sentido social más general a su pérdida y favorecer un proceso colectivo de búsqueda de alternativas.

4. Tener en cuenta las explicaciones del contexto y el clima emocional. Para la gente puede ser muy difícil entender el por qué y enfrentarse con esa realidad. La manipulación social por parte de la versión oficial puede hacer que la gente se encuentre más golpeada y con miedo.

5. Responder a las expectativas familiares y colectivas. Es muy importante que las ceremonias y rituales tengan un sentido de reparación colectiva (pasar de "mi familiar muerto" a "nuestros muertos"), además de los procesos que se puedan dar a nivel familiar (reenterramiento de restos).

6. Tener en cuenta los factores prácticos que pueden facilitar o interferir en el proceso. El lugar, la excavación, la manipulación de los restos, los análisis, etc., tienen significados culturales y conllevan vivencias de la gente que es necesario respetar.

7. Cuidar las diferentes expresiones religiosas y culturales. Escuchar la voz de la gente, y su participación directa en la preparación de ceremonias, rituales, etc. es un indicador del respeto cultural y religioso, así como de la adecuación de la exhumación al proceso de duelo del que forma parte. Una atención de agentes externos excesivamente puesta en factores de tipo político o instrumental puede interferir el proceso y pasar por alto la sensibilidad de las familias y comunidades.

8. Impacto y sentido de los procedimientos judiciales. Ajustar las diligencias y actitud de investigadores a la situación de la gente, proporcionar la información básica inicial y anticipatoria, y evaluar el grado de comprensión y acuerdo de la gente, son condiciones básicas para el buen desarrollo del proceso.

9. Atención al impacto de los procesos de reparación. Estas pueden constituir una forma de resarcimiento, pero también pueden conllevar nuevos problemas por la discrecionalidad, diferenciación social o agravios comparativos. La claridad en los criterios en la gestión de las ayudas, y promover un sentido comunitario de beneficio global para las familias y la comunidad, pueden ayudar disminuir ese riesgo. El control, por parte de las comunidades afectadas, de las formas de reparación colectiva, es un indicador positivo del proceso.

10. Tener una visión sistémica. Los procesos judiciales, el impacto de la impunidad, los conflictos previos o agravados por los hechos, los procesos de culpabilización interna, convivencia con victimarios o criminalización de la comunidad, etc. son factores que deben tenerse en cuenta tanto en la preparación, como en el desarrollo y acompañamiento posterior. La redignificación social del proceso, conlleva no sólo una mayor autoestima para

las víctimas sino una readecuación de las normas morales y las relaciones sociales en la comunidad

Enfrentando las tragedias

La fuerza de la gente

La resistencia negra

Unos organizan, otros le cantan a la gente para aliviar el sufrimiento. Amelio. Colombia, 1998.

Cuando la gente se enfrenta a experiencias traumáticas desarrolla formas de enfrentar las pérdidas y las situaciones peligrosas y desafiantes. Esas formas de afrontamiento pueden ser más o menos positivas dependiendo del contexto o la persona, y pueden variar según la edad y la posición social. Frente a un desastre, la "respuesta instrumental" (por ejemplo, precauciones en casa y organizarse con los amigos y vecinos), es más común entre víctimas más jóvenes y con un nivel socioeconómico medio-alto, que tienen habitualmente más información y medios, que en los sectores pobres de una sociedad.

Una investigación desarrollada en la Comunidad Autónoma Vasca confirmó algunas de las formas de afrontamiento más utilizadas por las personas, ante una catástrofe natural. En primer lugar, el "afrontamiento activo" que se caracteriza por una lucha ante el problema desarrollando un plan de actuación. También se utilizó frecuentemente el "afrontamiento focal racional", que consiste en concentrarse en el problema, esperando el momento adecuado para actuar. Posteriormente le siguen un "afrontamiento expresivo", o búsqueda de apoyo social, caracterizado por haber hablado con otros que tenían un problema similar y que manifestaron su rabia y enojo por el suceso que estaban sufriendo. Por último utilizaron en menor medida la "resignación" y la "evitación" como formas de afrontamiento.

(Páez, Arroyo y Fernández, 1995).

El afrontamiento incluye tanto pensamientos y emociones como conductas de resolución de problemas. La gente puede tratar de enfrentar los problemas pensando en planes para solucionarlo, minimizarlo o buscarle significado, etc. A escala emocional, las personas pueden compartir sus experiencias, relajarse, suprimir los sentimientos, etc. El afrontamiento conductual se refiere a lo que la gente hace para enfrentar el problema, como la búsqueda de información o apoyo material, la pasividad, etc. Estas tres categorías son complementarias.

La importancia del contexto

Un mismo mecanismo de afrontamiento puede ser positivo o negativo dependiendo del contexto, la percepción de la persona y las características

individuales. La desconfianza puede ser adaptativa en un medio hostil como es una detención, pero en contextos menos violentos puede ser un obstáculo para obtener ayuda. Suprimir los sentimientos o tratar de no pensar en un hecho, puede ayudar en medio de una tarea o una catástrofe a ponerse a salvo y ayudar a los demás.

Sin embargo, las personas que después de mucho tiempo continúan suprimiendo sus sentimientos, además de hacer un esfuerzo que tiene resultados estresantes, pueden bloquear las expresiones de afecto o tener problemas como pensamientos intrusivos o pesadillas. Teter (1996) describe que entre los mecanismos de afrontamiento de un grupo de supervivientes de la catástrofe nuclear de Chernobil estaban el no querer tener más información ni hablar sobre las consecuencias de la catástrofe, como una forma de protegerse de la incertidumbre sobre los efectos a medio o largo plazo, y una situación de pasividad, desesperanza y uso del alcohol.

Según Pennebaker (1990) cuando la inhibición se utiliza de forma habitual, se convierte en una forma de pensamiento de bajo nivel, muchas veces automática y no consciente. El caso extremo de este pensamiento bajo sería el uso de drogas o alcohol para evitar pensar o sentir. El pensamiento de nivel alto en cambio permite considerar la complejidad del problema y ser más consciente de los hechos y las propias capacidades. Aunque el grado de control del estresor pueda ser pequeño, será una ventaja darse cuenta de las distintas facetas, el contexto y las posibilidades de pedir ayuda.

Según otras investigaciones, las personas que acentúan la parte positiva como el valor de las cosas aprendidas, el sentido de sacrificio o lucha, etc. pueden encontrarse mejor que las personas que se aíslan o se culpabilizan. Aspectos ideológicos o religiosos pueden ser utilizados, a escala colectivo e individual, como formas de afrontamiento o factores protectores frente a los estresores. Esos aspectos pueden ayudar a dar sentido a las experiencias, buscar consuelo o promover la solidaridad.

Existe el problema del miedo. A la gente le queda dentro la idea de que hay fuerzas muy poderosas y que no puede impedir esa amenaza. Aunque no son la mayoría, el problema de esta gente es que eso no les permite sobreponerse a la situación y los efectos son mucho más jodidos. No logran buscar alternativas para enfrentar. No tienen iniciativas. Un elemento que ha ayudado a las CPR es la idea de que la represión tiene una explicación, y esto ayuda a entender y afrontar mejor las muertes. Si lo entiendes, entonces es menos destructiva. La represión tiene entonces cara. Miguel, CPR, 1992.

Tradicionalmente se distingue entre las formas de afrontamiento pasivo y activo, afirmándose que las estrategias activas son más eficaces. Sin embargo, cuando no puede desarrollarse una confrontación directa, debido a una posición de debilidad o dependencia, las personas desarrollan otras estrategias de oposición. En sus investigaciones sobre los mecanismos de adaptación a las condiciones de trabajo en las fincas de terratenientes, Scott (en Berry, 1992) encontró que los campesinos hacían el trabajo más lentamente, hablaban entre

ellos del problema sin darse a notar o incluían en sus mitos y celebraciones formas de ridiculización de los patrones.

En muchas situaciones de represión política, cárcel o tortura, las víctimas también desarrollan sus propios mecanismos de adaptación y defensa que son activos aunque no lo parezcan. En las situaciones límite las propias convicciones políticas o religiosas, el conocimiento de los métodos y estrategias del poder, así como el mantener una postura activa, preservar la autonomía y tratar de hacer frente a la imposición de una versión oficial o una realidad totalitaria son aspectos clave en la resistencia de muchas personas, grupos y comunidades sobrevivientes.

- *Vos sos animal, no persona y te vamos a tratar como animal, sólo así vas a entender –me decían. Pero no, ni estoy loco ni soy animal. Estoy bien, me siento bien. Como mecanismo de autodefensa dejo mi mente en blanco y trato de no pensar absolutamente en nada, nada, nada más que un punto en el espacio, suspendido, latente...* Testimonio de H. Anaya, El Salvador 1984.

Afrontar la violencia

El estudio llevado a cabo en Guatemala (ODHAG, 1998) sobre el afrontamiento de catástrofes humanitarias, ha revelado las siguientes dimensiones de afrontamiento positivo de las personas y comunidades afectadas por la violencia, debiéndose destacar que las tres primeras presentan componentes colectivos:

a) *Afrontamiento directo y autocontrol*, fue la dimensión más importante, la que explicaba en mayor grado la experiencia de la gente. Incluía un conjunto de mecanismos adaptativos para vivir en medio de la violencia: no hablar, conductas de solidaridad, resignación, resistencia directa, búsqueda de información, autocontrol y contención.

b) Una segunda dimensión estaba asociada al desplazamiento, el retorno y la reconstrucción de los lazos familiares. Se trata de un *afrontamiento colectivo o comunitario de huida colectiva*.

c) *Afrontamiento instrumental colectivo*, el cual reunía la precaución y vigilancia junto a la organización comunitaria y asociado al desplazamiento colectivo al exilio (campamentos de refugiados) o la montaña (comunidades en resistencia).

d) La cuarta dimensión relacionaba la resistencia en situaciones límite, como la tortura, con el hablar y buscar consuelo. Este componente es más individual y supone un *afrontamiento emocional adaptativo* a las situaciones estresantes y traumáticas.

e) El quinto factor reunía el compromiso sociopolítico y la reinterpretación positiva de lo ocurrido, es decir, implicarse para tratar de cambiar la realidad. Globalmente es la dimensión de *afrontamiento cognitivo e ideológico*.

Las diferencias culturales

Son las cuatro de la mañana en esta camioneta y hace frío. Esa maldita ventana abierta. Delante de mí, Carlos y Pablo se ponen un gorro en la cabeza, se acurrucan uno al calorcito del otro. Mientras, yo me pregunto por qué no cierran la ventana. La imaginación que madrugó conmigo, empieza a hacer cábalas sobre las formas directas o indirectas de afrontar los problemas. Cuando dejo de darle vueltas, me levanto a cerrar la ventana. Así pasa el frío y viene el sueño. Dos minutos y la ventana se cae. De nuevo la subo aliviado y de nuevo se cae, esta vez más abajo y en menos tiempo: la ventana se ha roto. Al final, busco mi ropa, me acurruco y mando a dormir a la poca imaginación que madrugó conmigo. Viaje a la memoria, 1997

Las estrategias de adaptación y afrontamiento están también condicionadas por la cultura. Mientras algunas estrategias de afrontamiento parecen ser universales, otras varían considerablemente en función de las creencias dominantes, los valores o las formas de respuesta a las incertidumbres de la vida.

Elementos Comunes	
<ul style="list-style-type: none"> . Apoyo familiar . Apoyo social . Aumento de la cohesión grupal . Trabajar para no pensar en lo que ocurre . Autodisciplina y responsabilidad. . Apoyo en la religión o ideología 	
Culturas individualistas	Culturas Colectivistas
<ul style="list-style-type: none"> . Aceptar la responsabilidad individual . Buscar significado profundo a la experiencia. . Reducción psicológica del agresor. . Fortalecer la identidad y los valores personales. . Fantasías compensadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> . <i>Aceptación pasiva de los hechos.</i> . <i>Negación y silencio. Evitación.</i> . Focalizar en los nuevos problemas a resolver. . Focalización en el cuerpo y en las relaciones con los otros. . Remarcar la responsabilidad y la solución colectiva de problemas.

Eso supone que hay que aprender a reconocer las estrategias de adaptación propias, en vez de trabajar siguiendo los modelos o estereotipos occidentales. Las poblaciones afectadas por la violencia y las culturas tradicionales incluyen también una enorme sabiduría sobre la forma de enfrentar los problemas. Hay que esforzarse en mantener un diálogo intercultural constante con la realidad local –generalmente mezcla abigarrada de conceptos y prácticas occidentales, populares y tradicionales y ese diálogo sólo es posible desde el respeto sincero e igualitario y no sólo desde la curiosidad intelectual.

Apoyo y redes sociales

Después, poco a poco, nos fuimos alejando nosotros. Es como cuando a los animales se les separa de las madres. Al principio se pasa a que mamen cuatro veces al día. Al de pocos días se pasa a tres. Y luego se

va quitando así, hasta que se separa del todo. Ellos querían que les acompañáramos cada noche, pero nosotros no teníamos mucho tiempo y tampoco está bien porque se acostumbran. Entonces fuimos haciendo así, hasta que cobraron fuerza moral (Manuel, en Riera & Martín Beristain, 1992: 173).

Las catástrofes son experiencias colectivas que llevan a buscar y proporcionar apoyo social, primero entre las personas afectadas y luego buscando otras fuentes de ayuda. Este apoyo social puede ser informativo, emocional, instrumental-material y de relaciones sociales. El apoyo no consiste tanto en la mera existencia de una red objetiva de relaciones sociales o personas, sino en que esa red sea funcional y percibida por las personas como una fuente de apoyo y comprensión. La mera presencia de ayuda humanitaria, por ejemplo, no significa que la gente perciba que sus necesidades son tenidas en cuenta o tenga confianza en ella.

Importancia del compartir

A escala interpersonal, compartir las experiencias es una forma de enfrentar los hechos traumáticos ya que contribuye a validar, reconocer, entender y darles un significado. En general, las personas que no comparten con otros su recuerdo de un hecho negativo presentan más problemas de salud física y mental. Tener una pareja que había vivido la misma experiencia y un alto nivel de compartir y hablar sobre sí mismo eran dos factores asociados a un mejor ajuste psicológico en sobrevivientes de campos de concentración.

Esos datos subrayan la importancia del compartir como una forma de enfrentar los hechos traumáticos que parece ser transcultural. En la mayor parte de las culturas la gente comparte lo sucedido como una forma de enfrentarlo. Sin embargo, en el número de veces de que se habla de los hechos y el tiempo durante el que se habla parecen existir muchas diferencias culturales.

En general, en las culturas más individualistas la gente habla más y por más tiempo, que en las culturas colectivistas, en donde la posibilidad de compartir las experiencias está más ligada a la cohesión del grupo. Pero también existen diferencias en cuanto a los tipos de hechos traumáticos. En muchos lugares la violación se considera un estigma y las mujeres afectadas pueden no querer hablar de lo sucedido o enfrentar un rechazo social que les aísla y afecta más.

Sin embargo, compartir no siempre disminuye la tensión. Cuando el problema que causa la tensión está presente, el compartir las experiencias también puede reforzar la rumiación y contribuir a la difusión de rumores. En las situaciones difíciles las personas tienen necesidad de compartir las noticias negativas y esto puede llevar a la amplificación y distorsión de la realidad.

El apoyo social se asocia a una menor mortalidad y una mejor salud mental⁶. El apoyo social que valida y reconoce la experiencia traumática de las personas, y que ayuda a entenderla y darle un significado, parece ser muy importante para asimilar las catástrofes y los hechos traumáticos. Las personas que tienen más apoyo social se sienten mejor que aquellas que son aisladas o no tienen un confidente.

Los resultados del estudio con los vecinos del reactor nuclear de Three Mile Island (Bromet et al., 1982), mostraban que, un año y medio después del accidente, los residentes, en comparación con los vecinos de otros lugares no afectados, presentaban más signos de estrés, más síntomas físicos y ansiedad. Además, presentaban altos niveles de catecolaminas⁷ en sangre, las cuales están asociadas con el estrés. Las personas que manifestaban un menor nivel de estrés eran aquellas que habían tenido niveles moderados o altos de apoyo social; este apoyo reducía los efectos psicológicos y conductuales del estrés.

Sin embargo, como ya dijimos, el compartir no siempre disminuye la activación fisiológica. Por ejemplo, en este caso, las personas que tenían apoyo social no tenían por ello menor nivel de catecolaminas. Según esto, el apoyo social permite afrontar con mayor eficacia los efectos psicológicos y reducir los efectos conductuales del estrés, sin embargo no afecta a la alteración hormonal, por lo cual no garantiza la eliminación de los efectos somáticos asociados al estrés.

Dificultades para encontrar apoyo

Normalmente las personas que buscan apoyo social para confrontar hechos traumáticos tienen problemas para obtenerlo. Una parte de ese apoyo puede venir de personas que están igualmente afectadas por la violencia o el desastre (ver más adelante: el apoyo mutuo). Estas personas han vivido experiencias similares y pueden tener mayor capacidad de comprensión, pero también puede ser difícil que se apoyen entre sí por tener distintos ritmos y estilos de duelo. La dificultad de encontrar el espacio para hacerlo o sentirse uno mismo muy afectado por la propia experiencia pueden ser factores que limiten ese apoyo. También las pérdidas pueden generar crisis personal o familiar. Por ejemplo, el divorcio es frecuente en EEUU en las parejas que han perdido a un hijo.

Para las personas cercanas escuchar hechos negativos extremos puede ser también muy difícil, ya que el compartir con personas depresivas induce un

⁶ La revisión meta-analítica de Schwarzer & Leppin (1991) citados en (Stroebe et al., 1993) que sintetizó 80 estudios epidemiológicos encontró que el apoyo social, objetivo y subjetivo o funcional, se asociaban a una menor depresión ($r=-0,10$ y $r=-0,27$ respectivamente) así como a una menor mortalidad ($r=-0,07$).

⁷ Hormonas mediadoras de la respuesta al estrés (adrenalina, nor adrenalina, etc.)

estado de ánimo negativo, y escuchar historias traumáticas deja también afectada a la persona. Así es frecuente que se eviten estas experiencias. La búsqueda de apoyo social en estas circunstancias "quemada" la red social de las personas y aumenta sus problemas de los sobrevivientes, que se encuentran así sin apoyo de otros ni validación social de su sufrimiento.

Además, las catástrofes actúan como estigmas, como hechos que marcan negativamente a la gente. Como dice Janoff-Bulman (1992), las víctimas son un testimonio permanente de la malevolencia del mundo y de la eventual vulnerabilidad que tenemos ante el destino. Por esto es muy común que las personas reaccionen ante personas estigmatizadas de forma contradictoria: positivamente a escala verbal y en la evaluación formal (por ejemplo, haciendo comentarios positivos sobre ellas), pero con signos no verbales de distancia y rechazo. Por otro lado, en lo referente a la aprobación social, las personas que "ponen al mal tiempo buena cara" son mejor evaluados y reforzados, que las personas que expresan lo afectadas que están por un hecho traumático.

Si a esto le agregamos que los próximos no saben qué decir, evitan hablar o esperan que la víctima tome la iniciativa, es posible suponer que el trabajo de apoyo social y afrontamiento de estos hechos es difícil. Además, la gente no expresa sus estados y experiencias negativas: a) ya sea por proteger al otro, b) porque no se les entendería su experiencia o c) porque es muy doloroso recordar los hechos traumáticos y se prefiere olvidarlos -estos eran los tres motivos dados por los sobrevivientes del Holocausto como explicación del porqué no habían compartido su experiencia traumática.

A veces la gente no sabe tampoco como enfrentar esto: hay quien habla asombrado, como que no fuera posible, y a ti la incredulidad te quita las ganas de hablar; hay quien te habla asustado, y tu ya tienes bastante con tu susto; hay quien no habla de esto, no quiere sacar el tema, tal vez por temor a hacer daño, o por no saber qué decir. A veces, nosotros ya no queremos hablar más, queremos olvidar, pasar ya de tantas vueltas. Así que las dificultades son un poco de todos, y toda la gente tiene que saber qué hacer. (Sarea, 1994)

Confrontarse con los límites: la catástrofe como cambio.

En muchos casos, las dificultades de la reconstrucción social después de un desastre o las expectativas sociales defraudadas en un contexto de postguerra y de crecientes dificultades económicas, pueden suponer nuevas experiencias traumáticas y desesperanza que induzcan a la desmovilización colectiva.

A pesar de que en la mayor parte de las ocasiones las personas pueden quedar seriamente afectadas y su capacidad de reconstrucción personal y social muy dañada, no hay que asumir que todas las respuestas que se desencadenan tras un desastre, o una grave crisis sociopolítica, son negativas. Especialmente, porque la gente es activa y frente a experiencias límite puede desarrollar también mecanismos de resistencia o replantearse su vida de cara a un horizonte más humanizador.

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

Por ejemplo, en una investigación sobre la situación de los sobrevivientes de un tornado en EEUU, un 84% afirmaba que su experiencia les había mostrado que ellos podían enfrentar la crisis mejor de lo que en un principio hubieran pensado y un 69% sentían que ellos habían enfrentado un gran desafío y que habían crecido y mejorado como personas después del suceso. Alrededor de un tercio, encontraron que las relaciones con sus amigos y familiares habían mejorado, y que su relación de pareja se había convertido en más satisfactoria. ()

Aunque los sucesos producidos por el hombre presenten niveles de alteración más altos que las catástrofes naturales, algunas personas implicadas en tragedias tecnológicas también han experimentado hechos positivos. Por ejemplo, un 35% de gente que trabajó en un equipo de rescate tras un descarrilamiento comentó sentirse mejor, con relación a sus propias vidas, como resultado de su implicación en el hecho. () En términos generales, la confrontación con la muerte puede revelar la importancia de otros aspectos de la vida, la capacidad que tiene uno de enfrentarse a hechos negativos y darse cuenta de las reales prioridades, así como de los aspectos positivos de sí mismo.

De forma similar también se ha planteado que en situaciones negativas puede darse una disminución de los problemas psicológicos, ya que aumenta la cohesión grupal. Clásicamente se ha señalado que al inicio de las guerras disminuyen los suicidios. Por ejemplo, una investigación en Irlanda del Norte, mostró que después del fuerte conflicto social de 1969 habían disminuido los porcentajes de suicidios y las tasas de depresión en la comunidad, probablemente como un efecto del conflicto intergrupalo y la cohesión intragrupal que esto implicaba. . ()

En el caso de Guatemala también se ha encontrado que las masacres colectivas no sólo tienen un impacto individual y comunitario mayor que los hechos represivos individuales; también se ha hallado que las personas enfrentadas a masacres colectivas desarrollaron más formas de movilización social y de cohesión social. Por ejemplo, los sobrevivientes de masacres plantearon la demanda de búsqueda de la verdad (como una demanda sociopolítica) en mayor medida que los sobrevivientes de otros hechos⁸. También la respuesta de organización comunitaria y demanda de respeto a los derechos humanos era más fuerte en las personas que habían enfrentado masacres

⁸ En relato libre, 12% respecto a 7,6% y 24% respecto a 15% respectivamente. Las diferencias fueron estadísticamente significativas (ODHAG, 1998).

colectivas respecto a quienes habían sufrido represiones individuales. En síntesis, las personas que habían enfrentado una catástrofe colectiva, mostraron mayor demanda de conocer la verdad, mayor organización comunitaria y mayor demanda de derechos humanos, manifestando, por tanto, una mayor movilización social.

Horowitz (1988) ha postulado que los individuos, tras una catástrofe, se enfrentan a una serie de etapas: choque y anestesia o bloqueo afectivo; una fase que alterna la negación y evitación con recuerdos intrusivos de la catástrofe; una fase de trabajo y de elaboración, que permite a la persona superar el impacto de la catástrofe; y una de asimilación.

Las revisiones del afrontamiento de hechos extremos sugieren las siguientes fases. En una primera fase, de alrededor de seis meses, las personas movilizan sus recursos psicológicos en relación con el hecho. Hay una alta activación fisiológica, un pensamiento obsesivo y fenómenos de ansiedad y enojo. Entre seis meses y un año y medio, se presenta un estado más estable, de disminución de la actividad fisiológica y de pensamiento. En esta fase se realiza el trabajo de duelo y aparece la depresión. Finalmente, después de un año y medio- dos años se finaliza el proceso de aceptación y desaparece el impacto afectivo. Estos periodos son más cortos para gente con experiencia previa y apoyo social (Pennebaker, 1990).

CAPITULO 4

LA EXPERIENCIA DE COOPERANTES Y ONGs

La acción humanitaria, rápida, simple y concreta, al menos en comparación con el tratamiento político que se da a los problemas exóticos, se presenta bajo una forma fácilmente accesible y que permite una valoración inmediata: el tándem víctima-socorrista se ha convertido así en uno de los emblemas del fin de siglo (Brauman, 1993: 155).

En el terreno de la ayuda humanitaria, las situaciones de crisis, así como las experiencias de trabajo, tienen implicaciones psicosociales para los grupos y personas involucradas. Brauman (1993) discute el papel de los medios de comunicación ante las crisis y plantea cómo los cooperantes cumplen en sus sociedades de origen, una función mediadora simbólica que contribuye a una representación de la realidad. La distorsión y los filtros selectivos de las imágenes, tienen consecuencias tanto en la consideración de lo que es emergencia como en el carácter de las acciones.

En los últimos años lo "humanitario" se convierte en noticia y los cooperantes en personajes de actualidad. La imagen y representación social de "lo humanitario" a través de los medios de comunicación, influyen en las motivaciones de los distintos actores y en el propio impacto de las acciones. Esto implica que cooperantes y organizaciones humanitarias tienen que concentrarse en la atención a las poblaciones afectadas, y en mantener sus criterios de trabajo sin dejarse llevar por corrientes de emoción colectiva, opinión pública o políticas fugaces o interesadas.

Esta representación entra de forma directa en el campo de las emociones colectivas, especialmente a través del uso de la información y la televisión. La selección de determinadas situaciones que se convierten en noticia, mientras otras permanecen desconocidas, hace, por ejemplo, que el hambre en el Sur de Sudan pasase desapercibida a finales de los 80 o que la población kurda no fuese tenida en cuenta a pesar de las cinco mil muertes por armas químicas hasta que las valoraciones políticas occidentales respecto a Sadam Hussein cambiaron en el caso de la guerra del Golfo. Las personas que trabajan en la ayuda humanitaria deben aprender a tener en cuenta estos escenarios donde se realizan las acciones humanitarias, si no quieren correr el riesgo de perder la perspectiva y el sentido de su trabajo.

Éste y otros muchos retos que actualmente plantea la ayuda humanitaria, tienen una dimensión tanto política y organizativa, como personal. La ayuda humanitaria se enfrenta a los riesgos de que se utilice como apaga fuegos de los efectos producidos por las políticas de desarrollo (Programas de Ajuste Estructural), como en el caso de la hambruna en Somalia (Choussudovsky, 1993),

o servir a los Estados como una forma de protección a su inercia política, al tranquilizar la sensibilidad altruista y pacífica de sus ciudadanos (Hermet, 1993).

En los últimos años, la ayuda humanitaria se enfrenta cambios en las condiciones en que se desarrolla. Los entornos fragmentados y las dificultades de llegar a la población más afectada pueden suponer nuevos problemas para muchas de las acciones humanitarias. La confusión entre lo humanitario y lo político que se da en los nuevos escenarios corre el riesgo de cambiar el carácter de las acciones y el tipo de relación con las poblaciones afectadas. Las organizaciones y agencias humanitarias trabajan en contextos difíciles en los cuales su papel puede ser ambiguo. Los cooperantes enfrentan en su trabajo cotidiano esos desafíos y las propias dificultades de las acciones humanitarias. Todo esto puede cuestionar o dar más sentido a su trabajo.

Implicaciones psicosociales del trabajo humanitario

El trabajo de agencias, ONG y cooperantes, se desarrolla en contextos de emergencia, reconstrucción y "desarrollo". Aunque tiende a darse por descontado lo que significa la ayuda humanitaria, en la práctica encontramos distintos tipos de visiones, prioridades y actividades. Esto no depende sólo de las necesidades de la población o de los problemas producidos por la crisis, sino también de cómo se concibe la ayuda. Si la ayuda humanitaria no tiene una perspectiva histórica y visión de futuro, la distinción entre "emergencia" y "desarrollo" corre el riesgo de imponer una compartimentación ajena a la vida de la gente, entre un presente de precariedad y un futuro que no se materializa.

La mayor parte de las acciones humanitarias conllevan tareas como proporcionar cuidados básicos a las poblaciones afectadas, apoyar la organización o capacitación y mejorar las condiciones de vida de la población. Aunque sobre el papel las tareas son claras, puede haber mucha confusión porque los distintos actores individuales o institucionales, tienen frecuentemente distintos intereses y prioridades (Fisas, 1994). Jean (1993) describe cómo en el caso de las acciones humanitarias en Somalia, las diferencias entre ONGs y la ONU, se pusieron de manifiesto de una manera bastante contundente, que la justificación de la protección a ONGs sirvió para enmascarar objetivos políticos, y que la confusión de lo militar y lo humanitario acrecentó la inseguridad para las organizaciones humanitarias y redujo su espacio de trabajo.

A pesar de esto, existe un pensamiento naif en el aire humanitario (Prunier, 1993) que lleva a pensar en términos de acción puntual, neutra o sin consecuencias más allá de la relación de ayuda. Las personas con poca capacidad de evaluar la situación, corren el peligro de no ser conscientes de lo que están haciendo y de la influencia que la ayuda humanitaria puede tener.

Para desarrollar su rol de forma adecuada, las personas que trabajan en la ayuda humanitaria necesitan distintas capacidades y habilidades. Entre ellas están: capacidades de relación humana con la población afectada; capacidad técnica adaptada a la realidad social y cultural local; conocimiento sociopolítico

de la situación y sentido de la ayuda; y capacidad de relación con autoridades y otros grupos, en un contexto difícil.

El trabajo humanitario también presenta similitudes con las exigencias de otros trabajos de ayuda. Las relaciones con la gente pueden ser el estímulo más importante y el centro de las motivaciones de muchas personas. Pero las expectativas poco realistas sobre la variedad y los estímulos en el trabajo, a veces contrastan con responsabilidades más monótonas como gestión de recursos, escribir informes y un trabajo de rutina.

El trabajo humanitario se inserta dentro de ONGs, agencias internacionales o gubernamentales que tienen estructuras, intereses, responsabilidades y exigencias distintas. Las agencias internacionales o gubernamentales pueden estar más preocupadas por la opinión pública o las políticas institucionales. Los niveles centrales de las ONG pueden estar más preocupados por mantener buenas relaciones institucionales o conocer sus prioridades a la hora de proporcionar recursos para poder acceder así a fuentes de financiamiento. Las personas cooperantes, en cambio, a través del contacto con la realidad, especialmente los que viven con la gente por un tiempo largo, pueden conocer mejor las prioridades de la población y ser más sensibles a sus necesidades.

Agger (1995) señala que una actitud comprometida y profesional, por parte de las personas que trabajan en la ayuda humanitaria, requiere energía, y que esos requerimientos pueden entrar en conflicto con las demandas de cantidad de beneficiarios y de visibilidad de las acciones, frecuentes en las organizaciones humanitarias. Muchos de estos desafíos se les plantean también a los trabajadores locales de ONGs en los países donde se desarrollan las acciones.

Un ejemplo de cómo los criterios de una determinada cultura organizativa puede tener consecuencias psicosociales en la ayuda humanitaria, es la política de contratos (Agger, 1995). Los enfoques dominantes en la ayuda y los plazos para la dotación de fondos, tienen implicaciones en la movilidad de los cooperantes y la continuidad de las acciones. Trabajar dos meses en Ruanda y después unas semanas en Haití, o mantener la incertidumbre sobre si el proyecto puede continuar –debido a que se terminaron los fondos de emergencia- cuando se está aún a mitad de trabajo, tiene consecuencias tanto para la salud de los cooperantes o su implicación en las acciones, como para la utilidad de los programas para la población. La consideración de la supuesta eficacia inmediata del hacer, sin las condiciones necesarias para que la ayuda sea real, oculta en la práctica la falta de adecuación y fracaso de muchas intervenciones.

Motivaciones y rol de ayuda

Todo esto muestra cómo es posible que coexistan diferentes agendas que comprometan el desarrollo y la eficacia de la ayuda. Aunque se está llevando a cabo un debate entre agencias y ONG sobre las motivaciones y preocupaciones

de la ayuda humanitaria, apenas ha habido investigaciones sobre la relación entre las motivaciones y la forma en que se hace el trabajo por parte de organizaciones y cooperantes implicados.

En general tiende a suponerse un desinterés en la ayuda, y los cooperantes y agencias muestran un rechazo a pensar a los posibles efectos negativos de las propias acciones (de Waal, 1987). Sin embargo, en la práctica es frecuente que la falta de sentido crítico con respecto al propio trabajo y la asunción del propio rol del que "ayuda", puede tener consecuencias negativas para la propia población (Harrell-Bond, 1986).

Por ejemplo, los criterios de organización de la ayuda condicionan las actitudes y los modelos de relación entre cooperantes y población. Los modelos de organización de los campamentos de refugiados conllevan muchas veces una falta de acceso a la información por parte de la gente, y un control de la toma de decisiones centrada en el staff, de forma similar a lo que Goffman (1961) describe en su análisis de las instituciones totales⁹. En un contexto así, las relaciones pueden estar muy marcadas de antemano, al margen de cuales sean las motivaciones o las actitudes personales.

Motivaciones del voluntariado ONG del Norte

- Idealismo. Por identificación con los valores y convicciones de la organización.
- Adhesión al grupo. Pertener a la organización es un modo de ser aceptado socialmente o de tener un grupo de referencia. Algunas personas pueden ver en la organización una manera de ampliar su círculo de relaciones sociales y de encontrar amigos o afectos.
- Tener una experiencia. Ser miembro para entender mejor la realidad, para aprender. Se aprende de las personas con las que uno se relaciona. Se satisface la curiosidad intelectual y se pueden adquirir mayores conocimientos, habilidades y experiencias *prácticas* (técnicas de primeros auxilios, redacción o gestión de proyectos, etc.).
- Beneficio profesional. Como alternativa al desempleo. Posibilidad de conseguir un trabajo o de obtener una promoción profesional a medio o largo término.
- Equilibrio. Estar en el grupo puede responder, en algunas personas, a necesidades psicológicas como calmar la impotencia, la angustia por situaciones personales o los sentimientos de culpa
- Huida. Resolución de conflictos emocionales de la persona. Ésta huye de una realidad indeseable o amenazante (con uno mismo, con la familia o con la tierra de origen).

