

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
COMISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION

ASOCIACION VENEZOLANA DE PSICOLOGIA SOCIAL
AVEPSO

**APOYO PSICOSOCIAL EN CATÁSTROFES COLECTIVAS:
DE LA PREVENCION A LA RECONSTRUCCION**

CARLOS MARTÍN BERISTAIN

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
I. CATÁSTROFES COLECTIVAS.....	6
PREVALENCIA DE CATÁSTROFES.....	7
GUERRA Y CATÁSTROFES NATURALES.....	9
MITOS Y CREENCIAS.....	11
EFECTOS COLECTIVOS.....	13
CONTEXTUALIZAR LA EXPERIENCIA	14
II. EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS Y RESPUESTAS COLECTIVAS.....	17
EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS. REPASANDO ALGUNOS MODELOS	17
EVOLUCIÓN Y CAMBIOS EN LOS EFECTOS.....	22
ENFRENTAR EL MIEDO	23
LOS PROCESOS DE DUELO.....	25
<i>Diferencias individuales y culturales</i>	<i>26</i>
<i>Las tareas del duelo</i>	<i>27</i>
<i>Mitos sobre el duelo.....</i>	<i>30</i>
AFRONTAMIENTO Y APOYO SOCIAL.....	32
<i>Apoyo social.....</i>	<i>39</i>
LA EXPERIENCIA DE DIFERENTES GRUPOS DE POBLACIÓN.....	40
III. LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL	45
ALGUNAS PREMISAS	45
PROGRAMAS PSICOSOCIALES	51
ENFOQUE COMUNITARIO	53
RECURSOS DEL TRABAJO CON GRUPOS	58
EVALUACIÓN DE LAS INTERVENCIONES GRUPALES.....	62
MODELOS DE TRABAJO CON GRUPOS	64
TRABAJO DE REDES	65
LA MEMORIA COLECTIVA	66
INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS. APOYO PSICOSOCIAL EN LAS CATÁSTROFES.....	68
ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE APOYO, EMERGENCIA Y RECONSTRUCCIÓN	71
REFLEXIONES SOBRE UNA EXPERIENCIA DE ACOMPAÑAMIENTO	75
IV. AYUDA HUMANITARIA	84
ROL DE AYUDA	84
UNA PERSPECTIVA CRÍTICA	85
EXPLORANDO LAS MOTIVACIONES.....	88
DILEMAS ÉTICOS.....	89

ESTRÉS EN LA AYUDA HUMANITARIA.....	91
<i>En el grupo</i>	93
<i>Enfrentar el estrés</i>	94
<i>Estrategias organizativas</i>	95
V. DE LA PREVENCIÓN A LA RECONSTRUCCIÓN	98
EJERCICIO: LA CATÁSTROFE DEL NEVADO DEL RUIZ.....	98
DESAFÍOS PARA LA PREVENCIÓN	101
CRISIS E IMPACTO	103
LAS PRIMERAS RESPUESTAS.....	104
EL PROCESO DE RECONSTRUCCIÓN	107
RUMORES Y PREVENCIÓN.....	112
<i>¿Intención o efecto de la tensión?</i>	115
<i>¿Cuándo son más frecuentes los rumores?</i>	116
<i>Prevenir y manejar los rumores</i>	117
LA CATÁSTROFE COMO CAMBIO.....	162
CATÁSTROFES Y MOVIMIENTOS SOCIALES	

INTRODUCCIÓN

La montaña del Ávila se abrió y los surcos arañaron el paisaje. La tierra vomitó como un volcán, agua, árboles, lodo, piedras más grandes que las casas. Ahí están las huellas de la herida. Al mirar los surcos volvemos a imaginar el escenario de la tragedia.

Seis meses después de la tragedia ocurrida en los estados Vargas, Falcón, Miranda, Distrito Federal y otras regiones de Venezuela, en junio de 2000, la Asociación Venezolana de Psicología Social (AVEPSO), conjuntamente con el Instituto de Psicología, la Maestría de Psicología Social y la Red de Centros Comunitarios del Ateneo de Caracas, organizaron un encuentro internacional llamado *Memorias que construyen memorias: Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia*, donde se compartieron experiencias de apoyo a las víctimas y reconstrucción de poblaciones afectadas por catástrofes en Venezuela y América Latina. También compartimos las preocupaciones por los enormes desafíos de la reconstrucción.

Después del evento, la Maestría de Psicología Social de la Universidad Central de Venezuela y AVEPSO, bajo el auspicio de la Comisión de Estudios de Post-Grado, de la Facultad de Humanidades y Educación, realizó el seminario "Aspectos psicosociales de las Catástrofes Colectivas". El presente texto es una síntesis del contenido de dicho curso que incluye las exposiciones, ejercicios, testimonios y resumen de los debates, así como los aportes, que a través de ensayos reflexivos sobre su propia experiencia ofrecieron las personas participantes.

El libro se ha estructurado en cinco capítulos. En el primero se recogen algunos datos generales y el impacto de las catástrofes sociales. El segundo repasa los modelos y conceptos que más frecuentemente utilizamos para acercarnos a la experiencia de sufrimiento y solidaridad de las poblaciones afectadas. Posteriormente se abordan las formas de apoyo psicosocial, la relación con las víctimas y los programas de salud mental, desde una perspectiva comunitaria, y la memoria colectiva. Por último se discuten algunos dilemas éticos de la ayuda humani-

taria, y se incide en la prevención, el manejo de los rumores y la movilización colectiva como parte del proceso de reconstrucción.

En Venezuela, la catástrofe movilizó la solidaridad de la gente y de profesionales que acompañaron durante la emergencia a las víctimas, pero también puso de manifiesto la vulnerabilidad de las comunidades y la importancia de la prevención. Una parte de la prevención tiene que ver con las decisiones políticas que pueden disminuir la vulnerabilidad, tales como la mejora en las condiciones de vida, el manejo de la información o los planes de emergencia.

Pero cuando los focos informativos se apagan los problemas no dejan de existir y las consecuencias de la tragedia se manifiestan también a largo plazo. Se necesita una mayor formación, modelos de trabajo, planes de actuación, etc. que reviertan en la prevención y el apoyo a los sobrevivientes. La ayuda humanitaria no puede ser sólo una herramienta para enfrentar las consecuencias del desastre, tiene que acompañar los esfuerzos de la gente en la lucha contra las causas y tener un mayor compromiso en la defensa de los derechos humanos. Este libro quiere ser una contribución para ese camino.

I. CATÁSTROFES COLECTIVAS

La catástrofe puede medirse en muertos, diez mil, veinte mil, a saber. Aún estamos así. La catástrofe puede medirse en vidas que no lo son, en las incalculables dificultades de salir adelante. Puede describirse en palabras que se hacen grandes, pero, aún así, la desolación no les cabe: desaparición absoluta. La catástrofe puede verse en metros de lodo o miles de enormes piedras que desafían a las incansables excavadoras. Seis meses después el mar aún no era azul y la mar aún no olía a mar.

Este libro parte de un enfoque global de las *crisis humanitarias* o las situaciones de *catástrofe colectiva*. Veremos algunos aspectos de los desastres llamados naturales, aunque no son tan "naturales"; pero también de casos más globales de violencia política y guerra, tratando de centrarnos en las cosas que creo más útiles y asimilables a las situaciones que ustedes están viviendo ahora en el Estado Vargas, Miranda y otras regiones.

Cuando en 1995 en Guatemala, como parte de un trabajo de acompañamiento a las víctimas del genocidio, empezamos a estudiar el impacto y el comportamiento colectivo en las masacres, un antropólogo, Ricardo Falla - un jesuita que trabajó durante muchos años con esas comunidades afectadas- nos dijo: tienen que estudiar los desastres para entender muchas de las cosas de cómo la gente se comportó, cómo la gente manejó la situación de peligro. Eso nos llevó a ver las distintas fases, el manejo de la alerta, los rumores, el pánico y la solidaridad en la emergencia, pero también los problemas para la reconstrucción. Ahora yo voy a hacer el camino inverso en algunas ocasiones, parte de ese trabajo de escucha de las comunidades e investigación psicosocial puede ser útil en otras circunstancias en las que la gente tiene que enfrentar enormes pérdidas, desplazamiento o nuevos conflictos. Los mayas dicen que los caminos son de ida y vuelta, así que vamos a tratar de aprender y compartir diferentes experiencias de catástrofe social.

Una catástrofe implica un suceso negativo, a menudo imprevisto y brutal que provoca destrucciones materiales y pérdidas humanas, ocasionando un gran número de víctimas y una desorganización social importante. Esta destrucción trae muchas otras consecuencias que perduran en el tiempo.

Esta definición se centra más en los efectos sociales que en las características físicas de los desastres. Psicológicamente, la variabilidad

de los sucesos conlleva no sólo distintos efectos, sino diversas interpretaciones y respuestas. 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.

Toda catástrofe es un fenómeno vivo; el desastre del Páez tiene un elemento específico: no es común que un terremoto produzca una destrucción ecológica que éste produjo. En el Páez se derrumbó el universo de una zona enorme. Eso obligó a que salieran 1600 familias. Otra característica es la diversidad de actores: indígenas paeces que sólo hablan su lengua; indígenas guambianos, completamente diferentes; comunidades negras; mestizos; comunidades católicas; comunidades evangélicas. Se presentaron conflictos entre esa variedad de actores, y esa resolución de los conflictos ha constituido parte esencial del proceso de reconstrucción (Wilches, 1995).

Prevalencia de catástrofes

En las últimas décadas, los desastres más frecuentes han sido las inundaciones (17,5%, junto con las tormentas el 28% del total de desastres). Tomando en cuenta las limitaciones para asignar cuántas son las víctimas asociadas a los distintos tipos de desastres, la sequía con un 48% y las inundaciones con el 36% han afectado al mayor número de personas. En total para el periodo 1967-1991 alrededor de 3 mil millones de personas fueron afectadas por algún tipo de desastre. Esto muestra que las consecuencias psicosociales asociadas al desastre son un problema importante de salud pública. Hay que destacar que, aunque el número de desastres varía de un año a otro, se está produciendo una tendencia al aumento debido a las condiciones de pobreza y problemas medioambientales. La tasa de mortalidad por 1000 personas expuestas se ha incrementado significativamente en las tres últimas décadas. También en Venezuela se han dado varias catástrofes en las últimas décadas.

En la década de los '80 el Río Limón, en el Estado Aragua se desbordó y retomó su cauce, ocasionando grandes movilizaciones de lodo, ocupado por urbanizaciones humildes y de clase media. En varias zonas del país ocurren inundaciones cíclicamente, con pérdidas materiales recurrentes, y en 1997 hubo un terremoto en el Estado Sucre, con graves daños materiales y humanos en la zona de Paría (zona nororiental, de alto riesgo sísmico). Estos son los ejemplos más recientes y de mayor magnitud, sin contar con el problema de los desplazados por el conflicto armado en la zona fronteriza con Colombia, que aún no ha sido asumido en toda su magnitud. Como puede verse, Ve-

nezuela es un lugar tan seguro como cualquier otra parte del planeta¹.

Por otro lado, 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%, Africa 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 frente a los países *desarrollados* es de 166/1. (De Giorlamo y McFarlane, 1997).