⁹ Goffman describe los procesos y rituales de desidentificación propios del internamiento en instituciones cerradas (cárceles, hospitales, psiquiátricos, etc.) que suponen, entre otras cosas, una falta de intimidad, reglamentación de la vida cotidiana, pérdida del rol de adulto, nueva identidad personal, incapacidad de tomar decisiones que están bajo el control de otros, etc. Goffman, E. *Internados*. Amorrortu Ed. Buenos Aires: 1961

- Compromiso político. La participación vista como una forma de lucha política para cambiar las condiciones sociales de vida de la gente o para apoyar a grupos de oposición.
- Mejora de la autoimagen o el sentido vital. Por ejemplo, algunas personas dejan su posición estable y su medio social o familiar, que sienten vacíos o carentes de alicientes, para emigrar a otro lugar.

Las personas participan en el grupo o en la organización por más de uno de éstos u otros motivos que podrían alegarse. La mayoría de las personas están en una organización porque creen en lo que ésta hace o significa, aunque los otros factores, sobre todo cuando llegan momentos de crisis o cuando empeoran las relaciones, tienen también un gran peso específico.

En el ámbito personal, las motivaciones poco claras o la utilización de la ayuda humanitaria para satisfacer otro tipo de necesidades personales (tener curriculum, sentido de "aventura" o fuga de situaciones propias) conlleva riesgos importantes para el desarrollo y sentido de las acciones humanitarias. Una falta de convicción en lo que se hace, puede volver a la gente menos sensible a las necesidades de la población, especialmente cuando la acción supone incomodidad o riesgo. Unas motivaciones centradas en el reconocimiento social entran en crisis, y se asocian a frustración, cuando no se tiene. Un planteamiento idealista con falta de sentido de la realidad puede, al confrontarse con la experiencia, tener más desilusiones que recompensas. Cuando empiezan a aparecer problemas políticos o conflictos económicos –por otra parte normales– la imagen idealizada de la gente puede transformarse en desilusión porque no responde a la idea propia.

Por otra parte, las actitudes personales pueden imprimir también un carácter distinto a las relaciones con la población. Los presupuestos implícitos de que son unos quienes tienen los conocimientos (legales, técnicos) o el poder (gestión de la ayuda), mientras la población se encuentra en una situación de dependencia, conlleva una actitud de superioridad. La idealización del otro y de la propia acción puede llevar a actitudes paternalistas y modelos de dependencia basados en el control de gestión de la ayuda y minusvaloración de las capacidades de la población. Aunque casi nadie pone esto en cuestión, la frecuencia de las dos primeras no es escasa. Las tendencias a creerse omnipotente (Jehovah complex) o asunción de un excesivo rol de cuidador (Magna Mather complex), pueden llevar a una sobrecarga, confusión en su papel y reforzar la victimización y pasividad de las poblaciones (Stearns, 1993).

Tenemos que tratar de evitar los extremos en la forma en cómo nos confrontamos con la experiencia de la gente. Tanto la identificación excesiva como la distancia emocional y el retiro producen efectos negativos en el trabajo. La identificación excesiva supone un intento equivocado de asumir la experiencia del otro, que aumenta enormemente la carga emocional e impide ver con mayor objetividad los problemas, con lo cual la acción se convierte en poco eficaz para la

población. En el otro caso, la falta de identificación supone una burocratización y una falta de sensibilidad humana y calidad del trabajo. Dada la dificultad práctica de realizar esto individualmente, es importante buscar el apoyo de otros. ()

Reconocer las capacidades de la gente, así como asumir de las respectivas responsabilidades, implica una actitud abierta al aprendizaje y la reciprocidad, basada en el respeto a la población y orientada por un sentido de justicia social.

Cooperación y ONGs

'La ayuda al Tercer Mundo está basada en la premisa de que el Occidente tiene tanto el capital como la formación para ayudar. Como corolario, aquellos que tienen los recursos para dar 'deben planificar y ejecutar la transferencia'. En consecuencia los donantes, por muy lejos que estén de las realidades culturales y de las aspiraciones de los pretendidos beneficiarios, controlan el proceso a través de sus expertos. Si el país receptor desea recibir ayuda, debe responder positivamente, aceptando los términos y las condiciones, incluso cuando éstas no están explícitamente definidas'. F.M. Mburu

La cooperación gubernamental depende frecuentemente de los criterios políticos, cuando no comerciales. En ocasiones, los proyectos de cooperación son ya parte de las plataformas de negociación entre los países. Por ejemplo, en el caso de la relación de la UE con Marruecos, este país condicionó los acuerdos de pesca y la política de control policial de la emigración clandestina a la concesión a su país de proyectos de desarrollo y al no apoyo a la causa saharauí. Marruecos es, cada vez más, objeto de proyectos de la cooperación oficial pero también de las ONGs.

Entre la formulación de un proyecto, su aprobación por una agencia financiadora, la recepción del dinero y el inicio del programa suele transcurrir alrededor de seis meses a un año. En un contexto de guerra o violencia política lo extraño sería que lo que entonces se planteó como urgente aún tuviera sentido un año después. Los programas no pueden ser construcciones rígidas definidas por planificadores, sino sistemas flexibles que dejen un amplio margen a quienes trabajan sobre el terreno para adaptarse a la realidad cambiante. El sistema de proyectos que exige definir de antemano hasta los indicadores de evaluación de objetivos de una acción (quien sabe cómo va a variar en el momento en que se realice) se convierte en un ridículo y extenuante ejercicio de burocratismo cuando no en informes y contrainformes de mentiras pactadas.

En contextos de grave conflicto social o emergencia, los criterios de evaluación y gestión de recursos tienen que estar pensados desde una lógica de la guerra y provisionalidad que se viven muchos países en que se desarrolla la cooperación, y no desde los criterios de proyectos de desarrollo en condiciones de "normalidad". Un mayor diálogo y escucha entre las partes implicadas puede ser la única manera de mejorar las relaciones entre los distintos grupos y una mayor eficacia de las acciones.

Las ONG se plantean como alternativas de cooperación más horizontal o orientadas por objetivos de solidaridad y emancipación social de las poblaciones sometidas al saqueo económico o la violencia. Pero ¿son formas desideologizadas y tecnocratizadas de la solidaridad o constituyen versiones más respetuosas y eficientes del voluntarismo?. ¿Consiguen realmente los *programas* aportar a esos objetivos? ¿Ayudan a desmontar los estereotipos sobre la propia cooperación -como que las ONG son la alternativa para el desarrollo- o ponen de manifiesto las causas económicas de la dependencia?. Evidentemente hay muchas organizaciones distintas, con diferentes ideologías, formas de trabajo, modelos organizativos, etc. El análisis de esos factores sobrepasa el objetivo de este trabajo. Sin embargo, en el siguiente cuadro se incluyen algunos criterios para valorar las implicaciones del sistema de cooperación y ayuda humanitaria a través de organizaciones sociales como ONGs.

Por un lado, basta recorrer los países del Sur donde las ONGs forman parte del paisaje habitual, para darse cuenta que gran parte del trabajo de los movimientos y organizaciones populares son posibles en sus dimensiones actuales por el apoyo de las contrapartes del Norte. La mayor parte de las acciones corresponden a los campos de la acción humanitaria y cooperación al desarrollo en términos generales, pero también otras ONG trabajan específicamente en el campo de derechos humanos. Algunas acciones de apoyo en este campo son:

- Apoyo en procesos de capacitación. Acceso a información técnica actualizada.
- Redes de atención a víctimas de la violencia.
- Difusión de información al exterior promoviendo la presión internacional.
- Asumir tareas que los locales no pueden hacer por problemas de seguridad o integridad física.
- Protección de personas, comunidades o instituciones amenazadas a través de acompañamientos.

Pero junto a esto existen contradicciones importantes. El siguiente cuadro resume algunos de los temas claves en el debate permanente sobre el papel de las ONGs y algunos de los riesgos que éstas deben evitar.

Las ONG de ayuda humanitaria y cooperación al desarrollo

Cara

Cruz

Recursos económicos. Las ONG suponen formas tecnificadas (lo que no significa desideologizadas) de la solidaridad. Movilizan un volumen de recursos económicos considerable, desconocido en décadas anteriores.

b. Profesionalización del trabajo. Las ONGs han aportado una metodología de trabajo particular: los proyectos. Un proyecto requiere de un estudio previo, un diseño, una formulación, un cronograma, un presupuesto y una evaluación con indicadores previamente establecidos. Se garantiza de este modo una mayor objetividad en la asignación de recursos y mayor racionalidad en las actuaciones, evitando las situaciones de abuso.

* **Puede significar una vía de proyección para los profesionales** de los países del Sur que de otro modo pueden no tener posibilidades de empleo con proyección social, y contribuir a la reconstrucción de servicios básicos.

* **Promover el desarrollo.** Las ONGs tienen una visión más integral y centrada en las necesidades de la gente.

* La mayoría carecen de recursos propios que garanticen su independencia. Las instituciones que financian (agencias estatales de cooperación, autoridades locales, etc.) deciden qué países y qué tipos de proyectos priorizar en función de sus propios intereses, por lo que las ONGs pueden acabar en ejecutores de las políticas gubernamentales.

* **Perversión de las dinámicas internas.** Se deben presentar proyectos según un modelo y un estilo prefijado. Las ONGs tienen que capacitar a las personas del Sur sobre cómo elaborar proyectos de modo adecuado. Esto ha significado cambiar las dinámicas propias de sus organizaciones.

* **Descabezamiento de las organizaciones populares** al pasar algunos líderes a convertirse en trabajadores de agencias y ONG, con pérdida de capacidad organizativa y de lucha social.

* **Uso de personal expatriado** significa que personas del Norte ocupan los puestos de trabajo para la gente del Sur.

* **Pérdida de la independencia y la voz crítica.** Las ONGs corren el riesgo de perder la independencia al requerir de un mínimo de proyectos para mantener su infraestructura y funcionamiento.

* **Concepto etnocentrado de desarrollo.** El desarrollo no puede equipararse a la explotación intensiva de los recursos naturales, la provisión de servicios y la acumulación de bienes. Hay culturas que rechazan estos principios y que plantean formas alternativas de desarrollo que parten de su propia cultura.

La protección de las poblaciones en peligro

Otro papel de las ONG

En las situaciones de conflicto la seguridad de las poblaciones afectadas se convierte en un factor a tener en cuenta. Habitualmente hay una división entre las ONGs que trabajan específicamente en el campo de derechos humanos, y por

tanto tienen una mayor preocupación por los problemas de seguridad de la gente, y las que desarrollan proyectos de emergencia o desarrollo. Las primeras son ONGs del propio país y de ámbito internacional (AI, PBI, etc.) que llevan a cabo acciones de denuncia o acompañamiento para el respeto de los derechos humanos de las poblaciones afectadas por la violencia. Pero, por otra parte, hay una demanda creciente de que el resto de las ONG y agencias que trabajan con poblaciones en situación de riesgo se involucren no sólo en la ayuda humanitaria o cooperación al desarrollo, sino también en la protección de la población.

No es casualidad que cuando los gobiernos se proponen racionalizar la ayuda, apartan siempre a las organizaciones más críticas y toleran a las más dóciles. Esto fue lo que ocurrió en diciembre de 1995, cuando el gobierno ruandés expulsó a 38 ONG, en un intento de acallar las críticas a sus acciones (...) ¿Cómo pueden responder las organizaciones humanitarias? Una posibilidad sería hacer más hincapié en la protección y la libertad de expresión (Guest I. y Saulnier, F., 1996).

El creciente reconocimiento de la importancia de la protección de los derechos humanos de la población desplazada señala una cuestión fundamental: en el contexto de un conflicto, las violaciones de los derechos humanos son a la vez causa del desplazamiento (en cuanto obligan a las personas a desplazarse) y consecuencia del mismo (en cuanto afectan a las personas desplazadas). Una adecuada protección de los derechos humanos contribuye a evitar la necesidad del desplazamiento, a paliar las consecuencias del mismo -si se produce- y a facilitar el retorno de la población.

La protección es una responsabilidad de los Estados, pero en muchas ocasiones éstos se convierten en la fuente principal de inseguridad. Entonces se hace necesario que otros actores la promuevan y presionen para proteger a las poblaciones en peligro. Sin embargo, los mecanismos de asistencia humanitaria de la ONU no incluyen la protección entre su *mandato* (salvo, en parte el ACNUR). En la práctica, lo que prevalece es un conjunto de ONGs y entidades gubernamentales e intergubernamentales que hacen un seguimiento de la situación de derechos humanos, pero que no necesariamente garantizan la adecuada efectividad en su protección. Para llevar a cabo este trabajo de protección, las ONGs necesitarían ampliar sus mandatos tradicionales y sus tipos de actuación, así como mantener una relación fluida, conocimiento mutuo y claridad en la relación que se establece con otras ONGs específicas de derechos humanos.

Actuación en caso de violaciones de derechos humanos

1. Documentar bien el caso.
2. Guardar la información en un lugar seguro y tratarla confidencialmente.
3. Consultar las guías de la organización sobre la actuación en ese tipo de situaciones.
4. Acudir a los expertos locales en materia de derechos humanos, que ofrezcan confianza, y pedir consejo sobre actuación.

5. Acudir, si es posible, a reconocidas organizaciones internacionales o regionales para enviarles información.
6. Comunicar a las víctimas lo que es posible hacer y tener su aprobación.
7. Tener siempre en cuenta la seguridad de las víctimas y sus familias (evitar señalamientos, manejo de la información, etc.).

Amnistía Internacional

Aún teniendo en cuenta sus enormes limitaciones en recursos y en capacidad logística, las ONGs pueden tener una mayor facilidad de entrada al trabajo en áreas de conflicto y una gran adaptabilidad al terreno. Las ONGs, en cuanto que organismos no gubernamentales, no cuestionan la soberanía de un gobierno, lo que facilita que éstos acepten su presencia; la creciente imbricación del trabajo de ONGs y organizaciones internacionales; la tendencia de los gobiernos a ejecutar parte de sus actuaciones humanitarias exteriores mediante ONGs y el mayor peso específico que éstas tienen en el escenario internacional hacen que los miembros de las ONGs (especialmente las de países del "Norte") suelen adquirir un status no formal frente a los gobiernos locales.

El acompañamiento y presencia internacional es una forma de trabajo preventivo, cuando el transgresor puede verse afectado por la presión internacional. La capacidad de protección de los observadores de ONGs depende del grado de apoyo que puedan conseguir de la opinión pública internacional y de los gobiernos; por tanto, su fuerza reside en el nivel de concienciación internacional sobre la protección de las poblaciones en peligro, y en su capacidad de generar fricción entre gobiernos y opinión pública, y de confrontar a los gobiernos con el respeto a las normas internacionalmente aceptadas, de modo que aquellos no puedan sustraerse a responder ante las violaciones. Por supuesto, cualquier presión de un gobierno o sobre un gobierno se ve limitada en sus resultados cuando tal presión vaya contra sus intereses económicos o geoestratégicos.

La presencia de observadores requiere una serie de actuaciones específicas y de una formación del personal que no están incluidas en los planes habituales de ONGs de derechos humanos ni de ayuda humanitaria. Por ejemplo, es necesario que los observadores/acompañantes internacionales mantengan una presencia permanente o periódica en diferentes escenarios, que se entrevisten regularmente con las autoridades y otras entidades (nacionales e internacionales) y produzcan información periódicamente. Sólo así la presencia de personal internacional puede convertirse en un paraguas de protección activa para la población afectada por la violencia.

Estudio de un caso: el trabajo de Peace Brigades Internacional en Colombia.

Peace Brigades International (PBI) mantiene equipos de observadores-acompañantes internacionales en áreas de conflicto, siempre a petición local.

Desde 1994, PBI mantiene un equipo en Colombia, en el seno del conflicto armado interno que afecta a Colombia desde hace varias décadas, y que registra uno de los peores niveles de violaciones de derechos humanos en América Latina.

Debido al mandato de PBI, al relevante papel que juegan las entidades colombianas en la protección de los derechos humanos y al grado de organización local, su intervención está enfocada a proteger los frágiles espacios de actuación de las ONGs y organizaciones de desplazados locales.

I.- Proporciona acompañamiento y presencia internacional.

I.a/ Acompañamiento internacional a ONGs y entidades colombianas que trabajan a su vez en torno a protección de derechos humanos y desplazamiento.

I.b/ Participación, como observadores internacionales, en comisiones de verificación y mesas de negociación mixtas, como un factor de garantía y un recordatorio de compromisos ante todas las partes, especialmente autoridades y actores armados.

II./ Interlocución y lobby con autoridades civiles y militares (en el ámbito nacional y regional), instituciones, cuerpo diplomático y organismos internacionales.

III./ Producción y distribución periódica de información

IV./ Participación en las coordinaciones de ONGs internacionales que trabajan en el área del desplazamiento y protección a los defensores de derechos humanos.

V./ Apoyo a la reconstrucción del tejido social, mediante talleres de apoyo y formación en áreas como la reparación psicosocial y resolución de conflictos.

Atendiendo a la seguridad

Manejo de las situaciones peligrosas

Las actuaciones preventivas y de manejo de situaciones peligrosas forman parte, cada vez más, de los planes de trabajo y planteamientos de la actuación de las ONG en situaciones de conflicto. La política que pueden seguir distintas ONGs y las diferencias de los contextos en que se mueven, pueden llevar a tener en cuenta distintas estrategias para manejar su cobertura y seguridad, (definiendo por ejemplo su contacto con actores armados, negociación con gobiernos, escoltas, etc.). Aquí nos vamos a referir a un manejo de seguridad coherente con la protección de las poblaciones con las que trabajan las ONG en diferentes niveles de actuación: político, organizativo y personal.

El nivel político se refiere fundamentalmente a la cobertura y apoyo con que cuenta un determinado proyecto o acción. Ese apoyo puede actuar tanto de forma preventiva como en el caso de aumento del nivel de inseguridad o la respuesta ante incidentes críticos. De forma creciente, las ONG deben realizar un trabajo de diplomacia paralela con grupos sociales, instituciones del Estado o

representaciones diplomáticas que les permitan tener una red de apoyo frente a situaciones de peligro y actúen de forma preventiva disuadiendo a los posibles atacantes.

El nivel organizativo se refiere a los mecanismos de seguridad que maneja la ONG, tanto en su política de acción (guardando por ejemplo equilibrios entre distintas partes), como los procedimientos de trabajo (manejo de información sensible etc.) y mecanismos de comunicación (salidas a lugares de riesgo, uso del teléfono, envíos postales, etc.). En contextos de conflicto las ONGs tienen que tener sus propios planes de emergencia (por ejemplo, qué hacer ante amenazas a un miembro del grupo o actuación en situaciones de crisis). Para aumentar la seguridad individual y colectiva de proyectos que trabajan en situaciones de conflicto armado es importante el entrenamiento de todas las personas que forman parte del equipo en los criterios y mecanismos para el manejo de esas situaciones.

Una cuestión clave es la coherencia y el flujo interno de la información y la participación en la toma de decisiones sobre la actitud a seguir en caso de conflicto grave. A pesar de que las personas que se encuentran sobre el terreno tienen un conocimiento más directo de los problemas, también pueden estar sobreimplicados y perder la capacidad de evaluar el peligro. Tan negativa puede ser dejarse llevar por la perspectiva local del equipo o la persona que está en medio de la situación, como que la coordinación o el nivel central de la ONG tomen las decisiones desde fuera. La claridad previa en los procesos de evaluación del riesgo y toma de decisiones, junto con el diálogo y participación teniendo en cuenta las distintas perspectivas, son aspectos clave que las ONGs tienen que aprender a cuidar.

La existencia de planes estructurados o la cobertura política que pueda tener un proyecto, deben también acompañarse de medidas de seguridad personal. Además, el manejo de la confidencialidad es clave también para la construcción de la confianza con las personas con las que se trabaja. Sin embargo, hay varios obstáculos para llevar esto adelante.

Por una parte, muchas de las personas involucradas en la ayuda humanitaria provienen de países en los que no se plantean esos problemas de seguridad y no tienen experiencia en el manejo de situaciones de grave conflicto político. Por otra, en muchas situaciones el peligro puede no ser tan evidente y vivirse una aparente normalidad. A pesar de ser muy importante mantener un grado de alerta también puede tratar de minimizarse el peligro como una forma de disminuir la tensión. Por último, en el otro extremo, pueden darse actitudes de mantener siempre la centralidad de los aspectos de seguridad sobre cualquier otro aspecto, llevando a la obsesión o la paranoia.

Las cosas han cambiado radicalmente para mí. Al principio, cuando llegué, no tenía miedo. Me parecía que las cosas no estaban tan mal como me habían dicho, me fui acostumbrando a vivir en medio de la situación sin ser consciente de muchas cosas. Después de la detención y expulsión de mis compañeros empezaron los problemas. Salía a caminar por las mismas calles, iba a hacer

los mismos trabajos, pero todo me parecía distinto, el país había cambiado para mí. Bueno, era yo la que había cambiado. Cooperante en El Salvador, 1991.

Los cambios en las rutinas, la observación, las medidas de seguridad en la casa o lugar de trabajo (en la puerta, materiales, etc.) y el cuidado de las salidas (noche, lugares desconocidos o peligrosos, documentos, etc.) constituyen parte de las cuestiones que hay que acostumbrarse a integrar en la vida cotidiana en los contextos de violencia.

NIVELES DE SEGURIDAD	DE
POLÍTICO	<p>Apoyo nacional : grupos sociales (ddhh, ONG, etc.) instituciones</p> <p>Apoyo internacional embajadas agencias redes de apoyo</p>
ORGANIZATIVO	<p>Apoyo de la organización Red de apoyo local Mecanismos de comunicación Manejo de casos: información Plan emergencia</p>
PERSONAL	<p>Rutinas Salidas Situaciones de riesgo</p>

Trabajando en equipo

Aunque los equipos que trabajan en situaciones de conflicto o catástrofe social se encuentran allá para la realización de unas tareas concretas (el mandato, el trabajo a realizar), el impacto de la propia violencia, las relaciones estrechas que necesariamente tienen que mantener y el inevitable involucramiento de los factores personales en el desempeño de las funciones, hace que el equipo de trabajo sea también un equipo de vida teniendo que tratar de integrar en su dinámica distintas áreas de una realidad compleja.

Equipos que trabajan en situaciones de conflicto

- **Tiempo completo.** Muchas veces se trabaja y se vive juntos. Hay que cuidar un buen clima (casa, comunicación, etc.). También un buen método de trabajo.
- **Multicultural** donde es importante la flexibilidad, relativizar la propia cultura, que se revisen las normas de la vida cotidiana.
- **La gente cambia,** por lo que hay que cuidar la continuidad, y tomar actitudes que favorezcan la integración (respetar la historia, la memoria del grupo, pero también reacomodarla).
- **En un país distinto,** que hay que conocer. Hay que cuidar la relación con la gente del país (pautas de comunicación en esa cultura y contexto político).
- **Bajo presión.** La complejidad de las tareas, la importancia de la continuidad de las acciones o las dificultades políticas, hacen necesario que el grupo sea un espacio de apoyo mutuo.
- **Toma de decisiones.** La fragilidad de la situación o las demandas pueden hacer necesario cambiar las acciones o hay que discutir conjuntamente el manejo de los problemas.
- **Intenso y variado,** que exige estar activo, pero también confronta con la impotencia e incluye actividades burocráticas.

Estos equipos que frecuentemente trabajan en condiciones de precaria seguridad o ambientes desestructurados, deben cumplir algunas características básicas para desarrollar mejor su trabajo:

1. Cuanto más ambigua y compleja es una tarea, más importante es que el grupo tenga una representación adecuada de ella. Por ello es importante que los **objetivos** que surgen del mandato sean **claros** y explícitos y, sobre todo, sean **compartidos** por todas las personas del equipo. En los contextos de violencia es frecuente que las planificaciones tengan que ser **flexibles** dada la variabilidad de la situación, pero también es frecuente cuestionar el tipo de trabajo que se hace. La amenaza o el miedo, junto con los cambios sociales frecuentes, pueden hacer que el grupo tenga que redefinir de vez en cuando sus prioridades.

Nosotros teníamos claro nuestro trabajo con los desplazados. Iba a ser poco a poco, con un proceso de acercamiento a las comunidades, tratando de acompañar sus procesos organizativos desde nuevas bases, no la del asistencialismo o la de dirigir sus procesos. Sin embargo, el éxodo masivo que se dio a mediados de año nos hizo cambiar completamente los planes. Queremos seguir con nuestro modelo, pero la situación ha cambiado enormemente.

Equipo de trabajo con desplazados. Colombia, 1998

2. Los equipos tienen que contar con una **organización adecuada** teniendo en cuenta tanto la tarea que se va a realizar (siguiendo por ejemplo un criterio de eficacia) como las condiciones del contexto (incluyendo, por ejemplo, medidas de seguridad) y al sentido del trabajo y nuestra acción (coherencia y participación).

Los equipos deben tener claridad en la distribución de funciones y responsabilidades, incluyendo aquellas compartidas. El cuidado de la forma en que se toman las decisiones, es especialmente importante en contextos de tensión política o cuando las posibilidades de comunicación entre sus miembros

son escasas. La planificación flexible puede ser imprescindible frente a situaciones cambiantes o en las que se pueden dar emergencias que necesitan una respuesta inmediata. Un aspecto particularmente importante es la relación entre los equipos locales y de coordinación, teniendo en cuenta no sólo las cuestiones organizativas sino las características del contexto.

Problemas asociados a los equipos locales y de coordinación	
Equipos en terreno	Equipos de coordinación
Menos posibilidades de expansión y distensión (salidas, etc.)	Estrés derivado de la falta de información local o concentración de trabajo burocrático.
El conflicto está más próximo. Mayor sentido de la acción, pero también las implicaciones de las decisiones se ven más cerca.	Mayor riesgo de dispersión del equipo, de que cada persona se centre en sus tareas y no se unifiquen criterios.
Ciudad o comunidad pequeña, con grupos que se relacionan, que comunican mucho entre sí (todo se sabe).	Mayor relación con otros grupos que puede aumentar la dispersión de la información.
Problemas pequeños pueden llevar a conflicto, o deteriorar relaciones, etc. Es muy importante cuidar el clima del grupo.	Riesgo de ver al equipo local como un problema regional, menor en el contexto general. Dinámica centrada en el trabajo pero riesgo de poca atención a la relación.
Sentimiento de aislamiento respecto al centro.	Riesgo de centralizar y no difundir la información necesaria.

3. En tercer lugar, los equipos deben desarrollar una capacidad de **apoyo mutuo y resistencia** a las condiciones difíciles. Para ello deben aprender a cuidar *las relaciones* entre los miembros del grupo. Cuando se logra un clima de confianza y aceptación las personas pueden ayudarse: intercambiando ideas y sugerencias; compartiendo sentimientos e informaciones; confrontando experiencias y actitudes; estableciendo y fortaleciendo las relaciones entre sí.

La dinámica del grupo se hizo muy difícil, y decidimos platicar sobre esto. Salían repetidamente cosas que formaban un hilo común: cansancio, no haber dado espacio en el grupo a nuestras necesidades, la prioridad siempre de las tareas... decidimos hablar de todo esto, comprometiéndonos a continuar el proceso aunque fuese doloroso (y lo fue)... De alguna manera, nos habíamos puesto un listón que teníamos que saltar. Pero como tampoco teníamos fuerzas, cada vez ese "listón"

se nos hacía más difícil. No nos dábamos cuenta de que las cosas en el país habían cambiado mucho, y también nuestras posibilidades y campo de trabajo. Cuando nos dimos cuenta de todo esto, empezamos a salir, entre todos, de esa impotencia. Equipo de PBI. El Salvador, 1990

Consejos prácticos para el apoyo mutuo

1. Hacer explícitos los problemas o cuestiones que afectan a las personas o el grupo para evitar malentendidos y bloqueos. Es mejor hablar de los problemas o dificultades entre todos, aunque a veces sea doloroso, que hacer como que no existieran.
2. Poner las cuestiones en un “lugar” tratable. No se trata de pasarse los problemas de uno a otro, como si de una patata caliente se tratara, sino de ponerlos en un lugar común de forma que todos puedan aportar su punto de vista.
3. Dedicar tiempo a recoger la vivencia de cada persona para reconstruir un significado y visión conjunta. Si no se da ese espacio, se corre el riesgo de que el grupo pierda su visión y cohesión interna.
4. Tener un punto de vista constructivo y colectivo sobre la necesidad de apoyo mutuo: pensar también qué hacer y cómo seguir adelante, y reconstruir el compromiso de solidaridad.
5. Aprender a situarse en las nuevas situaciones, especialmente en los casos de haber sufrido experiencias traumáticas o aumento de los niveles de tensión. El grupo protagonista de su historia debe tener la capacidad de replantear sus expectativas según el contexto en el que está.
6. Decidir el método que se va a seguir, de forma que todos puedan participar y aportar sus experiencias. Eso puede dar seguridad emocional y facilitar la toma de decisiones.
7. Construir entre todos un sentido de grupo que haga posible reintegrar las experiencias vividas, reconstruir las relaciones y retomar el trabajo.

(Afirmación y resistencia. La comunidad como apoyo, 1993)

Dilemas morales en la ayuda humanitaria

En el equipo salieron muchos dilemas: ¿qué sentido tiene nuestro trabajo si no es más que paliativo, si no es preventivo?. Muchas veces no sabes para quién trabajas, qué hay detrás de lo que se ve o cuáles son sus opciones. Además nos confrontamos con muchas demandas económicas que no podemos cumplir. Nuestro trabajo funciona porque hay racismo y nuestra vida aquí vale más que la de la gente del país. Taller con cooperantes, Guatemala 1995.

La ambigüedad de las situaciones en que se desarrolla la ayuda humanitaria está llevando a desafíos y dilemas morales crecientes. Los dilemas que en las situaciones concretas se les plantean a los cooperantes, son parte de los que enfrentan las organizaciones humanitarias y tienen también un carácter político.

El contexto actual plantea a las organizaciones humanitarias los problemas éticos y prácticos más difíciles con que se han enfrentado hasta ahora, como: utilización de la ayuda por los contendientes en una guerra; posibilidades de convertirse en cómplices de atrocidades al permanecer en un lugar o de lo contrario abandonar a las poblaciones más necesitadas; dar o no testimonio de atrocidades comprobadas con el riesgo de tener que renunciar a la acción; o

intensificar la ayuda humanitaria cuando esta permite a los Estados escabullirse de la acción política (Hermet, 1993). En algunos casos esos dilemas pueden llevar a fuertes contradicciones, como por ejemplo en 1995, cuando las ONG en Ruanda debatieron su papel en los campamentos de refugiados en Zaire, en vista de la presencia y control de milicias que preparaban nuevos enfrentamientos.

Con carácter general, la decisión de quedarse en un país exige tres condiciones: la seguridad, el estado de las negociaciones y la implicación de la comunidad local. Hay que saber decir no si no se cumplen esas tres condiciones, guardarse de todo angelismo o boy-scoutismo (...) Es importante respetar la estrategia puesta en marcha, no aceptar convertirse en una máquina de dinero, hacer prevalecer la claridad, la transparencia de nuestras intenciones y respetar nuestros compromisos. P Hirtz.

También a escala personal, quienes trabajan en la ayuda humanitaria se confrontan con dilemas éticos que raramente se discuten de forma abierta, como decidir en condiciones de escasez a quien se le va a dar un tratamiento o alimentación. Estos dilemas pueden confrontar a las personas consigo mismas: ¿qué sentido tiene mi papel en la ayuda humanitaria? ¿qué hago aquí?.

Los dilemas éticos y sentimientos de culpa son frecuentes en las personas que tienen que salir del país. En la gente que tiene que exilarse frecuentemente pueden producirse sentimientos de traición a los demás o cuestionamiento de la propia identidad. Las personas pueden encontrar dificultades para hablar de esas cuestiones con confianza, expresar y comprender sus vivencias, así como reevaluar la situación con más criterios. En otros casos, la posibilidad de que las personas con las que trabajamos sufran alguna consecuencia negativa por una acción nuestra es también un dilema ético para nuestras acciones. Taller de ONG. Colombia-Europa, 1997

El hecho de estar presentes en situaciones de injusticia puede suscitar responsabilidad moral y culpa. Para tratar de enfrentar estos dilemas, los cooperantes buscan alternativas que pueden ir desde distintos grados de identificarse con la gente a mantenerse aferrados a su rol. A los ojos de la gente los cooperantes pueden representar alguien que podría ayudarles, más allá de su papel definido en los programas de ayuda humanitaria. Para las personas cooperantes, esto puede exigir una redefinición de su papel llevando a un mayor compromiso con la gente, conflictos con el mandato o con los criterios de las organizaciones humanitarias, pero también la necesidad de evaluar de forma realista las propias posibilidades y las consecuencias de una mayor implicación.

Cada uno de nosotros que ha tenido que enterrar al menos una vez un niño muerto en una caja, en unas hojas de banano, o en un trozo de tela, ha de reprimir un grito de rabia. Estos niños han muerto porque les hemos dejado morir. Ninguno estaba allí para protegerles. (testimonio, Reid, en Cahill 1983:275)

Las personas que trabajan en la ayuda humanitaria "representan" al mundo occidental y las poblaciones pueden referirse a ellas para hacer explícito su sufrimiento, hacer demandas o protestar por situaciones de injusticia. Esta identificación con el estereotipo del país de origen, especialmente cuando no se

ha establecido todavía una relación de confianza con la persona o la organización, puede ser origen de conflictos. Por ejemplo, en el caso de la crisis y masacres de Ruanda los cooperantes belgas que estaban en el país se vieron enfrentados al sentimiento anti-belga presente en la población (Sydor & Philippot, 1995). En otras ocasiones, como en determinados momentos del periodo de conflicto armado en El Salvador o Chiapas, estos prejuicios se han utilizado en forma de campaña contra los extranjeros, incluyendo la criminalización de las ONGs o personas acompañantes de otros países, como parte de las estrategias de aislamiento de las poblaciones afectadas y de los intentos de limitar la solidaridad.