¹ Los textos en cursivas, corresponden a testimonios de personas afectadas por la emergencia, opiniones de psicólogos y personal de apoyo, recogidas personalmente y por los participantes en el Seminario, en diferentes regiones de Venezuela, especialmente en los Estados Vargas, Miranda y Distrito Federal.

Taxonomía de catástrofes según la Federación Internacional de Cruz Roja (IFRC, 1993)

Desastres <i>naturales</i> ² de ocurrencia súbita/inesperada.	<ul style="list-style-type: none"> • Avalanchas, terremotos, inundaciones, ciclones, tormentas, tornados, olas gigantes y erupciones volcánicas, etc.
Desastres <i>naturales</i> . Larga duración.	<ul style="list-style-type: none"> • Epidemias, Desertificación y hambre.
Desastres producidos por el hombre de ocurrencia súbita e inesperada.	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes estructurales: el colapso en un edificio, etc. • Accidentes de transporte: terrestre, aire o mar. • Accidentes tecnológicos industriales. • Explosiones químicas o nucleares. • Polución: lluvia ácida, polución química, etc. • Fuegos
Desastres por causa humana. Larga duración.	<ul style="list-style-type: none"> • Disturbios civiles, guerras, conflictos internacionales.

Guerra y catástrofes naturales

La investigación sobre catástrofes muestra que hay diferencias entre los efectos de las situaciones de catástrofe social como la guerra y las situaciones de desastres llamados naturales. En los conflictos armados hay un intento consciente de causar daño, cada vez más la guerra se trata de ganar controlando el tejido social, no tanto eliminando a un enemigo sino ga-

² Habitualmente se habla de desastres de *causa natural* y de *causa humana*. A pesar de que esta clasificación puede ser útil en algunos casos, en otros puede esconder la realidad. Por ejemplo, el hambre es producto de sequías, pero también de la ruptura del control de la distribución, o la destrucción que se dan en una guerra, y de la falta de políticas de prevención o efectos económicos destructivos de los programas de ajuste estructural (como en el caso de Somalia, ver Choussudovsky, 1993).

nando control sobre el tejido comunitario, y hay estrategias bien sofisticadas para esto.

EMERGENCIAS COMPLEJAS: CATÁSTROFES COLECTIVAS		
	CAUSA POLÍTICA-HUMANA	DESASTRES "NATURALES"
Causas	Intencionales	Imprevistas, aunque frecuentemente previsibles
Tiempo	Hecho puntual y continuo	Hecho puntual, contexto pobreza
Respuestas emergencia	Huida – Resistencia	Pánico - Solidaridad
Impacto	Pérdidas traumáticas (tortura, asesinatos, violaciones...). Desestructuración social.	Pérdidas traumáticas. Desestructuración social.
Sobrevivientes	Mayores efectos en sobrevivientes. Desconfianza en los otros y el mundo.	Fatalismo
Reacción posterior	Miedo a la represión: amenazas, aislamiento, criminalización.	Desamparo posterior. Ayuda escasa, marginación.
Respuestas institucionales frecuentes	Impunidad	Corrupción y favoritismo
Tipo de víctimas	Grupos sociales organizados, etnias, sectores de oposición política.	Sectores sociales marginados. Zonas pobres.

Las víctimas de hechos provocados por causa humana tienden a ver el mundo y a sí mismas de manera más negativa, los desastres amenazan menos el respeto que las personas tienen por sí mismas pero producen muchos sentimientos de fatalismo frente a las incertidumbres de la vida y la incapacidad de dominar los elementos de causa del desastre, aunque muchos de ellos son previsibles.

Mitos y creencias

¿Qué mitos y creencias se asocian más frecuentemente a los desastres y cómo se relacionan con conductas colectivas o institucionales?.

Por ejemplo, hay una creencia general de que el pánico masivo es la respuesta más frecuente en las situaciones de catástrofe, lo cual no es cierto. Hay bastante investigación que muestra que si bien existe el pánico en algunas de las situaciones, las conductas más frecuentes son de solidaridad.

Esto mismo también sucede con las conductas antisociales (saqueos, violencia), lo que lleva a determinadas representaciones colectivas o ideas sobre lo que hay que hacer: no se prepara a la población con antelación porque se considera que la gente es pasiva, que no va a colaborar, o se aleja a los posibles voluntarios por entender la seguridad como un control.

En el caso del huracán Mitch (Centroamérica, 1998), una de las primeras cosas que hizo el Gobierno guatemalteco cuando se declaró la tormenta, fue un tipo de respuesta que estuvo mediado por estos dos mitos. Lo primero, con un objetivo político, fue limitar al máximo las formas de solidaridad. Se dieron mensajes de que el Estado iba a responder y que la gente no tenía nada que hacer, que se quedara en sus casas, que las organizaciones sociales no tenían que hacer nada porque el ejército y el Estado responderían frente al hecho. Y como supuestamente son muy frecuentes en estas situaciones las conductas antisociales, pensaron en militarizar determinados espacios.

Creo que todo esto responde a esa representación social que he señalado y persigue un objetivo político. Para entenderlo mejor podemos ver lo que sucedió en Guatemala en el año setenta y seis, donde un gran terremoto produjo decenas de miles de víctimas y donde la solidaridad internacional, las ONG incipientes y la Iglesia católica tuvieron un gran papel en la reconstrucción social. En muchos lugares de Guatemala esto fue el inicio de movimientos sociales y de campesinos, hubo un rico crecimiento de las organizaciones en ese país. Ese movimiento fue después golpeado por toda una política de *tierra arrasada* al ser considerada por el Estado toda movilización social como un apoyo a la guerrilla. Creo que las respuestas autoritarias, supuestamente basadas en razones de seguridad, ocultan en muchas ocasiones un límite a las formas de solidaridad entre la gente.

Otro mito es el de una reacción irracional, de shock y la necesidad de ayuda externa. Entonces no se dan instrucciones precisas a las personas, familias o comunidades sobre qué hay que hacer, pues se considera que la gente tiene poca capacidad de pensar sobre su propia situación, poca capacidad de hacer cosas. Pero según estimaciones del Centro de Crisis ante Catástrofes de Inglaterra, en el momento de los hechos sólo un 15% de

las personas afectadas presentan una reacción patológica (Hodgkinson y Stewart, 1991).

Además una gran parte del impacto depende de la experiencia previa y las condiciones de vida de las comunidades afectadas. Eso tiene que ver tanto con la falta de formas de prevención como con las condiciones de pobreza que hacen que haya un círculo vicioso de desastres/pobreza – pobreza/desastres del cual es muy difícil que la gente salga.

Otro mito es que la mejor alternativa es la vivienda temporal. Sabemos que la mejor alternativa es el regreso y la reconstrucción, y también que los grandes desplazamientos de población producen muchos problemas. El caso de la reconstrucción de Armero, que se incluye posteriormente en forma de ejercicio sobre prevención, muestra cómo los desplazamientos masivos, generan, además del impacto de la crisis, un gran impacto en cuanto a las formas de ayuda y en las condiciones de vida (desarraigo, hacinamiento, falta de intimidad, etc.).

Una última cuestión es la frecuencia con la que se piensa que las cosas vuelven a la normalidad tras varias semanas, y no es así; los efectos del desastre continúan mucho tiempo después. Una de las cosas que más me preocupan personalmente es cómo los programas de rehabilitación puedan promover un afrontamiento efectivo a mediano plazo. No solamente la atención psicosocial a las víctimas y damnificados, sino globalmente cómo se articulan los programas de rehabilitación para que promuevan realmente un apoyo psicosocial y que la gente pueda enfrentar de una manera más constructiva la catástrofe.

LOS DESASTRES	
MITOS Y CREENCIAS	LLEVAN A...
<ul style="list-style-type: none"> • Pánico masivo 	<ul style="list-style-type: none"> • No preparar a la población con antelación porque supuestamente son pasivas y no colaborarán.
<ul style="list-style-type: none"> • Conductas antisociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aleja a posibles voluntarios (seguridad como control).
<ul style="list-style-type: none"> • Reacción irracional o shock 	<ul style="list-style-type: none"> • No se dan instrucciones precisas a personas, familias y comunidades.
<ul style="list-style-type: none"> • Son casuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Afecta a la población más pobre.
<ul style="list-style-type: none"> • Sacan a relucir lo peor 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuentes conductas de solidaridad y apoyo mutuo.

<ul style="list-style-type: none"> • Mejor alternativa es vivienda temporal 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor alternativa es el regreso y la reconstrucción.
<ul style="list-style-type: none"> • No se recupera sin voluntarios de fuera y ayuda internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de ayuda de los afectados. Solidaridad internacional en la prevención
<ul style="list-style-type: none"> • Las cosas vuelven a la normalidad tras varias semanas 	<ul style="list-style-type: none"> • Los efectos del desastre pueden continuar durante mucho tiempo después. Necesidad de programas de rehabilitación que promuevan el afrontamiento efectivo.

Efectos colectivos

Es importante tener en cuenta los efectos sociales, para no ver los efectos colectivos como si fueran una suma de los efectos individuales, o los efectos sociales como la suma de los efectos psicológicos.

Primero porque muchas pérdidas humanas, materiales o simbólicas, significan un empeoramiento de las condiciones de vida o incluso condiciones de marginalidad social, pero también por el significado simbólico que tienen muchas pérdidas asociadas a la identidad (el hecho de que un campesino pierda la tierra, supone la pérdida de su propia identidad como campesino, además de la pérdida de su sostén económico).

También porque hay muchas pérdidas de servicios o de formas tradicionales de organización, etc., que producen un gran impacto, por ejemplo no poder volver a su pueblo, no tener lugares de encuentro o símbolos de su pertenencia colectiva. Esto también tiene un impacto colectivo muy importante y habría que empezar a ver estos indicadores y la importancia de reconstruirlos.

Algunos efectos psicosociales de las catástrofes colectivas

- Impacto directo de los hechos traumáticos: trauma, estrés, duelo.
- Empeoramiento de las condiciones de vida (desplazamiento, pérdidas económicas, desintegración social)
- Desestructuración familiar: impacto pérdidas familiares, cambios en su estructura y relaciones.
- Aislamiento social: división comunitaria, distancia social, miedo.

- Amenazas: riesgos futuros, señalamientos, estigma.
 - Cambios culturales: aculturación, respuestas colectivas de defensa.
 - Desestructuración organizativa: pérdida de referentes, límites al desarrollo.
-

Contextualizar la experiencia

Ager (1995), en su investigación sobre la experiencia de los refugiados, hace el recorrido de los problemas que se le plantean a la gente antes de la salida, después de la salida, en la acogida y asentamiento y en el retorno, valorando los factores que intervienen en el estrés psicológico. Son aspectos que se pueden también asimilar en gran parte de los desplazados.

Esto es importante para no descontextualizar la experiencia traumática del conjunto de circunstancias difíciles que la gente tiene que enfrentar y que muchas veces forman parte de su cotidianidad. En las evaluaciones sobre el impacto de la catástrofe de Armero los psiquiatras que hicieron una evaluación del síndrome de estrés post-traumático (PTSD), encontraron que a los cinco meses de la catástrofe el 50 % de los afectados tenían síntomas compatibles con PTSD, al año y medio el 67% y a los dos años el 70% tenía síntomas de PTSD (Saavedra, 1996). Eso contradice la evolución de la *historia natural*, según la cual el impacto traumático tendría que ir disminuyendo con el paso del tiempo.

La explicación que dio el equipo de psiquiatras que hizo la evaluación era que las condiciones de falta de poder sobre su vida, la reclusión que sufrían los damnificados que se encontraban en centros de acogida masivos sin poder decidir sobre su vida, con grandes expectativas respecto a la ayuda que no eran cumplidas, falta de intimidad, falta de autonomía y convivencia social forzada se convirtieron en un grave factor de impacto. Entonces no podemos tener la visión descontextualizada sobre lo que es la experiencia de sufrimiento, centrándonos en la experiencia traumática como si lo otro no existiera.

Durante la fase de recepción, parte de los problemas que la gente tiene que enfrentar son la acogida y el asentamiento provisional: el miedo a que les repatrien o que les lleven de un sitio para otro; el obtener alguna forma de reconocimiento para tener derecho a las ayudas, el resolver las necesidades básicas de alimentación, abrigo, agua potable etc, pero también problemas con la dureza del régimen de vida (Ager, 1995).

Entonces, muchas de las experiencias cuando nosotros vamos a un refugio y trabajamos con la gente tienen que ver con las circunstancias en que ha

tenido que manejarse, y también con el proceso anterior, en la fase de recepción, porque las razones por las cuales la gente está sufriendo son por ejemplo la separación de las familias, etc.

También tenemos que acostumbrarnos a ver los procesos de retorno como nuevos procesos de desplazamiento. Cuando la gente ha vivido desplazada durante tiempo, seis meses en adelante por ejemplo, los procesos de retorno a sus lugares o al nuevo reasentamiento en otra colectividad, generan a su vez problemas familiares, de reinserción social, o expectativas en torno a su relación con las comunidades de acogida.

Tenemos que acostumbrarnos a ver más los programas de ayuda humanitaria en relación a su impacto en el medio social, no solamente ver el impacto que tienen en la atención a las víctimas, porque las víctimas se van a reintegrar a un medio en el que hay gente que en muchas ocasiones va a estar en condiciones difíciles, o puede ver a los desplazados como competidores por fuentes de trabajo o ayudas públicas, produciendo rechazo. Los desplazados van a tener que restablecer su relación en un medio local y hay que pensar las formas de ayuda humanitaria para que se restablezca esa relación.

Un ejemplo de estos problemas se dio en el caso del Armero, Colombia, en la nueva ciudad que se llamo Nueva Lérída y las relaciones entre la antigua Lérída y la nueva Lérída. Allí se presentaron muchos problemas en la integración a esas comunidades, y la gente local no se vio implicada en el proyecto de reconstrucción y apoyo a los desplazados. Estos proyectos no se vieron como un estímulo para los procesos locales, ni como generadores de beneficios para las poblaciones de acogida, sino como: "los traen aquí con ayudas mientras nosotros ya tenemos suficientes problemas".

LA EXPERIENCIA DE LOS REFUGIADOS Y DESPLAZADOS
(Basado en Ager, 1995)

Antes de la salida	<ul style="list-style-type: none"> • problemas económicos • disrupción social y familiar • violencia física • situación de opresión política
Salida	<ul style="list-style-type: none"> • separación • peligro del trayecto
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • acogida y asentamiento provisional

	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Reasentamiento	<ul style="list-style-type: none"> • problemas con el idioma • conflictos culturales, • dificultades de trabajo • conflicto entre generaciones.
Repatriación	<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, actitud de la población de su país y problemas de identidad (refugiado-repatriado).

II. EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS Y RESPUESTAS COLECTIVAS

Llegamos a Caracas a casa de unos familiares, verdaderamente allí comenzó el tormento del recuerdo, la impotencia . Lo que hacía era llorar y llorar en los rincones y en las escaleras. Trataba de que mis hijos y mi esposo no me vieran e incluso mis nietos, me sentí muy deprimida, nada tenía sentido para mí, sentí que se me había ido toda mi vida, mi casa de la que besé el piso junto a mi mamá cuando estuvo construida, mi cuarto, mis poemas, el retrato de mi madre muerta, en fin chica sentía rabia porque no lo pude prevenir, aunque ahora, después de seis meses, reconozco que no hubiese podido hacer nada. Rebajé 9 kilos, de los que he recuperado 4, pero bueno, aturdida me sentí aproximadamente por 3 meses. Después me trajeron la buena noticia que la casa era recuperable y volvió de nuevo la ilusión, sin embargo te confieso que no quiero volver hasta que encaucen el río y todo esté igual que antes.

Experiencias traumáticas. Repasando algunos modelos

Hay muchos modelos que hablan sobre el impacto de las experiencias traumáticas que básicamente podríamos entender como: 1) un sentimiento de desamparo, estar a merced de otros, haber perdido el control sobre la propia vida o la propia experiencia vivida. 2) una ruptura de la propia existencia, una ruptura de un sentimiento de continuidad vital 3) y un estrés negativo extremo (Perren-Klinger, 1996).

Acerca del impacto traumático y experiencias de violencia, Martín Baró habla del trauma psíquico, como una metáfora de la herida, un daño particular producido por una experiencia de violencia; pero también de un trauma social que se refiere al impacto que esos hechos colectivos pueden tener en los procesos históricos. Por ejemplo, en la historia de Salvador durante la ofensiva de 1989, la respuesta gubernamental de bombardeos y represión masiva, supuso un grave trauma colectivo que todavía la sociedad salvadoreña no ha tenido los espacios para poder enfrentar. Creo que también habrá un antes y después de la catástrofe en la historia de Venezuela.

Martín Baró (1990) plantea que el trauma psicosocial se refiere a esa relación dialéctica que existe entre la persona y lo social, en el que el trauma ha sido producido socialmente pero se alimenta en esa relación dialéctica entre individuo y sociedad. Muchas veces la gente ha vivido una experiencia que tiene un carácter colectivo pero tiene que enfrentar la experiencia con sus recursos individuales. Hay allí una relación dialéctica desde la cual creo que tenemos que aprender a entender el impacto traumático. Esto tiene implicaciones prácticas importantes. No se puede convertir el país en una clínica, no se puede ir con un modelo clínico individualista a tratar de atender un problema colectivo, una dinámica social, porque se corre el riesgo de medicalizar el sufrimiento de la gente, psiquiatrizar el sufrimiento en lugar de ver cómo esos modelos ayudan a entender las respuestas y saber qué formas de ayuda son útiles y cuáles no.

Como decía antes en el caso de Armero las experiencias traumáticas para la gente fueron tan diversas, como la falta de alimentación, la falta de poder sobre su vida, otros conflictos sociales. Muchas veces hay varias experiencias traumáticas que se asocian y potencian sus efectos. Así encontramos situaciones en las que el desastre viene a agravar severas situaciones de carencia social siendo su impacto mucho mayor, pero también encontramos que la gente que ha tenido que vivir muchas experiencias traumáticas desarrolla formas de enfrentar la situación, aunque hay clínicos que hablan también de un cierto *acostumbramiento* como mecanismo de adaptación (Becker, 1994) incluso de variables que pueden ser influenciadas por la cultura.

Una manera que tenemos de evaluar el impacto de experiencias traumáticas es hacer una evaluación de los síntomas. Antes hablábamos de la frecuencia con cual vamos a determinados lugares y hacemos una evaluación de la gente que tiene depresión, ansiedad, PTSD, etcétera... pero, como dice la psiquiatra eslovena Dra. Anica Mikus Kos (Arcel, 1994:11) *estar triste no es igual a estar enfermo*.

Entonces muchas de las cosas que suceden en una situación catastrófica son reacciones normales frente a experiencias anormales. Los síntomas son una manifestación de una experiencia particularmente traumática o difícil, son un indicador de sufrimiento, pero también puede ser un indicador de que se está pasando hacia una condición patológica. He visto en muchos lugares psicologizar o psiquiatrizar a los sobrevivientes porque tienen determinados síntomas, tenemos que poner más atención a las experiencias y menos a las reacciones porque muchas son reacciones normales frente a las experiencias anormales.

También sabemos que no hay una generalización de los efectos, es decir no todo el mundo se siente igualmente impactado ni va a mostrar las mismas consecuencias. Pero hay determinados hechos traumáticos, como por ejemplo el daño físico, personas que hayan quedado discapacitadas, la

muerte de una persona cercana como una pareja y haber sido testigos de la muerte de otros, son hechos que tienen un impacto psicológico mayor como también una violación. (Davidson & Foa, 1991). En lo referente a las características del trauma se ha confirmado que si el suceso es intenso, severo, implica oscuridad o ruido, es rápido, no previsible, incontrolable e implica pérdidas personales va a producir un mayor impacto (Hodgkinson y Stewart, 1991).

Sabemos que ese tipo de situaciones producen un impacto psicológico mayor, pero eso no significa que haya una generalización de efectos medidos en términos de síntomas negativos en todas las personas afectadas. Incluso en hechos traumáticos de carácter político muy graves -evidentemente la mayor parte de las personas han sufrido síntomas en algún momento- las evaluaciones dicen que entre el 20 y 40% de la gente puede estar más afectada por esos síntomas, pero que no hay una generalización de las respuestas del trauma como una herida particularmente sangrante que deja en toda la gente esa experiencia catastrófica. (Hodgkinson y Stewart, 1991).

En la evaluación del impacto psicosocial en general también se procede a realizar una valoración de los problemas de salud mental. Si uno repasa la bibliografía básica sobre desplazamiento e impacto de catástrofes, va a ver que la mayor parte de los estudios hablan de las poblaciones afectadas en términos de depresión, de ansiedad, de PTSD, pero también de alcoholismo o incluso de problemas psicóticos (Summerfiel & Hume, 1993). Otros autores, como Mollica (1998) plantean modelos más abiertos de evaluación del impacto que incorporan a las evaluaciones clásicas centradas en los síntomas, la historia y significado del trauma y el grado de incapacidad funcional de la persona, planteando que el aumento de esta funcionalidad es un aspecto clave del acompañamiento a las víctimas y procesos terapéuticos.

Ese tipo de situaciones nos ayuda a ver que hay una minoría de personas que pueden tener una grave afectación, en el sentido que hay una constelación de síntomas o experiencias que les impide funcionar habitualmente en su vida cotidiana. Decir que muchas reacciones son reacciones normales frente a experiencias anormales no tiene tampoco que llevarnos a minimizar el impacto y el sufrimiento de la gente, porque si la gente está afectada porque tiene pesadillas, las pesadillas deberían ser algo sobre lo que podíamos trabajar, independientemente que nos parezca normal que quince días después de haber estado en una situación así la gente tenga pesadillas. Normalizar esto ayuda a entender mejor, pero no puede convertirse en una forma de minimizar la importancia de determinada situación.

Uno de los constructos que habitualmente se utiliza para valorar el impacto de la experiencia traumática, tanto en términos de accidente como de desastre o guerra, es el PTSD, síndrome de estrés postraumático, que básicamente

camente dice que después de un evento traumático particularmente grave para la mayoría de las personas la gente va a reaccionar de tres maneras, con tres grandes grupos de síntomas: 1) los que tienen que ver con la reexperimentación del trauma como pensamientos repetitivos o pesadillas, 2) con signos de alerta excesiva (irritabilidad, problemas de concentración o de rendimiento escolar etc.), y 3) síntomas de anestesia afectiva y la evitación (dificultad para expresar emociones, evitar los estímulos asociados al trauma, evitar pensar, etc.).