En muchas de estas situaciones de dilema moral, las personas pueden sentirse impotentes dada la magnitud de los problemas o la inoperancia de quienes tienen la autoridad para poder resolverlos. En esos casos, muchos pueden hacerse la pregunta con que termina este testimonio, tomado de los campamentos de refugiados de Vietnam en Hong-Kong: ¿quién escucha?

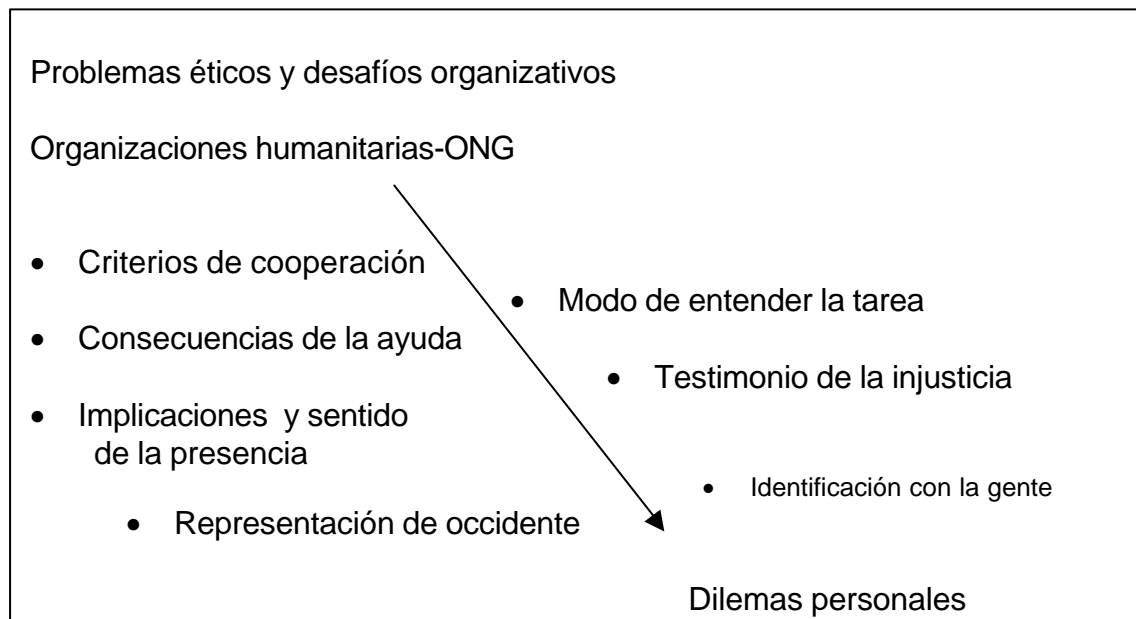
"Al principio de 1989 algunos de nosotros discutíamos nuestro papel en este campo. Era siempre un dilema, si era mejor para nosotros estar en los campos y dar a los refugiados servicios esenciales pero mínimos, esperando que tomar esta posición fuera lo mejor... Durante todo el tiempo teníamos sentimientos fuertes frente a la detención de esta gente y el screening injusto del que éramos testigos. Naturalmente yo me quede allí, pero usé mis contactos para mandar información a la gente fuera de Hong Kong y pudieran hacer lobby contra lo que estaba sucediendo."

La situación más difícil fue cuando los refugiados protestaron abriéndose el vientre frente a uno de nosotros. Un grupo de trabajadores de agencias y de staff del ACNUR decidieron encontrarse para discutir que se podía hacer. Algunos vietnamitas se enteraron del encuentro. Como no pudieron entrar se abrieron el vientre delante de nuestra puerta. No olvidaré nunca como me sentí mientras era escoltada por las fuerzas de seguridad pasando al lado de los heridos y delante del resto de la población del campamento. El sentido de impotencia de estas personas se sentía en el aire. La desesperanza estaba en mi corazón. Lo que más me afectó era lo que yo representaba para esta gente, la esperanza y el poder del occidente, y sin embargo era completamente impotente.

No olvidaré aquel otro día de mayo de 1990. Dispararon más de cien bombas lacrimógenas en la sección 5 del centro de detención llamado White Head. Aquel día no nos permitieron entrar en el campamento. Cuando pudimos entrar me invadieron de peticiones para que comunicase fuera lo que estaba sucediendo. Lo comuniqué a mucha gente, pero después me he enterado que la semana pasada, el 13 de abril de 1994 fueron lanzadas 557 bombas lacrimógenas. ¿Quién escucha?"

Maryanne Loughry. Carta al RSP, abril 1994

Dilemas morales como éstos, ponen en evidencia cómo las acciones humanitarias tienen que ser portadoras de una ética distinta que impregne sus acciones, para que la ayuda humanitaria respete la dignidad de la gente a la que se propone ayudar (Brauman, 1993).



El estrés en la ayuda humanitaria

El trabajo de ayuda humanitaria se realiza frecuentemente en situaciones que producen estrés, tanto en las poblaciones afectadas como en las personas cooperantes.

El contexto de violencia supone también una amenaza directa para quienes realizan un trabajo en derechos humanos o cooperación. En la ayuda humanitaria se utilizan habitualmente las siguientes categorías que se solapan: estrés día a día, estrés acumulativo, estrés relacionado con el sufrimiento y la muerte (CICR, 1994).

La tensión del trabajo

El estrés día a día está relacionado con el ritmo, el volumen del trabajo, frustraciones, o las propias dificultades personales de adaptación a un contexto distinto y a menudo difícil. Este estrés diario, contenido dentro de los límites en que puede ser afrontado con los recursos propios, puede ser un estímulo para el trabajo e incluso contribuir a dar un sentido positivo a la experiencia de ayuda humanitaria.

Además del estrés diario, las condiciones de vida, amenazas del contexto, dificultades para descansar o para tener apoyo social, son condiciones que pueden irse sumando y con el paso del tiempo dar lugar a un estrés acumulativo que se manifiesta, por ejemplo, con problemas de salud o efectos emocionales (ver más adelante: efectos del estrés).

Uno de los factores de tensión y estrés es la impotencia. El sentimiento de impotencia es mayor frente a las dimensiones y la continuidad de la violencia

contra la población civil. En muchos casos, la impotencia nace de las dudas sobre la eficacia de nuestras acciones o de confrontarnos con la insensibilidad a nuestro alrededor. Una de las muestras de ese estrés acumulativo es el agotamiento. Taller con ONG de Colombia, 1997

Confrontarse con el dolor y la miseria

Por otra parte, confrontarse con situaciones de extrema pobreza, dolor y muerte es parte del sentido del trabajo humanitario pero puede conllevar también estrés. Este puede ser consecuencia de graves incidentes críticos, como por ejemplo amenazas o hechos violentos, como de las situaciones traumáticas crónicas vividas por la población y que los cooperantes conocen o comparten en su trabajo. Esto puede llevar a veces a sentimientos de impotencia, culpabilización o tristeza.

La sevicia con que se producen muchas muertes, produce una fuerte impresión. Su objetivo es aterrorizar, y muchas veces puede producir una imaginación tortuosa del sufrimiento de la víctima que altere el sentido de la realidad.

Algunas personas evitan conocer los detalles de las muertes que pueden resultar macabros. Es una reacción normal, si no se convierte en una forma habitual de no querer saber nada de lo sucedido. Los nuevos casos que conocemos abren muchas veces viejas heridas del dolor de otras muertes. Esa situación es, en parte, inevitable, dado el mantenimiento de la violencia, pero las formas de apoyo mutuo pueden ayudar a enfrentarlas mejor. Cada nuevo caso nos produce tristeza. Ese dolor es mayor cuando conocemos a las víctimas. Además de por las víctimas directas, el sufrimiento es también por los niños huérfanos sobrevivientes.

Testimonios de miembros de Amnistía Internacional. 1997.

Las personas que trabajan en la ayuda humanitaria pueden verse afectadas de forma vicaria, es decir sentirse afectados por las experiencias de los otros, al ver o compartir las experiencias traumáticas de las poblaciones con las que trabajan, especialmente cuando se identifican con su historia y sufrimiento. Además, puede suceder que los cooperantes recuerden o revivan experiencias previas que en su historia personal han sido traumáticas (lo que en términos psicoanalíticos se llama contratransferencia) (Wilson & Lindy, 1994). Todo ello supone que las personas que trabajan y se confrontan con el sufrimiento de la gente deben ser conscientes de sus límites y tener sus propias estrategias de afrontamiento de este estrés, incluyendo estrategias organizativas que serán tratadas más adelante.

Cuando trabajábamos escuchando los testimonios, todos nos quedábamos impactados. Unos era la primera vez que se confrontaban con esa violencia tan brutal. Para otras personas, que habían sufrido ya esas experiencias ellas mismas, ese trabajo era todavía más doloroso, ya que les confrontaba con todo lo que habían vivido, con su propio dolor y sufrimiento. Tuvimos que limitar el número de testimonios, cambiar los trabajos de algunas personas y hacer reuniones de vez en cuando centradas en compartir cómo estábamos, apoyarnos y hacer algunas actividades lúdicas. Equipo REMHI, 1998.

Estrés organizativo

El estrés organizativo tiene que ver con los factores asociados al modo de realizar el trabajo. La mayor parte de los grupos cuentan con estructuras organizativas más o menos complejas, un mandato en el que entran sus acciones y una definición de roles y tareas. A pesar de que la claridad en estas cuestiones puede ser un factor preventivo, en la práctica los procesos organizativos son también fuente de estrés.

Los distintos criterios entre ONG y agencias a la hora de supervisar y evaluar los programas son una fuente frecuente de estrés organizativo. La necesidad de adecuación de los proyectos a los criterios "de moda" en cada momento, hace que las ONG locales tengan que gastar mucha energía en redefinir sus prioridades en función de orientaciones cambiantes. Para las agencias, los fallos en el cumplimiento de los plazos, la falta de información concreta, etc. operan como factores de tensión. Estos distintos criterios y los problemas de comunicación tienen una dimensión organizativa. Taller ONG Colombia, 1997.

Algunos factores frecuentes de estrés organizativo son: la distancia jerárquica y la escasa autonomía para la toma de decisiones; el ambiente burocrático del trabajo, con excesiva reglamentación, trámites y pérdida del sentido de la acción; los conflictos con el mandato, en ocasiones muy rígido y poco asumido por cooperantes o contrapartes, o en otras muy ambiguo. La ambigüedad del rol, aunque también puede suponer un espacio para la creatividad, hace que la persona tenga que gastar mucha energía en definir los términos cotidianos de sus acciones. Por el contrario, un rol rígido desestimula la capacidad de innovar y lleva a la rutinización y a la monotonía. Algunos aspectos clave para prevenir el estrés organizativo son una claridad en las funciones y responsabilidades, así como la participación en la toma de decisiones que les implican y la evaluación periódica.

Efectos del estrés

"¿Cómo puedes trabajar con gente que ha sufrido horrores que no se pueden explicar con palabras? No es fácil, es algo que te implica completamente. El primer año casi cada uno de nuestro equipo tuvo pesadillas. Esto era particularmente frecuente después del martes, que es el día cuando atendemos muchas personas. Ninguno de nuestro equipo podía levantarse el miércoles a la mañana." R. Mollica, M.D. Director, Indochinese Psychiatric Clinic, Boston, MA (Stearns, 1993:3)

Individuales

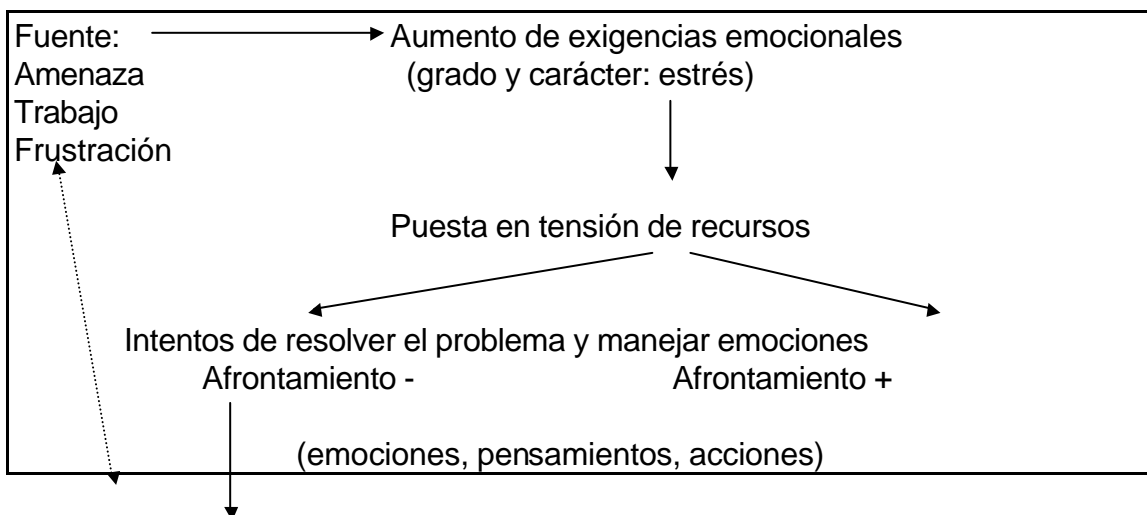
En general, las personas que trabajan en la ayuda humanitaria no han enfrentado experiencias tan traumáticas como las poblaciones afectadas, pero ayudar y observar catástrofes colectivas puede hacer que manifiesten efectos

parecidos, tanto en el ámbito físico, como cognitivo, emocional, conductual o espiritual (Hodgkinson & Stewart, 1991).

Las características del trabajo, que requiere una toma rápida de decisiones y agilidad en la realización de tareas, pueden hacer que las personas se sientan estresadas. Como consecuencia, la gente puede manifestar dificultades de concentración, rigidez, focalización del pensamiento en determinados problemas o incapacidad de evaluar y tomar decisiones. El estrés puede influir negativamente en el modo en que se realiza el trabajo. Se pueden dar, entre otras, situaciones de absentismo, refugio en tareas más fáciles o repetitivas. El abuso de medicamentos o alcohol y los comportamientos de riesgo pueden ser otras manifestaciones. A escala emocional, el estrés puede hacer que la persona se sienta presionada o pierda interés en su trabajo o por la gente, generando desilusión, victimización o desconfianza (Cherniss, 1980). Todas éstas son muestras de estrés acumulativo, que es importante enfrentar cuando se empiezan a manifestar.

El contacto tan frecuente con la violencia me produce a veces insensibilidad. Es un mecanismo de defensa frente al dolor y una muestra un cansancio emocional. Es normal, pero también me he dado cuenta que es importante evitar un endurecimiento que nos haga perder la capacidad de sentir que está unida a la solidaridad. J. Martínez. ONG de DDHH de Chiapas. 1998.

Si la persona no percibe estos efectos o se encuentra incapaz de tomar medidas para enfrentar mejor la situación, corre el riesgo de “quemarse”, de encontrarse sin energía. Este estado ha sido definido como *burnout* y se caracteriza por fatiga, frustración, autoconcepto negativo y bajo interés por la gente (Rawnley, 1989). Se han identificado distintas etapas por las que puede pasar la persona en ese proceso de *burnout* que incluyen: entusiasmo; bloqueo; frustración; y apatía. La persona se encuentra sin energía para enfrentar los problemas, o mejorar su propio estado físico o emocional, y la situación se hace insostenible, necesitando una intervención inmediata. Para evitar el burn-out se necesita una identificación precoz del estrés acumulativo para poder así promover un cambio en las formas de afrontamiento, además de otras estrategias organizativas que se discuten más adelante.



Formas más primitivas.
Queme
(defensa, distancia, cinismo)

En el grupo

Pero las reacciones de estrés no son solo individuales, se manifiestan también en la interacción entre las personas. La tensión puede producir un aumento de agresividad verbal o marginación de algunas personas. En el ámbito del grupo, se pueden dar reacciones negativas, como las formas de evitar el problema, el imperio del silencio o el mantenerse permanentemente ocupado para no pensar. Frente a una situación difícil o incierta, las personas pueden aferrarse a las normas de forma rígida o basarse en prejuicios. Este tipo de reacciones pueden hacer que los cooperantes encuentren en el grupo una fuente de estrés en lugar de apoyo mutuo.

Es frecuente que en situaciones de estrés permanente el grupo no encuentre el espacio para enfrentar los problemas de forma constructiva. La falta de espacios grupales puede hacer que lo que debería ser una fuente de apoyo se convierta en parte del problema. En situaciones de tensión, los conflictos del grupo, por otra parte normales, como las dificultades de integración o las discrepancias, pueden alterar más fácilmente las reglas básicas de funcionamiento o la confianza mutua. Los equipos deben aprender a cuidar la dinámica del grupo como un aspecto básico de su funcionamiento y capacidad de acción.

Reacciones grupales frente al estrés

- Rigidez en las normas o criterios de valoración.
- Hiperactividad, mantenerse permanentemente ocupados realizando tareas repetitivas o refugiarse en el trabajo.
- Ausencia de cuidado de la infraestructura y clima grupal (casa, alimentación, etc.)
- Imperio del silencio: evitar hablar de problemas que generan tensión, lo cual aumenta el comportamiento evitativo y el estrés.
- Clima emocional negativo (“no se puede hacer nada”) o de control (“hay que tener cuidado con lo que se dice...”).
- Delegación en un miembro: focalizar el problema en una persona cuando en realidad es expresión del malestar del grupo.

Hacer frente al estrés

¿Compartir o guardar las emociones?

Las formas positivas o negativas de enfrentar el estrés dependen del momento, del contexto, etc. Lo que en un momento puede ser negativo, en otro puede servir para enfrentar el problema. Pero también, las personas tienen estilos o formas distintas de enfrentar las emociones negativas y el estrés.

En las situaciones de alto estrés o condiciones peligrosas, es normal que la gente contenga sus emociones para concentrarse en enfrentar el problema y defenderse de la situación. Este estilo inhibitorio puede proteger a las personas de los sentimientos de ansiedad. Sin embargo, la inhibición de emociones o pensamientos negativos supone un esfuerzo grande. Si esa inhibición se hace "crónica", puede llevar a que los pensamientos no deseados se aviven; asimismo conlleva un gasto energético alto. Entonces la supresión de sentimientos conlleva estrés y tiene resultados estresantes (Pennebaker, 1995).

Cuando no se controla un problema, se pasa frecuentemente a un nivel más "bajo" de pensamiento (tratar de no pensar, evitar el problema, simplificarlo en exceso, etc.). En ocasiones esto se hace de forma "automática", es decir, las personas pasan a este pensamiento de nivel bajo sin ser conscientes de ello. Disminuye así la capacidad de darnos cuenta de lo que no va bien. La persona se convierte en prisionera de una paradoja (cree que está bien, cuando en realidad está mal).

Las personas que inhiben frecuentemente sus pensamientos y emociones, tienen una manera "autorrepresiva" de afrontar los problemas, lo que aumenta los riesgos para su salud. Si la cosa va "bien" (si sus mecanismos de defensa "funcionan") se pueden desenvolver en las situaciones difíciles; en cambio, cuando hace falta flexibilidad, pueden tener más dificultad en adaptarse (por ejemplo les cuesta reconocer sus sentimientos, escuchar a las otras personas, cambiar su forma de ver el problema, etc.). Las formas de pensamiento bajo también puede ser utilizadas socialmente (teleadicción, religiones e ideologías -- como las sectas, etc-- que ofrecen respuestas sencillas a tragedias sin sentido así como formas de pensamiento rígidas).

Tener un pensamiento flexible en general es más saludable y menos estresante, en comparación con niveles rígidos de pensamiento. El pensamiento de nivel bajo evita tanto en el problema como en los propios sentimientos concernientes a la falta de control. El pensamiento de nivel alto, en cambio, permite considerar la complejidad del problema. Si se tiene un control potencial del problema, es una ventaja darse cuenta de las diferentes facetas y del contexto que le rodea. Frente a las experiencias traumáticas, por ejemplo, es importante la flexibilidad, hablar con las otras personas y admitir los estados de ánimo.

Pero también es cierto que las personas más desinhibidas pueden sentir más estrés si piensan que no pueden hablar (por temor a represalias, por ejemplo), mientras las inhibidas se encuentran más adaptadas a esa situación.

Formas individuales

Básicamente las alternativas frente al estrés son: modificar la fuente; disminuir sus consecuencias; y cambiar las formas de afrontamiento. En el capítulo precedente ya se describieron los aspectos básicos relativos al

afrontamiento individual y a la importancia del apoyo social. La mayor parte de las personas que trabajan en la ayuda humanitaria vienen de Occidente y están habituadas a algunas formas de afrontamiento como el ejercicio físico regular, el cuidado de la alimentación, el descanso y dormir lo suficiente, la relajación y los placeres saludables.

Éstas constituyen formas positivas de afrontar la tensión pero son difíciles en la práctica. En condiciones precarias no es posible tener una cama, una habitación personal o el tiempo suficiente para descansar. Por otra parte, los cooperantes tienen que ser conscientes de sus necesidades pero también de la influencia que sus comportamientos pueden producir en la población. Por ejemplo, consumir alcohol cuando está prohibido para la población supone una muestra de insensibilidad. Se necesita, por tanto, flexibilidad en las formas de adaptación y sensibilidad frente al contexto.

Actitudes para enfrentar el estrés en el grupo

- *Es importante aceptar los propios límites, y tampoco presionar moralmente a otros. Aumentar la presión sobre nosotros mismos puede ser un recurso útil en un momento de crisis, pero después se convierte en un factor de agotamiento.*
- Aceptar los sentimientos, no negar al otro la posibilidad de vivirlos. Las formas de inhibición de los propios sentimientos pueden ayudar en momentos en que se necesite llevar adelante una acción, pero con el tiempo tienden a convertirse en un problema que puede generar pérdida de energía e incomunicación.
- Cuidarse a sí mismo, evitando la autoculpabilización. Reconocer problemas, errores, o incluso responsabilidades puede ser útil. Pero la culpabilización lleva a menudo a la parálisis.
- Aceptar como normales las reacciones después de hechos extremos. Evitando la patologización de las experiencias podemos asumir mejor las consecuencias en los demás y en nosotros mismos. Sin embargo, hay que poner atención a las reacciones extrañas que puedan constituir señales de alarma.
- Derecho al descanso. Las medidas preventivas pueden ser vistas como un factor ligado al propio bienestar y a la calidad del trabajo.
- Afirmar la vida. A veces con el humor, otras con la alegría de vivir que palpita en cada trabajo con las poblaciones afectadas, a pesar del sufrimiento y de la muerte.

Taller con ONG. Colombia-Europa, 1997

Comunicarse con familiares y amigos, aún con los límites prácticos que se pueden dar, ayuda a mantener relaciones sociales, compartir las experiencias y tener espacios para evitar una focalización permanente en los problemas. También el escribir acerca de las propias experiencias traumáticas es una forma positiva de enfrentarlas, mientras no se convierta en un ejercicio intelectual (por ejemplo, si se evitan los propios sentimientos o experiencias) o en un sustituto de

la acción (cuando hay que hacer cosas y escribir se convierte en una forma de refugiarse frente a las exigencias del contexto).

El apoyo mutuo entre las personas que trabajan en la ayuda humanitaria, puede ayudar a mejorar la gestión del estrés y contribuir a dar más sentido a la experiencia. Por ejemplo, frente a decisiones graves que suponen dilemas morales, la discusión y toma de decisiones de forma colectiva disminuye la culpabilidad y mejora el sentido de responsabilidad (Latané, en Morales, 1994). Sin embargo, la competitividad entre organizaciones que trabajan en un mismo lugar, por ejemplo con la consideración de propiedad de determinados territorios de acción, puede disminuir las posibilidades de apoyo mutuo que tienen las personas cooperantes entre sí (Agger, 1995).

Estrategias organizativas

Las estrategias organizativas que se pueden usar para disminuir las fuentes de estrés, o mejorar su gestión por parte de los cooperantes, son la formación, la supervisión, los cambios en la organización del trabajo y el apoyo posterior para afrontar las situaciones vividas. La sensibilidad para tener en cuenta las necesidades psicológicas y el grado de flexibilidad para la innovación, son factores institucionales que pueden favorecer un mejor afrontamiento del estrés (Wilson & Lindy, 1994).

La formación de las personas que trabajan en la ayuda humanitaria tiene un papel preventivo. Las necesidades de formación incluyen, por una parte, aspectos de carácter general (conocimiento de país, la situación política, cultura, etc.) y preparación técnica (proyecto, actividades a desarrollar, etc.). Por otra, la formación debería dar más importancia al trabajo sobre el propio rol y actitudes en la ayuda humanitaria, así como al aumento de la competencia para afrontar el estrés. Pero no solamente la formación orientada al estrés contribuye a reducirlo. Aumentar la competencia técnica, mejorar el conocimiento de la realidad y aclarar el rol de cooperante, contribuyen también a disminuir algunas de las causas de estrés.

La supervisión supone la discusión con algún profesional o responsable organizativo de los casos difíciles y las alternativas para gestionar los problemas. Tiene un papel de apoyo durante la acción. Una supervisión eficaz debe ayudar a mejorar el afrontamiento de las dificultades y la autoconfianza, y ser sensible a las necesidades psicológicas de la persona, proporcionando un feed-back que ayude a evaluar el trabajo.

Especialmente importante es prevenir puntos de no-retorno, tanto de carácter individual como político. Una evaluación más continuada de la situación, así como un seguimiento de las personas y equipos encargados de las tareas, puede ayudar a evaluar tanto si el espacio político está demasiado cerrado, como los efectos negativos de una acción o el paso a una situación de estrés acumulativo que suponga un riesgo para la salud y el trabajo.

Otra forma de disminuirlo es la rotación de los trabajos de más alto estrés, así como el establecimiento de tiempos de descanso (CICR, 1994). Los cambios de lugar chocan también frecuentemente con la necesaria continuidad de la acción o la confianza ganada con la gente. Se necesita un equilibrio en estos cambios que tenga en cuenta las necesidades propias, pero también los de los grupos con los que se trabaja. Sin embargo, éste no es el único cambio organizativo importante. La claridad en los objetivos de la acción y de las tareas de los diferentes participantes, así como las normas claras en la comunicación, pueden disminuir las situaciones de incertidumbre o ambigüedad que frecuentemente contribuyen al estrés. Incluir dentro de las agencias de ayuda humanitaria mecanismos de autoevaluación y participación en la toma de decisiones, puede mejorar la gestión de estas dificultades.

Afrontando incidentes críticos

Algunas experiencias pueden ser particularmente difíciles. Las amenazas, o el ser testigo de hechos de violencia o el aumento de las situaciones de tensión suponen incidentes críticos que generan alto estrés en las personas afectadas. Además del impacto inicial, la gente tiene que aprender a vivir, de ahí en adelante, con esa experiencia, buscar formas de aumentar su seguridad y reintegrarse a su contexto, volviendo a una situación de cierta normalidad que le permita enfrentar su trabajo y mejorar su situación personal.

A pesar de que todas las situaciones son únicas e intrasferibles, a continuación se presentan algunas reflexiones y sugerencias para promover el apoyo y mejorar la energía de un grupo que tiene que enfrentar esos hechos.

1. Hacer algo positivo con lo vivido es la primera respuesta. Ayuda también a mantenerse activos en un momento en que el impacto del hecho está muy cerca. Si la persona se encuentra bien puede incluso sorprenderse de ello, y estar esperando el momento del bajón. No tiene por qué haberlo, aunque hay dificultades que se presentan casi siempre al cabo de unos días. La primera prioridad es la acción, la seguridad, la coordinación. No precipitarse, tomar las decisiones colectivamente y no dejarse llevar por reacciones impulsivas. Junto con eso es importante tener momentos o actividades juntos para sacar la tensión y que ayuden a no estar permanentemente focalizados en el problema (sobre todo estar todo el día dándole vueltas sin hacer nada, es lo que hay que evitar).
2. Es normal que alguno haya tenido problemas para dormir o incluso alguna que otra pesadilla, recuerdos frecuentes del hecho o las reacciones de estar permanentemente alerta (salidas a la calle, visitas, etc.). Todo ello son formas de tratar de enfrentar y sentirse afectado por la experiencia. Lo normal es que vayan disminuyendo y se trata de que no interfieran mucho en la vida cotidiana.
3. Después de unos días hay cosas que no entran en los informes y que sin embargo son importantes: las sensaciones, las vivencias, los cambios en

como se ve el trabajo, el mundo. Hay que dar espacio para poder compartir esas cosas en el grupo. Las situaciones de tensión extrema pueden unir al grupo pero también pueden hacer que pequeños problemas se magnifiquen. Hay que cuidar la dinámica del grupo y evitar sobretodo los malentendidos. Atención también al efecto rumor. Cuando pasan cosas negativas todos tenemos necesidad de compartir esos hechos, percepciones o expectativas, y eso en general es bueno, pero es importante evitar el efecto sumatorio de dejarnos llevar por las sensaciones de cada quien de forma colectiva. Es momento de análisis, contrastar informaciones, pedir opiniones de afuera y tener calma.

4. Lo más difícil suele ser vivir después la “normalidad”, volver al trabajo o la vida cotidiana con esa experiencia que ha sido extrema. Después de unos días puede ser bueno tomar un poco de tiempo para ver qué cosas han cambiado de forma colectiva.
5. Entretanto hay que cuidar la alimentación, el ritmo de trabajo y la vida cotidiana. Los mínimos no son un lujo en situaciones extremas, sino algo que ayuda a enfrentarlas de forma más mantenida.
6. Respecto al trabajo. Hay que evitar los extremos de la parálisis (no podemos ahora hacer nada) o de hacer como si nada hubiera pasado. Pensar de forma realista en los planes de trabajo, incluyendo la necesidad de descanso y reuniones. Tampoco es bueno declararse en asamblea permanente, aunque en algunos momentos es inevitable. El tiempo excesivo o darle más vueltas muchas veces no arregla nada. En momentos de confusión el grupo puede necesitar más tiempo pero también puede ser bueno poner un poco más de método o creatividad en las reuniones que ayude a cortar la secuencia habitual. También hay necesidad de rotaciones o pausas.
7. Las consultas, comunicaciones, etc. llevarán a tener que reunirse todo el equipo en algún momento para poder compartir las cosas más de cerca y tomar las decisiones entre todos. Se necesita paciencia y apertura por parte de todos para eso. Los que lo han vivido desde fuera pueden aportar una cierta distancia que ayude a objetivar, aunque seguramente no entenderán algunas cosas y querrán más información. Para los que han sufrido la amenaza puede ser difícil explicar todo o pueden también pensar que los demás no entienden bien su situación.
8. Las discusiones sobre la seguridad serán seguramente una parte importante de la reorganización de la vida cotidiana, una vez que ha pasado la situación más extrema. Después puede ser beneficioso tener algunas precauciones más, pero sin obsesionarse. Es importante mantener las decisiones colectivas y, si es necesario, ponerse plazos para revisarlas. Esas discusiones pueden tener que ver con la vida cotidiana o con el trabajo.
9. Algunos consejos prácticos: 1)tratar de evitar a las noches estar dándole vueltas al problema, hablando de lo mismo. Tener un espacio de distensión individual o colectivo antes de ir a dormir. 2)una alternativa para poner en

orden las ideas o expresar las emociones puede ser escribir como se está viviendo lo sucedido. 3) Afianzar lo positivo que se ha logrado y no dejarse vencer por el miedo. 4) el humor ayuda a tomar un poco de. 6) recomponer una "rutina" cotidiana, aunque haya que cambiarla cada semana, eso ayuda a mantenerse activo y evitar también el activismo. 7) si es difícil encontrar espacio en el grupo para compartir las vivencias, buscar alguna persona de confianza. Saber todas estas cosas no es la solución, pero ayuda a buscarla más fácilmente.

Las dificultades de la vuelta

Pero la experiencia, o incluso el estrés producido por estas situaciones, pueden no terminar cuando los cooperantes finalizan su trabajo o vuelven a su país. Entonces pueden darse problemas tanto para enfrentar las situaciones vividas como para la reintegración social (encontrar trabajo, amigos, etc.).

Después de trabajos o experiencias difíciles, o el paso de mucho tiempo lejos, las personas cooperantes pueden tener necesidad de compartir sus experiencias con otras para las que esto tenga sentido y con capacidad de acogida humana (familiares, amigos, compañeros, etc.). Sin embargo, los ritmos y estilos de vida distintos, los cambios sociales acontecidos, o la distinta centralidad de la experiencia para la persona y sus familiares o amigos, aumentan la dificultad de compartir. Los cooperantes pueden así enfrentar dos choques culturales. Uno en el lugar donde se desarrollan las acciones humanitarias. Otro a su vuelta por la banalidad y el etnocentrismo de la gente de su cultura (Moghaddan, Taylor & Wriqth, 1993). Las personas que regresan deben ser conscientes de estas dificultades, evitando la autovictimización o sobrevaloración personal, para reintegrarse de una manera más constructiva (ver en el capítulo siguiente: el choque cultural inverso)

Pero además, puede haber personas que hayan vivido acontecimientos críticos o experiencias traumáticas, y se encuentren afectadas o necesiten más apoyo. En estos casos puede ser útil buscar un apoyo individual o compartir las propias experiencias en un grupo. Para las ONG tener en cuenta estas exigencias psicosociales supone contar con mecanismos de apoyo para las personas que hayan vivido experiencias traumáticas y se muestren muy afectadas o sin otras posibilidades de apoyo.

Sin embargo, es importante que estas formas de apoyo respondan a las necesidades y tengan sentido para la gente. Especialmente cuando los cooperantes han tenido que salir del país por motivos de detención, aumento de la violencia o amenazas, pueden estar más afectados por la situación y tener un sentido de experiencia "incompleta", asociado a injusticia y necesidad de reparación. El miedo o la angustia por la gente que ha quedado allí puede ser un factor de añadido en estos casos. Dado que las experiencias vividas han tenido

una causa social, las personas pueden sentir la necesidad de hacer algo a nivel social que tenga un significado positivo (por ejemplo dar su testimonio, organizar actividades, etc.) y no sólo tener un apoyo para resolver dificultades psicológicas.

(...) La gente de Sudán es maravillosa. Los extranjeros nos retirábamos, regresábamos a la seguridad de nuestros hogares y al calor de nuestras familias y nuestros amigos, que nos ofrecían todo su apoyo moral, por más difícil que fuese. Pero esas personas a las que dejábamos atrás, no tenían escapatoria y no podían seguir resistiendo. A pesar de su terrible situación, hicieron todo lo posible para tranquilizarme, diciendo que aceptaban su destino y que estaban obligados a sortearlo como pudiesen. Sólo nos pedían una cosa: que volviésemos a casa, descansásemos y nos recuperásemos, pero que hablásemos de ellos y de su situación a nuestras familias, a nuestros amigos, a nuestros compatriotas: que contásemos al mundo en qué situación se encontraban, para que no nos olvidaran. Por eso nunca dejaré de hablar de ellos. M. Knoppers, Sudán.

Recuperar el sentido de la acción en un nuevo contexto es un desafío para la gente que vuelve. La importancia de comprometerse en la propia realidad para cambiar las cosas aquí y compartir las experiencias en el ámbito social, son dos factores que pueden unir la necesidad de reintegración y la continuación en el trabajo humanitario desde otras perspectivas, incluyendo la acción política que contribuya a cambiar las causas del sufrimiento de la gente.

CAPITULO 5

INTERACCIONES TRANSCULTURALES

Cuando John Hardbattle, un bosquimano/kwe del Kalahari era un niño, su madre le explicó sobre la variedad de los pueblos: “Dios nos hizo a todos. Somos todos iguales. Pero somos diferentes”. (IWGIA, 1992)

Ya sea con las personas cooperantes que trabajan en otro país, las poblaciones que son forzadas a desplazarse o la composición multicultural de organizaciones de ayuda, las interacciones transculturales forman parte cotidiana de las acciones humanitarias.

Entender nuestras propias reacciones y la variabilidad cultural en las concepciones del trabajo o las relaciones sociales, forma parte de las necesidades de adaptación de quienes trabajan en contextos transculturales. Aprender a ser conscientes de los símbolos, modos de vida y de comunicación de otros pueblos puede ayudar a comportarse teniendo en cuenta las normas del lugar, promover intervenciones con sensibilidad cultural y reducir el estrés de las interacciones.

Al inicio de este capítulo se plantean algunas cuestiones previas en las que hay que enmarcar las interacciones entre culturas. Posteriormente se hace un repaso a las diferencias culturales y las dificultades de la interacción cultural. Al final se incluyen tres experiencias prácticas: 1) algunas diferencias culturales en el marco de la cooperación con América Latina; 2) el choque cultural inverso, a la vuelta de cooperantes o emigrantes a sus países de origen; 3) un ejercicio de análisis de la comunicación entre personas de cultura occidental y asiática.

1. La relación entre la cultura y el contexto de dominación

La cultura es una producción social, y en muchos países que han vivido en un contexto de dominación política se han producido formas culturales de adaptación. Lejos de naturalizar los comportamientos sociales como parte de “la cultura”, muchas reacciones o actitudes colectivas pueden ser fruto de contextos sociales opresivos. Martín Baró (1988) critica el denominado “fatalismo latinoamericano” o la “cultura de la pobreza” como clichés que no tiene en cuenta las condiciones históricas que han sufrido muchos pueblos. Cuando se *naturalizan* esas respuestas, se pierde la perspectiva de la necesidad de cambio.

2. Los tópicos y generalizaciones

Las generalizaciones inherentes a la discusión de las características culturales (*"los chilenos son alegres..."*) no puede hacernos olvidar la variabilidad intracultural. Así pues, las siguientes indicaciones deben ser valoradas en ese contexto relativo. En esa variabilidad intracultural existen diferencias personales, pero también de clase, nivel socioeconómico o de ámbito rural/urbano. Además, las culturas de las que se habla a continuación muestran algunas similitudes pero también muchas diferencias (por ejemplo, en América Latina, entre las culturas autóctonas indígenas o las negritudes, con las criollas y mestizas).

3. Violencia política y social

La guerra y represión política han marcado muchas veces la vida de la gente. Las formas de adaptación a la violencia (por ejemplo, el silencio como respuesta en muchas comunidades mayas en México o Guatemala) pueden tener más importancia en algunos comportamientos que las propias diferencias marcadas por las culturas tradicionales. Tener en cuenta el contexto, y no sólo una lectura en clave de diferencia cultural, puede ser importante para entender las reacciones de la gente.

4. Impacto de la cooperación

Las interacciones transculturales están marcadas también por las imágenes y estereotipos mutuos, el significado y el impacto de la ayuda. Los propios contenidos y conceptos de la cooperación deben ser parte de la valoración del impacto cultural y sometidos a discusión. Su apoyo a los procesos de organización y emancipación social deben ser vistos también en el marco de las diferencias culturales. Por ejemplo, la introducción del dinero en relaciones comunitarias o dar prioridad como contraparte a un grupo social sobre otro, tiene implicaciones culturales y sociales a valorar.

Estereotipos, prejuicios y discriminación

*"Los hace lo todo
los vende lo todo
los come lo todo"*

El pueblo salvadoreño
Roque Dalton

Un fenómeno que puede marcar las interacciones culturales son los estereotipos y prejuicios. Los estereotipos son modos de organizar la información y describen las características de una determinada categoría social. Lippman (1922) los definió como "imágenes en la cabeza" que tenemos de personas o grupos. Por ejemplo, un estereotipo sobre los refugiados es que son víctimas pasivas e impotentes. Los estereotipos pueden influir tanto en el modo de organizar la ayuda humanitaria como en las relaciones interpersonales. Esto hace que se den por descontado determinadas cosas, por ejemplo que entre los refugiados en un campamento no hay profesionales o que si los hay no son

competentes. Entonces la ayuda humanitaria tiende muchas veces a exportar profesionales en vez de utilizar los del lugar.

Los estereotipos favorecen una percepción selectiva. Es decir, las personas son más proclives a percibir los hechos que pueden confirmar el estereotipo. Así, en el caso de la ayuda alimentaria por ejemplo, las dificultades de la población para manejar una balanza que desconocen, pueden confirmar una pretendida incapacidad para distribuir el alimento y describirse después a los refugiados como personas pasivas. Una noticia sobre tráfico de drogas en un barrio marginal con fuerte componente de inmigración puede traducirse en la confirmación del estereotipo que les asocia con la ilegalidad.

Entonces, cuando estas imágenes están basadas en informaciones parciales o sesgadas, contribuyen a crear una particular valoración que constituye un prejuicio. Las palabras víctima, pasiva o impotente, conllevan un juicio de valor negativo y una actitud paternalista. Las valoraciones negativas pueden materializarse en formas de discriminación, como por ejemplo no emplear a personas refugiadas, o darles un trabajo poco cualificado y en condiciones que no aceptaríamos para nosotros mismos. En general, son frecuentes las imágenes miserabilistas y pasivas de la gente, mediatizadas por los *mass media*, sobre grandes catástrofes o hambrunas y los medios de ayuda de organizaciones internacionales.

Aunque habitualmente tiende a negarse la utilización de estereotipos o prejuicios, estos pueden manifestarse incluso de forma no consciente en las actitudes y comportamientos no verbales, o el paralenguaje infantilizador (tono de la voz, etc.). Las consecuencias pueden ser de discriminación, al no tener en cuenta a la población en la toma de decisiones o eliminar los espacios de participación. Estas discriminaciones se han puesto de manifiesto, por ejemplo, en la ausencia de representantes de las personas afectadas por la decisión en el Comprehensive Plan Of Action en Asia, donde gobiernos y agencias internacionales trataron sobre la repatriación de estas personas (asylum seekers) sin que siquiera tuvieran voz.

(caso)

Las interacciones culturales se pueden dar entonces en medio de relaciones de poder. Las características del poder han sido definidas sobre la base de tres criterios (Martín-Baró, 1989b): se dan en las relaciones sociales, se basan en la posesión de recursos y producen un efecto en la misma relación social. Aunque el concepto de poder es utilizado de muy diversas maneras y aplicado a realidades muy distintas, la asimetría de la relación entre agencias y organizaciones humanitarias, respecto a las poblaciones afectadas, pueden constituir formas de poder que influyen las interacciones transculturales desde una perspectiva dominante. La adecuación de los intereses de la ayuda a las necesidades de las poblaciones y los espacios de participación real pueden disminuir el riesgo de las formas de autoridad propiciadas por el control de los recursos.

Las situaciones de catástrofe colectiva pueden también reforzar los estereotipos y prejuicios entre determinados grupos sociales o con distinto componente étnico. La ruptura de los procesos de convivencia e intercambio cultural que han estado presentes en muchas sociedades multiculturales pueden conllevar enfrentamientos y convertirse en formas de justificación de la violencia, como en Bosnia Herzegovina. En otros casos, como el de Africa bajo la influencia de los procesos de colonización, muchas de las guerras o violencia reciente contra la población civil ha sido propiciada por los cambios en las relaciones interétnicas promovidos por las élites bajo el control de la metrópoli.

En este sentido, cambiar los estereotipos respecto a la génesis de los conflictos o la propia ayuda humanitaria puede ser también una necesidad en los países del Norte. Según una encuesta realizada por ONG (ECS-CEE, 1988), una persona de cada dos piensa que las relaciones con el Tercer Mundo se articulan alrededor de la necesidad que tienen de recibir ayuda de los países ricos (Comité de Enlace ONGD, 1989). El riesgo de los estereotipos es que inducen a pensar en las situaciones de pobreza como un hecho en sí mismo ("cultura de la pobreza") y no como consecuencia del sistema social y de relaciones internacionales en que se encuentran. Cuando se olvida este marco histórico la exigencia del cambio no recae en la sociedad, en el sistema, sino en el marginado (Martín-Baró, 1989c).

Diferencias y similitudes culturales

Los europas no saben. Ven un negro y no saben dónde negro. Para ellos todo África igual, todo negro igual. No saben qué país. No saben qué lengua hablas. Sólo lengua colonial saben europas... Omar de Etiopía (Díaz: 18)

Las interacciones transculturales están marcadas también por las diferencias culturales. Hay distintas definiciones y enfoques sobre la cultura. Kluckhohn, (1952, en Price-Williams, 1980), encontró más de cien. Éstas se refieren a valores, conocimientos, normas y manifestaciones de modos de entender la vida. La cultura supone entonces un conjunto de conductas, experiencias emocionales y conocimientos implícitos, que las personas comparten en cuanto miembros de un grupo o una comunidad. Dado este carácter implícito, incluso las personas familiarizadas con una cultura pueden tener dificultades para explicitarla.

BASES PARA UNA DESCRIPCION DE LA CULTURA

CULTURA SUBJETIVA

A) Creencias, normas y valores sobre:

- 1.) relación con la autoridad.
- 2.) relación entre la persona y el grupo.
- 3.) relación entre hombres y mujeres.
- 4.) cómo se manejan los conflictos.

- 5.) la relación persona/naturaleza.
- 6.) concepción del trabajo
- 7.) concepción del tiempo.
- 8.) muerte/religión.

B) Roles importantes de la estructura social, posiciones definidas y conductas esperadas y castigadas para las personas (padre-madre, hijo, anciano, etc.)

C) Símbolos y ritos

CULTURA OBJETIVA

A) Patrones de producción

B) B) Hábitat

El estudio de los valores ha sido uno de los puntos de interés de las investigaciones sobre las similitudes y diferencias culturales. Hofstede (1980) identificó cuatro dimensiones en las que se manifiestan: individualismo-colectivismo; masculinidad-femineidad; regulación; distancias de poder y jerarquía.

Cultura individualista (norteamericana)

- Sí-mismo: individual, autónomo, asertivo, auto-confianza
- Comunicación verbal y directa, expresión abierta de afecto y satisfacción de necesidades.
- Relación paciente-sanitario: de relativa igualdad y contractual, poca implicación.
- Significado y representación de la enfermedad: la enfermedad significa fracaso y debe lucharse ante ella.

Cultura colectivista (asiática)

- Sí-mismo: relacional, armonía con otros, modestia.
- No-verbal, indirecta, expresa afecto mediante cumplimiento de obligaciones.
- Relación paciente-sanitario: jerárquica, de deferencia ante el sanitario, personal de salud obligado y preocupado ante el paciente.
- Significado y representación de la enfermedad: enfermedad indica mala suerte, es normal, es el resultado de hechos del pasado y menos evitable.

Basado en Nilchaitovit, Hill y Holland, 1993

Estas diferencias de valores también explican las distintas relaciones entre persona y grupo, el modo de afrontar los problemas de una forma más o menos directa, o cómo se enfrentan las incertidumbres de la vida (Díaz-Guerrero, Díaz-Lowin, Helmreich & Spence, 1981). Las relaciones entre hombres y mujeres, las relaciones con la autoridad, o la naturaleza, son otras manifestaciones de las diferencias de valores entre distintas culturas.

Los países industrializados del Norte presentan más características de individualismo, es decir, priman los objetivos del individuo sobre los del grupo, mientras los países asiáticos y latinoamericanos, tienen valores más colectivistas con una relación más estable entre el individuo y grupos de pertenencia informales.

Rockeach (en Morales et al., 1995) usando una escala sobre valores observó diferencias entre africanos (colectivista) y europeos (individualista). Los primeros enfatizaban: mundo pacífico, salvación, seguridad nacional; igualdad; reconocimiento social. Mientras los europeos: amistad verdadera; seguridad de la familia; amor maduro; mundo de belleza; una vida excitante. Aunque evidentemente la generalización de determinados valores a poblaciones tan poco homogéneas deba observarse con cuidado, estas diferencias indican valores más comunitarios y sociales en los africanos, mientras los europeos se focalizan más en la gente de alrededor y sentido de vida personal. La influencia de esta vivencia más comunitaria puede verse en los modos en que se discuten los problemas, se toman decisiones o el grado en que se comparten las experiencias difíciles.

En Naam llamamos a este proceso democracia cualitativa. Dentro del Movimiento Naam, para evitar los líderes-tambores, hemos instituido una democracia cualitativa en oposición a una democracia cuantitativa. En los grupos Naam, cuando hay elecciones hacemos nuestras elecciones por consenso. Los políticos-tambores impiden, de hecho, nuestro desarrollo. Los grupos Naam discuten juntos hasta que encuentran a la persona que conviene para cada función. B.L.O. Burkina Faso.

Sin embargo, estas diferencias culturales pueden ser también consecuencia de los sistemas sociales en que ha vivido la gente. Por ejemplo, los sectores más humildes de los pueblos latinoamericanos muestran con frecuencia conformismo social, que es parte del fatalismo que les lleva a aceptar su vida como definida por fuerzas superiores externas a ellos y, por tanto, fuera de su control. Según Martín-Baró (1989d) el fatalismo es de hecho una consecuencia de las situaciones de dominación colonial, a las que resulta funcional pues reduce la necesidad de ejercer una coerción física mayor para mantener su dominio.

Cultura y emociones

En el estudio de las diferencias otro punto de interés ha sido la vivencia y expresión emocional. Estos aspectos tienen importancia en la ayuda humanitaria tanto por su influencia en cómo se vive colectivamente un hecho, como por las distintas respuestas individuales en las situaciones de crisis o incluso las formas en que se manifiestan los problemas de salud mental.

Parece existir una similitud transcultural de expresiones faciales, cambios corporales percibidos y tendencias de acción. Por ejemplo, la forma en cómo la gente manifiesta tristeza, alegría, rabia, miedo o disgusto son bastante similares en culturas muy distintas. Sin embargo, la vivencia subjetiva de las

emociones, cómo se expresan verbalmente y cómo se afrontan y regulan las emociones son aspectos más variables (Mesquita y Frijda, 1992). En culturas colectivistas por ejemplo, la gente puede sentirse más afectada por el hecho de estar solo o no ver a su familia; puede tender a buscar más el apoyo de la comunidad o a realizar determinadas actividades colectivas o celebraciones, que en otras culturas.

El sufrimiento psíquico puede aceptarse en una cultura como algo normal, pero en otras puede considerarse algo vergonzoso o maligno. La persona puede asustarse de sus propias reacciones, rechazarlas o incluso ser incapaz de establecer un nexo entre su problema y su experiencia. En muchas culturas el sufrimiento puede entonces expresarse de una forma “indirecta”, por ejemplo en problemas físicos difusos. La forma en cómo el grupo o familia asume la experiencia violenta puede conllevar apoyo para la víctima, pero también marginación. Por ejemplo, debido al significado cultural de la pureza sexual o al propio estatus de las mujeres en una sociedad, muchas mujeres que han sufrido violación pueden verse así marginadas y ser inhabilitadas para cumplir sus funciones familiares/sociales y participar en su comunidad

Otro ejemplo de esta variabilidad en los aspectos emocionales son los conceptos o formas de simbolizar y vivir su experiencia. Por ejemplo, un estado afectivo como la depresión se describe y vive a niveles diferentes según las culturas. En países occidentales la culpa y los síntomas afectivos-subjetivos son más comunes. Por el contrario, en los países orientales no se refieren tantas reacciones afectivas subjetivas sino que las personas informan de gran variedad de síntomas somáticos y externos (Marsella, 1978). Estas diferencias hacen que las personas que trabajan en la ayuda humanitaria necesiten desarrollar una sensibilidad cultural para mejorar su comprensión y capacidad de apoyo a la gente.

Si tomamos en cuenta algunos de estos aspectos emocionales asociados a las experiencias de sufrimiento y trauma en poblaciones afectadas por la violencia, podemos ver la importancia de algunas de esas diferencias:

- En las culturas indígenas y campesinas el sufrimiento causado por experiencias traumáticas se expresa muchas veces como reacciones somáticas y se conceptualiza como “enfermarse”.
- Las explicaciones tradicionales pueden ser distintas a las occidentales y tener consecuencias en cómo se enfrentan los problemas. Por ejemplo, en la cultura maya el trauma se asocia a “susto” que hay que “sacar del cuerpo”.
- Algunas experiencias cotidianas, como los sueños, tienen significados distintos. En las culturas indígenas los sueños son una forma de comunicación con los ancestros o de pensamiento premonitorio, e incluso las pesadillas pueden no ser consideradas vivencias traumáticas, como en la psicología occidental
- En las comunidades indígenas, la presencia de los muertos forma parte de la cotidianidad. Eso hace muy importante la realización de ritos y ceremonias, y plantea otras explicaciones sobre las incertidumbres de la vida.

- Muchas culturas colectivistas tienen expresiones creativas propias a través del baile o la música, como las comunidades negras donde la música es parte de la vida cotidiana y de las formas de consuelo y relación.

Concepto del tiempo y del espacio

Las intervenciones humanitarias se basan en conceptos de espacio y tiempo determinados, que influyen tanto los criterios organizativos como la relación con las poblaciones. Las culturas occidentales en las que se basa la ayuda humanitaria, tienen una concepción del tiempo dividido y segmentado, y utilizado en función de la rapidez y productividad. Según Grossin (1969), en las sociedades occidentales la relación entre tiempo y trabajo ha cambiado en función de la industrialización. No se come cuando se tiene hambre, sino porque es la hora de la comida; el "tiempo es oro"; se debe gastar lo mejor y más racionalmente posible.

Por el contrario las culturas colectivistas tienen una visión del tiempo más global y "lenta" utilizado en función de la sociabilidad (Price-Williams, 1985). En muchas culturas campesinas, el concepto de tiempo está unido a los ciclos de la naturaleza. Esto puede hacer que por ejemplo cuando se proyecta un retorno de refugiados las agencias estén más preocupadas del calendario y la población de los ritmos de la cosecha o de cuando se puede empezar a trabajar la tierra.

La percepción del tiempo es más "lenta" entre latinoamericanos que entre norteamericanos. Por ejemplo, los procesos de toma de decisiones a los que está acostumbrada una determinada comunidad pueden no tener nada que ver con la urgencia o el planteamiento de eficacia a corto plazo que manejan agencias y cooperantes. En ausencia de esta sensibilidad cultural los proyectos a corto plazo, incluso los que hablan de participación, pueden establecer una dinámica en la que la gente no pueda realmente tomar parte, convirtiéndose en una sutil forma de imposición.

Nadie decide por nosotros. Hay que consultar. Hay que pensar bien. El tiempo es hijo de la tierra, de la cultura, de la resistencia. Una ONG ofreció mucho material para la escuela a las comunidades de la Sierra. Había que decir sí o no en veinticuatro horas, porque la persona viajaba fuera. La decisión tardó dos meses. Ellos dijeron: "no se puede, si decimos que sí, nosotros no podemos asumirlo porque es su tiempo de la señora, no el nuestro". (Viaje a la memoria:)

Por otra parte, a escala interpersonal esto puede conllevar que los cooperantes tengan que aprender a tener en cuenta el manejo del tiempo, de una forma más adaptada a la realidad en los encuentros informales o las reuniones. En un lugar en el que nadie tiene un reloj, o el horario forma parte de la comunicación formal y normas establecidas (se dice, puntual pero lo importante es llegar; se acude "una hora" después de cuando se dice, etc.) la puntualidad

obsesiva del cooperante no tiene en cuenta la realidad y puede constituir un factor de estrés tanto para cooperantes como para la población.

Otras diferencias culturales que pueden tener importancia en la cotidianidad son las relativas al espacio y la intimidad. En culturas indígenas la proximidad física, o el tocarse entre hombres y mujeres, pueden ser vistos como muestra de interés sexual y no como una forma de apoyo. Las personas que trabajan en comunidades campesinas pobres de cultura colectivista pueden ver limitados sus propios espacios y cuestionado su concepto de intimidad cuando viven en un medio abierto. A su vez, en un lugar en donde no existen las puertas, el concepto de intimidad varía, pero no quiere decir que no exista. La actitud de observación y respeto de los espacios y modos de relación de la gente, puede ayudar a los cooperantes a insertarse mejor en la realidad y a evitar algunas situaciones de conflicto.

El rol de la comunicación

Las acciones humanitarias implican distintos tipos de cooperación e intercambio que tiene también un significado comunicativo. Desde el manejo de la información a las actividades de capacitación, desde las relaciones personales a las organizativas, la comunicación forma parte de la ayuda humanitaria. Establecer mecanismos y canales de comunicación que permitan un feed-back con las poblaciones afectadas puede contribuir a que la ayuda humanitaria tenga en cuenta las necesidades de la población.

Los enfoques antropológicos han revelado el hecho de que cuando la comunicación se da entre dos personas que no comparten un mismo marco cultural, aumentan las posibilidades de distorsión. La cultura ayuda a pasar de un significado denotativo (lo que dice) a uno connotativo (lo que quiere decir) (Bateson, 1976). En muchas culturas el asentimiento no quiere decir acuerdo sino evitar disgustar al otro. Frente a la tendencia occidental de preguntar directamente las cosas, en Asia la gente tiene tendencia a contestar afirmativamente, aunque no esté de acuerdo, como una forma de adaptarse a la situación. Las personas que trabajan en la ayuda humanitaria deben aprender ese conjunto de significados, si no quieren correr el riesgo de entrar fácilmente en situaciones de incompreensión o conflicto.

-Ayer, en el bar hay muchos marruecos, muchos- me dice Sergio.

-Tu eres como los españoles, aunque seas de Senegal –dice yo bromeando-, seguro que son pocos marruecos y tú dices que hay muchos, como hablan los españoles.

Así decimos nosotros los africanos. Que los españoles, cuando hablan, hacen más grandes las cosas.

Mira, un español habla... por ejemplo, dice:

-¡Uf, allí hay muchos negros, muchos...!

¡Y quizá sólo hay un negro! Djili. Gambia (Díaz: 138)

La comunicación es también un proceso de intercambio. La ayuda humanitaria debería tener en cuenta los patrones de intercambio y el significado que adquieren en esa sociedad. Por ejemplo, el dar y recibir alimento es una

forma de comunicación, que puede conllevar un significado de apoyo o verse como un mantenimiento de la dependencia. En el caso de una relación terapéutica, en la mayoría de las sociedades tradicionales es rara la situación de conversación íntima entre terapeuta y paciente, desarrollándose conversaciones con la presencia de otras personas como familiares o amigos, que frecuentemente escuchan, opinan o son requeridas para colaborar. También puede resultar perturbador hablar de temas personales en una primera entrevista. En las culturas tradicionales se requiere tiempo de contacto previo informal, hablando de otros aspectos de la vida, saludándose, tomando algo, etc. antes de discutir otros temas. Otro aspecto es el significado de la comunicación no verbal. Mientras que en las culturas occidentales es frecuente el contacto visual, en otras muchas la gente puede mirar hacia otro lado cuando se dirige a otra persona, no constituyendo un signo de desatención sino una muestra de respeto.

En sus análisis de los procesos de comunicación Watzlawick (1967) plantea la necesidad de cuidar los aspectos de relación. Una orientación excesiva hacia las cosas que tengo que decir (contenido), sin tener en cuenta el cómo las digo e interacciono con los demás (relación), puede conllevar problemas de comunicación y situaciones de conflicto. La predominancia de este nivel de relación es también frecuente en las relaciones interpersonales en las culturas occidentales, pero es todavía mayor en el caso de culturas colectivistas donde la interacción no está tan centrada en el objetivo (contenido) como en mantener la armonía en las relaciones y la cohesión de grupo (relación).

De forma complementaria, en su análisis de la acción comunicativa, Habermas (1989) ha definido cuatro claves que ayudan a interpretar las dificultades de comunicación: falta de inteligibilidad; desacuerdo sobre el problema; comportamiento que no se ajusta a reglas; o desconfianza y falta de sinceridad en la relación. Estas claves no son estáticas, sino que pueden ayudar a entender cómo un problema que empieza en la falta de inteligibilidad – incomprensión de una opinión- puede ser interpretado como un desacuerdo – estar en contra de la idea-, o cómo un comportamiento que no se ajusta a las normas de comunicación –hablar fuerte o rudo-, puede ser entendido como que la persona está buscando sus propios intereses. Todas estas posibilidades de distorsión aumentan en el caso de las interacciones transculturales, dado que la lengua, los códigos y significados son distintos.

INTELIGIBILIDAD: Hace referencia a la comprensión del componente semántico-lingüístico.

VERDAD: Se refiere al grado de concordancia de lo expresado con la realidad o con las referencias compartidas de la misma.

VERACIDAD: La comunicación incluye una intención en las personas, en la que está implicada su propia credibilidad.

RECTITUD: La acción comunicativa está orientada por unas normas cuya legitimidad debe ser compartida.

Tanto las diferencias culturales como las situaciones de clima emocional de tensión o miedo, la falta de conocimiento del idioma y dificultades del trabajo con traductores, etc. pueden contribuir a la distorsión de los procesos de comunicación en la ayuda humanitaria. Sin embargo, la comunicación es un instrumento clave del trabajo de cooperantes y organizaciones humanitarias que puede ayudar a trabajar mejor con la gente y a resolver algunos de los conflictos cotidianos.

Una figura frecuentemente necesaria es la de las personas que hacen la traducción cuando las dificultades lingüísticas son importantes. A pesar de los problemas obvios, algunos de los cuales se recogen en el siguiente cuadro, la implicación de traductores puede ayudar a hacer no sólo más comprensible la comunicación, sino implicar también una traducción cultural de los conceptos y formas de entender los problemas.

Eso puede ayudar a los cooperantes a comprender mejor formas de expresión o valores de las personas con las que trabaja, pero también a motivar a los traductores para realizar un trabajo más profundo. Algunas ONGs que han trabajado en Bosnia-Herzegovina en programas de atención en salud mental refieren cómo al cabo de unas semanas de trabajo las traductoras sabían tan bien las preguntas que solían hacerse, que ellas mismas se lanzaban a profundizar y hacían diagnósticos bastante precisos (MDM-E, 1997).

El trabajo con traductores	
Dificultades potenciales	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Etnia o procedencia que no inspiren confianza. • Conocimiento de los dos idiomas. • Actitud en la traducción (censura o cambios en los contenidos, traducciones mucho más extensas que la pregunta original, etc.) • Experiencias dolorosas propias del traductor. 	<ul style="list-style-type: none"> • El traductor debe hablar en primera persona (tal y como la persona entrevistada habla). • Empatía por la persona y tiempo de presentación • Formación básica sobre lo que se habla • Evitar personas muy afectadas. • Preguntas cortas y concisas

Relaciones de cooperación y cultura organizativa

Las interacciones transculturales están mediatizadas también por el marco de los procesos de ayuda y cooperación, y el significado que éstos tienen para “las partes”. Hemos hecho referencia antes a cómo la posesión de recursos constituye una forma de poder que influencia las interacciones transculturales.

Pero además, muchas agencias y ONG son portadoras de su propia cultura organizativa (modos de organizar el trabajo, reglas de funcionamiento, mandato, roles etc.) que suponen no sólo una metodología interna, sino una base para la interacción con la población. Además de dejar claros sus criterios de trabajo, la cultura organizativa debería tratar de adaptarse al contexto local y no ser la población la que se adapte a los criterios y planteamiento de las organizaciones de ayuda.

Por parte de las personas implicadas en la cooperación se necesita compromiso personal, además de profesionalidad, para el desarrollo de planes y actuaciones con las poblaciones desfavorecidas, pero también claridad en las reglas y mecanismos de actuación para evitar el clientelismo, las relaciones de dependencia o la sobreimplicación personal.

Es preciso cambiar los conceptos desde los que el Norte mira al Sur. La mayor parte de los proyectos de cooperación al desarrollo o ayuda humanitaria (pero en alguna medida también los intercambios científicos) son unidireccionales en sus conceptos y diseño. No se puede pensar en términos de desarrollo psicomotor infantil o patrones de crianza, de igual manera en Suecia que en comunidades indígenas donde los niños aprenden el uso del machete desde temprana edad.

En algunas ocasiones, incluso los grupos progresistas pueden tener escasa sensibilidad cultural. Durante los últimos años de la guerra en El Salvador, algunos grupos feministas de solidaridad llevaron a cabo campañas sobre el conocimiento del cuerpo y la anticoncepción que chocaban con las percepciones e ideas de las mujeres sobre sí mismas y la supervivencia comunitaria en medio de la guerra, y sintonizaban, sin embargo, con las campañas de control de la natalidad promovidas por el gobierno ultraderechista.

Muchas veces las acciones se piensan desde “aquí” para poner en marcha “allí”, y utilizan los conceptos que están de moda o son emergentes en las agencias de desarrollo o despachos de los funcionarios internacionales. Las “contrapartes” se ven así obligadas a aprender la cultura organizativa del Norte y a plantear sus prioridades en términos que sean aceptables por quien tiene los recursos, aunque eso no corresponda a sus necesidades reales (agencias que financian proyectos un año “para mujeres”, otro que promuevan “participación social”, “desarrollo sostenible”, que estén escritos siguiendo el “marco lógico” etc.).

Eso hace que las prioridades reales de la gente se vean muchas veces mediatizadas por las necesidades del “donante”. La propia cultura organizativa de contratos (rotaciones frecuentes de personal) se traspasa a las poblaciones con las que se trabaja. La diferencia entre proyectos de desarrollo o de emergencia, divide, frecuentemente, la experiencia de la gente entre sus necesidades más inmediatas y un futuro que nunca se materializa, generando confusión y frustración (por ejemplo, cambiar las prioridades de trabajo en una comunidad porque no se consiguieron fondos para capacitación sino para infraestructuras).

Peltzer (op cit. pp 27-29) analizando las expectativas de funcionamiento de un centro de atención a gente torturada en Malawi observa marcadas diferencias entre las personas europeas que llegan periódicamente a controlar el proyecto o que trabajan supervisándolo y los profesionales locales de Malawi. :

Supervisores del Norte

- . Esperan del personal local iniciativa, objetivos, funcionamiento.. Esperan un compromiso personal con el programa
- . Desean una transferencia progresiva de responsabilidad.
- . Todos los trabajadores son “iguales”.
- . Consideran que la investigación debe ser un elemento esencial del Centro
- . El trabajo es muy importante como fuente de realización personal.
- . Las decisiones debían ser tomadas por consenso en asamblea.

Personal local del Sur

- . Esperan guías de trabajo a seguir.
- . Esperan comprensión hacia sus circunstancias personales y familiares.
- . No les motivan mayores cuotas de responsabilidad, sino sistemas de refuerzo-sanción.
- . El origen social es distinto. Existen castas y status que deben respetarse.
- . No se realiza investigación sin la supervisión cercana del Director.
- . Para una parte importante de los trabajadores locales el centro es una forma de ganarse la vida con buenas condiciones laborales.
- . Las decisiones eran después cambiadas por una persona que consultaba a un pequeño grupo de personas cercanas.

Tal y como se recoge en el cuadro, el desencuentro es manifiesto y tiene una clara base cultural. Las relaciones de poder, las formas de toma de decisión, y los objetivos colectivos y personales a cumplir son distintos desde el enfoque europeo y el africano. Pero, por otra parte, también muestra que hay culturas organizativas distintas. Y, por último, ciertos patrones de relación están mediatizados por la imagen mutua entre una ONG del Sur y del Norte que a veces es muy difícil romper. En un sentido parecido, los patrones de relación de dependencia que en muchas ocasiones se dan en poblaciones refugiadas, además de estar causadas por el desarraigo y sufrimiento, tienen también su base en el tipo de relación “donante-receptor” que las ONG y agencias de ayuda

humanitaria han llevado a cabo durante años. Todo esto puede llevar fácilmente a la irritación de unos y otros y a actitudes de mutuo rechazo.

La propia experiencia de las poblaciones afectadas por la violencia o catástrofes sociales debería ser tenida en cuenta por los programas de cooperación o ayuda. Muchas personas y comunidades han desarrollado, incluso en condiciones de enorme sufrimiento, mecanismos de sobrevivencia y de afrontar los problemas de maneras creativas que tienen una base cultural. Apoyar esos mecanismos y proceso organizativos, y no sólo proporcionar “asistencia” forma parte del trabajo de cooperación.

En un sentido más profundo, tener en cuenta un punto de vista cultural en las interacciones de la ayuda humanitaria debería producir un proceso de enriquecimiento y aprendizaje mutuo, tanto personal como colectivo. Hay muchos valores comunitarios y de respeto a la naturaleza, por ejemplo, que no son sólo valores tradicionales en muchas culturas sino que constituyen la base para reinventar un futuro posible para todos.