La mayor parte de los estudios plantean el constructo del PTSD como una respuesta universal frente a las situaciones catastróficas, pero cada vez hay más investigación y más gente que somos críticos con los modelos clínicos individualistas que tratan de reducir el problema a una constelación de síntomas. Evidentemente esos son problemas que enfrentan mucha gente que ha vivido experiencias catastróficas. Una parte importante de la gente va a tratar de evitar en las primeras semanas, tener contacto con lo que le recuerde lo sucedido, pero la evitación no siempre es negativa, la evitación o la inhibición de pensamientos es negativa cuando se mantiene mucho tiempo, pero muchas veces tratar de no sentir o tratar de mantener controlada la propia conducta y evitar determinadas cosas es un mecanismo de adaptación frente a la crisis. Muchas veces la gente necesita tener ese tipo de adaptación para poder asimilar un hecho traumático. La negación o la evitación no siempre son negativas, pero lo mismo pasa con la alerta. La primera vez que me entrevisté con Edgar, un psicólogo guatemalteco, estaba en una situación de alerta, mirando para todos los lados y yo decía: *qué le pasa a este hombre* y después de vivir varios años en Guatemala en esa situación yo no sé si empecé a hacer lo mismo o algo parecido. La alerta era funcional a un contexto de represión y amenaza política.

Además, las formas de respuesta o reacciones a experiencias traumáticas están influidas por el contexto y la cultura. Trabajando en unas comunidades mayas de desplazados, que se llamaron Comunidades de Población en Resistencia (CPR) hicimos una evaluación de las experiencias traumáticas con estos tres puntos (PTSD) y vimos que la gente tenía muchos problemas de reexperimentación, tenían frecuentes pesadillas, y tenían un estado de alerta porque vivían en situaciones en las que la amenaza estaba presente. Pero tenían pocas manifestaciones de evitación y anestesia afectiva. Nuestra conclusión es que probablemente algunas respuestas del PTSD tienen que ver con aspectos neurobiológicos más universales, pero otras probablemente están mediatizadas por la cultura y el contexto. En el caso de los Mayas la gente refería tener poca anestesia afectiva, poca evitación frente al impacto de recuerdo de la experiencia y eso tiene que ver también con rasgos culturales, la memoria colectiva es un mecanismo de transmisión intergeneracional de la identidad colectiva en la población Maya (Martín Beristain, et al, 1996).

Muchas de las situaciones como el desastre de Vargas, no se pueden reducir a la suma de casos de PTSD. Evidentemente pueden haber casos de síndrome postraumático y de otros síntomas, y es necesario encontrar mecanismos para apoyar a la gente que puede estar más afectada por ese u otro problema. La crítica es ver esto como una respuesta única frente al impacto traumático y el uso de una tecnología, por ejemplo la desensibilización progresiva, como la única estrategia para tratar el impacto.

Hay otros modelos que plantean que 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 y buscan un sentido a lo sucedido. Por ejemplo, los sobrevivientes pueden sentirse culpables por haber podido escapar mientras sus familiares o amigos murieron.

Muchas de las explicaciones se ven confrontadas por la experiencia traumática, por ejemplo el espanto de los *hibukusas*, descrito por los sobrevivientes del bombardeo de Hiroshima y Nagasaki: la gente que vio cómo sus familiares morían y no les podían ayudar pues tenían que salvar su propia vida. Durante muchos años se identifican con una *marca de la muerte*, con graves sentimientos de culpabilidad por no haber podido hacer nada por los familiares. También hay frecuentemente una clarividencia retrospectiva que hace que cuando uno ha pasado un hecho traumático, mucha gente empieza a decir: si yo hubiera hecho tal cosa tal vez mi familiar estaría vivo y eso no hubiera sucedido (Fernández et al, 1999). A la gente que vivió el desastre de Vargas, sus propios recuerdos pueden enfrentarles a sentimientos de responsabilidad, como este testimonio recogido recientemente.

El horror que viví, viendo personas que pasaban pegando gritos porque se las llevaba la corriente me dejó muy marcada.

Janoff Bulman (1992), desde una perspectiva más sociocognitiva, dice que sentirnos culpables de ese tipo de hechos traumáticos es una manera también de creer que el mundo es justo y que hay una explicación para todo. Señala que la culpabilidad es una explicación frente a la incertidumbre, aunque sea una respuesta autodestructiva porque reconocerse culpable genera efectos muy negativos en mí mismo.

Gran parte de los sobrevivientes tienen que manejar los sentimientos de rabia o el impacto emocional de las situaciones de tensión. Así, por ejemplo, empezamos a ver muchos problemas en los procesos de retorno de los refugiados guatemaltecos, como el maltrato infantil. La gente estaba viviendo durante mucho tiempo en carpas, en situaciones de mucha provisionalidad y de tensión política por la amenaza. Entonces empezamos a ver problemas de niños mayas de familias campesinas, con las manos quemadas, y sabemos que un niño maya no se quema la mano en el comal

porque desde los dos años maneja un machete que es más grande que él. Los casos de maltrato infantil para nosotros eran un indicador del sufrimiento comunitario, situaciones de aumento de tensión en la comunidad que se estaba manejando y manifestando de esa manera.

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 al problema. Predomina entonces un estado de alerta y un comportamiento reactivo de huida o lucha.

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 donde se trata de evitar como sea el 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.

Según distintos estudios sobre las catástrofes producidas por el hombre y por la naturaleza, en el primer año el nivel de alteración (reflejado en PTSD, ansiedad y depresión) es del 45% para la población directamente afectada y en el 2º año esta media baja a un 20-40%. Esta tendencia a la disminución puede venir alterada por contextos desfavorables. 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 después de un periodo de dos años (Hodgkinson y Stewart, 1991).

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).

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 la evitación y la rumiación 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 supervivientes de hechos traumáticos, incluyendo traumas sociopolíticos extremos como los campos de concentración, pueden encontrarse bien adaptados años después (Janoff-Bulman, 1992; Silver, Wortman & Crofton, 1990).

Enfrentar el miedo

En el caso de una catástrofe el miedo no es tanto un clima emocional como una reacción colectiva episódica, pero la gente tiene que aprender a manejarla. Además, la probabilidad de que el hecho se repita produce muchas veces miedo en los sobrevivientes. El miedo tiene varios efectos, el primero, una parte positiva, ayuda a ver el riesgo. Una de las primeras cosas que me dijeron los refugiados en México fue: *nosotros estamos vivos por que tuvimos miedo, los que no tuvieron miedo fue la gente que murió, la gente que se quedó allá.*

El miedo es una emoción muy criminalizada porque se entiende como algo negativo. Cuando se identifica tener miedo con ser cobarde, se induce muchas veces a formas de ocultar la situación muy poco constructivas para enfrentarlo.

Pero el miedo también produce reacciones impulsivas. Evidentemente, si aquí nos echaran una bomba todos nos tiraríamos al suelo y eso sería una reacción impulsiva positiva, pero habrían reacciones que serían bastante negativas, por ejemplo salir corriendo por la puerta o tirarse por la ventana. Entonces hay situaciones en las que el miedo no te deja pensar. Si no tienes un plan de acción es fácil que la conducta pueda desorganizarse y el caso extremo de la desorganización sería el pánico. Dentro del trabajo preventivo que hay que hacer, cuando hablamos de planes de emergencia, de educación de la gente frente a estas eventualidades, hay que ayudar a manejar la conducta dentro de la situación de crisis de una manera que evite ponerse en mayor riesgo.

El miedo altera el sentido de la realidad, hace ver cosas que no son, especialmente cuando no hay muchos criterios para evaluar el peligro, las cosas parecen que son de otra manera a como son en realidad. En el caso de Vargas, es fácil empezar a fantasear en cuanto cae un poco de lluvia si se pierde la capacidad de analizar la realidad.

En una visita reciente a la zona, unos ingenieros japoneses habían puesto una alarma como un mecanismo de alerta frente a eventuales crecidas del agua por las lluvias. Cuando hablamos con las maestras de la zona, nadie sabía donde estaba ni cómo sonaba, ni cómo funcionaba. Tampoco sabían a donde ir si por casualidad supieran cómo responder a sus otras dudas. La noche anterior a nuestra visita hubo tormenta. Los truenos sonaron tan fuerte que una alarma de un carro o una casa –vaya usted a saber– se disparó. También se disparó el pánico y la gente salió corriendo en medio de la noche.

El miedo produce muchas reacciones corporales que la gente tiene que aprender a entender como muestras de esa situación de tensión. Se trata de normalizar las reacciones y aprender formas sencillas de relajarse (técnicas de relajación o ejercicio físico). Hay mucha gente que tiene ese tipo de sensaciones y se preocupa porque no sabe si se está enfermando o son reacciones normales. Más globalmente se necesita información, planes de actuación, redes de apoyo, etc.

De las estrategias para enfrentar el miedo que hemos utilizado en trabajo colectivo con comunidades, podemos aprender algunas claves para el apoyo. **Hablamos del miedo al perro que muerde como el miedo a la amenaza directa, a una cosa conocida: hay un perro que muerde en la puerta tengo que pasar por allá, entonces tengo que ver la manera de enfrentarlo. Este miedo es más fácil de encararlo: puedo llevar un palo en la mano y cuando paso por la puerta le doy en la cabeza o lo utilizo como una pértiga, puedo buscar una forma de cómo afrontarlo.**

Tomemos por ejemplo algunas experiencias de violencia como por la de El Salvador en el año 89. Había una guerra, la violencia estaba en la calle y para mí el miedo era el perro que muerde, era un miedo muy evidente: a la captura y sus consecuencias. Pero aprendí maneras de enfrentar la situación: rutas, acompañamiento, manejo de papeles, etc. que contribuían a hacer ese miedo algo más manejable.

Hay otro miedo que es el miedo al cuarto oscuro, al coco, esos son miedos más indeterminados y que generan mayor incertidumbre y ansiedad. Son más difíciles de reconocer porque uno no sabe de donde viene el peligro, no tiene los elementos que le ayuden a defenderse de una situación amenazante. Parte del trabajo con el miedo es tratar de pasar estos miedos del cuarto oscuro a miedos del perro que muerde, es decir, ponerle nombre al

miedo, compartirlo, analizarlo y buscar entonces alternativas para confrontarlo.

Si la gente esta manejando el miedo a las lluvias, entonces nos preguntamos: cual es el miedo a las lluvias, a qué se le tiene miedo. Por ejemplo: a no poder ayudar a otro, a que cuando empiece a llover no sepamos identificar el peligro, etc. En la medida en que podamos precisar estos aspectos, será más fácil hacer un trabajo pedagógico, pues si la amenaza es vista como un cuarto oscuro, "no saber que va a pasar", la gente se va a encontrar indefensa frente a la situación.

Parte del trabajo pedagógico a realizar con los líderes y con los medios de comunicación es tratar de ponerle nombre al miedo. Lo peor que se puede hacer es tratar de adaptarse a la situación amenazante sin hacer nada. Hemos visto frecuentemente que con esta actitud se tiende a minimizar el riesgo, a inhibir la comunicación y por lo tanto a exponerse más al peligro. Hay que tratar de valorar alternativas, desde el punto de vista de la prevención o de la actuación en crisis, que constituyan las cuestiones claves en el trabajo comunitario a fin de evitar los comportamientos impulsivos. La información preventiva y la experiencia de la gente servirá para enfrentar de mejor manera situaciones similares.