-¿Por qué ustedes le hablan a la Tierra, le echan trago, queman azúcar, pom y le llevan flores? –me preguntan muchos. Y yo les respondo:

-¿De dónde crees que viene tu ropa? Esa ropa tiene algodón y visne de la costa; ¿de dónde crees que viene tu alimentación, la verdura, dónde come la gallina? Si nos da todo, tenemos que agradecerle a la Tierra, tenemos que hablar con la Tierra y por eso le decimos nan. ¿Dónde escupís, donde te bañás? La Tierra te está soportando todo y, por tanto, tenés que tener aprecio a la Tierra; a la Luna, porque tiene que ver con el alumbramiento, al Sol porque da color a las plantas”.

V.A. Ajanel (Solares, 199)

Shock cultural y estrés aculturativo

Cuando la gente se mueve, se confronta con otra cultura y las diferencias se hacen evidentes. Esta interacción puede crear ambigüedad, problemas de comunicación y necesidad de aprender a desenvolverse en esa nueva cultura. En el caso de los refugiados estos problemas pueden darse especialmente en las primeras etapas del reasentamiento, y dependen de la distancia e identidad cultural, la actitud de la población de acogida y las relaciones que se establezcan (Berry, 1991). La escasa distancia cultural, las buenas relaciones de convivencia y actitud de solidaridad de la población de acogida en Tailandia, además de sus posibilidades de autoorganización en campos pequeños, ayudó durante muchos años a los refugiados *karen* que huían de Birmania (MF-RPN, 1998).

Las interacciones culturales pueden conllevar un aprendizaje positivo para las personas o suponer un grado más o menos importante de estrés, llamado choque cultural o estrés aculturativo. El concepto de choque cultural fue elaborado por Oberg (1961, in Past, 1977), quien lo definió como el estado general de depresión, frustración y desorientación de la gente que vive en una nueva cultura.

En general el choque cultural ocurre cuando se da una pérdida de los puntos de referencia familiares y genera un sentimiento de confusión.

El choque cultural puede conllevar los siguientes fenómenos: a) La tensión o fatiga provocada por el esfuerzo de adaptarse a una nueva cultura b) Sentido de pérdida y deprivación del origen, así como sentimientos de nostalgia. c) El rechazo, sentido por el emigrante, de la población de acogida o la inversa. d) Confusión sobre los roles y expectativas de roles. e) Una toma conciencia, a veces difícil, de las diferencias entre culturas. f) Un sentimiento de impotencia, por no poder actuar de forma competente (Taft, 1977).

Los conceptos de estrés cultural y choque cultural se solapan. El proceso de aculturación puede hacer que las personas tengan que enfrentar nuevas fuentes de estrés y poner en marcha nuevos mecanismos para enfrentarlo. El estrés producido por ese choque cultural es mayor cuando se dan migraciones que suponen interacciones culturales forzadas, como en el caso de las poblaciones desplazadas y refugiadas.

Existen variaciones individuales respecto al sentimiento de choque cultural. Por ejemplo, en el caso de los cooperantes, la capacidad de adaptación a la nueva cultura puede ser el resultado de experiencias previas y conocimiento de la situación local, así como las actitudes personales y su percepción de control del medio.

En el caso de los inmigrantes o refugiados, especialmente en los que se dirigen a países del Norte, el choque cultural puede pasar por una serie de fases en función del tiempo, expectativas, recursos económicos y habilidades propias:

1) Una primera etapa suele estar marcada por la *euforia* o el *alivio* de haber superado el peligro o las barreras para la llegada. El mundo que le acoge es nuevo y puede ser una promesa para sus sueños. La persona puede desarrollar una gran hiperactividad para encontrar trabajo, vivienda y apoyo de otros.

2) Posteriormente, poco a poco la persona empieza a ver las cosas con más *realismo*, enfrentando las dificultades de la vida y los problemas económicos o de discriminación. Puede darse dificultades de comunicación, problemas para mantener el contacto con sus familias y añoranza respecto lo perdido.

3) También más adelante las personas pueden empezar a sentir *rabia* al evaluar que están fracasando en sus esfuerzos por entenderse en la nueva cultura (la gente se ríe de sus dificultades con el idioma, discriminación, expresiones consideradas frías o duras, etc.).

4) La *depresión* puede aparecer al cabo de 6 o 9 meses tras la llegada, cuando la persona siente que no tiene éxito en sus esfuerzos, que no puede integrarse o ser aceptado como distinto y que lo que ha perdido no puede reconstruirlo en el país receptor.

5) Más adelante, lentamente, puede darse un proceso de *aceptación*, se va integrando al país y empieza a desarrollar estrategias para adaptarse a

medio plazo. Comienza así a vivir una etapa de transición que puede desembocar en diferentes situaciones, tal y como se recogen en el siguiente cuadro.

Modelos de interacción cultural

		Mantenimiento de la cultura de origen	
		si	no
A d a p t a c i ó n	++ Integración		- Asimilación
	+ Segregación		- Marginalización

La *asimilación* es el caso en el que se pierde la identidad cultural y se asume como propia la nueva cultura. Son personas que evitan a sus compatriotas, hablan de forma despectiva de su país de origen y tratan de occidentalizarse rápidamente. La *integración* supone el mantenimiento de la cultura de origen, a la vez que se asumen cambios de la cultura de acogida. Esta estrategia se asocia a una identidad bicultural. La *segregación* se da cuando se mantiene la cultura de origen pero se rechaza el contacto con la cultura de acogida. Es una forma de adaptación superficial, por ejemplo la persona aprende el lenguaje y a manejarse en el país receptor para conseguir casa, apoyo económico etc., pero evita el contacto social y rechaza fuertemente los valores de la cultura receptora. Por último, está la *marginalización* que supone el rechazo a la cultura de origen y al contacto con la cultura de acogida (lumpemproletariado aislado de las dos culturas).

Los estudios en países como Canadá y Francia confirman que la actitud más frecuente es la integración, seguida de la asimilación y la segregación. Las personas que se mantienen en una situación de marginalización sufren más estrés pero las personas que asumen la asimilación a la cultura dominante se caracterizan en general por una menor autoestima. Estos factores de estrés o autoestima pueden atribuirse a la vivencia de discriminación en la relación con la cultura dominante. En términos generales el proceso de construcción de una identidad bicultural puede ser estresante, especialmente cuando el contacto con la cultura dominante es bajo, las personas se enfrentan a conductas discriminatorias o tienen que aceptar estatus sociales bajos.

Además de las diferencias personales, estos modelos de interacción están mediatizados por las políticas respecto la inmigración o el refugio en los países de acogida. Las situaciones de ilegalidad o persecución policial para ser devueltos a sus países de origen hace que muchas personas tengan que

aprender a vivir en condiciones de segregación o marginalidad. Por otra parte, las políticas de dispersión a que son sometidos los refugiados e inmigrantes en muchos países son un claro error desde el punto de vista de facilitar su integración. Al aislar a la persona de otras que se encuentran en su condición, su integración no mejora sino que se vuelve más difícil. En lo posible debe mantenerse a las personas reagrupadas o facilitando su contacto, reunión e intercambio, de forma que las distintas personas puedan ir asumiendo su propio ritmo de integración. Pero además, en los países de acogida debe ser aceptado que el refugiado puede rechazar determinados pasos para integrarse en la sociedad ya que espera poder volver cuanto antes a su país de origen. Ello no debe ser visto como conflicto o desvaloración de la ayuda, sino como un proceso lógico que le acompaña hasta que pueda redefinir mejor su vida.

Los conflictos intergeneracionales pueden ser frecuentes dentro de la propia población refugiada, dadas las diferentes capacidades y estrategias de aculturación. Los niños y jóvenes pueden tener una mayor capacidad y espacios sociales para aprender estrategias de adaptación, aunque se enfrenten a las dificultades de construcción de su identidad en un contexto transcultural. En el caso de los refugiados guatemaltecos en México los adolescentes que habían crecido en el contexto del refugio tenían frecuentemente un mayor contacto y mayores expectativas respecto a la cultura y sociedad mexicanas. Los procesos de retorno conllevaron nuevas dificultades y separaciones familiares debido a esas distintas estrategias de adaptación cultural.

Si, los jóvenes se están “volviendo” europeos y olvidan su país, no se sienten comprometidos con el proyecto ideológico que movilizó a la generación de sus padres, es culpa del exilio... es culpa de los padres porque no se opusieron a la integración en un país “capitalista” altamente desarrollado y no se preocupan por su formación ideológica. Muchos padres viven esta ruptura como una afrenta personal y se niegan a ver en ella un signo de un desarrollo psicológico normal. (Vazquez y Araujo, 1990: 122)

Las interacciones transculturales suponen también una influencia activa en la nueva cultura. En el caso de las poblaciones desplazadas, el asentamiento en un determinado lugar puede tener un impacto cultural entre la población local. En algunas ocasiones, las propias acciones humanitarias como la creación de campamentos de refugiados puede estimular los movimientos de población e interacciones culturales debido a la precariedad de las condiciones de vida de las poblaciones locales, como en el caso del campamento de tránsito de Menw Ditu en Zaire (Boulvain et al., 1994). El hecho de confrontarse con el sufrimiento de los desplazados puede promover conductas de acogida, pero en otras ocasiones pueden existir problemas de competitividad por el trabajo o la percepción de que son mejor consideradas por organizaciones internacionales. La ayuda debería conllevar una mejora de la situación de los refugiados y sus relaciones en el medio local, por ejemplo haciendo que las poblaciones de acogida se beneficien también en parte de algunos servicios, facilitando que algunas personas puedan participar en actividades de capacitación, etc.

Mejorar las interacciones culturales

La ayuda humanitaria puede además tener un impacto cultural en las propias poblaciones donde se desarrolla. El mero hecho de la convivencia con personas de otros países, la presencia de organizaciones internacionales o el despliegue de medios en un momento determinado, puede contrastar con la situación de pobreza o la cultura de la gente.

El modo en que se trata de involucrar a la gente puede ser otro aspecto problemático. Por ejemplo, pagar a la gente para que participe en algunas actividades de capacitación, introduce el concepto del dinero en una actividad en la que anteriormente no existía y puede crear envidias y tensiones en una comunidad. Las conveniencia o no, de dirigirse directamente a las mujeres en una comunidad de refugiados en Afganistán para hacer llegar la información sobre prevención de la diarrea, no puede ser valorada con los criterios de participación occidentales sin tener en cuenta la estructura social y los modos de involucrar a los hombres en el programa en el contexto de una cultura islámica (Sondorp, 1992). En ese caso, una sensibilidad cultural por parte de las personas que trabajan en la ayuda humanitaria puede, además, tener un efecto preventivo sobre los conflictos familiares y una implicación de los hombres para facilitar la difusión de la información para el cuidado de los niños.

Mejorar las interacciones culturales debe ser un objetivo de la ayuda humanitaria. Para ello los cooperantes y organizaciones humanitarias tienen que tomar conciencia de las diferencias, conocer la otra cultura y adquirir habilidades para manejarse en ella. El primer paso es ser conscientes de que muchas de las cosas que damos por hecho son cuestiones implícitas que forman parte de nuestra cultura occidental (Pedersen, 1988, en Berry y cols., 1992). Entre estas cuestiones están: 1) los conceptos de normalidad; 2) que el individuo es la unidad de base de la sociedad; 3) hablar en términos abstractos; 4) el pensamiento lineal causa-efecto; 5) que los problemas se plantean directamente; 6) que la resolución del problema es más importante que el mantener buenas relaciones y armonía en el grupo; 7) que es mejor ser ayudados por sistemas especializados y no tanto por relaciones informales. Sólo cuando se es consciente de las diferencias se puede estar abierto a cambiar.

En el ámbito personal, algunos aspectos que han sido señalados para disminuir la distancia entre culturas y comunicar mejor son.

- 1) el conocimiento de la lengua, tener en cuenta la comunicación no-verbal o ser consciente de los estereotipos y prejuicios
- 2) los conocimientos del contexto histórico, social y político del lugar donde se trabaja y de las normas básicas de comportamiento,
- 3) desarrollar habilidades de comunicación necesarias para ese contexto cultural, mediante la formación y actitud positiva de las personas cooperantes.

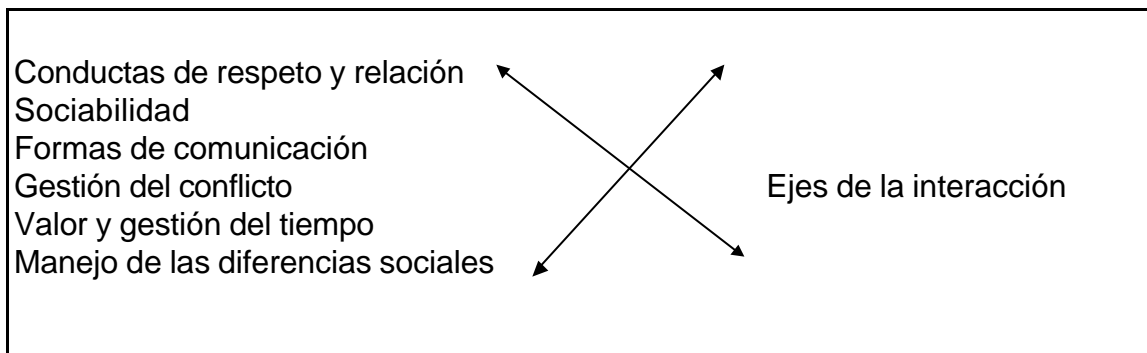
A continuación se presentan tres ejemplos para el entrenamiento en el manejo de las interacciones transculturales: las diferencias culturales con América

Latina; el choque cultural inverso; y los problemas de comunicación entre personas de culturas individualistas (inglesa) y colectivistas (asiática).

Interacciones transculturales en América Latina Experiencias en la cooperación¹⁰

Ejes de las interacciones transculturales

Se señalan a continuación algunos “ejes” de la vida cotidiana en los que se manifiestan las diferencias culturales con las poblaciones de América Latina. A pesar de que muchas de ellas puedan estar planteadas como problemas, suponen ante todo oportunidades para aprender algunos modos distintos de interacción y valores sobre los que se construyen distintos grupos y sociedades.



1. Respeto y trato en las relaciones

En general, en las culturas latinoamericanas se da un trato más formal entre las personas y un mayor valor a la deferencia con el otro en actividades de la vida cotidiana. Tanto en los saludos (por ejemplo, en una reunión presentarse con nombre completo y dando la mano a todas las personas presentes), como en el tratamiento (trato frecuente de usted, dar el tú es visto poco considerado, en Centroamérica incluso en la familia). Ese trato más formal y con muestras de amabilidad se presenta también en la comunicación escrita (importancia de mostrar interés por la situación de la persona, etc. antes de entrar al “tema”).

La poca consideración de estos factores hace que las personas de países del Norte sean vistas frecuentemente como poco respetuosas. Ese trato más formal no es, sin embargo, contradictorio con una sociabilidad más positiva que en los países del Norte, con culturas más individualistas.

¹⁰ Martín Beristain, C. *Interacciones transculturales en las experiencias de cooperación con América latina*. Curso de verano sobre Psicología Transcultural en la Universidad del País Vasco. Donostia, 1998.

Sin embargo, este trato está relacionado también con una mayor distancia de poder, es decir, una mayor aceptación de las relaciones sociales formales y la jerarquía, incluso en grupos que se podían considerar impregnados de valores más horizontales (como ONGs, grupos de derechos humanos, etc.). En América Latina se dan más muestras de respeto en base a la posición social, edad o el género de las personas, por lo que es importante manifestar de forma más clara el respeto hacia los padres y ancianos de lo que se hace en las culturas individualistas.

2. Clima y sociabilidad

En las culturas latinoamericanas se da un mayor compartir el espacio propio (por ejemplo, invitación a cenar en la casa) que en culturas individualistas (es visto como frío o distante quedar para verse en un bar, por ejemplo). Es muy importante mostrar simpatía y tratar de agradar al otro mostrando interés por su persona y una valoración positiva de la relación. Sin embargo, las muestras de simpatía pueden tener significados distintos y eso puede dar lugar a contradicciones. Por ejemplo algunas de ellas (como dirigirse a la persona con palabras cariñosas, corazón, amor, etc.) pueden ser percibidas por un occidental como signos de interés amoroso cuando son muestras de simpatía habituales. Y al contrario, otros signos desprovistos de ese significado en el Norte, como un pequeño regalo de un extranjero a una mujer indígena, puede ser visto en su comunidad como una propuesta de relación.

A pesar de que es relativamente fácil adaptarse a esas muestras de sociabilidad positiva, también es frecuente no darse cuenta de su importancia. Así, en las relaciones de trabajo es muy importante cuidar el clima (relación) y no sólo el objetivo (tarea). Una atención excesivamente puesta en el objetivo y que pase por encima del cuidado de la sociabilidad corroborará el estereotipo que existe sobre europeos como personas frías o antipáticas.

También en las culturas latinoamericanas se da un mayor contacto corporal (es más frecuente que hombres y mujeres se toquen o se abracen en el trato habitual, o festivo como el baile). Sin embargo, eso no quiere decir que no existan ciertas barreras o distintos significados que hay que aprender a reconocer. Por ejemplo, la mayor parte de las veces, el contacto corporal entre hombres es visto más frecuentemente en Latinoamérica como signo de homosexualidad, y en general no bien considerado. Los roles de género, en general, son más rígidos en la relación entre hombre y mujeres, donde predominan los comportamientos basados en estereotipos asociados a lo "masculino" y "femenino".

Por último, dado que las culturas latinoamericanas son más colectivistas, para los europeos es frecuente valorar que existen pocas condiciones de privacidad (por ejemplo, en la gestión del espacio en la casa), pero también existe el concepto de intimidad. A pesar de que en condiciones de pobreza, la casa no tenga puertas, no significa que no exista intimidad. No tener en cuenta esos límites puede suponer una actitud poco respetuosa.

3. Las formas de comunicación

En general predomina el estilo indirecto de comunicación, es decir, especialmente los problemas, las expresiones críticas o cargadas de emociones negativas, no se dicen directamente (por ejemplo, se usa menos el “no” rotundo, y las formas de negación son más “blandas”: *más o menos, tal vez no sea buena idea*, etc.). Además, la negación puede verse como rechazo al otro y es frecuentemente evitada, lo cual es fuente frecuente de malentendidos (por ejemplo, una reunión que se convoca por la insistencia del que llega de fuera pero a la que acude poca gente, colaboraciones que se van posponiendo etc.). Incluso el significado de algunas expresiones puede ser distinto (en Centroamérica, “bastante” quiere decir “mucho”, o “regular” quiere decir “mal”).

Eso supone que hay que poner mayor atención al contexto en que se dicen las cosas y a la comunicación no-verbal, que en muchas ocasiones son las portadoras de un significado más real. La gente tiende a suponer que en el cómo dicen las cosas entregan mucha información a quien les escucha y que es fácil que se entienda lo que quieren decir. Además, hay que tener en cuenta que la imagen que tienen de la persona/grupo cooperante, puede mediatizar en gran medida esa comunicación indirecta (no decir “no” por ejemplo, a quien porta los recursos o muestra interés en ayudar). Sin embargo, otros malentendidos pueden ser achacados de forma errónea a la cultura (una falta de colaboración para pasar unas encuestas en la Universidad, que a pesar del acuerdo previo no se realiza por falta de recursos para las fotocopias, puede ser vista desde la otra parte como desinterés).

Otros problemas por parte de quienes participan en experiencias de cooperación es el intervencionismo asociado a las culturas individualistas (centradas en el objetivo), donde la gente tiene más costumbre de hablar y dar su opinión sobre todo, lo que corre el riesgo de transmitir en ese contexto una imagen de persona entrometida o que quiere dominar. En algunas ocasiones, mantenerse al margen en vez de ser demasiado insistente -frente a situaciones en las que uno cree tener la solución- y respetar el ritmo de la gente -cuando uno piensa que se podría hacer mejor a su manera- forman parte también de las actitudes de cooperación.

4. Gestión del conflicto

Los estilos de afrontar problemas también varían en distintas culturas. Así, las expresiones con carga emocional negativa (usar palabras “fuertes” en una discusión, por ejemplo) están mal vistas en el contexto latinoamericano, donde predomina el estilo indirecto al enfrentar los desacuerdos. Esta gestión indirecta es también fuente frecuente de conflictos, ya que es más probable que entren en una dinámica evitativa que haga difícil abordarlos o que los significados que adquieren para participantes de culturas distintas sean diversos (una “bronca” puede ser vista por uno como una necesidad de descarga y por otro como una

ruptura de la confianza). Las personas latinas están relativamente menos dispuestas a competir abiertamente y la competición explícita se ve como algo amenazante.

Además es muy importante no atentar contra la imagen social del interlocutor. En las culturas colectivistas, más que en las individualistas, la imagen individual está ligada a la pertenencia colectiva y al rol social. Las críticas realizadas en presencia de otros interlocutores pueden dañar esa imagen y ser vistas como una enorme desconsideración, por lo que es preciso buscar el contexto adecuado y evitar las formas, abiertas o sutiles, de descalificar al otro.

5. Gestión del tiempo

La gestión del tiempo es más flexible en las culturas latinoamericanas, y está en relación con la sociabilidad. En las actividades sociales es tan importante el mantenimiento de una buena relación como el logro de los resultados. Una atención excesiva al objetivo, sin tener en cuenta la relación, corre el riesgo de ser fuente de conflictos e incomprensiones. Esta gestión del tiempo también se traduce en los horarios más flexibles o diferencias en la puntualidad en las citas. Una falta de adecuación a los ritmos puede hacer que para personas acostumbradas a una gestión horaria más rígida, los atrasos, o los tiempos que se alargan, sean experiencias frustrantes (en México “ahora” significa “dentro de poco”). Lo que para unos es una hora fija, para otros es una aproximación o la hora de inicio de un encuentro posterior (a partir de...).

Una gestión del tiempo más flexible también implica una competitividad menos abierta (eso no quiere decir que la competitividad no exista, ya que puede expresarse de otras maneras). Es frecuente que, cuando los latinoamericanos se tienen que adaptar a las condiciones de la cultura europea, se sientan inmersos en un ritmo frenético y una enorme competitividad (*siempre van corriendo de un sitio para otro*).

Por otra parte, en las culturas campesinas, la gestión del tiempo está ligada a los ritmos de la naturaleza. Además de en la flexibilidad horaria eso tiene importancia en el modo de organizar la vida cotidiana. Por ejemplo, las comunidades refugiadas en México plantearon su retorno a Guatemala, después de superados los problemas políticos a partir de 1992, teniendo en cuenta los ritmos de trabajo de la tierra y el tiempo meteorológico, lo que pasaba en algunos casos desapercibido para las organizaciones humanitarias más preocupadas por calendarios organizativos o políticos.

En el caso de las culturas indígenas, el tiempo es una concepción circular y no lineal, es cíclico, y la distinción entre pasado-presente y futuro de una manera secuencial no es tan clara. Por ejemplo, las poblaciones mayas (Guatemala y México) y mapuches (Chile) hablan del tiempo de la violencia como un ciclo que puede volver a repetirse y que se relaciona con cataclismos anteriores, de tipo natural o político, vividos por los indígenas; también hablan de sus antepasados como si fuera un pasado próximo, concepción que tiene que ver con su memoria colectiva.

La distinta gestión del tiempo se enfrenta a dos extremos: la imposición de los tiempos y ritmos decididos según los criterios propios de las ONG o agencias de cooperación, por una parte; y los ritmos que se alargan y flexibilidad excesiva en los plazos de trabajo, que generan frecuentes “quemés” entre los cooperantes y organizaciones. Algunos mecanismos útiles para enfrentar estos problemas son la adecuación de los proyectos a la realidad de la población concreta con la que se trabaja, una mayor sensibilidad a sus procesos históricos y culturales, así como establecer bases consensuadas de trabajo y una mayor flexibilidad personal.

6. Diferencias sociales

En muchos países de Latinoamérica, y en el marco de las acciones en que se desarrolla la cooperación con poblaciones desfavorecidas especialmente, la pobreza forma parte de la vida cotidiana. Las fronteras de la miseria pueden ser evidentes no sólo en los sectores campesinos sino entre dos barrios próximos de una ciudad. La convivencia en un contexto de enormes diferencias sociales supone también numerosas formas de adaptación a ellas entre personas de un estatus medio o profesional. Eso puede chocar con el sentido de las acciones de solidaridad o cooperación o con el sentir de personas conmovidas por ese sufrimiento que llegan de fuera. Sin embargo, esas situaciones eran también evidentes en los países de Europa de la postguerra y se siguen dando respecto los territorios de exclusión social, como sectores o barrios marginales en los países del Norte.

A pesar de la cultura colectivista, las diferencias de clase social y estatus socioeconómico también están asociadas amenudo a conductas de segregación de otros grupos. El racismo y la marginación social respecto a grupos indígenas (por ejemplo en Guatemala), poblaciones negras (por ejemplo, en Colombia) o grupos desfavorecidos (niños de la calle en Brasil), es evidente por parte de grupos socioeconómicos y étnicos dominantes.

También las diferencias sociales con los europeos marcan su imagen sometida a la ambivalencia. Por un lado se evalúa generalmente de forma positiva, su capacidad de trabajo, interés o recursos, pero por otro, negativamente la tendencia individualista (“egoísta”) o directiva (recordando por ejemplo, los antepasados españoles que llegaron en la conquista).

Sin embargo, la propia ayuda y recursos movilizados por la cooperación también pueden incidir en las diferencias sociales y tener un impacto cultural. La exhibición de recursos, en contraste con la situación de pobreza o precariedad de muchas poblaciones, puede suponer un nuevo estatus para los cooperantes y conlleva la necesidad de manejar esas diferencias sociales de una forma coherente con principios cooperativos y la dignidad de la gente. Adecuar las acciones a los criterios locales, y con participación de los grupos afectados, y la claridad y transparencia son elementos clave para disminuir esos posibles efectos.

II

El choque cultural inverso Los desafíos del retorno

La llegada fue un día de alegría y fiesta , pero después me sentí extranjera en mi propio país, estaba perdida. Ya no me reconocía. Me sentí muy mal Era como un sentimiento de desposesión de mi pasado, de una parte de mi misma. ¿Qué iba a hacer con todo lo que había vivido en Europa? ¿Cómo comunicarlos? ¿Cómo darle contenido a mi vida? (Vasquez y Araujo, 1990: 228)

Las personas cooperantes, al igual que los emigrantes que han pasado mucho tiempo fuera de su país –tal y como se recoge en la cita inicial- pueden encontrarse a su vuelta con un choque cultural inverso. A pesar de volver a sus sociedades nativas pueden tener dificultades de reintegración social, y estrés cultural por los cambios que supone la vuelta en su vida cotidiana, sus expectativas y la reacción social a su presencia. Pueden considerarse cinco cuestiones problemáticas que están en la base de esas dificultades.

1. Cambios en el propio autoconcepto.

Ya antes de volver muchas persona se dan cuenta de que la visión que tenían de sí mismos ha cambiado con la experiencia de viaje y trabajo fuera. Ya no son las mismas de antes, han vivido cosas que les han cambiado. Entre las cosas que con más frecuencia se cuestionan o cambian están:

- el sentimiento de pertenencia a un grupo o nación (lo que puede llevar a una cierta pérdida de identidad).
- las habilidades de comunicación no verbal. Nuevas formas de moverse, de expresarse.
- las habilidades de comunicación verbal. Pueden hablarse otros idiomas y eso significa acceso a otros conceptos y valores culturales.

La persona a veces se da cuenta de que su *antiguo yo* no habría tolerado muchas de las conductas o ideas de su *yo actual*, y eso genera contradicciones a la vez que ayuda a ser más relativista y tolerante en algunos aspectos y, paradójicamente, a ser más intolerante en otros.

Las personas que quedaron en el país de origen también han cambiado. Quien retorna siente la presión para que sus conductas se conformen a los valores culturales de su sociedad de origen. No se entienden los nuevos valores, el repentino interés por la política, o el tipo de trabajos que se buscan.

Esto puede provocar muchas veces una reacción de afirmación crítica en el contexto. La centralidad de la experiencia personal no es percibida por los

próximos y la persona puede sentirse aislada. Mientras, la familia puede mantener una situación de espera ("a ver cuando vuelve a ser normal"). Todo ello genera un sentimiento de soledad y de extrañamiento en la propia tierra de origen.

La persona puede pasar a sentirse que no es "ni de aquí, ni de allí", que está en algún lugar entre dos realidades. No se siente completamente bien en un sitio, porque no es su cultura, ni en el otro, porque ya no se puede identificar con los valores y costumbres antiguos.

2. Expectativas frustradas de la persona que llega.

Aunque hay mucha gente que espera tener un cierto choque cultural al llegar a un país nuevo, hay muy poca gente que espere tener un "choque cultural" al regresar. Poca gente espera encontrarse como un extranjero en tierra propia. Este hecho típicamente inesperado lo hace aún peor.

Algunas veces la persona tiene expectativas poco realistas respecto al regreso fruto de una visión idealizada del propio país. Esto es especialmente así en aquellas personas a las que les costó el "choque cultural" inicial, por ejemplo porque no tenían claro su deseo de salir o lo hicieron por acompañar a su pareja o por un sentido del deber, etc. Es frecuente que para superar el primer "choque cultural" idealizaran lo que habían dejado atrás y recurrieran con frecuencia a pensar en el momento del retorno. Esta idealización es la que ahora puede volverse en su contra.

Especialmente problemáticas son las expectativas respecto a las relaciones personales, como por ejemplo amigos cuya relación en la distancia aparecía como más sólida o con mayor implicación de lo que eran; expectativas de encontrar respeto (cuando no admiración) por parte de determinadas personas relevantes; personas que quedaron y que ahora el que llega encuentra distantes y con intereses muy lejanos; expectativas de que los amigos seguirán en el mismo punto y sorpresa al comprobar que su relación ha pasado a un plano secundario.

3. Expectativas frustradas de los demás.

Con frecuencia la familia, los amigos o los compañeros de trabajo tienen sus propias expectativas de lo que el que llega querrá hablar, ver, hacer o comer, o cómo será el encuentro. A veces estas expectativas tampoco son realistas.

La familia y los amigos pueden sentirse frustrados de ver que no aprecia los detalles o no parece especialmente feliz, no esperan comentarios ácidos o críticos sobre su realidad cotidiana que la persona que llega pueda hacer, etc. Sin asumir que lo que está pasando el otro es un proceso normal, pueden tomar todo esto de un modo personal (por ejemplo, confundir el rechazo a una fiesta con todos los amigos con un rechazo a los amigos). A veces, pueden querer involucrar al que llega con novedades locales y se sorprenden de ver que al que parece no interesarle las novedades.

4. Sentimiento de pérdida.

Las personas que regresan con mucha frecuencia refieren una sensación de "pérdida" irreversible de algo. Han tenido que decir adiós a amigos que probablemente no van a volver a ver, han dejado una casa o un paisaje que aprendieron a amar, unos compañeros de trabajo o un proyecto que les llenaba de ilusión. Dejar todo esto tiene por fuerza que conllevar un proceso de duelo.

A esto se pueden añadir muchos otros duelos: quizás la persona disfrutaba de un status o de un respeto allí donde estaba, y al regresar pasa de ser un "experto extranjero" a ser uno más de muchos profesionales. Para algunas personas volver significa llegar a un contexto económico difícil o a la situación de desempleado.

También el hecho de volver a estar en la propia cultura puede ser visto, pasados los primeros días, como volver a rutinas y aburrimiento. Volver a la ciudad de origen es volver a otro estilo de relaciones más urbano, más distante y a perder ese sentimiento de cohesión grupal. Todo el mundo de pronto está muy ocupado y nunca hay tiempo para verse o pasar un domingo juntos.

5. Cambio de valores y elecciones.

Para la persona que regresa el principal reto es cómo conseguir *reconocer* los cambios en sus valores y actitudes y *decidir* cuales quiere mantener en aras de su propio enriquecimiento personal y una integración al regreso. Es importante entender que hay decisiones a tomar y no sólo esperar el curso de los acontecimientos.

Entre las cosas a decidir está, por ejemplo :

- Aceptar que integrarse es un proceso mutuo en el que se necesita el afecto, la comprensión y la persuasión, en vez de críticas hacia las actitudes de quienes le rodean.
- Si desea seguir apoyando los proyectos que dejó allí, hay que tener presentes los límites y asumir expectativas realistas de lo que puede y no puede conseguirse.
- Si desea integrar su experiencia dentro de su nuevo plan de vida (búsqueda futura de trabajos o de estudios en la misma línea, etc.).

¿Qué factores influyen en el choque del retorno?

Los estudios muestran que (1) es más frecuente en mujeres que en hombres, (2) el riesgo disminuye de modo proporcional a la frecuencia de los viajes a casa que se han realizado durante el tiempo que se permaneció fuera.

Las investigaciones también apuntan a que las relaciones familiares suelen reforzarse con la separación, las amistades se resienten del retorno y las relaciones de pareja pueden entrar en crisis (es frecuente que se produzcan rupturas tras estancias prolongada). El retorno es ante todo un proceso que debe

ser preparado para mejorar la gestión de las dificultades a la vuelta. En el siguiente cuadro se plantean algunas de las preguntas de reflexión que pueden ayudar a prepararse.

Preguntas para ayudar a la reflexión antes del regreso después de una estancia prolongada.

- ¿Con quien, de tu familia o amigos, deseas contactar de entrada y a quien prefieres dejar para más adelante?.
- ¿Con quien crees que habrá que redefinir la relación y es mejor pensar y preparar el reencuentro?.
- ¿Qué cosas tienes ganas de compartir con tu familia y cuales no?.
- ¿Qué cosas de tus nuevos valores pueden generar tensiones o malentendidos?.
- ¿Cómo crees que lo que dejaste en la salida va a repercutir una vez de vuelta en casa?.
- ¿Qué vínculos deseas seguir teniendo con la organización?.
- ¿Qué te planteas respecto a trabajo y empleo?.
- ¿Qué vas a echar a faltar del lugar que dejas?.

Medidas de autoayuda.

1. Desde la institución u ONG.

* Dar información de antemano, dentro de la formación y preparación inicial, de la importancia de cuidar la vuelta y proporcionar posteriormente la documentación para el regreso.