Los procesos de duelo

En las situaciones de catástrofe se dan muchas pérdidas humanas y materiales. La forma cómo la gente enfrenta las pérdidas lo llamamos habitualmente proceso de duelo. Pero acá hablamos de duelos traumáticos, frecuentemente masivos, de carácter súbito. ¿Cuales son las diferencias de la muerte *natural* y la muerte *traumática*? Hay muchas diferencias individuales y de situaciones; pero si tratamos de generalizar podríamos ver algunas otras dificultades que van a encontrar los sobrevivientes para enfrentar los procesos de duelo.

En la muerte natural hay una mayor posibilidad de aceptación, al final todos nos morimos, y aunque nos cueste aceptarlo, es algo más fácilmente asimilable que una muerte violenta, que una muerte traumática. Hay también un proceso de adaptación en el que uno puede preparar la despedida, lo cual no ocurre en las catástrofes.

En los casos de muerte natural hay un mayor conocimiento de la situación; sabes qué es lo que puede pasar, puedes ir previendo algunas cosas, hay posibilidad de hacer los rituales, la despedida, la celebración de encuentro con otras personas en el marco de la relación entre la vida y la muerte, respetando el significado del proceso de duelo en esa cultura. Los rituales son formas de apoyo social y de expresión de la solidaridad con las víctimas.

En cambio, las catástrofes tienen un carácter masivo que tiene un mayor impacto. Durante el desarrollo del proyecto REMHI -Proyecto de Reconstrucción de la Memoria Histórica de Guatemala- analizamos el impacto en testimonios de gente que había vivido masacres con respecto a aquella que había sufrido hechos individuales. La gente que había vivido hechos masivos, se encontraba más afectada (ODHAG, 1998).

Además del componente masivo, el carácter imprevisto, para lo cual no se estaba preparado, genera una mayor dificultad de asimilar el hecho y el "sin sentido" del mismo. Una de las preguntas que se van a hacer los sobrevivientes es: *¿qué sentido tiene esto?, ¿por qué yo?*. Son también más frecuentes los sentimientos de culpabilidad por no haber podido evitar la muerte (*"si yo hubiese tratado de... hubiera podido evitar..."*). La gente se tiene que enfrentar a situaciones que no pudo controlar y eso lo confronta con dilemas éticos y sentimientos de culpa, como por ejemplo *"me salvé yo pero no pude hacer nada por otros"*.

Las muertes trágicas de carácter traumático generan rabia, impotencia y sentimientos de injusticia. Además de estas experiencias, las muertes que han tenido un carácter violento generan en los sobrevivientes muchas dificultades para enfrentar la pérdida, debido a la vivencia del sufrimiento de la persona al momento de morir (fue arrastrado, tardó horas en morir, murió golpeado).

En las inundaciones o en accidentes aéreos, donde no se pueden encontrar los cuerpos de las víctimas, se genera una gran incertidumbre. Los familiares no tienen certeza sobre lo sucedido, lo que le ocurrió a su familiar, haciendo el proceso más complejo. Por ello, puede echar mano más fácilmente de fantasías, como por ejemplo: tal vez pudo salvarse, está en otro sitio, se desplazó, está en un albergue. Estas son expresiones de la dificultad de aceptar la pérdida.

Aunque en el caso de los desaparecidos de carácter político se agudiza este problema, también lo encontramos en los desastres naturales. Eso hace que el proceso de duelo sea más difícil, y condiciona de manera importante lo que normalmente entendemos como tareas del duelo.

Diferencias individuales y culturales

Hay muchas diferencias individuales. Los modelos de fases clásicos hablan de las fases del proceso: negación, rabia, negociación, depresión y aceptación. Esas fases serían más un proceso, un movimiento de vaivén, y no tanto unas etapas bien establecidas. 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 (Worden, 1991).

Tampoco hay acuerdo con relación al tiempo de duración que llevaría la realización del duelo. Para unos estaría entre año y medio y dos años, o incluso cinco. Según otros autores además de esa reacción mayoritaria, un 20% de los familiares tienen reacciones de duelo leves desde el primer momento y, en cambio, un 10% de las personas manifiestan reacciones muy intensas que se mantienen durante más de dos años, lo que se consideraría un duelo prolongado (Middleton et al, 1996) . Existe, por tanto, controversia tanto sobre el tiempo como sobre las fases.

La mayor parte de las tareas del duelo, a las que luego vamos a hacer referencia, son importantes en diferentes contextos culturales. En mi opinión hay una cierta validez transcultural de estas grandes "tareas", aunque se hagan de forma muy distinta y las colectividades enfrenten de manera diferente un hecho traumático, según sus referencias culturales en torno a la vida y la muerte.

Cuando empecé a trabajar con las comunidades mayas hice unas entrevistas sobre el duelo. Una persona que entrevisté me dijo: "¿será que hay una sola manera de estar vivo?". Chocaba mucho con mi escala, con mis cinco preguntas sobre cómo manejar el duelo, pues para ellos la relación de la vida y la muerte es diferente y los muertos están presentes en la cotidianidad. Por ejemplo, si uno hace una ceremonia para inaugurar este curso, hay una parte que tiene que ver con los muertos, en el día de los muertos la gente va a ir al lugar donde estén y les van a tocar la marimba y poner un cigarro. Y yo les preguntaba: *¿para que le van a poner un cigarro si el muerto no se lo va a fumar?* Y ellos respondían: *no se lo va fumar pero le gusta ver el cigarro.*

Seguramente en algunas de las comunidades afectadas por el desastre en Venezuela, también hay algunas diferencias culturales, como ocurre entre la población del Caribe, la población negra en Colombia en relación con otros grupos de población de ese país.

Las tareas del duelo

Hablamos de "tareas" porque suponen procesos activos, más que fases, que los sobrevivientes tienen que hacer de alguna manera para poder avanzar. El bloqueo en algunas de esas tareas es fuente frecuente de problemas en los sobrevivientes. Como hemos dicho, hay diferencias culturales y personales, entonces se debe evitar ver estas tareas como una generalización excesiva de lo que va a hacer todo el mundo.

Claves para enfrentar el proceso de duelo (Worden, 1991)

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

La primera gran tarea tiene que ver con la *aceptación de la pérdida* y con entender la pérdida de la vida como un hecho irreversible. Ese proceso de aceptar la pérdida no es un hecho (ser consciente de lo que ha pasado), sino un proceso difícil de integrar emocionalmente. En el caso de una catástrofe haber perdido mis seres queridos, mi mamá, mis hijos o las referencias culturales y sociales, significa haber perdido todo, no tengo nada o me he tenido de desplazar. Hay una cuestión que tiene que ver con la aceptación de la pérdida. Gran parte de los rituales y los funerales ayudan a que esa situación tenga también un carácter social, ese proceso no es sólo privado tiene también un carácter colectivo.

Hay otra tarea que tiene que ver con la *expresión emocional* que puede ser muy diferente de acuerdo al contexto. Hay comunidades en Mozambique donde al muerto se le recuerda durante dos meses muy intensamente, pero después no se vuelve a hacer referencia a él, el muerto hizo ya su viaje. Durante los dos meses el recuerdo es muy intenso, hay mucho pensamiento repetitivo y/o sueños pero después desaparecen.

Las reglas de expresión pueden ser diferentes, pero de alguna manera en todas las culturas las personas tendrán alguna forma de expresión. Eso no significa que la gente tiene que expresar o llorar mucho, y si no llora mucho eso signifique un duelo postergado. La investigación científica no demuestra esto. Pero sí es cierto que una parte del duelo es la expresión de los sentimientos y vivencias, teniendo en cuenta las diferencias personales y las reglas de expresión cultural.

Hay una tercera tarea que tiene que ver con la *adaptación*, "arreglárselas" en un contexto difícil y de pérdida. La adaptación a mi propia identidad como persona, mi relación con los demás o el sentido del mundo. Cuando se murió mi mamá perdí algo mío también. Hay una "tareas" que tienen que ver cómo yo aprendo a vivir sin mi madre y es difícil. El impacto de la

muerte traumática de carácter colectivo produce muchas más dificultades de adaptación.

Y la cuarta tarea tiene que ver con las formas de *recuerdo y relación* con los que murieron y la relación con los vivos. Me adapto a una situación vital en la que establezco nuevas relaciones o no con otras personas. Un problema muy importante de los desaparecidos tiene que ver con las dificultades que tienen los sobrevivientes que han perdido a su familiar, con la posibilidad de acompañarse con otras personas, porque muchas veces suele verse como una traición frente a la persona querida que desapareció o murió.

De alguna manera todas las culturas y todas las personas siguen un proceso de enfrentar esas cuatro grandes tareas, aunque hay también un contexto social que las condiciona: cómo ha sido el impacto del hecho, la posibilidad o no de cumplir con los rituales, el manejo de la información, los espacios sociales que se han abierto para lo sobrevivientes.

Hay formas de recuerdo individual que son un modo de relación con la persona querida. Una mujer ya mayor que fue durante muchos años una líder del movimiento de desaparecidos en Colombia, decía que llevaba veinte años enfrentando una lucha continua por la memoria de su gente: "cada vez que salgo de mi casa y tengo que hacer una gestión me miro en el espejo y le digo a mi hijo: tú me metiste en esto, ahora ayúdame no me dejes sola".

Pero también se dan formas de recuerdo colectivo en celebraciones, ritos y conmemoraciones. En Guatemala hemos trabajado bastante sobre las muertes violentas en casos de masacre y procesos de exhumaciones colectivas, y también cómo la gente encara estos procesos de exhumación: el destapar la tierra y los recuerdos. Una de las cosas que están presentes en cada exhumación es la forma de recuerdo de los muertos. La exhumación tiene también un significado cultural que puede ser muy importante. Es necesario cuidar esos procesos culturales y respetar la experiencia de la gente, porque de lo contrario el daño puede ser mayor. Por ejemplo, tratar correctamente los huesos, no maltratar la tierra, el manejo colectivo de los sentimientos que se reavivan, el cuidado de "no molestar al muerto".

Otra situación que se presenta es la idealización de los muertos y la ambivalencia en determinadas situaciones, por ejemplo, reconocer que la persona era muy buena en esto, pero que también se enojaba fácilmente o descuidaba otras cosas; las formas de recuerdo idealizadas y rígidas tampoco son positivas. Para enfrentar el duelo la gente tiene también que poder reconocer las ambivalencias, pero es el recuerdo positivo de la persona el que está asociado a una capacidad de recuperación personal y colectiva. Gran parte del trabajo que hacemos con el duelo, se refiere al rescate de la memoria de las víctimas, de manera que ese recuerdo no sea sola-

mente individual sino que tenga también un carácter social. Mucha gente se acercó al proyecto REMHI, para decir: a mi papá lo mataron, mi comunidad desapareció y se llama de esta manera y era una buena persona.

Mitos sobre el duelo

El siguiente cuadro muestra un esquema de una investigación reciente sobre algunos de los mitos más frecuentes respecto al duelo.

Mitos y realidad del afrontamiento de situaciones de **pérdida irreversible** (muerte de un ser querido, enfermedad incapacitante, etc). (Avia y Vázquez, 1998).

MITOS DEL AFRONTAMIENTO	REALIDAD DEL AFRONTAMIENTO
1. La depresión o la desesperación intensas son inevitables.	1. La mayoría de la gente no muestra una depresión de intensidad clínica.
2. El malestar es necesario y su ausencia indicaría patología.	2. Las reacciones de duelo no son necesarias y la gente que no las manifiesta en su momento no desarrolla problemas en el futuro.
3. Es importante "elaborar" la pérdida. La "negación" o el bloqueo de sentimientos son improductivos y patológicos.	3. Cuanto más se piense sobre las causas del suceso, o se intente buscar sentido a lo ocurrido, el malestar psicológico es más intenso y duradero.
4. La expectativa de recuperación es buena a largo plazo.	4. Una minoría importante de personas parece que tienen una recuperación muy escasa o inexistente después de mucho tiempo.
5. Se alcanza un estado final de resolución en el que se "acepta" finalmente la pérdida.	5. Para muchas personas, lo sucedido nunca va a ser aceptado como algo "real" o "justo", especialmente para sucesos repentinos.

El primer mito se refiere al grado de impacto, donde la depresión o la desesperación intensa son inevitables, aunque sabemos que la mayor parte de la gente no muestra esa depresión intensa. Esta visión de que hay que estar muy mal y que la gente tiene que deprimirse para hacer "bien" el duelo es una visión que tiene que ver muy poco con la realidad.

El segundo mito es acerca de la expresión: el malestar es necesario y la ausencia de malestar indicaría patología, pero sabemos que las reacciones de duelo no son "obligadas". No hay que tener una visión de que hay que llorar, que hay que sufrir, estar mal ahora porque sino se va a estar mal en el futuro. Esa forma de indicarle a la gente cómo tiene que expresarse en ese proceso no responde a la realidad y sólo sirve para generar más ansiedad.

Un tercer mito resalta la importancia de "elaborar" la pérdida y de concebir la negación o el bloqueo de sentimientos como improductivos y patológicos. También sabemos que hay una tarea de aceptación y que la negación como tal puede ser una reacción normal durante un tiempo. Especialmente cuando hablamos de muertes traumáticas, la gente puede tener más dificultad de aceptar el hecho. También sabemos que la gente que piensa mucho, que le da muchas vueltas y que intenta buscar el sentido de forma reiterativa, en general se encuentra psicológicamente peor que la gente que no lo hace.

También se sostiene que la perspectiva de recuperación es buena a largo plazo, mientras que una importante minoría, que puede estar de hecho entre el 3 y 18% de la gente, tiene dificultades serias de recuperación después de mucho tiempo. No hay que tener una visión tan corto-placista del impacto emocional, ni estar concentrados sólo en la experiencia traumática, sino tener una visión más a mediano plazo sobre las dificultades que la gente pueda tener.

Por último también se plantea que existe un estado final de resolución en el cual se acepta finalmente la pérdida. Para mucha gente, al contrario, lo sucedido nunca va a ser aceptado como algo real o justo, especialmente cuando han sido hechos catastróficos o de carácter repentino y violento. Hay preguntas que no tienen respuestas y pueden no tenerlas aunque se hayan cumplido los procesos de duelo.

En los contextos de catástrofe o guerra la gente puede tener muchas dificultades para que se exprese su proceso de duelo. Por ejemplo, mientras tiene que vivir en un contexto muy represivo y con un gran impacto del hecho, va a tener que adaptarse a la situación como pueda (tarea 3); pero después de años donde no ha tenido tiempo, ni posibilidades de expresar, pensar, tener apoyo social, etc. (tareas 1,2 y 4), el riesgo es que para poder mantenerse abuse del alcohol o se produzca un bloqueo (Fernández Liria, 2000).

Este trabajo del duelo se ve muy condicionado por las dificultades económicas y sociales en que se desenvuelven los sobrevivientes. Por una parte, los recursos personales en términos educativos o económicos van a determinar en gran medida que pueda contar con medios para resolver problemas prácticos y disminuir fuentes de estrés. Este es un factor condicio-

nante. Otro elemento son los recursos colectivos. Para una colectividad que tiene que "hacerlo de nuevo todo", ese trabajo de adaptación frente a la pérdida supone un desgaste por las exigencias emocionales, económicas o sobrecarga de trabajo. Esas exigencias hacen el proceso más complicado, por ejemplo que la gente pueda tener menos espacios colectivos para apoyarse, porque las prioridades siempre exigen enfrentar las dificultades de la vida cotidiana.

Los programas de ayuda humanitaria tienen una parte práctica e instrumental y son además parte de una reparación simbólica (el hecho de tener una beca para sus hijos o de tener apoyo económico, el reconocimiento colectivo del sufrimiento, etc.) que puede ayudar a un afrontamiento colectivo del duelo.

Afrontamiento y apoyo social

Veamos ahora algunos de los modelos sobre el tema del afrontamiento y el apoyo social, la forma cómo la gente afronta los hechos traumáticos y cuáles son las experiencias en distintos grupos de población.

Estos modelos tienen de ventaja de poner de manifiesto, que parte del impacto, de los efectos y consecuencias que tienen ese tipo de emergencias, están mediados por diferentes factores, con variables de tipo personal, como el grado de optimismo de la gente, de los estilos de afrontamiento (tendencias individuales para afrontar dificultades, emociones o desafíos), pero también con el grado de apoyo social, es decir tener una red social con la cual uno puede enfrentar mejor el hecho traumático; percibir que esa red realmente funciona y me sirve de apoyo, está asociado a un aumento del bienestar.

Existen al parecer algunos rasgos de la personalidad resistente (resiliencia). Es decir, hay gente que tiene más resistencia para enfrentar situaciones traumáticas o difíciles. Entre estas características se encuentran: 1) las posibilidades de dar sentido a la experiencia, 2) el grado de compromiso de la gente con la situación; si la gente se siente más comprometida, más activa, va a movilizar más recursos 3) La sensación de control que tiene del hecho (Vazquez, et al. 2000).

Tener una percepción de control de una situación va a ayudar a que la persona tenga sus propios recursos para enfrentar la situación, ya que estimula la capacidad de ver el hecho traumático como un desafío para el cambio, en lugar de verlo solo como una herida, un impacto. Aunque a veces hay una distorsión, una percepción de control excesiva que hace que la gente quede más golpeada en determinadas situaciones (por ejemplo, con sentimientos de culpa, etc.).

Estas son características de la personalidad resistente, que tienen que ver con características individuales. Pero hay otros factores protectores desde el punto de vista social o comunitario. Frecuentemente tiende a darse una imagen pasiva y miserabilista de las víctimas. En el caso del Proyecto REMHI en Guatemala, se trató de rescatar la experiencia de afrontamiento colectivo de la violencia. Le preguntamos a la gente: qué ha hecho usted para tratar de enfrentar la situación. Sus respuestas nos ayudaron a tener una visión más activa de los sobrevivientes. Varias de las formas que se recogen en el siguiente cuadro tienen un componente colectivo.

Afrontamiento de la violencia

- a) **Vivir en medio de la violencia.** Mucha gente tuvo que adaptarse a vivir en un contexto militarizado durante años, utilizando para ello: las formas de preservación (como el no hablar y tratar de controlarse), el apoyo mutuo (como las conductas de solidaridad), tratar de hacer algo para enfrentar los hechos (como buscar a sus familiares), o las formas de afrontamiento religioso (sentimientos de protección de los sobrevivientes).
- b) **Huir para defender la vida.** Las migraciones forzadas han conllevado también muchas formas de defensa activa: un afrontamiento colectivo de huida, asociado a la experiencia del exilio (en México, especialmente) y desplazamiento a la montaña, donde decenas de miles de personas encontraron refugio temporal.
- c) **Defensa de la comunidad.** La precaución, vigilancia y organización comunitaria, fue parte de la vida de las comunidades en el exilio o en la montaña, donde se dio una reestructuración de la vida cotidiana y del poder local. Muestra un afrontamiento instrumental colectivo.
- d) **Resistencia en situaciones límite.** Muchas personas manifestaron graves consecuencias a causa de la tortura y vida en la montaña, pero también demostraron una enorme capacidad de enfrentar las experiencias traumáticas. En el afrontamiento de esas experiencias límite aparecieron como recursos importantes, las propias convicciones personales y el apoyo de otros.
- e) **Tratar de cambiar la realidad.** Otros testimonios refieren el compromiso sociopolítico y la reinterpretación positiva de lo ocurrido, como una manera de enfrentar la violencia. Globalmente es una dimensión menos frecuente de **afrontamiento cognitivo e ideológico**. A pesar del gran efecto desmovilizador de la represión política, también hubo personas que se organizaron en grupos como consecuencia de haber sufrido directamente la violencia. En un primer momento esos procesos orga-

nizativos obedecieron a razones prácticas y a formas de apoyo mutuo frente al miedo. Pero para muchas personas ésta ha sido también una manera de luchar contra las causas de la pobreza e injusticia.

Guatemala Nunca Más. Tomo III. ODHAG, 1998

Habitualmente hablamos de las formas de afrontamiento de los hechos traumáticos como diferentes modos cognitivos, emocionales, conductuales, algunos hablan también de espirituales. Básicamente el afrontamiento se refiere a cómo la gente maneja sus propias emociones y resuelve los problemas que provoca el hecho traumático, qué es lo que hace para enfrentar esa situación. Eso puede tener que ver con lo cognitivo, hacer planes para solucionarlos, buscar el significado, limitarlo, negarlo; puede tener que ver con lo emocional, compartir sus experiencias, aprender a relajarse, suprimir los sentimientos; o conductual como quedarse quieto, buscar información o ayuda instrumental.

El grado de adecuación o eficacia del afrontamiento varía según el contexto, la percepción de las personas y las características individuales. No todo el mundo reacciona de la misma manera, ni maneja igualmente las emociones.

Si volvemos al caso de Guatemala, nos encontramos que lo que la gente había hecho para enfrentar la violencia dependía mucho del lugar. Había lugares en los que se había podido mantener la confianza interna en las comunidades y enfrentado la violencia de una manera completamente diferente a lugares en los que la confianza interna de la comunidad había sido quebrada por el impacto de la militarización. Paradójicamente, la gente que mejor enfrentaba la situación era la gente que a pesar de haber vivido altos grados de riesgo vital, y muchas más experiencias traumáticas, había podido mantener la cohesión grupal, las formas de confianza interna y de apoyo mutuo; esa gente se encontraba psicológicamente mejor que otros grupos, que no habían vivido experiencias tan traumáticas en términos de destrucción masiva, pero que no habían podido mantener sus formas de apoyo social, ni un sentimiento de comunidad, lo que ocurría en las comunidades divididas y sometidas a la militarización de la vida cotidiana.

La desconfianza puede ser adaptativa en un contexto hostil, como por ejemplo una detención o captura. Pero la desconfianza no es adaptativa o no va ayudar a enfrentar un problema en un contexto en el que la gente vuelve al reencuentro de su familia. Para muchas personas que han vivido experiencias traumáticas como es el caso de tortura o un encarcelamiento prolongado, la desconfianza ha sido uno de los mecanismos que les han ayudado – la desconfianza respecto a los torturadores- pero esa misma actitud se convierte en un problema para la reconstrucción de los lazos con

la familia o sus compañeros. Los mecanismos que le han ayudado a defender íntimamente su yo, debe cambiarlos para reintegrarse y manejar mejor su situación social.