* Recibir al que llega reservando un espacio para que cuente su experiencia, entregue informes, etc. Expresarle el reconocimiento al trabajo y al esfuerzo por parte de la institución y que se valora su experiencia. Evitar que el primer contacto del que llega sea una oficina en la que cada cual va a lo suyo, o los saludos se reducen a algo protocolario o de paso (¿qué tal te ha ido por ahí?, y después de esperar bastante rato se le dedica media hora a que resuma y entregue su informe).

* Procurar que las personas se relacionen con otras que han regresado del mismo país, formen algún grupo de trabajo o tengan un espacio reconocido para seguir dedicándole tiempo y no sentir un corte brusco. Facilitar la realización de actividades de información, apoyo a proyectos o formas de mantener el contacto.

2. Desde la propia persona.

a) Antes del retorno.

1. Prepara a aquellos que te esperan. Escribe explicando aquellas cosas que te preocupan, lo que esperas o no al regresar. Escribe sobre los cambios que se han producido en ti, las experiencias que más relevantes te parezcan, lo que más echas a faltar de tu país y tienes de reencontrar. Permite que los demás te "preparen" el retorno. Permite que los demás expresen sus expectativas respecto a tu vuelta.

2. Prepárate a ti mismo. Igual que harías al viajar a un país nuevo, pregunta a los amigos por las novedades, compra la prensa, evalúa los cambios en el trabajo, etc.

b) Una vez en casa.

1. Ante todo, tener en cuenta que el retorno es un proceso que necesita tiempo. Después de una ausencia de años puede estar bien, por ejemplo, dejarse uno o dos meses antes de lanzarse a buscar trabajo, para poder decidir con calma qué tipo de trabajo se desea buscar o con quien y cómo queremos vivir a la vuelta.

2. No confundir el jet lag con la frustración a la vuelta. Durante la primera semana es esperable estar cansado, irritable, de mal humor, con sensación de vacío etc.

3. Puede ser útil irse a casa de unos amigos muy íntimos una semana o diez días e ir dosificando poco a poco el "reencuentro" con el resto de la gente, para evitar la sobresaturación en pocos días. Es decir, reintegrarse en dos fases: una al país, la comida, la realidad sociopolítica, etc. y la otra, más tarde, a los amigos y la gente. Decidir a quien se va a llamar y en qué orden. No hay porqué tener problemas en que la familia o los amigos digan que ya has llegado, que estás bien, pero que prefieres no ver a mucha gente durante algunos días hasta situarte.

4. Busca a personas con las que hablar. Suele ser útil estar personas de la propia organización con experiencia de largas estancias fuera y que van a entender muy bien tus sentimientos y las contradicciones que uno puede sentir, y que pueden apoyarte con sus propias experiencias.

5. Intenta mantener el compromiso moral con el país y la gente con la que estuviste trabajando, buscando formas de seguir apoyando.

6. Repítete a ti mismo que ésta es una experiencia de interacción cultural, que tan real es un mundo como el otro. Intenta observar tu propia cultura con ojos de antropólogo y sentirte un privilegiado por tener esa doble visión, en lugar de un solitario por no estar plenamente integrado en ninguna.

7. Más adelante piensa que tienes que decidir cosas: qué valores quieres mantener, si vas a adoptar o no una posición crítica y con quien, etc.

3. La familia y los amigos.

1. Es importante escuchar sin juzgar. Cualquier cosa menos romper la comunicación o tomar las cosas de un modo personal y como un ataque. Estimular a la persona que llega a que hable todo lo que quiera.

2. Protegerle, si lo pide, de demasiada gente alrededor, o proponerle actividades si se aísla demasiado, pero respetando sus ganas de estar solo si así lo expresa.

3. Aceptar sus cambios en gustos, preferencias, actividades etc.

III

La comunicación intercultural

Ejercicio práctico

Este ejemplo muestra como dos personas de buena fe interactúan de forma "culturo-céntrica", provocando confusión e irritación. Además, como es frecuente, se trata de una situación en la que existe un conflicto real entre los objetivos de cada persona.

Describir cuales son los conflictos que se presentan y que se pueden explicar por las diferencias culturales: el carácter más individualista de la cultura inglesa y más colectivista de la cultura asiática, así como por el carácter de mayor distancia al poder de la cultura asiática respecto a la inglesa.

La Sra. Robertson es una mujer británica que está dando clases de inglés en un país asiático. Lleva poco tiempo viviendo en el país. El Sr. Chi es un estudiante que ha seguido un curso de inglés con la señora Robertson y que ha fracasado en su examen final. Ambos carecen de experiencia de relación con gente de otra cultura. La señora Robertson le ha dado cita a las 12.00 en su despacho para discutir con ella sus malos resultados. Ella tiene una cita para almorzar con el Sr. Davis a las 12.30. A las 12.20 el Sr. Chi golpea la puerta y entra sin esperar respuesta, lo que sorprende a la señora Robertson. Chi acerca una silla hasta ponerla muy cerca a la de ella, se sienta y le pregunta con una sonrisa:

-¿Ha almorzado ya profesora?

La Sra. Robertson le dice secamente:

-¡Sientese allí Chi! -mostrándole una silla situada separada de la suya, a medio metro- y explíqueme porque llega con 20 minutos de retraso.

Chi hace una pausa y dice, mintiendo:

-El tren estaba atrasado y no logré tomar el autobús, por lo que vine caminando (la última afirmación es cierta).

-Bien, ya veo que usted tiene capacidad para decir cualquier cosa -dice molesta por las mentiras la Sra. Robertson-. Su examen final no fue nada bueno. ¿Por qué lo hizo tan mal Chi?

Chi estornuda fuertemente dos veces.

-¿Está usted resfriado Chi? -le pregunta ella.

-No, es a causa del olor que usted tiene -dice Chi, refiriéndose al perfume que usa ella, mientras a la señora Robinson se queda con la boca abierta ante una respuesta tan insolente.

Dándose cuenta del malestar que su respuesta provocó en la Sra. Robertson, Chi vuelve a hablar del tema del curso de inglés y responde a la pregunta anterior de Mrs. Robertson de porqué lo hizo tan mal, diciendo:

-No lo sé. Pero me he esforzado mucho y he leído y releído su libro cuatro veces profesora. Además, todos encontramos que su examen fue muy difícil -dice Chi refiriéndose a sus compañeros de clase.

-No es correcto esconderse detrás de sus compañeros, usted es responsable individualmente de sus resultados. Y esforzarse no es suficiente para pasar -contesta la señora Robertson.

-Pero gracias a usted mi inglés ha progresado mucho. Su curso era magnifico profesora. Y necesito aprobar el curso para pasar al nivel superior -dice Chi.

Ella le responde:

-Ese no es mi problema Chi. Lo que evaluamos es su capacidad en inglés y es baja. Sus frecuentes ausencias tampoco le ayudaron a mejorar.

-Mi madre estaba en el hospital durante este semestre, profesora, y tenía que ir a visitarla todos los días profesora -dice él.

-Su primera responsabilidad son sus estudios Chi. ¿Y por qué no iba a visitarla en las tardes y noches?

-Pero profesora ¿quien cocinaría y ayudaría a mi hermanita en la tarde?

-¿No supondrás que con el cutre curro que has hecho vas a obtener una matricula de honor? -dice la Sra. Robertson, a lo que él responde, para su sorpresa:

-Sí, profesora.

La Sra. Robertson cada vez está más desconcertada y molesta por el desarrollo de la entrevista:

-Tengo una cita Chi ahora, así que tienes que irte.

-¿No me puede dar un aprobado por compasión, por bondad, Sra. Robertson ?. Realmente necesito aprobar el curso -dice Chi.

- ¿Qué?, ¡un aprobado por compasión! Jamás he escuchado nada como esto. Sr Chi., me tengo que ir corriendo. Llámeme por teléfono si quiere que le dé una respuesta sobre hacer de nuevo el examen -dice ella yendo hacia la puerta y abriéndola, ante lo que el Sr. Chi, un poco de triste y desconcertado, se marcha cabizbajo. Y no llegue tarde la próxima vez Sr. Chi. Si no está a la hora, no espere encontrarme - dice ella dando por terminada la entrevista.

Cuando la Sra. Robertson se encuentra para almorzar con el Sr. Davis se queja del carácter ilógico, maleducado e irresponsable de los estudiantes que le han tocado, mostrándose bastante enfadada.

Por su parte el Sr. Chi, deprimido, le comenta a su hermana que su profesora de inglés es "un poquito" antipática, "ligeramente" agresiva cuando surge un problema y legalista, formalista con respecto a las notas. La chica no se sorprende de escuchar juicios tan negativos sobre la profesora -¿qué se puede esperar de una soltera que va a almorzar sola con su jefe de Dpto.? Aunque esta un poco sorprendida por la seguridad con que su hermano emite sus juicios, va que le ha escuchado repetidas veces decir que entiende la mitad de lo que la profesora dice

Fuentes de Conflictos

a) Lingüísticos.

-¿No supondrá que con el cutre curro que ha hecho usted obtendrá una matrícula de honor? dice la Sra. Robertson, a lo que Chi responde, para gran sorpresa de la primera :

-Sí, Sra.

Es evidente que Chi no ha entendido, por su deficiente inglés, el carácter de negación de la frase. Además, el uso de palabras coloquiales dificulta la comprensión en relaciones interculturales. Decir cutre curro no tiene ningún significado. Hay que tener cuidado de hablar lentamente y en castellano estándar cuando se interactúa con personas de otra cultura.

b) Reglas de interacción física y corporal:

Cuando Chi golpea la puerta y entra sin esperar respuesta esto sorprende a Mrs. Robertson. Chi acerca una silla hasta ponerla muy cerca a la de ella, y se sienta y la Sra. Robertson le manda sentarse a media distancia.

Se da un conflicto entre las reglas de interacción europeo-occidentales y de muchos países más colectivistas. La distancia de interacción deseable es mucho menor en Africa, Asia y América Latina que en EEUU, Inglaterra y en menor medida Europa. Para el Sr. Chi es sorprendente sentarse tan lejos de una persona con la que se habla, mientras que para la Sra. Robertson hablar tan cerca sólo es propio de relaciones íntimas. Por otro lado, en los países individualistas hay territorios personales y las puertas sirven de marcadores de frontera. Golpear y entrar sin que se responda o entrar sin golpear es incorrecto y maleducado. En los países colectivistas, como los asiáticos, las convenciones sobre territorios y puertas son diferentes, se consideran más flexibles y compartibles. Chi sabe que la Sra. Robertson le está esperando por lo que golpea la puerta y entra directamente, cuestionando así, físicamente la autoridad, el estatus y la autoestima de la Sra. Robertson, sin percatarse, y provoca que ésta se pase toda la entrevista "poniéndolo en su lugar".

c) Reglas del tiempo y regulación social

Chi llega tarde 20 minutos y después de unos pocos minutos la Sra. Robertson da por finalizada la entrevista. Lo primero sorprende e irrita a la profesora y lo segundo al alumno.

Las personas de culturas individualistas planifican su tiempo y sus relaciones personales mediante una estricta agenda temporal. En una cultura colectivista hay una concepción más flexible del tiempo y de las citas. Una cita a las doce quiere decir "más o menos a las doce". Llegando 20 minutos tarde Chi ha cuestionado a la Sra. Robertson y la ha puesto en una carrera contra el tiempo -ella tiene una cita importante diez minutos más tarde. Por otro lado, al dar por

finalizada la entrevista de forma "rápida" e injustificada para Chi, le ha dejado a éste en una situación de deshonor, en la que no se le ha respetado a él como persona.

d) La concepción de sí mismo y las explicaciones causales.

-Pero me he esforzado mucho y he leído y releído su libro cuatro veces profesora. Además, todos encontramos que su examen fue muy difícil -dice Chi refiriéndose a sus compañeros de clase.

-No es correcto de esconderse detrás de sus compañeros, usted es responsable individualmente de sus resultados. Y esforzarse no es suficiente para pasar -contesta la señora Robertson.

La explicación que da Chi "me he esforzado mucho" que es descalificada por la Sra. Robertson, es un tipo de explicación frecuente y legítima en las culturas colectivistas asiáticas. El culto al esfuerzo es una manera de mostrar la lealtad a las convenciones. En cambio, la Sra. Robertson enfatiza la falta de habilidad y de rendimiento de Chi, ya que en las culturas individualistas lo importante es el rendimiento individual.

Chi le da mucha importancia a que toda la clase considera que el curso fue difícil. Además de que explicar un mal resultado por causas externas es una forma de defender su auto-estima, lo importante es que Chi insiste que su caso es el caso medio de todo su grupo. En las culturas colectivistas la imagen de sí mismo es interdependiente o basada en la relación y conformidad al grupo, no en la diferenciación del individuo de los otros. Cuando la profesora le dice "No es correcto de esconderse detrás de sus compañeros, usted es responsable individualmente de sus resultados. Y esforzarse no es suficiente para pasar" ésta basa su respuesta en una concepción de la persona como ser diferenciado y autónomo de los demás y que lo importante no es el esfuerzo, sino que la habilidad demostrada. La visión de Chi responde a una explicación basada en el esfuerzo y en la similitud entre la imagen de sí mismo y la de su grupo de pares.

La explicación que da Chi por sus ausencias (cuidar de su madre y de su hermana) es descalificada por la profesora, que le dice que su primer deber es con sus estudios y probablemente cree que se trata de otra mentira de Chi -lo que no es el caso. El poner el logro individual antes que las relaciones y deberes afectivo-familiares es algo deseable en las culturas individualistas -aunque aún en ellas la mayor fuente de estrés son los problemas y pérdida familiares. En cambio, en las culturas colectivistas, las relaciones interpersonales, y en particular familiares, tienen prioridad sobre el logro o rendimiento personal.

d) Manejo del conflicto y mentiras.

Cuando Chi justifica que ha llegado tarde por culpa del autobús y del tren, la profesora se molesta y le recrimina indirectamente por mentir ("Bien, ya veo que usted tiene capacidad para decir cualquier cosa").

En las culturas colectivistas es frecuente explicar los hechos negativos por causas externas para evitar que se manifieste abiertamente un conflicto entre subordinados y superiores. Se prefiere evitar cuestionamientos de la imagen de sí, aceptando "mentiras piadosas" que evitan el conflicto. Estas mentiras, aunque sean muy evidentes, se aceptan con el fin de mantener la armonía y de "salvarle la cara" a todo el mundo. En las culturas individualistas las mentiras son una ruptura de las relaciones deseables entre personas y se manifiestan más directamente los conflictos -lo que no quiere decir que la gente de culturas individualistas no sea reticente a dar malas noticias ni manifieste mano izquierda en muchas situaciones, pero el conflicto es más frecuente y aceptable.

e) La deferencia ante la autoridad, la compasión y los halagos.

Los halagos de Chi (su curso era magnifico) y el apelar a la compasión y bondad de la profesora (su situación familiar es difícil y le pide un acto compasivo), son fuentes claras de conflicto. Los halagos no tienen ningún impacto y la Sra. Robertson interpreta como una tentativa de "corrupción", le resulta intolerable otorgar un aprobado por compasión.

En las culturas individualistas y de menor distancia al poder los criterios objetivos y hechos son la base "legítima" para tomar decisiones. Se supone que subordinados y superiores deben conocer y guiarse por esos criterios. En cambio, en las culturas colectivistas y de alta distancia al poder, las personas de alto estatus tienen considerable autoridad y poder para decidir a discreción. Las personas subordinadas buscan mostrar deferencia y respeto a los superiores, mediante el halago y apelando a su bondad. Para Chi apelar a la compasión de la profesora es legítimo (muestra deferencia y reconoce el poder de ésta). Para la Sra. Robertson darle un aprobado de compasión sería cuestionar todos los criterios profesionales y una traición a los patrones de evaluación.

f) Reglas de expresión emocional.

La Sra. Robertson manifiesta abiertamente su enojo ante el Sr. Chi (gritando, indicándole que se siente a distancia, abriendo la puerta para que se vaya y criticándole directamente) y delante del Sr. Davis. En cambio el Sr. Chi habla críticamente de forma matizada sobre ésta con su hermana y no demuestra ante la profesora su irritación y depresión.

En las culturas individualistas las emociones se sienten con relación a lo que uno piensa de sí mismo y se expresan más directamente. El enfado manifiesto, cuando uno siente cuestionados sus derechos y estatus ilegítimamente, es más frecuente y aceptable. En las culturas colectivistas las emociones, en particular las negativas, no se expresan directamente a otros próximos y en las de alta distancia al poder mucho menos delante de superiores. Las emociones se basan más en el qué diran y en las reacciones públicas de y ante otros. Chi habrá sentido más probablemente vergüenza y habrá concluido que la profesora es la típica occidental inhumana, sin sentido de las relaciones personales, que ha provocado un incidente bochornoso en el que el se vió involucrado sin quererlo.

e) Reglas de comunicación.

El Sr. Chi pregunta a la profesora si ha almorzado, le cuenta sobre su situación familiar, la importancia personal para él del examen, los problemas del transporte público. Robertson habla únicamente del tema focal: el examen y el resultado.

Las reglas de comunicación colectivistas y de culturas expresivas insisten en hablar, de todo y nada, indirectamente, mostrando interés por las características de la persona y de su contexto. Las culturas individualistas insisten en hablar de forma directa, abstracta y específica sobre un tema.

En las culturas de baja distancia al poder es frecuente el tuteo y el habla "horizontal". De allí que Robertson tutee y use el apellido de Chi para dirigirse a él. En cambio, el señor Chi no utiliza el nombre ni apellido de Robertson y se dirige a ella tratándola de usted y utilizando el título (altamente honorífico en Asia) de profesora. La comunicación es más formal y orientada a mostrar respeto y deferencia ante los superiores en las culturas de alta distancia poder. _

CAPITULO 6

INTERVENCIONES PSICOSOCIALES

RECONSTRUIR EL TEJIDO SOCIAL

Es probable que sea la primera vez en que no sólo se hayan tenido en cuenta las necesidades físicas y materiales, sino que además las necesidades psicológicas y espirituales de las personas traumatizadas se tomaron en cuenta, a gran escala (Arcel, 1995:20, en Psycho-social care in former Yugoslavia).

Introducción

La cita de Arcel (1994) subraya el contexto social y político de las intervenciones con carácter psicosocial. Pero ¿por qué tenía que ser una guerra europea la que incluyera en la agenda de la ayuda humanitaria las necesidades psicológicas?. En 1995 en Croacia y Bosnia-Herzegovina existían alrededor de ciento ochenta y cinco programas psicosociales, la mayor parte de los cuales eran extranjeros. En los últimos años hemos visto crecer también el número de los proyectos psicosociales en otras zonas del mundo y frente a distintas catástrofes sociales. A pesar de ello, siguen predominando los enfoques centrados en el individuo, los modelos clínicos y los programas con escasa sensibilidad cultural que ya fueron discutidos en capítulos precedentes.

Prevención como actividad política y social

Con relación a la salud mental el objetivo principal debería ser la prevención dirigida a anticiparse a los posibles riesgos, en lugar de esperar y responder cuando las dificultades ya se han presentado. La prevención está orientada a la eliminación o reducción de las condiciones que producen problemas de salud mental y al estímulo de los factores de apoyo.

Una mejor salud se puede conseguir, en primer lugar, por medio de la reducción de conflictos, la injusticia social, la pobreza y los desplazamientos forzosos. Criss y Johnson (1994) argumentan que es necesaria una reconceptualización del concepto de paz que abarque desde la reducción de los conflictos y vaya hasta la promoción activa de la paz, a través de la consecución de la justicia social. Puesto que la mayor parte de los problemas de salud mental que requieren atención, en las situaciones de emergencia en que se desarrolla la ayuda humanitaria, tienen causas políticas y sociales, su prevención es también una actividad política. Sin embargo, esa actividad preventiva no se restringe a la acción de quienes tienen el poder político. Un elemento esencial para la prevención es una mayor comprensión y un mayor compromiso político, así como un papel más activo, de cooperantes y de trabajadores de salud mental como defensores de los derechos humanos y como elementos de presión en sus países de origen.

Algunos de los factores de estrés en las poblaciones afectadas pueden estar bajo control de agencias internacionales o gubernamentales y ONGs. Por ejemplo, las condiciones en que se lleva a cabo una repatriación pueden suponer miedo en los refugiados por cómo serán tratados, inseguridad por falta de información o de tierra para trabajar, etc. Algunos de estos factores pueden reducirse si las agencias internacionales o gobiernos tienen en consideración estos problemas, en vez de basar sus decisiones en criterios económicos o intereses políticos.

La forma en que la ayuda humanitaria se conceptualiza y se implementa, a escala organizativa y social, puede promover o reducir la salud mental. Por ejemplo, la reunificación familiar y la puesta en marcha de actividades escolares, mejoran el bienestar de los niños y niñas y sus familias, y deben ser tenidas en cuenta desde el principio. En otros casos, las actividades que promuevan la integración social y la postura activa de los refugiados en la organización de su vida cotidiana, pueden ayudar a salir de una especie de estado de “limbo” que se produce en las situaciones de transitoriedad mantenida.

Un enfoque psicosocial debe concretarse en un análisis realista de los problemas y de las necesidades de las poblaciones, así como adecuar las medidas de ayuda al contexto concreto en el que trata de insertarse. Por ejemplo, los proyectos de desmilitarización no pueden planteados únicamente como un desarme acompañado sólo de algunas ayudas económicas. La reintegración social de los niños-soldados que no tome en consideración que los niños retornan a áreas en las que no hay servicios básicos y que su retorno aumenta la carga diaria de la familia, tienen más posibilidades de fracaso en la reintegración. Es necesario tomar en consideración a las familias y comunidades en donde se desarrollará esa reintegración y las necesidades psicosociales, dado que los procesos de desmilitarización conllevan cambios en el modo de ver la vida, de enfrentar las situaciones de conflicto, de los esquemas de relación violenta de la guerra, en la reconstrucción de la propia identidad (soldado/guerrillero-campesino) y las relaciones con la gente.

Perspectiva psicosocial de la reintegración civil

- Actitudes y reacción social (grado de polarización, prejuicios, familia etc.)
- Manejo del miedo y sus propias experiencias traumáticas en la nueva situación.
- Hábitos jerárquicos y de dependencia.
- Pérdida de expectativas: desesperanza, resentimiento, sentido de su experiencia.
- Necesidad de sentirse útil, en un proceso activo.
- Hábito de recurso a la violencia.
- Documentación, aspectos legales, etc.
- Necesidades económicas.

Programas de salud mental

Además de un planteamiento global de las acciones, un enfoque psicosocial de la ayuda humanitaria conlleva intervenciones específicas orientadas a la salud mental de las poblaciones afectadas. Los programas de salud mental deberían tomar en consideración los aspectos preventivos y curativos.

Habitualmente se distingue entre prevención primaria, secundaria y terciaria. La prevención primaria hace referencia a la disminución de las situaciones de riesgo y evitar la presentación de los problemas. La prevención secundaria se orienta hacia las poblaciones más vulnerables, para lograr una identificación precoz de problemas. La prevención terciaria se refiere a la prevención de complicaciones en personas y poblaciones más afectadas.

Al nivel de la prevención primaria corresponden actividades como la provisión de ropa, juguetes, creación de centros deportivos, guarderías, programas preescolares y escolares, actividades para adolescentes, infraestructuras sanitarias, creación de puestos de trabajo para los cabezas de familia y el apoyo en líderes comunitarios. El nivel secundario, se corresponde con la identificación precoz de problemas de salud mental, por ejemplo a través del estímulo de la consulta, la formación de profesionales de salud o agentes sociales (maestros/as, etc.) para identificar casos problemáticos. En el nivel terciario, se consideran iniciativas como la creación de una clínica de salud dirigida por un profesional, desarrollo de una red de atención con trabajadores en salud mental infantil, talleres de apoyo para las personas más afectadas, etc.

Aunque muchos de los programas de salud mental combinan distintas formas de abordaje, también difieren según su focalización clínica-terapéutica o comunitaria.

Enfoque comunitario de la salud mental

Un enfoque que se centre en la comunidad, dirigido a favorecer el apoyo social y a la integración comunitaria, puede ser más adecuado que las específicas intervenciones psicoterapéuticas. Summerfield (1996) pone en cuestión la adecuación del tratamiento psicológico individual para problemas que son claramente colectivos y que tienen causas sociales y políticas. En lugares tan distintos como el refugio en México o el sitio de Mostar, muchas poblaciones reaccionaron con evidente rechazo frente a los cuestionarios de investigación centrados en los problemas psicológicos individuales de las ONG, mientras la gente luchaba por sobrevivir en medio de las difíciles condiciones de violencia.

Una gran parte de los problemas de salud mental y necesidades de apoyo psicosocial pueden ser atendidas en los niveles de atención de salud más cercanos a la comunidad (atención primaria). En el contexto de la posguerra en

Bosnia, el profesor Ceric, director del psiquiátrico de Sarajevo, afirmaba que el 70% de los problemas de salud mental que se daban se podían abordar en la atención primaria de salud y el nivel comunitario. En muchas ocasiones, los servicios de salud mental están centrados en una perspectiva clínica individual, por lo que es necesario realizar una reforma avanzando hacia una atención más interdisciplinar y basada en la comunidad.

Ager (1995) describe los enfoques centrados en la comunidad como un conjunto de acciones preventivas y curativas que tienen en común: 1) la facilitación del contacto en grupo, para compartir y discutir experiencias. 2) la asistencia práctica en áreas como el cuidado de los niños y la obtención de ingresos económicos. 3) proporcionar asistencia individual más específica para aquellos que la necesitan.

Programa MIR, de Integración sociocultural de refugiados bosnios en Suiza.

Promoción de la identidad

La expresión y reconstrucción de la identidad cultural es un factor de bienestar, a través de las actividades que promueven relaciones sociales, expresiones colectivas y culturales: encuentros, excursiones, oportunidades deportivas, actividades culturales.

Bienestar psicosocial

Prevención del estrés y apoyo para enfrentar los hechos traumáticos, mediante: entrevistas para la discusión individual de problemas, intercambio de experiencias en grupos, actividades informativas, y supervisión y apoyo a los profesionales implicados.

Activación

La falta de ocupación es uno de los problemas de los refugiados. La pasividad y la dependencia inducidas por su propia situación y las dificultades de inserción, refuerza un sentimiento de incapacidad y falta de poder sobre la propia vida. Para ello se tomaron en cuenta: actividades ocupacionales, actividades con los niños/as, ventas de sus productos y talleres.

Loncaveric (1996)

A pesar de que los programas con un enfoque comunitario pueden dirigirse a toda una colectividad, también puede ser importante tener en cuenta los grupos que se pueden encontrar en situación de mayor riesgo. Estas situaciones de mayor vulnerabilidad pueden darse en personas con problemas psicológicos previos, familias que han perdido algún miembro, situaciones de grave separación familiar, personas que han sufrido directamente situaciones de violencia, y que cuenten con menos experiencia, recursos personales o apoyo social.

Pero muchos de los problemas pueden no presentarse como problemas de salud mental o como un aumento de las demandas de asistencia. Escuchar lo

que la gente dice en otros contextos sociales, dirigirse a líderes locales o personas que son referencia importante en la comunidad, puede proporcionar muchos elementos para ese enfoque comunitario. De esta manera pueden entenderse mejor los problemas de la gente, pero también lograrse una mayor activación e implicación de la comunidad. Por ejemplo, la formación del profesorado sobre aspectos relativos al trauma constituye una estrategia para identificar situaciones problemáticas, pero también para mejorar el apoyo a los niños y niñas.

Con la clausura del curso escolar fueron los huérfanos quienes se encontraron más afectados y solos, realizándose algunas actividades específicas con ellos. La demanda para continuar con los juegos y la búsqueda de adultos con referencias positivas, fue una motivación para su participación en estas actividades. En estos espacios los niños y niñas encontraron formas para expresar su percepción de lo sucedido y del sufrimiento provocado, mostrando también reacciones de resistencia y desconfianza que hacían más difíciles y conflictivas sus relaciones con los demás. Aproximadamente dos tercios de los niños huérfanos talleres con edades comprendidas entre 6 y 14 años (32), participaron en estos y siempre mezclados con otros niños no directamente afectados, que se incorporaron por propia iniciativa a los juegos.

(Cabrera y cols. 1998)

El enfoque comunitario debería subrayar las estrategias positivas de afrontamiento ideológico, cultural y religioso que ya existen. Pero no necesariamente tiene que focalizarse en el trauma. Por ejemplo, el trabajo sobre situaciones de conflicto puede ayudar a superar estereotipos, mejorar las capacidades de comunicación y crear actitudes sociales positivas.

Los grupos empezaron a funcionar cuando en lugar de hablar de las "experiencias traumáticas" se hablaba de los problemas del campo de refugiados, de las dificultades de relación con el director o con los horarios, de la situación política y de la inhibición de facto de las potencias extranjeras, es decir, cuando el grupo cumplía funciones de intercambio y sobre todo, de recuperación del control perdido sobre la propia vida cotidiana, centrándose en la resolución colectiva e individual de los problemas inmediatos. Lynne Jones, describiendo su trabajo con adolescentes del campo de refugiados bosnios en Slovenia (1995)

Pasos del trabajo comunitario en salud mental

1. Evaluar la oportunidad del trabajo

- Demanda
- Riesgos
- Necesidades (tiempo, seguimiento)
- Criterios



2. Identificar líderes

- Tipo de liderazgo
- Capacidades (movilización, integración, etc.)
- Percepción del problema
- Límites



3. Conocimiento contexto y comunidad

- Cultura/valores/creencias
- Normas (comportamiento y transgresión)
- Grupos



4. Desarrollar estrategias de red

- Agentes multiplicadores
- Líderes
- Grupos

Como: formación, actividades sociales, memoria, celebraciones.



5. Mantener seguimiento y evaluación

- Estimular flujo bidireccional de información
- Reflexiones sobre el proceso
- Evaluar resultados



6. Relación con sistemas locales de salud

- Formación
- Adecuación de criterios
- Derivación
- Apoyo/supervisión



7. Estimular los factores positivos

- Apoyo social
- Experiencias personales positivas.
- Factores culturales, ideológicos, religiosos
- Desarrollo de habilidades de afrontamiento
- Espacios grupales y comunitarios.
- Centrado en aspectos positivos (historia de la comunidad,

necesidades, conflictos presentes, etc.)



8. Identificar situaciones de riesgo

- Desintegración social
- Aculturación/identidad
- Impacto de experiencias
- Vulnerabilidad personal /social



9. Estrategias para personas que requieran más atención

- Trabajo de red
- Sistemas locales de salud
- Sanadores tradicionales
- Apoyo externo

El trabajo con agentes comunitarios: multiplicadores

Una de las estrategias de un enfoque comunitario es el trabajo de acompañamiento y capacitación de agentes multiplicadores de las propias comunidades afectadas (líderes, representantes de grupos, maestros/as, etc.). De esta manera, los agentes multiplicadores contribuyen a identificar los problemas y recursos existentes, y adquieren mayor capacitación y experiencia para apoyar a las comunidades o personas más afectadas. Las experiencias más interesantes de este trabajo con multiplicadores contribuyen a proporcionar un auténtico diálogo intercultural, proporcionan una mayor confianza con las personas y comunidades, facilitan la continuidad posterior en el trabajo y suponen un refuerzo de tejidos sociales y redes de apoyo existentes.

a. Problemas para la "multiplicación"

A pesar de la aparente facilidad del trabajo con multiplicadores en el enfoque comunitario, en la práctica encontramos algunos limitantes:

1. Disponibilidad de tiempo. Muchas de las personas que pueden tener esa función se encuentran ya sobrecargadas con otros trabajos. Además, éstas actividades raramente se consideran prioritarias, dadas las graves necesidades sociales de la gente.

2. Dificultades de apertura de espacios por parte de autoridades o líderes poco sensibilizados y que constituyen la puerta de entrada para el trabajo con algunos grupos o comunidades.

3. Algunos multiplicadores pueden ser, a su vez, personas que pueden estar muy afectadas, lo cual puede disminuir su capacidad de enfrentar el sufrimiento de otros.

4. Escasa claridad de criterios o falta de adecuación en la selección de las personas.
5. Necesidades económicas y sociales que limitan el tiempo disponible o de acción.
6. Posible percepción por parte de personas o grupos sociales de que el trabajo es de un grupo u ONG determinado.
7. Necesidad de reconocimiento de su papel en la comunidad (reconocimiento moral, material o económico). Puede suponer un apoyo pero también pueden ser fuente de conflictos importantes.
8. Problemas de seguridad. En los contextos en que se mantienen las amenazas, el trabajo de los multiplicadores puede ser considerado como peligroso y ser objeto de represión.

ECPROSAM (El Salvador, 1991) recibía gente de todo el país que, dada la cantidad de recursos disponibles, recibían apoyo para transporte y viáticos para acudir a las capacitaciones. Tras tres años de trabajo se había capacitado a más de mil promotores. Se capacitaba y capacitaba sin cuestionarse para qué se estaba capacitando, en qué estructura se insertarían estos promotores, qué sustentabilidad tendría esta iniciativa, etc. Los cada vez más numerosos promotores empezaron a exigir del Ministerio de Salud que les reconociera una titulación y que los incorporara como trabajadores del sistema sanitario, a lo que éste se negó alegando que la capacitación no partió de ellos, que no tenían garantías de la formación impartida y que no había capacidad económica para asumirlo ni que fuera con retribuciones simbólicas. Finalmente la financiera canadiense cortó los fondos y EPROCSAM desapareció. Perez, P. 1998

b. Experiencias y recursos positivos para el trabajo con "multiplicadores"

1. La sistematización de las experiencias y utilización de materiales básicos, guías de trabajo, etc. facilita la capacidad de realizar actividades comunitarias.
2. El acompañamiento en las primeras experiencias que los multiplicadores pueden ir realizando, aumenta la percepción de seguridad y la autoconfianza. En caso de experiencias problemáticas, ese acompañamiento proporciona la posibilidad de discusión y ajuste, y disminuye la percepción de autoeficacia negativa ("no puedo")
3. El entrenamiento en técnicas de multiplicación en las últimas fases de la capacitación, aumenta las habilidades y confianza en sí mismos de los multiplicadores.
4. Facilitar espacios colectivos de apoyo entre multiplicadores, para compartir experiencias, tomar ideas y dar un sentido colectivo al trabajo, que no dependan de la llegada de algún responsable externo.
5. Orientar el trabajo hacia las actividades que los multiplicadores pueden hacer habitualmente en sus grupos de referencia (mujeres, salud, jóvenes, etc.). Adaptación de los contenidos.
6. Compromiso político y/o religioso como base de movilizar los recursos personales de tiempo y dedicación.