La negación, o el intento de suprimir los sentimientos, no es siempre una negativa en medio de una situación catastrófica, pues sabemos que suprimir los sentimientos, tratar de no pensar en un hecho puede ayudar en el momento en el que está sucediendo, pero tiene efectos estresantes a mediano y largo plazo. En medio de una catástrofe no vamos a compartir nuestros sentimientos, vamos a manejar formas de inhibición como una manera de enfrentar instrumentalmente el hecho, pero a mediano plazo suprimir los sentimientos tiene efectos estresantes porque hace que gastemos mucha energía en evadir el problema que está ahí, lo cual también tiene efectos especialmente en la salud física a largo plazo. Pero recordar también tiene un costo emocional, como revela el siguiente testimonio de Vargas.

"Trato de no recordarme de eso que viví, y cada vez que lo hago me siento muy ansiosa, y me deprimó mucho, eran tantas personas pidiendo ayuda...siendo llevadas por el río, cuerpos mutilados, niños gritando, gente en estado de shock.

Es importante reconocer las diferencias individuales. Hay gente que tiene una manera más directa de enfrentar la experiencia. Hay diferentes estilos de duelo, formas más tendientes a la inhibición o a la expresión, lo cual depende del tipo de hecho, de la situación personal y del ritmo que la gente necesita para enfrentarlo (Pennebaker, 1995).

Hay algunos ritmos que pueden ser colectivos. Por ejemplo cuando trabajamos en Guatemala durante un año en una comunidad que se llama Xamán en la que ocurrió una masacre (5 de octubre de 1995)³. En el mes de diciembre empezaron las vacaciones y nosotros hicimos bastante trabajo con los maestros para trabajar sobre el duelo en la infancia. Tratamos de empezar a trabajar con los maestros para ver como podíamos ayudar a los sobrevivientes. Había dos niños y dos maestros que habían muerto y al menos 200 niños fueron testigos de esta masacre. Durante las primeras semanas los maestros estaban muy activos, hacíamos muchas actividades recreativas como una manera de bajar la tensión y de tratar de contener también el impacto traumático que había tenido esa situación.

Pero cuando llegó el mes de diciembre y empezaron las vacaciones, y se dieron otros ritmos, todo cambió, pero una persona de nuestro equipo seguía con mucho empeño de trabajar con los maestros. Teníamos que convencerlos de que el impacto en los niños iba a ser grande y ver qué expli-

³ En el capítulo III, en el epígrafe *Reflexiones sobre una experiencia de acompañamiento*, se presenta una síntesis de dicha experiencia.

caciones habría que darles. Teníamos mucho interés pero ellos no quisieron, rechazaron esa propuesta. Después de las vacaciones vinieron a pedir un taller de una tarde, aunque nuestro equipo quería un taller de cuatro días. Hicimos un taller de cuatro horas en la tarde y empezamos a trabajar sobre el duelo, sobre cómo les había afectado la masacre, etc. El grupo de ocho personas estaba como anestesiado, con miradas perdidas, con muchas dificultades de acercarse a la experiencia, de entrar a la situación, a pesar de la demanda que habían hecho. Empezamos a trabajar sobre el duelo de los niños, más centrados en el tipo de tareas que ellos tenían que hacer para enfrentar este hecho con los niños y, de pronto empezaron a hablar de su propio duelo porque ellos fueron testigos de la masacre y estaban también afectados por esa situación.

Empezamos a hablar del duelo de los niños pero en realidad estábamos hablando de su propio duelo, de los espacios que ellos no habían tenido para reconocer, para aceptar, para expresarse, para tratar de entender el por qué de lo ocurrido. Habían tenido una función muy instrumental, de apoyo a su comunidad en un momento, después habían venido las vacaciones y estaban bloqueados. Esa negativa a abordar esto en el mes de diciembre tenía con que ver con la dificultad de afrontar su propio proceso. El taller de una tarde se convirtió así en varios días de trabajo.

Esta situación nos muestra la importancia de poner atención al ritmo de la gente, a nivel individual y colectivo. Pero también hay diferencias individuales, personas que tienen un estilo más inhibitorio, que manejan sus emociones mediante la contención o la evitación, mientras otra gente tiene una manera más expresiva: tiene un problema y enseguida lo cuenta. **Vamos a encontrar diferencias individuales, gente que afronta los hechos de una manera y otros que lo hacen de otra, lo que normalmente se llama *estilos de afrontamiento*.**

La gente que tiene un estilo más inhibitorio de enfrentar sus exigencias emocionales, en general enfrenta mejor las situaciones en las cuales la comunicación es difícil. Por ejemplo, en un contexto de guerra la gente más inhibida enfrenta mejor la situación. A las personas más expresivas les cuesta más porque no tiene los espacios sociales para poder expresarse.

Pennebaker (1995) llama a estas diferencias pensamiento bajo y pensamiento alto. Pensamiento bajo es una forma inhibitoria habitual de enfrentar los problemas y desafíos. Un caso extremo del pensamiento bajo es usar drogas y alcohol para evitar pensar, lo que a largo plazo tiene efectos negativos. Las formas de expresar y tener un estilo menos inhibitorio frente a las propias emociones ayudan a ver el problema, identificar los hechos y ver qué grado de control se tiene (pensamiento alto), que aunque sea pequeño, siempre será mejor que tratar de evitar el problema y de no enfrentar la situación. La gente más inhibida se adapta mejor a contextos en los

que no se pueden expresar las emociones, pero a veces llega un momento en que se quiebra emocionalmente, por que gasta 90% de su energía en hacer que las cosas no se le noten y no le queda energía vital para enfrentar la situación.

¿Afrontamiento activo o pasivo? En psicología hay una tradición que considera el afrontamiento activo como mejor que el afrontamiento pasivo. Sin embargo, cuando la gente no puede enfrentar los hechos de una manera directa desarrolla formas indirectas de enfrentar la situación y esas formas pueden ser muy adaptativas. En Guatemala, nos encontramos con distintas experiencias. La gente que había vivido en un contexto muy militarizado, en el cual había un fuerte control social, había enfrentado el impacto de la violencia no hablando, buscando consuelo en la religión y desarrollando formas de solidaridad encubierta, que no se notaran, buscando apoyo instrumental para enfrentar las dificultades de su vida cotidiana. Las comunidades indígenas parecían pasivas, como si las hubieran vencido, pero cuando empezamos a recoger testimonios, nos dimos cuenta de que la gente había hecho muchas cosas.

Hay factores protectores, individuales y colectivos, factores que median las respuestas ante situaciones de tensión y estrés. Acentuar la parte positiva de las cosas aprendidas, el sentido de sacrificio, entender la experiencia, encontrar un significado al hecho, por ejemplo son elementos que pueden constituir formas de afrontamiento más efectivas.

En las Comunidades en Resistencia, al preguntar a la gente por qué estaban "tan bien" a pesar de estar viviendo una situación de tanta persecución y violencia contestaron: *cuando se conoce cual es la cara de la represión, entonces se enfrenta mejor*. Es decir cuando tiene una explicación a las cosas, la gente asume una actitud más activa, más constructiva, eso significa que hay factores ideológicos o religiosos que pueden ayudar a la gente a enfrentar mejor el hecho. El siguiente ejemplo muestra la actitud positiva de un grupo de sobrevivientes de la tragedia de Vargas, que rompe con los esquemas habituales sobre los damnificados.

La historia de "La Uno"

La 'familia' de "la Uno", parecía reaccionar distinto. Inicialmente, eran sutiles los detalles...La primera mañana que amanecieron en el centro, respondieron con alivio a los "Buenos Días" que todos nos deseábamos. Tras el censo que correspondía realizar, supimos que no todos eran familiares consanguíneos, pero decían que la tragedia los había unido y "ahora somos familia"; se mostraban muy solidarios por lograr contactar el esposo de la joven embarazada y proponían enlaces telefónicos para 'rastrearlo'.

Tuve la oportunidad de conversar esos primeros días, con la mujer mayor y tenía la impresión que tanta 'energía positiva' podía no ser

más que una fachada para negar su dolor. Entre los psicólogos acordamos prestarle especial cuidado, en el sentido de no 'tumbar' su defensa, pero tampoco quedar embelesados por ser de las pocas personas afectadas que andaban por el centro dando ánimo a los demás (incluso, ¡hasta a los equipos voluntarios!); así mismo, estábamos atentos a una posible y repentina descompensación.

Ya al tercer día, fueron de los primeros grupos que insistieron y empezaron a limpiar su espacio e incluso en colaborar con la limpieza de las áreas comunes. Los niños, continuando el ánimo de sus padres, pedían que se les asignara identificadores (name tags) de 'voluntarios' para poder ayudar a los jóvenes de la comunidad, con quienes ya habían cordializado y empezado a establecer vínculos.

En menos de una semana, los hombres ya habían contactado a alguno familiares no afectados y buscaban posibles alternativas habitacionales. Nos decían "Aquí nos tratan muy bien, pero no nos podemos quedar, si no ¿cuándo van a comenzar las clases de este liceo?".

Uno de ellos me comentó una vez: "Yo no tengo nada material, perdí la casa ¡ hasta el trabajo lo perdí!. Sólo tengo a mi familia. Pero no quiero que me regalen nada. A mí que me presten los reales y yo construyo mi casa y cuando me ponga a trabajar, devuelvo el préstamo o lo pago con mi trabajo". Si yo construí una casa, puedo hacer otra".

Por otra parte, parecía no importarle su destino (para ese momento, no se tenía información clara con respecto a los sitios del interior del país, donde el gobierno les iba a reubicar). Sin embargo, como al momento de su llegada al centro, lo único que le preocupaba era irse con su grupo familiar. Realmente sólo ocho de ellos tenía filiación consanguínea, pero para el momento de la salida, no menos de 30 personas afectadas, escogieron ir a Maturín, porque se sintieron animadas por el entusiasmo y la confianza que él reflejaba al hacer planes para construir las casas cerca y apoyarse entre ellos.

De cualquier manera, su actitud ante la crisis, fue inicialmente de aceptación ("Yo no tengo nada material"), logrando diferenciar sus pérdidas como materiales y por ende recuperables. Continuó enfocando su situación como una oportunidad de cambio, dejando de considerarla sólo una tragedia (o únicamente desde su dimensión de pérdida).

Manuel, junto con su familia, cobró fuerza al aumentar la cohesión en su grupo familiar. Más aún, ese proceso pareció dinamizar a otras personas a sumarse a la iniciativa de los de "la Uno". A la vuelta, podría considerarse esta iniciativa, no sólo como un mecanismo de defensa frente al sufrimiento sino como un factor 'de protección' prospectivo, pues al crear vínculos y redes de apoyo entre

ellos mismos, se preparaban para enfrentar el siguiente paso de cambio por vivir, al promover procesos de estructuración social.

Apoyo social

El apoyo social tiene un efecto tampón frente al impacto de los estresores y el cansancio emocional ocasionado por la experiencia traumática. El apoyo social no significa sólo la existencia de una red, para que funcione tiene que ser percibida por la gente como apoyo. Esto tiene también implicaciones para la ayuda humanitaria, la cual requiere ser percibida como una parte de apoyo, pues solo por el hecho de estar presente la gente no va a sentirse mejor.

El compartir las experiencias es una forma de enfrentar los hechos traumáticos; contribuye a validar, a reconocer, a entender, a darle significado. Cuando la gente comparte el hecho, pasa del nivel individual al colectivo, a verlo como un problema que comparten otras personas, que refiere a situaciones objetivas y se mejora una imagen deteriorada de sí mismo, lo que puede tener efectos positivos para las víctimas.