7. Concretar los criterios de selección: disponibilidad personal, sensibilidad, capacidad de liderazgo, etc.

Optamos por pedir a la comunidad que designe a un promotor, firmando con ella un contrato por el que la organización se compromete a capacitar al promotor y a suministrarle insumos (fármacos básicos, fitofármacos, material de papelería...) y ésta, a cambio, se compromete con el promotor a una serie de compensaciones, bien materiales bien de asumir el trabajo en su tierra mientras éste dedica horas al servicio de la colectividad. Este esquema permite, además, que la comunidad sienta al promotor como suyo y que de algún modo le exija que cumpla responsablemente su parte y abre la vía a formas de gestión colectiva basándose en fondos revolventes. El problema es que donde la comunidad no está muy organizada, no puede garantizarse que cumplirá con su parte. En la medida de lo posible la sustentabilidad pasaría también por implicar a las instancias públicas allí donde no sean parte del esquema de la violencia.

Enfoques terapéuticos

Los programas con enfoques terapéuticos ponen su énfasis en lo curativo y se centran en la atención de las personas más afectadas y sus familias. Muchos de ellos tienen como elemento común el volver a contar o reconstruir la historia del trauma. Existen muchos enfoques terapéuticos distintos para el trabajo con sobrevivientes de la tortura o de la violencia organizada (testimonio, psicodinámico, cognitivoconductual, farmacológico, terapia familiar o grupal, etc.).

En general estos programas reconocen que la expresión y reconstrucción de la experiencia, y resituarla en la propia vida, puede ayudar a conseguir una mejora en el bienestar. Por su parte, en el trabajo con niños se utilizan diferentes técnicas como juegos, dibujos, técnicas de dramatización, comunicación interpersonal.. El trabajo con formas de expresión corporal, arte o teatro puede ayudar a una expresión creativa.

El desarrollo del testimonio (Cienfuegos y Monelli, 1983) o la historia del trauma (Mollica, 1987) conlleva el registro escrito de la historia, a través de un proceso de grabación y edición mediante el que la persona se queda con un recuerdo permanente que puede utilizar para fines personales o hacer un uso más público. Cuando el proceso “terapéutico” transforma el sufrimiento individual en testimonio social parece servir para disminuir los efectos (Becker y Lira, 1989). Para muchas personas, compartir sus experiencias puede tener también un sentido social, como por ejemplo ayudar a otras personas que se encuentran en las mismas dificultades.

Habíamos sufrido la tortura, pero también la mentira de quienes la ocultan y la falta de espacios sociales para poder hablar o reconstruirnos. El objetivo del grupo era el apoyo mutuo, pero no fue sólo compartir hacia dentro esas experiencias. Esperamos que nuestra aportación sirva para apoyar a otras personas y grupos que tienen que enfrentar las consecuencias de la violencia. En las distintas reuniones, el grupo partió de las experiencias personales, analizando los efectos individuales y colectivos de la represión, las formas de

enfrentar el miedo y la resistencia a la tortura, en un primer momento. Más adelante, se abordaron las consecuencias posteriores en la vida cotidiana y las formas más constructivas de enfrentar estos problemas. El dolor invisible de la tortura, 1994.

La persona se convierte en partícipe activo de la terapia, y el papel del terapeuta es el de clarificar, animar y actuar como testigo. A medida que el testimonio avanza, las reacciones psicológicas como la culpa por haber dado nombres de amigos o parientes se dirigen y resitúan por ejemplo como inevitables frente al dolor y la impotencia (McIvor y Turner, 1995). La reconstrucción de la propia identidad puede ser un objetivo importante, en experiencias traumáticas como la violación o tortura y los procesos de duelo alterados (Barudy 1989, Vesti y Bojholm 1990).

En los últimos años se han desarrollado algunas experiencias de centros clínicos orientados al trabajo con las víctimas de la violencia o catástrofes sociales. A pesar de que pueda facilitarse en ellos un tratamiento especializado, en general conllevan un mayor estigma y un menor acceso, especialmente en países en los que la dimensión de los hechos traumáticos ha tenido un carácter general y donde la accesibilidad o los medios son precarios, pudiendo convertirse en centros para una “élite” de las poblaciones afectadas.

En Chile, por ejemplo, mientras la mayoría de la población en las diferentes regiones del país nunca tuvo acceso a atención en salud mental, el CINTRAS, realizaba largos tratamientos individualizados de tipo psicoanalítico para un grupo selecto de unas 25 personas. Incluyendo a personas en programas de laborterapia, rehabilitación y en grupos de familiares, el CINTRAS atendió en 1994 menos de 500 personas con un costo superior a los 400.000 dólares anuales (58 millones de pesetas). Perez Sales, P.1998

Los sistemas tradicionales y locales de salud

Para favorecer la continuidad del apoyo a las personas más afectadas puede ser importante el apoyo de los acompañantes, es decir personas del mismo contexto (familiar, grupal) que acompañan a la persona afectada al terapeuta y realicen una parte del seguimiento posteriormente. Los acompañantes pueden convertirse en coterapeutas, ayudando a las personas a llevar adelante los cambios, y superar el distrés al reducir el estigma social que comporta la terapia puesto que aprueba de ese modo el encuentro. Otras personas se encuentran así mismas involucradas en el proceso terapéutico, animando a la persona a expresar sus vivencias y acompañando sus esfuerzos por enfrentar los problemas. Finalmente algunos acompañantes se convierten en coterapeutas que permanecen activos en otros lugares y contextos. El papel de los acompañantes puede ser aún más importante en el caso los encuentros terapéuticos interculturales.

Se usan elementos terapéuticos Khmer y occidentales desde los esquemas de cultura y pensamiento Khmer. Para ello se trabaja en equipos de co-terapia con un trabajador de salud mental local bilingüe y un terapeuta

occidental que discuten y preparan las sesiones, o pueden interrumpir la sesión para discutir entre ellos cómo está yendo la entrevista y por donde debería seguirse. Ambos acuerdan el mejor enfoque posible para el paciente dentro de los ejes K.C.B.M¹¹, recurriendo para ello a los terapeutas tradicionales o a los monjes budistas que viven en el campo de refugiados. Pese a que las sociedades asiáticas son colectivistas, el modelo budista tradicional entiende el sufrimiento y las tragedias como resultado del 'karma' individual, relacionado con hechos y vidas anteriores, lo que significa que se estimula la supresión de la ira y la conformidad individual más que las formas de apoyo y organización colectivas, lo que obliga a primar, en muchos casos, el tratamiento individual en lugar del grupal preferible en otras culturas. Harvard Program in Refugee Trauma, 1996).

La OMS y ACNUR recomiendan algunas pautas para la relación con los sistemas tradicionales en el campo de la salud mental con poblaciones desplazadas (UHNCR & WHO, 1992). Sin embargo Ager (1995) comenta que los intentos de reconciliar la medicina occidental y los enfoques tradicionales, se llevan a cabo habitualmente como una lectura simbólica de las prácticas tradicionales de una forma descontextualizada, no tienen en cuenta la función social de dichos enfoques en las sociedades no-occidentales y no reconocen la misma función social de la medicina occidental. También existe el riesgo de que el predominio de la medicina occidental perpetúe el estatus colonial del Tercer Mundo (Berry, Poortinga, Dasen and Segall, 1992).

Los terapeutas tradicionales pueden entender mejor su cultura y recursos terapéuticos propios, y en muchos casos cuentan con amplia experiencia y eficacia probada de sus actuaciones. Además son aplicables los criterios de cualquier otro proceso terapéutico, como la capacidad de ayuda, la confianza, el respeto o la comprensión social del sufrimiento. Pero también en algunos países ciertas formas de cura tradicional han colaborado con la violencia. Un exceso de preocupación por favorecer a los terapeutas locales dejó a refugiados rwandeses en manos de aquellos que precisamente habían sido co-responsables del genocidio de su pueblo unos meses antes ().

Un muchacho que ha sido soldado consulta a un sanador porque siente que le persiguen los espíritus de aquellos a los que ha matado. El sanador decide hacer una ceremonia en la que deben estar presentes los padres del soldado, y en la que se permite que estos espíritus hablen a través de él. El muchacho puede escucharles y pedirles perdón. Los fallecidos piden compensación material y que el soldado ayude a los familiares supervivientes a seguir adelante, lo que éste acepta y efectivamente hace, sintiéndose mucho mejor. Efraime, Mozambique.

El trabajo con sanadores tradicionales	
Ventajas	Inconvenientes
(1) Trabajo desde la cultura. Utilización de estrategias terapéuticas no asequibles con facilidad para un	(1) Atribución de causalidad imprevisible, (2) Objetivos divergentes.

¹¹ KCBM: siglas de

<p>terapeuta occidental</p> <p>(2) Más respetuoso éticamente.</p> <p>(3) Eficacia documentada.</p> <p>(4) Refuerzo de las estrategias adaptativas propias de la cultura</p> <p>(5) No problemas con idioma ni necesidad de traductores.</p>	<p>(3) Algunas prácticas podrían no ser respetuosas con los derechos humanos.</p> <p>(4) Los sanadores a veces pueden estar aliados con las fuentes de poder.</p> <p>(5) Es necesario distinguir a los auténticos terapeutas tradicionales (ritual de iniciación, años de formación, experiencia) del terapeuta empírico sin formación o el charlatán.</p>
---	--

Además, la presencia de profesionales locales puede contribuir a superar los problemas que amenudo son inherentes a la comunicación intercultural. Eso sugiere la importancia de la participación de los sanadores tradicionales en el sistema de salud. La incorporación de parteras en Bangladesh y de los sanadores tradicionales en Tailandia ha dado lugar a proyectos con éxito debido a que tienen prestigio y la confianza de las poblaciones además de proporcionar continuidad a la atención (UNDP, 1994).

Por último, la reconstrucción de los servicios de salud existente debería ser una prioridad después de las catástrofes colectivas (Zwi y Ugalde, 1989), como forma de reforzar los propios recursos y la participación. Esto da apoyo a los profesionales locales y proporciona continuidad. Del mismo modo, la construcción de estructuras de salud paralelas corre el riesgo de disminuir los esfuerzos públicos para proporcionar servicios, así como absorber profesionales que trabajen en dichos servicios, debilitando los esfuerzos de reconstrucción como ocurrió con APRONUC en Camboya, cuyos sueldos más altos hicieron que muchos de los profesionales locales dejaran sus trabajos y pasaran a formar parte de las organizaciones internacionales (Biberson y Goemaere, 1993).

La experiencia del programa chileno PRAIS.

Como parte de la Ley de Reparación promulgada por el gobierno y acorde con las reivindicaciones de las Agrupaciones de Familiares de Detenidos-Desaparecidos y Ejecutados Políticos y de las organizaciones de salud mental, el Estado asumió como obligación propia la atención sanitaria de las víctimas. Para ello creó equipos de salud en todas las regiones insertados físicamente en los hospitales y consultorios de la red sanitaria general, atendidos por un equipo multidisciplinar con médicos generales, psicólogos, psiquiatras y trabajadores sociales. Tanto por la ubicación como por el hecho de ser indistinguible la atención en salud mental del resto, el programa ha tenido una amplia aceptación.

Intervención en situaciones de crisis

Apoyo psicosocial en las catástrofes

Las situaciones de catástrofe colectiva pueden necesitar de una integración de elementos terapéuticos y de trabajo comunitario. A continuación se presentan algunos criterios generales para el trabajo de acompañamiento a las víctimas y sobrevivientes de las catástrofes colectivas. Los servicios de apoyo psicosocial deberían ofrecer su acompañamiento desde las primeras etapas,

evitando la estigmatización de la persona como víctima o enfermo. Entre las actitudes básicas a cuidar por esos equipos, están:

1. Apoyo y escucha: una actitud de escucha, acogida y apoyo es fundamental en el momento de contactar con los afectados.

2. Ayudar a enfrentar lo sucedido: se debe ayudar a la persona a comprender su experiencia para que así pueda reconstruir su mundo cognitivo. Es decir, ofrecer un acompañamiento que le permita restaurar su sentido de control sobre el medio, de forma tal que no se sienta victimizado por un mundo que sea meramente azar o amenazante.

3. Comprender las reacciones emocionales: reasegurar al sobreviviente que las reacciones emocionales tan fuertes que él ha vivido, o que lo sobrepasan, son habituales, y que son las reacciones normales tras un suceso catastrófico. Entre estas reacciones normales, están: el miedo, una sensación de desesperanza, la tristeza, la nostalgia por los que se han ido, sentimiento de culpa, la vergüenza, el enojo, el preguntarse porqué él ha sobrevivido, recuerdos y reminiscencias sistemáticas de las personas que ha perdido y sentimiento de decepción. Dichos sentimientos son aún más fuertes si mucha gente ha muerto, si las muertes fueron súbitas o violentas, si los cuerpos no han sido recuperados, si existía una relación muy estrecha con la persona que falleció, o si la relación con la persona que murió estaba en un estadio difícil. Se necesita tiempo, acompañamiento y solidaridad para ir enfrentando ese impacto.

4. Normalizar las reacciones físicas, tales como: cansancio, falta de sueño, pesadillas, pérdida de memoria y concentración, palpitaciones, temblores, dificultades para respirar, diarrea, tensión que puede producir dolores de cabeza o espalda, trastornos menstruales y cambios en el interés sexual. Todas éstas son reacciones físicas bastante comunes producidas por el estrés. Es importante entenderlas como expresión del sufrimiento pero también poner atención a las personas que se encuentran más afectadas, ayudando a disminuir los síntomas pero sin medicalizar el sufrimiento.

5. Valorar los cambios de las relaciones sociales: ayudar a los sobrevivientes a identificar los cambios sufridos en las relaciones familiares y sociales, incluyendo también las formas de solidaridad, nuevas amistades y grupos de apoyo. En los momentos iniciales puede predominar el impacto, pero estos cambios pueden ser vistos o reevaluados más adelante como parte de los propios recursos para la reconstrucción.

6. Prever las tensiones posteriores, que pueden aparecer en las relaciones sociales. Las personas afectadas pueden sentirse decepcionadas por la falta de apoyo y comprensión de los que le rodean. Además, muchos problemas previos pueden reaparecer en forma de conflictos especialmente durante la

fase de reconstrucción¹². También los accidentes suelen ser más frecuentes después de episodios de estrés severos. Por ello es importante reestructurar cuanto antes la vida cotidiana y organizar las formas de apoyo. La prevención y manejo de conflictos puede ser una estrategia de apoyo en contextos de desorganización social, conflictos previos, o problemas en la gestión de las ayudas.

7. Las siguientes acciones también pueden permitir que los hechos y los sentimientos se puedan enfrentar mejor:

- a) Favorecer las actividades para mantenerse activo y ayudar a los otros, ya que permiten mejorar el estado de ánimo. Sin embargo, la hiperactividad es negativa e impide que la persona se ayude a sí misma.
- b) Confrontar la realidad, asistiendo a los funerales, inspeccionando las pérdidas o volviendo al escenario, puede ayudar a las personas a enfrentar lo ocurrido.
- c) Recibir ayuda de otra gente es positivo, así como poder expresarse sobre lo ocurrido. Aunque los consejos de tratar de olvidar y seguir adelante pueden estar cargados de buenas intenciones, muchas veces resultan negativos ya que supone una tarea imposible y transmite una falta de comprensión del otro.
- d) Algún grado de privacidad para enfrentar los sentimientos es importante, teniendo en cuenta en todo momento las diferencias culturales.

8. Equipos de apoyo como testigo: el equipo de ayuda actúa como un testigo, ante el cual la víctima puede contar lo que ha sucedido, de forma que el testigo acepte lo que ha ocurrido, valide su realidad y, en algunos casos, sirva como una forma de protesta legal, o como un modo de poder explicar y transmitir lo sucedido. Esto es especialmente importante en el caso de las catástrofes sociopolíticas. Esta actitud puede ayudar a que tenga más sentido el compartir lo vivido así como para dejar un testimonio que tenga valor social. También supone un desafío para la posición de los profesionales ya que implica superar los marcos habituales de su trabajo y exige un mayor compromiso con las poblaciones afectadas. (Hodgkinson y Stewart, 1991; ILAS, 1996).

9. Controlar el impacto de la ayuda humanitaria, evaluando y controlando sus efectos negativos, en particular la reacción de dependencia y los conflictos. Algunas formas de hacerlo son: a) tener en cuenta el impacto local de la ayuda en las relaciones de poder, el aumento de las diferencias sociales, etc. b) establecer consenso y claridad sobre los criterios de la ayuda c) atender a las demandas de la gente, estableciendo formas de participación de los afectados d) apoyar las formas de organización propias e) asegurar el control efectivo de la ayuda f) potenciar los sistemas de apoyo mutuo y las redes de solidaridad, en vez de crear dependencia (ODHAG, 1998).

¹² Por ejemplo, en el desastre del río Páez (Colombia, 1994), que afectó a comunidades de indígenas paeces y guambianos, comunidades negras, católicas y evangélicas, la resolución de conflictos fue parte esencial del proceso de reconstrucción (Wilches, 1995).

¿Es bueno inducir a las víctimas a hablar?

Hay una cierta tendencia a pensar que siempre es bueno hablar después de haber sufrido experiencias traumáticas o difíciles. Una técnica usada frecuentemente consiste en realizar una entrevista de forma temprana después del hecho (*debriefing*). En ella, las personas afectadas deben: a) describir el hecho desde su perspectiva; b) expresar sus ideas más relevantes sobre lo ocurrido y c) verbalizar qué fue lo peor que les ocurrió en dicha situación. Se supone que así se podría prevenir los problemas de salud mental ligados al impacto traumático (PTSD).

Sin embargo, las evaluaciones realizadas sobre esta base muestran que hablar inmediatamente después del hecho traumático no tiene el efecto deseado, ya que: a) el hablar sobre las vivencias emocionales de hechos traumáticos también implica un desgaste psicológico, b) conversar sobre lo ocurrido tiene un efecto positivo en la salud física a largo plazo, pero no tanto en la situación inmediata y c) comunicar sobre las vivencias de forma inducida, en el momento inmediatamente posterior del hecho, no es positivo.

En síntesis, hablar es positivo si se integran emociones y reevaluaciones, en un momento en el que es posible tomar distancia psicológica, si no se hace de manera repetitiva y si la persona quiere hacerlo. Si bien inhibir es negativo, hablar en sí mismo de forma inducida no es necesariamente beneficioso. Además, puede haber muchas diferencias culturales en el modo de expresar o compartir las emociones que hay que tener en cuenta.

(Pennebaker, 1994; Rimé et al.1998).

Participación y autoayuda: adquirir poder sobre la propia vida

Los programas de apoyo a las poblaciones afectadas deberían tener por objetivo estimular la iniciativa y responsabilidad de la propia gente en sus asuntos. A pesar de que la participación y la adquisición de poder de las personas sobre su propia vida (*empowerment*) es una condición declarada por muchos programas, en la práctica, en muchas ocasiones, se convierte en cómo hacer que la gente participe en los programas que otros han diseñado.

Los programas basados en una filosofía del socorro, consideran frecuentemente a las personas como pasivas, receptoras de la ayuda o beneficiarias del programa. En otros casos, la participación se entiende como algo instrumental, un requisito básico para poder hacer llegar la ayuda o contar con la colaboración de la gente para desarrollar las actividades programadas. Sin embargo, la participación comunitaria orientada hacia la adquisición de poder de

las propias personas y comunidades afectadas, considera a la gente como la protagonista del proceso, aumenta el apoyo social y la capacidad de reconstrucción del tejido social. Debería, por tanto, ser vista como un indicador de la calidad de los programas y de la fiabilidad de la toma de decisiones (Gedalof, 1991).

En ese contexto, el concepto de autoayuda hace referencia a cómo las personas pueden mejorar su situación al compartir sus necesidades y problemas, aprender de las experiencias positivas de otros y apoyarse mutuamente para cambiar. El valor de la comunicación entre iguales ha sido puesto de manifiesto tanto por investigaciones sobre eventos traumáticos, como por la experiencia de muchos movimientos sociales.

Desde el punto de vista psicológico, los procesos de ayuda mutua incluyen: la objetivación y el análisis de la realidad; el sostén mutuo; el reconocimiento de sentimientos y vivencias escondidas; la generalización de las experiencias; la búsqueda e integración de soluciones; el desarrollo de acciones comunes para enfrentar los problemas; el desarrollo de actividades sociales gratificantes (Heap, 1985).

Los recursos grupales para el apoyo mutuo

Dar sentido a la realidad. Objetivar los hechos, dar sentido a lo que sucede, a partir de elementos ideológicos, religiosos, simbólicos y de análisis de la realidad.

Espacio de encuentro y distensión: actividades sociales gratificantes o con sentido cultural.

La capacidad de sostenerse mutuamente. "Prestarse fuerzas" mutuamente, de forma que se genere la energía necesaria para sostenerse y funcionar.

Controlar las reacciones impulsivas. El grupo puede ayudar a los miembros a no dejarse llevar por reacciones poco meditadas o sentimientos no contrastados. Se puede así evitar una descarga emocional excesiva, favoreciéndola de forma "regulada" e intentando comprender a los demás.

Reconocer los sentimientos. Compartir y dar sentido a sentimientos que muchas veces hasta entonces se han escondido o negado por considerarlos negativos, por vergüenza, prejuicio social o por estar fuera de la propia escala de valores.

Generalizar las experiencias. Ayuda a que la persona se "abra" y a liberar la imagen que pueda tener de sí misma como desviada. Esto ayuda también a reestructurar las "normas" implícitas, haciéndose más liberadoras.

Llevar adelante soluciones. Las decisiones o soluciones discutidas y propuestas en el grupo se integran mejor y se utilizan más fácilmente por las personas.

Desarrollar el poder colectivo. La suma de fuerzas individuales y el potencial desarrollado por el proceso del grupo sitúan a éste en una postura activa frente a los problemas. Esto puede ser especialmente valorado y concretado en las últimas fases del proceso del grupo.

Facilitar la expresión colectiva. Las formas culturalmente aceptables de simbolizar la experiencia, pueden facilitar no sólo la expresión, sino la identificación colectiva, y promover la reconstrucción del sentido de identidad (ritos colectivos, celebraciones, etc.)

Sin embargo, estos grupos de apoyo mutuo pueden también constituir espacios sociales de encuentro y crecimiento personal que no siempre se focalizan en las experiencias traumáticas. Por ejemplo en Bosnia Marie Stopes International estableció una red basada en centros y grupos de autoayuda, en las que la razón más importante para atender a las mujeres no parece ser el estrés traumático sino el hecho de disfrutar de unos encuentros regulares en un sitio agradable para discutir algunos asuntos propuestos por las mujeres tales como: ¿es el marido el jefe? ¿tienes que casarte para tener un hijo?; mostrando, como en otras guerras, que uno de los efectos psicosociales más notables es el cambio de la forma de pensar de las mujeres sobre ellas mismas (Jones, 1995).

De forma similar, en el contexto de la post-guerra en El Salvador la creación de algunos grupos de mujeres, que han funcionado como grupos de apoyo mutuo, estuvo motivada por la necesidad de responder a la pregunta: ¿qué pasa con nosotras después de la guerra? (Garaizabal y Vazquez, 1992).

Vuelvo a El Salvador, que se encuentra tres pasos más allá del después de la guerra. Acudo a la llamada de mis ganas y la invitación de Sandra, para apoyar a su grupo de mujeres. Se encontraron en la búsqueda de nuevos espacios que guía los pasos de mucha gente que, como ellas, estuvo organizada en el FMLN. Se reúnen, celebran, buscan, lloran, tratan de llenar de color su nueva vida, en un país y un proceso que a veces no reconocen como suyo. Viaje a la Memoria, 1997

A pesar de que el trabajo en grupos tiene un profundo sentido dado el carácter social de las experiencias y del sentido comunitario de la reconstrucción, hay que evitar que se convierta en una nueva forma de aislar a las personas o incidir en exceso en la categoría de “afectados”. Los grupos centrados en una experiencia determinada pueden ser más útiles cuando: la experiencia ha sido vivida de forma colectiva; las personas no encuentran otro espacio social para compartir sus problemas y buscar soluciones; la gente se puede beneficiar del intercambio entre iguales. Hay que tener siempre en cuenta la importancia de superar el riesgo de estigma o ser considerados como “especiales”.

Evaluación de las intervenciones grupales

Algunas evaluaciones de programas de tratamiento en grupo para personas que muestran sufrimiento psicológico debido a los hechos traumáticos colectivos (PTSD), muestran que las personas los han evaluado positivamente pero el impacto real en los síntomas no ha sido tan positivo. Es decir, no siempre que las personas hacen una buena evaluación sobre el beneficio del grupo eso se traduce en disminución de los síntomas (Hodgkinson y Stewart, 1991). Sin embargo, en una revisión de los estudios sobre la eficacia de las intervenciones de los grupos de autoayuda en duelo complicado, asociado a catástrofes y también a pérdidas traumáticas, mostraban un efecto positivo de los grupos de autoayuda¹³. (Lieberman, 1993).

La mayoría de los estudios han encontrado resultados positivos del trabajo en grupos, en particular entre la gente que estaba en riesgo de desarrollar un duelo patológico. Asimismo los estudios indican que en estos casos las personas que han participado en los grupos muestran mejores resultados de salud y una recuperación mejor, que las que no han participado. Las intervenciones focalizadas en las personas son más útiles al inicio del duelo, en cambio las intervenciones que se centran sobre la reinserción de las personas afectadas por las catástrofes son adecuadas más adelante.

Modelos de trabajo con grupos en salud mental comunitaria

Esquema prototípico de grupo de apoyo mutuo	
Condiciones metodológicas	
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo mínimo imprescindible• Condiciones organizativas necesarias• Dimensiones reducidas del grupo (6 y 12 participantes).• Variando entre 4 y 10 sesiones, de 2-3h de duración (depende del contexto y tipo de grupo).	
Apoyo e identificación mutua	
<ul style="list-style-type: none">- Conjugan en esto las necesarias condiciones de confianza, con la riqueza de experiencias y el tipo/procedencia de los participantes.- Condiciones similares de problemas y de sensación de estrés.- Una identificación recíproca entre los participantes que permita crear unos lazos de grupo	
	- tipo de experiencias (cárcel, o desaparición de familiares,...)

¹³ 4 de los 6 estudios, que comprendían un grupo control.

- características sociales (etnias, género,..)

Forma de trabajo

Trabajo sobre núcleos comunes de experiencia comunes: manejo del miedo, la vivencia personal, dificultades familiares, cómo reintegrarse en los grupos, etc.

Modelo extenso: trabajo durante más tiempo, pero con periodicidad mayor (mensual)

Modelo intenso: trabajo durante corto tiempo, pero con mayor periodicidad (semanal)

Extenso	Intenso
<ul style="list-style-type: none"> • Facilita que cada persona adquiera compromisos concretos y que tenga espacio de tiempo para cumplirlos • Mayor atención, al inicio, a la activación del proceso de grupo • Menos problemas de desplazamiento y de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita el aprendizaje progresivo del conocimiento • Mayor refuerzo grupal y motivación • Es menos problemático no acudir un día
Multiplicación	Autoayuda Capacitación
Zonas aisladas	Comunidades vecinales

Modelo abierto: el grupo se constituye como un órgano de encuentro, discusión y participación al que la gente se incorpora y del que sale.

Modelo cerrado: el grupo se constituye en una fecha, con un número determinado de personas, y se fija un plazo. No se admiten nuevos miembros a mitad del proceso.

Abierto	Cerrado
<ul style="list-style-type: none"> • Permite que los más antiguos se constituyan en modelo para los recién llegados (transmisión interna de la experiencia y conocimiento) • Es más dinámico, pero se rompe el ritmo de trabajo si se descompensa. • Problemas de confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Se evita la sensación de estar siempre empezando. • Se identifican los roles con mayor facilidad • El proceso de grupo puede ser más cuidado • Mayores dificultades para la fase de finalización del grupo

Modelo educativo: espacio de discusión y elaboración de las experiencias, se recomiendan pautas de actuación. Tiene fines de

comprensión de problemas y modelado de actitudes. El coordinador interviene más con explicaciones y reinterpretaciones de las experiencias.

Modelo socializante: el grupo se orienta al compartir experiencias, con intercambio pleno y libre entre los participantes. Predomina el proceso del grupo sobre el aprendizaje. El coordinador no interviene apenas, salvo para plantear algún núcleo de discusión y cuando se pierde el sentido y la discusión necesita una focalizarse de nuevo.

Los factores que determinan el modelo de grupo:

- objetivos del grupo
- tiempo disponible
- experiencia del coordinador

Ante la duda: comenzar por grupos extensos, cerrados y educativos, dado que se facilita la coordinación, pueden darse menos problemas de manejo de la descarga emocional negativa, y es más fácil lograr una mayor seguridad y confianza entre los participantes.

Mitigar el daño

Reparación psicosocial

En algunas ocasiones, junto a proyectos de atención a las víctimas, los gobiernos, agencias humanitarias u organizaciones de cooperación y solidaridad han puesto en marcha proyectos de “reparación psicosocial” con diferentes orientaciones: compensaciones económicas, proyectos de *desarrollo*, conmemoraciones y monumentos, etc.¹⁴ Sin embargo, en la práctica apenas se ha realizado una valoración de la lógica interna, concepciones y efectos de esas acciones.

A pesar de que dichos proyectos pueden ayudar a resolver problemas reales de las comunidades o familias afectadas, el impacto directo de las ayudas en las condiciones de vida no puede evaluarse sin tener en cuenta los efectos colectivos y el impacto en la dignidad de la gente. Así lo han puesto de manifiesto algunas organizaciones de apoyo a familiares de detenidos desaparecidos en el Cono Sur de América Latina y algunos estudios sobre evaluación de las medidas de compensación.

Un estudio del impacto de dichas medidas en las familias mapuches de detenidos-desaparecidos en Chile ha puesto de manifiesto los límites de esos enfoques desde una perspectiva étnica. Al prevalecer las formas de compensación económica a los familiares de las víctimas se dieron graves

¹⁴ Según la Comisión de DDHH de la ONU, la reparación debe cubrir la globalidad de los perjuicios que sufrió la víctima: medidas relativas al derecho a la restitución (nivel previo), a la indemnización (compensaciones por los daños) y la readaptación (asistencia sanitaria o jurídica), así como medidas de reparación de carácter general (declaraciones oficiales, monumentos, homenajes, etc.) y garantías de que no se seguirán cometiendo violaciones de derechos humanos. El derecho a la reparación. E/CN.4/sSub.2/1996/18. Comisión de Derechos Humanos. Consejo Económico y Social de la ONU.

desequilibrios entre las familias, conflictos internos y dificultades de comprensión de los aspectos administrativos propios de la *Ley de Reparación*. (). En otros países, en algunas masacres en las que ha constatado la responsabilidad del Estado como los casos recientes de Xamán (Guatemala, 1995) y Trujillo (Colombia, 1989-92), la gestión de las ayudas ha conllevado conflictos y ha estado orientada por criterios de legitimación del Estado. Además, todas estas medidas compensatorias no pueden ser desgajadas de otras medidas necesarias como las que tienen que ver con la memoria colectiva o las demandas de verdad y justicia.

La participación de las poblaciones afectadas, su capacidad de decisión, la claridad en los criterios y la equidad de los mismos, así como su reconocimiento como contribución - y no sustitución- a la necesidad de justicia, suponen un conjunto de aspectos básicos que las acciones de reparación deberían tener en cuenta. A continuación se recogen algunas de las variables que ponen de manifiesto distintas lógicas internas de los procesos de reparación psicosocial. Éstos deberían estar regidos por una lógica de reconstrucción del tejido social y no por la lógica de control por parte del estado.

REPARAR ... ¿QUÉ?	LOGICA DEL ESTADO	RECONSTRUCCION TEJIDO SOCIAL
Devolver la dignidad de las y sus familias	Aumentar el control social con las "ayudas" (militarización, etc.)	Tener en cuenta el impacto local y las demandas reales de la gente.
Prevenir las causas para que no se repita: valor de la memoria colectiva	Desviar la atención de la justicia (compensaciones económicas para evitar la justicia)	Basado en valores de DDHH La restitución de la dignidad está presente en cada acción
Reconstruir los lazos familiares y vecinales (tejido social)	Las ayudas aumentan las diferencias sociales/agravios.	Ayudar a enfrentar las consecuencias de la guerra/represión: responder a los problemas reales
Proporcionar seguridad y confianza	Engaño con muchas de las formas de ayuda	Apoyo a las formas de organización propias (no creación de nuevas estructuras ajenas a la gente, potenciar los sistemas propios)
Restablecer la conciencia moral de la sociedad	Aumento de la legitimación del Estado	Control de las ayudas por la gente. Sistemas de control efectivo sobre la gestión. Evitar la corrupción.
Rehacer los proyectos de vida (individuales y colectivos)	Control de la ayuda y los procesos de "reparación" (aumento de la dependencia, trámites costosos, imposición sobre cómo utilizar las ayudas, etc.)	Asumir una ética comprometida. Las personas que trabajan en los programas se identifican con el sufrimiento y la lucha por la dignidad de las víctimas. Capacidad de decisión sobre la reparación mediante consejos colectivos o autoridades reconocidas. Aumentar la capacidad de organización v apoyo

Catástrofes y movimientos sociales

Además de los enormes efectos destructivos, los desastres también son contextos para la reorganización social ya que ponen en evidencia las contradicciones sociales y pueden movilizar la solidaridad. Por ejemplo, después del terremoto de ciudad de México de 1985, una serie de grupos vecinales se organizaron y movilizaron para exigir mejoras sociales. A este respecto, las evaluaciones de los impactos de las catástrofes han mostrado que los desastres tienden a acelerar los cambios sociales que se estaban produciendo antes de dichos sucesos. De forma similar, la investigación en Guatemala (ODHAG, 1998), conocido como informe REMHI (Recuperación de la Memoria Histórica), mostró que el desastre humanitario provocado por la represión del ejército produjo una enorme destrucción, pero también que la presencia de organizaciones sociales era muy similar años después, debido a los esfuerzos realizados por los propios afectados.

En muchas situaciones post-catástrofe o post-guerra las víctimas y sobrevivientes han creado sus propias formas de apoyo o incluso movimientos basándose en determinadas reivindicaciones sociales. Los movimientos y organizaciones surgidos en esas situaciones combinan distintos intereses y fines sociales. Básicamente tres: 1) gestión de las ayudas y demandas. 2) apoyo mutuo entre los sobrevivientes. 3) denuncia y lucha política.

En la fase de reconstrucción, los movimientos organizados por las víctimas y grupos de apoyo están centrados en la gestión de las ayudas materiales para la reconstrucción, incluyendo las demandas al Estado. A pesar de que muchas veces los programas institucionales de reconstrucción declaran como uno de sus objetivos la participación de los afectados, frecuentemente dicha participación se ve limitada por la orientación asistencial o paternalista y es fuente frecuente de conflictos.

En los últimos años, las ONG se han convertido en nuevos actores de esos procesos, gestionando parte de las ayudas, contando con una mayor cercanía a la gente y menor burocracia en su estructura. Sin embargo, la descoordinación, la competitividad y la mira puesta en las fuentes institucionales de recursos pueden hacer de ellas un nuevo engranaje en el control de las poblaciones afectadas en las crisis donde interviene la ayuda humanitaria. La experiencia de la catástrofe de Armero pone de manifiesto la importancia de aclarar las reglas del juego en las relaciones entre ONGs, la población y el Estado.

LA INTERVENCIÓN DE INSTITUCIONES Y ONGs

Reflexiones críticas sobre el caso del desastre provocado por el Nevado del Ruiz.

1. Descoordinación entre organismos locales, entidades estatales y ONGs, causó mayores tensiones por la pérdida de sentido y efectividad en las acciones.
2. Falta de un plan coherente de acción más amplia, de cara a situar las acciones propias en un proceso de reconstrucción. Muchas ONGs no fueron siquiera capaces de coordinarse.
3. Exageradas expectativas respecto a las instituciones del Estado y las ONGs. Manejo vertical y paternalista que contribuyó a que los damnificados tuvieran una actitud pasiva y demandante. Las ONGs sirvieron de colchón frente a las tensiones.
4. Las ONGs lucharon por la supervivencia de sus proyectos, aprovechando el desastre como una oportunidad para reestructurarse y afianzarse en el conjunto.
5. La intervención de ONGs se basó en lograr adhesiones individuales. Los proyectos fueron tecnocráticos y excluyeron a los sobrevivientes del derecho a decidir.
6. El papel de las ONGs de asesorar, acompañar y apoyar los grupos o núcleos organizados y de promoverlos donde no los hubiera, quedó relegado a un segundo plano.
7. Las ONGs tuvieron que enfrentar igualmente sus propios procesos centralizados de toma de decisiones, con escaso conocimiento de las condiciones socioeconómicas y de las tendencias sociales y políticas de los pobladores.
8. Se generó en el país una conciencia crítica respecto a las actuaciones de las ONGs y la necesidad de que trabajen de forma coordinada con otras ONGs, los poderes públicos y las poblaciones afectadas.

(Saavedra, M.R, 1996)

Frecuentemente los criterios en la gestión de las ayudas, el seguimiento de los acuerdos y las reivindicaciones hacia los gobiernos forman parte de la acción de organizaciones de afectados por el desastre. Éstas tienen habitualmente una vida limitada, hasta que se finaliza la gestión de las ayudas o el proceso de reconstrucción. Sin embargo, en otros casos, el proceso de reconstrucción supone también el surgimiento de nuevas organizaciones sociales que tienen sus miras puestas más allá, como en el caso del terremoto en Guatemala en 1976, donde una combinación de toma de conciencia sobre la injusticia social, la presencia de organizaciones políticas y el apoyo de la Iglesia, conllevaron un rico proceso organizativo en las comunidades indígenas.

Además de promover formas de ayuda material, algunas organizaciones de los afectados nacieron por la necesidad de contar con una red funcional y de confianza, percibida por las personas como una fuente de apoyo y comprensión. A pesar de las dificultades que las personas afectadas por una experiencia traumática pueden tener para apoyarse mutuamente, también pueden tener

mayor capacidad de ayuda debido a la identificación mutua. La experiencia de movimientos de ayuda mutua, como en el caso de organizaciones anti-SIDA en todo el mundo, es una muestra de la importancia de la autoayuda como factor de movilización colectiva.

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

Y nos creamos porque en los otros organismos no nos sentíamos bien cerca; había siempre un escritorio de por medio, había siempre una cosa más burocrática. Y en la plaza éramos todas iguales. Ese “qué te pasó?”, “¿cómo fue?”. Éramos igual a la otra; a todas nos habían llevado a los hijos, a todas nos pasaba lo mismo, habíamos ido a los mismos lugares. Y era como que no había ningún tipo de diferencia, ningún tipo de distanciamiento. Por eso es que nos sentíamos bien, por eso es que la plaza agrupó, que la plaza consolidó.
Madres de Plaza de mayo, 1991

Algunas de estas experiencias combinan la gestión de ayudas a los familiares con la reconstrucción de la memoria colectiva, como en el caso de la masacre de Trujillo (AFAVIT, en Colombia). Otras están más orientadas al apoyo mutuo y la reivindicación política, como en el caso de las Madres y Abuelas de Plaza de Mayo y las Asociaciones de Familiares de Desaparecidos en muchos países de América Latina y Asia, que siguen manteniendo viva la memoria de las atrocidades y las demandas de verdad y justicia. Algunas asociaciones de veteranos de la guerra del Vietnam han combinado el apoyo a los sobrevivientes con la lucha en contra de la guerra y la implicación, en el caso de EEUU por ejemplo, en la guerra de El Salvador.

Estas experiencias constituyen formas colectivas de enfrentar las consecuencias de los hechos traumáticos, de reconstruir los tejidos sociales y muchas veces de luchar contra las causas del sufrimiento. La ayuda humanitaria se enfrenta al desafío de reforzar el tejido social y apoyar las formas de apoyo mutuo entre la población.

Memoria y procesos de reconstrucción

La experiencia indica que es la amnesia la que hace que la historia se repita y que se repita como pesadilla. La buena memoria permite aprender del pasado, porque el único sentido que tiene la recuperación del pasado es que sirva para la transformación de la vida presente.
Eduardo Galeano.

La memoria colectiva es la memoria de los miembros de un grupo, que reconstruyen el pasado a partir de sus intereses y marco de referencias

presentes. Para las poblaciones afectadas por la violencia o catástrofes sociales, la memoria tiene no sólo un valor terapéutico colectivo, sino también de reconocimiento social y de justicia, por lo que puede tener un papel preventivo a escala psicológica, social y política.

En los contextos de guerra y represión política, las poblaciones victimizadas no han tenido la oportunidad de señalar a los culpables, obtener un reconocimiento social de los hechos y de su sufrimiento, ni una reparación social basada en la justicia. Además, frecuentemente la memoria está atada por el miedo, la desvalorización social o incluso la criminalización de las poblaciones afectadas. Todo ello conlleva efectos muy negativos en la identidad individual y social de los afectados, así como efectos sociales más amplios derivados de la impunidad.

Implicaciones psicosociales de la impunidad

- . Amenaza la creencia en una sociedad democrática y es una continuación de la opresión y falta de libertad.
- . Confunde y crea ambigüedad social. Falta de respeto a la ética y a la justicia.
- . La mentira y la negación son institucionalizadas y defendidas por la justicia del país.
- . La impunidad hace que la gente busque la justicia por su cuenta. Invalida y niega lo que ha sido vivido, y limita la posibilidad de una comunicación efectiva entre los ciudadanos: traumas, barreras entre grupos y dificultad de reconciliación.
- . Produce impotencia, culpa y vergüenza en las víctimas.
- . La impunidad afecta a la creencia en el futuro y puede dejar a mucha gente excluida de la historia.

Nora Sveass, 1995

La celebración del recuerdo

El recuerdo colectivo es una forma de reconocer que los hechos ocurrieron, que fue injusto y que no se debe repetir (Jodelet,1992). Para las víctimas y familiares, el conocimiento de la verdad es una de las principales motivaciones, un reconocimiento público de su propia historia que no había sido antes escuchada Esa demanda implícita de dignificación está muy ligada al reconocimiento de la injusticia de, a la reivindicación de las víctimas y los familiares como personas cuya dignidad trató de ser arrebatada, y a la demanda de sanción social a los perpetradores.

La conmemoración de la catástrofe colectiva permite darle un sentido y reconocimiento público, pero incluso cuando no puede hacerse, la memoria puede subsistir como hábitos, tradiciones orales y archivos históricos (Ibañez,1992).

Hablar de lo que pasó llevó también a denunciar cementerios clandestinos, a realizar ceremonias como en Sahakok (Alta Verapaz), en donde los ancianos soñaron una cruz en lo alto del cerro donde habían quedado sin

enterrar tantos de sus hermanos. Venticuatro comunidades se organizaron para llevar a cabo ese sueño. En la montaña, además de sus restos, quedaron escritos entonces los nombres de novecientos dieciséis personas que la gente había ido recogiendo. *Coordinadora del proyecto REMHI, 1997.*

Las ceremonias y reconocimientos públicos tienen también un valor de dignificar su sacrificio. Más allá de una mística del sufrimiento o de convertirlos en héroes, el recuerdo y la dignificación de los muertos son también formas de dar sentido a su participación social o lo que significaban para sus grupos y comunidades. Para muchas personas ese recuerdo supone también una forma de conciencia social y un estímulo para su vida.

El diccionario dice que enterrar es poner debajo de tierra, sepultar a una persona. Raquel quiere hacer un funeral y entierro a David, y todas vamos a acompañarle. Por fin, consiguió los papeles: otra vez luchando contra la burocracia de los vivos, que quiere extenderse hasta los muertos. Marta dice que no quiere enterrar con la gente sus ideales, ni todo lo que hicieron. Así, pasamos de la confianza al debate. Entre todas escribimos estos días las palabras de nuestro diccionario de la vida. Donde diga enterrar, pondrá romper el silencio, rescatar el nombre y la dignidad. Enterrar como cuidar. Viaje a la memoria, 1997.

La búsqueda de la verdad tiene también un impacto en los procesos de duelo, por ejemplo con demandas de llevar a cabo exhumaciones que confirmen las circunstancias de la muerte. Estas exhumaciones no pueden verse solamente como un hecho político o práctico. El respeto a la memoria de los muertos y a la dignidad de los sobrevivientes debe formar parte de las distintas actividades que impliquen enfrentar el dolor. Las actividades como exhumaciones, recogida de testimonios, etc. deben realizarse teniendo en cuenta la participación de los afectados y comunidades¹⁵.

Los intentos de apoyar estos procesos de memoria colectiva en comunidades afectadas por la violencia organizada tienen que tener en cuenta que las memorias de los hechos traumáticos evocan emociones intensas en quienes dan sus testimonios o se encuentran más unidos a las víctimas. Por parte de quienes recogen esos testimonios y memorias, se necesitan aptitudes y actitudes de escucha y respeto, así como tener en cuenta un tiempo posterior de apoyo y no sólo los criterios formales de tipo organizativo.

Esas celebraciones y conmemoraciones no deberían ser sólo un recuerdo del dolor, también son una memoria de la solidaridad. Para los familiares puede ser importante recoger las memorias positivas de las víctimas, recuerdos agradables, logros, afectos, que hagan más llevadera la pérdida y ayuden a recobrar la confianza en sí mismos.

¹⁵ Ver en el capítulo 3, en “Enfrentando las pérdidas; los procesos de duelo”, el apartado “Acompañamiento a las exhumaciones”.

Enfrentar el dolor

Sin embargo, incluso los supervivientes de masacres pueden desear olvidar, tanto como contar cuanto sufrieron. Los hechos traumáticos tienden a evitarse o inhibirse, ya sea por el carácter amenazante y doloroso del recuerdo, por la estigmatización y el rechazo que pueden provocar, o como una forma de proteger a los próximos. El recuerdo genera dolor, pero a la vez, debido a su impacto, los hechos pueden emerger una y otra vez, poniendo a la gente en una situación en la que no pueden olvidar. De esta manera, el contexto no favorece la asimilación de esos hechos traumáticos, ni la búsqueda de un significado a lo ocurrido.

Yo le quisiera contar esto, de lo que a mí me había dolido bastante, antes de empezar cuando le dije que lo iba a contar, yo estaba muy tensa y hasta ahorita siento aquí por pensar en todas esas cosas, pero ya lo veo desde otro punto de vista, ya no me duele tanto aunque lo he vivido de otra forma pues, y hasta a veces me da, no sé cómo me nace el rencor y contra quien desquitarme a veces. (ODHAG, 1998:8).

Esa autocensura o ese silencio impuesto han sido descritos como una profunda cicatriz, una violenta supresión de muchos años que da testimonio de una penetrante herida en la experiencia cotidiana. Sin embargo, a pesar de esa inhibición pública, las memorias comunitarias más fuertes son las de los grupos asediados dado que se asocian a un mayor nivel de pensamiento y de compartir entre los próximos. En una comunidad amenazada la memoria sirve por encima de todo para enfatizar un sentido de identidad común. De esa forma también los episodios de división y conflicto se suman muchas veces en el olvido (Thompson, 1988).

La reconstrucción de la memoria colectiva

Los sesgos del testimonio

1. el tiempo desde que sucedieron los hechos (fiabilidad de fechas, por ejemplo).
2. el impacto traumático de la violencia y sus posibles efectos.
3. la valoración supuesta del entrevistador respecto a participación política (especialmente difícil reconocer la relación con la guerrilla cuando había incertidumbre, en una primera entrevista, etc.)
4. los procesos de organización del recuerdo (simplificación inicial; amplificación de algunos hechos; versión convencionalizada adaptada a las necesidades del presente) que pueden hacer aparecer algunos tópicos, especial (memoria "del vencido").
5. Los testimonios deben ser leídos en su contexto cultural que marca las concepciones subjetivas como el tiempo (encadenamiento de sucesos, por ejemplo) o las formas de expresión propias (el concepto de envidia en las sociedades tradicionales, etc.)

ODHAG, 1998

La distorsión de la memoria

Hay muchos ejemplos en la historia de tendencias a reconstruir la memoria de una manera distorsionada, incluso responsabilizando a las víctimas. Por ejemplo, según algunas encuestas, la mayoría de la población alemana de más de 40 años cree que los judíos fueron en parte responsables del Holocausto (Daniel, 1992). Otra tendencia común puede ser el silencio. En Alemania, después de la guerra, la actitud dominante fue el no hablar sobre ella o el no aceptar ser juzgado por su pasado de participación con el nazismo. En el periodo posterior a la dictadura salazarista en Portugal, la reacción fue similar, mostrándose un silencio general sobre la participación activa en el régimen anterior.

Frecuentemente las versiones oficiales plantean que es necesario "pasar la página de la historia para reconstruir la sociedad". De esta manera, se trata de reconstruir sobre el olvido forzado, como si ese hecho no tuviera ya consecuencias importantes en el propio proceso de reconstrucción. Sin embargo, los responsables de los hechos plantean su propia versión de los hechos donde predominan la evitación del recuerdo o su recuerdo convencionalizado, cumpliendo, de esta manera, la función de mantener una imagen coherente de sí mismos. Como en el caso de la guerra sucia en España (BVE, GAL, etc.) para los responsables políticos la memoria convencionalizada de la violencia tiene una función defensiva pero no explica los hechos.

En otros casos, la distorsión de la memoria basada en el silenciamiento tiene que enfrentarse también a la voluntad de recuerdo de las víctimas. El caso de Chile, por ejemplo, esta especie de "conspiración del silencio" ha jugado un rol ideológico real: la legitimación de la situación presente. La detención del exdictador Augusto Pinochet muestra la polarización que se ha mantenido a causa de la desinformación, la justificación ideológica y la distorsión de la memoria de los crímenes contra la humanidad cometidos por la DINA.

Ese ejemplo muestra que, en el caso de hechos traumáticos recientes, el compartir sobre el pasado provoca una polarización en las actitudes hacia la sociedad, o al menos una actitud más negativa de la situación actual, dado que no puede obviarse el impacto de los hechos vividos y las exigencias de justicia y reparación que no han sido escuchadas. La memoria puede entonces hacer explícito un conflicto subyacente para lograr un nuevo equilibrio social. Sin embargo, en los países en con un menor conflicto actual sobre los traumas del pasado, la reevaluación se relaciona con una mejor imagen de la sociedad.

Me asombra el tardío descubrimiento de tal fractura y más aún la confusión de sus causas. Es evidente que en Chile existe una profunda fractura social. Cómo podría ser de otra manera en una sociedad que no conoce el paradero de 3000 de sus ciudadanos, que ha visto negados sus derechos fundamentales, que ha soportado el terror, la tortura, la injusticia, el asesinato de los opositores dentro y fuera de sus fronteras, el exilio de cientos de miles, como una calamidad a la que no había fuerza capaz de oponer resistencia y a la que no

valía la pena oponerse porque tal calamidad se vestía con la coraza de la impunidad eterna. Luis Sepúlveda, 1998.

La distorsión de la memoria colectiva, y el no reconocimiento social de los hechos, tiene también efectos en los sobrevivientes como una privatización del daño, una falta de dignificación de las víctimas y una pérdida de apoyo por parte de las personas más afectadas, que se encuentran así sin marco social para darle un significado positivo a su experiencia.

Algunas de esas distorsiones se inician de manera deliberada, como los intentos de reescribir la historia por parte de regímenes totalitarios. Otras veces pueden resultar de esfuerzos de esconder episodios considerados vergonzosos. Por último, otros pueden ser cambios bienintencionados para proporcionar un relato verdadero de hechos pasados. Estos procesos de distorsión de la memoria incluyen múltiples mecanismos para convencionalizar el recuerdo que se recogen en el siguiente cuadro.

Estrategias y mecanismos de distorsión de la memoria colectiva

Omisión selectiva: Thomas Jefferson que escribió “*todos los hombres son creados iguales*” en la Declaración de independencia era dueño de muchos esclavos.

Manipular las asociaciones de los hechos: los EEUU tienden a ver el bombardeo de Hiroshima y Nagashaki como un acto de respuesta al bombardeo de Pearl Harbour.

Exageración y embellecimiento: mientras el Ejército Rojo llevó un gran peso de la segunda guerra mundial, el desembarco de Normandía ha sido el hecho magnificado.

Culpar al enemigo: el bombardeo alemán de Freiburg (y de Gernika) fue realizado por la Luftwaffe, pero se culpó de ello al ejército francés (y al republicano, en el otro caso).

Responsabilizar a las circunstancias: atribuir la desaparición de las poblaciones indígenas de las Américas, durante la conquista española y portuguesa, a las enfermedades.

Enfatizar un hecho causal sobre los demás: las Cruzadas fueron un *intento noble de garantizar los derechos de los peregrinos*, obviando el fanatismo religioso y la conquista de territorios.

Etiquetaje social: la guerra de Portugal contra Angola, Mozambique, Guinea-Bissao, no fue una guerra *colonial*, sino la guerra de *ultramar*. Este etiquetaje social tiene efectos ideológicos y de justificación.

Identificarse con los vencedores: en Italia, existe un chiste muy popular que dice que cuando Mussolini se vió obligado a dimitir, los italianos fueron a la cama siendo fascistas y, al día siguiente, se despertaron antifascistas.

Braumeister R.F & Hastings S. 1998 y Marqués, J, Páez, D.,& Serra, A.F., 1998)

La memoria del futuro

En esta edad oscura en la que vivimos, bajo el nuevo orden mundial, compartir el dolor es una de las condiciones previas esenciales para volver a encontrar la dignidad y la esperanza. Hay una gran parte del dolor que no puede compartirse. Pero el deseo de compartir dolor sí puede compartirse. Y de esa acción, inevitablemente inadecuada, surge una resistencia. John Berger

Como respuesta a la distorsión de la memoria y al olvido, se han dado algunos procesos políticos orientados a reconstruir la verdad sobre los hechos y reconocer las responsabilidades en las atrocidades. A pesar de su valor como paso para el reconocimiento de los hechos silenciados, la mayor parte de las veces, no han estado asociadas a una reparación basada en las aspiraciones de justicia de las víctimas. Además, posteriormente se han incumplido muchas de las recomendaciones, como en el caso de la mayoría de los Informes de las Comisiones de la Verdad en América Latina (El Salvador, Chile, Argentina, Honduras, etc.).

La mayor parte de las veces esas comisiones han trabajado en un ambiente en el que los antiguos victimarios seguían teniendo un grado importante de control del proceso político o planteaban amenazas de desestabilización respecto a la posibilidad de ser sometidos a la justicia. Sin embargo, a pesar de que es planteada frecuentemente como el único horizonte posible, la impunidad no es siempre inevitable. En el caso de la Comisión de Verdad y Reconciliación de Suráfrica, los perpetradores debían presentarse a la Comisión voluntariamente y ser investigados para poder acceder a un indulto individual; en caso de no hacerlo, serían llevados a la justicia penal para su investigación y eventual castigo.

En mi opinión no debemos considerar la curación de Suráfrica como un hecho, sino como un proceso, y la comisión ha contribuido de forma magnífica a ese proceso porque ahora las víctimas de las atrocidades saben lo que les ocurrió a sus seres queridos y algunos de ellos se han mostrado magnánimos: han sido capaces de escuchar las confesiones de los agentes del apartheid y han replicado que les perdonan. Por su puesto, otros tienen tanta amargura que les resulta imposible olvidar el dolor de perder a quienes querían. Pero creo que, en general, la Comisión ha hecho un trabajo maravilloso y nos ha ayudado a alejarnos del pasado para concentrarnos en el presente y el futuro. Nelson Mandela, 1998 (EL PAIS semanal: 1158:26)

Además, los procesos de recuperación de la memoria colectiva pueden activar procesos comunitarios de reparación social como exhumaciones, denuncias, reconocimiento de la propia historia y apoyo a la resolución de conflictos. En el caso de Guatemala, el proyecto REMHI buscó el involucramiento de las comunidades afectadas en la recogida de testimonios y la movilización comunitaria, para tratar de que la recuperación colectiva de la memoria fuera a su vez, un proceso de reconstrucción del tejido social.

Pero también los fenómenos de la distorsión y el olvido tienen importantes consecuencias psicosociales para el futuro. Las generaciones futuras, de una u otra forma, se ven afectadas por las experiencias traumáticas. Los hijos de sobrevivientes del Holocausto por ejemplo, se caracterizaban por una mayor ansiedad ante sucesos negativos, por una mayor preocupación por el tema de la muerte y por experimentar una mayor ambivalencia ante la expresión de agresión (Solomon, 1990).

Para las nuevas generaciones, el valor de la memoria de sus familiares y los hechos de violencia tiene gran importancia. De la misma manera que los niños nacidos en el refugio necesitan conocer su historia para poder dar sentido a su experiencia, los hijos de los familiares asesinados o desaparecidos necesitan entender su propia situación como parte de un proceso colectivo mayor que evite la estigmatización y reafirme su identidad. Con un sentido más social, muchos familiares reafirman el valor de la memoria colectiva transmitida a las nuevas generaciones como una forma de aprendizaje, a partir de la experiencia de sus antecesores, que evite la repetición de la violencia que ellos sufrieron.

Pero la reconstrucción de la memoria no puede verse sólo como un proceso que mira al pasado. Esta ligada a los problemas del presente. En el caso de Guatemala, por ejemplo, a pesar de haber transcurrido quince años desde los hechos denunciados, y haberse firmado los Acuerdos de Paz entre el gobierno y la guerrilla, la gente seguía teniendo miedo dado que quienes sacaron ventaja social de la guerra, y los cuerpos represivos responsables de las atrocidades todavía tenían poder. El miedo se refería a la convivencia con victimarios en las comunidades, a las represalias por dar su testimonio o la reagudización de graves conflictos sociales (*“que la violencia no vuelva otra vez”*).

Esto muestra que a pesar de la finalización de un conflicto armado, las consecuencias de la guerra se manifiestan a largo plazo y amenazan el futuro de la convivencia, situando en primera línea de la agenda de la postguerra, la importancia de acabar con la impunidad y la necesidad de enfrentar los problemas sociales que están en su origen.

El impacto de la distorsión de la memoria en el futuro puede verse también en la actual tendencia en América Latina a la vuelta al poder de conocidos represores, el aumento de movimientos de extrema derecha o del racismo en Europa, el hecho de que líderes que en el pasado colaboraron con el nazismo o la represión estalinista se erijan en representantes de nuevos nacionalismos, o la transformación con el paso del tiempo de los instigadores de la guerra en los "defensores de la paz". Todo ello pone de manifiesto el riesgo de que se repitan las atrocidades del pasado y del presente (Páez & Basabe, 1993). El siguiente texto, de una canción de un grupo de música alemán "Endsieg", "Victoria Final", dedicada a la comunidad turca, lo revela de una forma brutal.

Mastican ajo, vienen a Alemania
a ensuciar todo lo que tocan.
Metámoslos a la cárcel

Metámoslos en los campos
(de concentración) (Baeza: 1994)

En otros casos, la situación de frustración por la impunidad, o la falta de cumplimiento de las expectativas sociales en el proceso de la post-guerra y los cambios políticos asociados a ella, han supuesto nuevos problemas añadidos al impacto de las experiencias traumáticas de la guerra o al empeoramiento de las condiciones de vida con la implantación de las políticas económicas neoliberales.

En los contextos de postguerra, la gran cantidad de gente educada en la violencia a través del reclutamiento o los grupos paramilitares supone un riesgo de que las consecuencias de la militarización tengan aún un impacto a más largo plazo, dada su influencia en los cambios de valores y patrones de conducta y el mantenimiento de redes de poder. El trabajo sobre la memoria colectiva debe servir también para generar un proceso educativo que ayude a transformar el cambio de valores forzado por la militarización: el desprecio del valor de la vida de los otros y la normalización de la violencia como forma de tener un mayor control sobre los demás o enfrentar las situaciones de conflicto.

La memoria tiene una clara función preventiva: del desmantelamiento de los mecanismos que han hecho posible el horror depende en gran medida que no se repita la tragedia.

La memoria del daño moral
Comunidad Aurora, Xamán, 1996.

A los seis meses de la masacre, la comunidad se involucró en la reconstrucción de la memoria colectiva. Llamamos a este trabajo la Memoria del Daño Moral. Esta iniciativa que surgió ante la necesidad de valorar el daño moral que causó la masacre a toda comunidad y presentarlo como una parte de las demandas en el proceso judicial. El diseño metodológico de esta propuesta, que involucraba la participación de todos los sectores y grupos comunitarios, fue estructurada entre el equipo de salud mental y un grupo de representantes de la comunidad.

1. Se realizaron talleres con los líderes y representantes de todos los sectores de la comunidad para reconstruir las consecuencias de lo sucedido y las formas de afrontamiento desarrolladas: producción, relaciones con las aldeas vecinas, cultura y religión, salud y educación, etc.
2. Posteriormente, los líderes multiplicaron esos talleres: se recogieron narraciones, pinturas, murales, cartas y resúmenes sobre los efectos y lo hicieron para enfrentar la situación. Participaron todos los sectores de la comunidad (doce grupos sociales distintos) y alrededor de 500 personas entre niños, adultos y ancianos.
3. Posteriormente, con los testimonios que se recogieron y los materiales realizados en dichos talleres se preparó una exposición en la comunidad con participación de organizaciones nacionales e internacionales. La exposición reconstruyó: los hechos, el impacto en la gente, la respuesta de los grupos, quienes eran las víctimas y las demandas de la comunidad.
4. Esta memoria colectiva también sirvió para elaborar materiales de trabajo y la publicación de un folleto popular, para quede como testimonio útil para otras comunidades y para las futuras generaciones.

(Cabrera, Albizu y Martín Beristain, 1998)

Según Pennebaker, Páez & Rimé (1996) para promover que la memoria colectiva cumpla este papel: 1. los hechos deben ser recordados de forma compartida y expresados en rituales y monumentos. 2. debe insertarse en el pasado y futuro del grupo. 3. explicar y aclarar lo ocurrido dentro de lo posible. 4. extraer lecciones y conclusiones para el presente. 5. darle un sentido y reconstruir lo ocurrido haciendo hincapié en los aspectos positivos para la identidad social. 6. evitar la fijación en el pasado, la repetición obsesiva y la estigmatización de los sobrevivientes como víctimas. 7. más allá de la reconstrucción de los hechos, la memoria constituye un juicio moral que descalifica éticamente a los perpetradores. 8. si no se puede ayudar a esto, cuidado con no interferir los procesos de memoria colectiva con acciones o planteamientos distorsionadores.

Por todo ello, es importante considerar también la memoria de las experiencias de afirmación y resistencia. No sólo la memoria del daño, sino la memoria de la solidaridad, que forma parte de la experiencia de la gente y que constituye un conjunto de recursos individuales y comunitarios que son la base para un proceso de reconstrucción social.

La ética del recuerdo

Juicio a Klaus Barbie, jefe de la Gestapo de Lyon

La costumbre quería que, en mi país, un niño muerto fuera sepultado en un sudario blanco, puesto que la blancura era símbolo de la inocencia y que toda muerte de un niño es una desgracia para la humanidad. Es éste el mensaje que ustedes deben hacer resonar mucho más allá de nuestras propias fronteras. Es necesario que llegue a Africa del Sur, allí donde los niños están en prisión y en peligro, al oriente Medio, allí donde ellos están asustados bajo las bombas, a la Argentina, allí donde las Madres de la Plaza de Mayo reclamaron en vano a los suyos. Nosotros nos iremos de este lugar tal como habíamos entrado. Después de unos días, ustedes soñarán, como los otros, en partir de vacaciones. Pero, por qué después de algunas semanas yo no puedo mirar de la misma forma que antes a los niños que salen de nuestras escuelas? Les pido entonces que, en sus agendas, en esta fecha del 3 de julio de 1987, que será aquella de vuestra decisión, ustedes dejen una página en blanco, símbolo de la pureza que tendrá vuestro juicio y, cuando alguien les pregunte, más tarde, el significado de esa página en blanco, ustedes puedan responder, simplemente: es el sudario de los niños de Izieu.

R. Dumas, abogado de la parte civil, en Jodelet, 1998.

Conclusión

En este capítulo hemos hecho referencia a la importancia de tener en cuenta las necesidades psicosociales de las poblaciones afectadas por las catástrofes colectivas. Por ello, nos referimos a la prevención de los problemas en el planteamiento de las acciones humanitarias y el desarrollo de programas específicos de salud mental. Ya sea a través de acciones con enfoque comunitario, o de las distintas formas de intervención terapéutica, la

conceptualización de la salud mental debe evitar la victimización o el aislamiento de las personas. El trabajo sobre la memoria colectiva forma parte de los esfuerzos de reconstrucción de las víctimas y las sociedades afectadas por la guerra o regímenes dictatoriales. En estos contextos, el enfoque psicosocial en las acciones humanitarias debe entender el sufrimiento de la gente si no quiere convertirse en un elemento técnico ajeno a su experiencia, y acompañar sus esfuerzos de reconstrucción.

CONCLUSION

Es la libertad de expresión la que garantiza los derechos del individuo, de las minorías, de las colectividades, de la comunidad. Afirmar que la libertad de expresión es un lujo de Occidente es una ofensa a las históricas luchas de individuos y comunidades de todo el mundo por alcanzar la dignidad y el bienestar de sus pueblos, la realización de las aspiraciones sociales, la igualdad de oportunidades, el reparto equitativo de los recursos y el acceso a la vivienda, la alimentación y la salud. Afirmaciones como ésta representan un intento de disminuirnos como seres humanos, de reducirnos a una existencia marginal incluso dentro de nuestras comunidades; constituyen un voto favorable al Poder contra la comunidad de la Libertad. Wole Soyinka, escritor nigeriano, premio Nobel de Literatura.

En las catástrofes colectivas, poblaciones enteras se encuentran en situación de emergencia social. El primer paso para poder atender las necesidades de la población afectada, es comprender esa experiencia individual y colectiva de una forma integral.

Las acciones humanitarias tienen lugar en un contexto histórico y social determinado, y tienen implicaciones psicosociales. Además de la provisión de determinados medios, y del significado que la propia presencia internacional pueda tener para las poblaciones afectadas, la ayuda humanitaria actúa sobre cuestiones como la comunicación familiar, las condiciones básicas de vida o la situación legal, que tienen que ver con las esperanzas y las necesidades de la gente. Escuchar esas esperanzas y atender a esas necesidades, es una forma de cambiar el sistema de la ayuda humanitaria.

El enfoque psicosocial de la ayuda humanitaria ayuda a poner de relieve los riesgos de los intereses políticos o militares implicados, los componentes éticos de las intervenciones y el valor de la consecución de la justicia. A pesar de que la psicología se asocia habitualmente con un enfoque clínico individualista, en este libro hemos intentado centrarnos en la comunidad, haciendo hincapié en el estímulo de las estrategias de afrontamiento de las poblaciones afectadas y el apoyo a los servicios disponibles.

En situaciones de crisis, el enfoque psicosocial necesita tener en cuenta no sólo el tratamiento, sino principalmente la prevención. La educación sobre los riesgos, cómo tratar la información y evitar los prejuicios o el pánico, y las formas de desarrollar el apoyo mutuo, constituyen una parte de su contribución para las poblaciones y los cooperantes.

Las situaciones de emergencia, especialmente las causadas por crisis políticas, plantean dilemas prácticos y morales. Las acciones humanitarias tienen lugar en un contexto histórico en el que los conflictos, como las guerras, no sólo estallan sino que se preparan y tienen implicaciones globales.. La rigidez ideológica, la militarización y los estigmas éticos, forman parte de esta preparación y generan un contexto de violación de los derechos humanos. El enfoque psicosocial ayuda a aumentar la conciencia sobre los mecanismos implicados en la preparación de la guerra. La ayuda humanitaria no puede actuar sólo después de los acontecimientos. La defensa de los derechos humanos, además de ser un apoyo a los supervivientes, es también una forma de prevención.

Finalmente, el enfoque psicosocial tiene que ayudar a pensar sobre la realidad del propio país donde se inicia la intervención humanitaria. Es aquí donde los estereotipos de la ayuda por parte de los gobiernos, agencias y cooperantes deben cambiar, para estar más de acuerdo con las necesidades de la gente. Necesidades que son de ayuda, pero también de justicia.