Sabemos que las personas que no comparten sus emociones o vivencias sobre hechos traumáticos tienen más problemas de salud física en el futuro. Pero el apoyo social tiene más impacto en la sensación del bienestar psicológico que en el impacto físico del estrés. En una investigación sobre el caso de sobrevivientes del desastre nuclear en la Isla de las Tres Millas se comparó dos grupos de población con diferentes grados de apoyo social y que vivían la misma situación de estrés. Se valoró la activación fisiológica (medida en catecolaminas, hormonas mediadoras del estrés) con el grado de apoyo social y el bienestar subjetivo. Las personas que tenían un mayor grado de apoyo social se encontraban psicológicamente mejor, a pesar de que no había diferencias en cuanto al grado de activación fisiológica. La gente que tenía niveles mayores, moderados o altos de apoyo social, tenía menos sensación de estrés y menores efectos conductuales. Sin embargo cuando se hizo la determinación de catecolaminas el nivel de hormonas era igual en los dos grupos (Bromet, et al 1982).

Una experiencia personal apoya también estos resultados. En las CPR, comunidades con un alto grado de cohesión y a las que ya hice referencia anteriormente, la gente tenía muchos menos efectos psicológicos y conductuales del estrés. Se encontraban afectivamente bien para una situación tan traumática como la que estaban viviendo. Había colectivamente un comportamiento adecuado en el manejo del riesgo, pero estaban afectados por problemas como gastritis, dolor de cabeza, que eran formas de manifestación del sufrimiento.

A pesar de que las víctimas de hechos traumáticos tiene mucha posibilidades de ayudarse mutuamente, también es frecuente que las personas que han vivido un hecho traumático tengan dificultades de apoyarse porque los estilos o los ritmos de duelo de las personas sean diferentes.

Hay también un efecto frecuente en las situaciones de catástrofe: la red social se quema. La gente ya no quiere seguir escuchando, no quiere seguir hablando, no quieren que le recuerden el hecho que venga otro preguntando usted cómo está y qué le pasó.

Ya no quiero ver como quedó eso, filmaron una película de cómo quedó la casa y la vi dos veces, sentí que era masoquista si la volvía a ver porque ya estaba relativamente bien y me volvía a deprimir, cada vez que hablaba sobre eso me ponía mal, fue el primer mes y medio que estaba verdaderamente golpeada.

Compartir no siempre disminuye la tensión. Cuando el estresor sigue presente, compartir las experiencias va a reforzar los rumores y eso puede generar distorsión de la realidad. Asimismo, la gente puede tener mucha dificultad para encontrar apoyo y escuchar a personas con una afectividad negativa induce afectividad negativa con un costo emocional para quien escucha. Muchas veces las personas no saben qué decir, evitan hablar o tratan que la víctima tome la iniciativa y eso genera bloqueos en la comunicación y la persona se siente sin apoyo de los demás, aunque aquellas personas que pueden proporcionarle apoyo no saben cómo hacerlo, lo que genera desencuentros y pérdida del apoyo social.

La experiencia de diferentes grupos de población

Si repasamos la experiencia de diferentes grupos etarios en las situaciones de grave crisis colectiva, como catástrofes o guerras, podemos observar algunas diferencias respecto a sus experiencias, las formas en que se manifiesta el sufrimiento o cómo reaccionan frente a las dificultades.

Los niños y niñas, además de sufrir sus propias experiencias traumáticas, son especialmente sensibles a la desorganización familiar y a los efectos de la guerra o desastres 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.

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. Los niños no son sólo "víctimas inocentes" y en algunas ocasiones encuentran 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 de campamentos de refugiados fuera de la zona de peligro, el miedo en los niños puede continuar incluso mucho tiempo después o aumentar cuando se habla de retorno, como en el caso de las comunidades mayas refugiadas en México en la década de los noventa (Lykes et al, 1992). A pesar de que frecuentemente a los niños y niñas se les trata de ocultar los problemas como una forma de protección, sus necesidades de seguridad e información deben ser tenidas en cuenta en las situaciones de peligro.

Por su parte, los adolescentes tienen que reconstruir su identidad en un contexto transcultural sobre todo cuando tienen que desplazarse a otro lugar con referentes culturales distintos. Se adaptan mucho más rápidamente, a la cultura de acogida que el resto y eso genera discusiones y problemas dentro de las familias por distintos ritmos y estrategias de aculturación.

Su identidad está mediatizada por los patrones y los modelos positivos con los que se identifican. Por ejemplo, en una situación de guerra estos podrían ser la identificación con la violencia o el poder de las armas. Los adolescentes pueden manifestar problemas como agresión o abuso de alcohol o suicidio que son los indicadores clásicos del sufrimiento en ellos.

Con el desplazamiento prolongado los adolescentes pueden estar en el centro de rupturas familiares, conflictos intergeneracionales, etc. En las comunidades de refugiados en México los adolescentes estaban reclamando espacios para participar y el modelo rígido de los adultos ("*ustedes quédense allí, ustedes hagan así*") era fuente frecuente de conflictos. En el caso de Nicaragua después del Mitch, los problemas que presentaban los adolescentes eran dejar los estudios, falta de empleo, la falta de actividades recreativas y ausencia de formas de apoyo específicas (Ortiz, et al, 2000).

Si revisamos la literatura sobre desplazamiento forzoso, los adolescentes son "los malos de la película", los incomprendidos, se le da poca atención y sin embargo tienen muchos mecanismos positivos para enfrentar esas experiencias, por ejemplo tienen una apertura de cambio mucho mayor que los adultos, una capacidad de identificación colectiva entre sí. En el congreso *Memorias que construyen Memorias* (AVEPSO, junio/2000), se pre-

sentaron varias experiencias de adolescentes en el trabajo de reconstrucción, tales como hacerse cargo de las situaciones de familiares o de los niños que quedaron en ese medio, participación en actividades lúdicas y comunitarias, etc. y eso generaba motivación positiva.

El caso de las mujeres hay mucha literatura que plantea que las mujeres son un "grupo vulnerable" al que hay que apoyar selectivamente en las experiencias de desastre y guerra. Muchas veces las mujeres sufren maltrato o violación y el impacto de las agresiones de los hombres. Las mujeres se encuentran muy sobrecargadas afectivamente por las pérdidas familiares y por el trabajo de reconstrucción familiar e incluso social que recae en sus espaldas. Pero las mujeres también tienen muchos recursos para enfrentar la situación centrándose en tareas cotidianas. En el psiquiátrico de Sarajevo 70% del ingreso psiquiátrico antes del cerco eran mujeres, y después, durante el cerco, el 70% del ingreso psiquiátrico eran hombres. Hablando de ese cambio el profesor Ceric, el director de ese psiquiátrico, decía que muchas mujeres habían dicho que cuando tienes que estar todo el día buscando leña, dónde vas a cocinar, tienes que buscar el agua, etc. no tienes tiempo para los nervios. Los hombres estaban más sometidos al impacto de la militarización, el frente de guerra, etc. (Jones, 1995).

En muchos desplazamientos forzados las mujeres son las que se integran mejor en las situaciones de cambio, a veces tienen más oportunidades de trabajo informal que el hombre -campesino que se desplaza a la ciudad y de repente no tiene posibilidad de cumplir su rol social, de tener acceso al trabajo. Las mujeres tienen mayor capacidad de adaptarse a ese tipo de condiciones haciendo otro tipo de tareas que pueden ayudar a la sobrevivencia familiar. En muchas situaciones son las mujeres las que mantienen los tejidos sociales, las que mantienen la sobrevivencia colectiva (ollas populares, etc.). También tienen una gran capacidad de identificación mutua que no tenemos los hombres, y esos son recursos positivos que pueden ayudar a mejorar la situación.

Incluso muchas situaciones de catástrofe o tragedia hacen que el papel de las mujeres cambie, entre en crisis el rol privado y se haga más público. Cuando las mujeres van conquistando espacios sociales de reconstrucción es frecuente que eso conlleve a un proceso de redignificación o de mejora de su autoestima. Cuando terminó la guerra del Salvador a muchas mujeres que habían asumido un papel muy importante en los procesos de reconstrucción, comadronas y promotoras de salud, sus compañeros les dijeron: "ustedes mujeres a la cocina otra vez, a la casa". Ese cambio, esa crisis en el rol, y cómo las mujeres se han apropiado en muchos lugares de un rol más público, es algo bien importante y que sólo ahora se empieza a valorar.

Sin embargo, en condiciones de desplazamiento las mujeres también pueden perder sus mecanismos habituales de comunicación y apoyo mutuo.

Según Benoist et al (2000) en el caso de las mujeres refugiadas afganas en campamentos de Pakistán se ha dado un proceso contradictorio: las mujeres asumieron ciertas actividades públicas que tradicionalmente desarrollaban los hombres (por ejemplo, tareas administrativas) lo que les dio un protagonismo y liderazgo inexistente anteriormente y nuevos roles en sus familias individualmente, pero los mecanismos de comunicación entre ellas se debilitaron al estar más aisladas y sobrecargadas con lo que perdieron sus mecanismos tradicionales de presión en la toma de decisiones colectivas.

Los hombres muchas veces van a sufrir la militarización y crisis de su rol en la familia porque su papel económico y simbólico puede entrar en crisis. Esa pérdida de su rol también puede provocar en algunos casos dificultades en el manejo de las relaciones familiares o reforzar el autoritarismo. Por otra parte los hombres tienen una mayor participación social y reconocimiento incluso en comunidades en las que la gente está muy organizada.

Un último punto son los ancianos, un grupo vulnerable en el sentido de que físicamente son menos hábiles, se adaptan peor a situaciones que cambian rápidamente o son nuevas, y les puede ser más difícil vivir fuera de su hogar. Por ejemplo, para un pescador de la costa que de repente se traslada por la catástrofe al interior, vivir lejos de su hogar puede tener un mayor impacto, sobre todo si han vivido la pérdida de amigos o familiares directos con los cuales ha construido su vida.

Pero los ancianos también pueden tener una posición y apoyo social que varía según diferentes culturas. Hace unas semanas participaba en un curso en Bilbao con un grupo de líderes indígenas de diferentes países de América Latina. En él había una indígena Aimara, que dijo que la cosa más terrible que había encontrado allá es que los ancianos están reclusos en una residencia cuando para ellos son la voz, la experiencia, la sabiduría de las comunidades.

Además, las experiencias de los ancianos que han vivido otras experiencias de catástrofe puede ser un factor de protección. En el caso del cerco de Sarajevo muchos ancianos se enfrentaron mejor a la situación que el resto de la gente porque había vivido la segunda guerra mundial y sabían lo que era sobrevivir en condiciones de precariedad y de violencia de francotiradores, lo que el resto de la gente desconocía. Esa experiencia previa, esa memoria de los ancianos que también estaba en Vargas es un elemento a rescatar como parte de la reconstrucción.

En el año 51 por la quebrada bajaron piedras y agua. Lo viejos del lugar aún se acuerdan. Entonces también hubo destrucción y reconstrucción. Pero no quisieron terminar con la limpieza. Dejaron dos grandes piedras en la salida, hacia el mar, de la quebrada. Las dos piedras enormes eran entonces su memoria.

Quien planificó la construcción en Vargas nunca preguntó a los ancianos.

III. LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Cuando llegamos estaban todos acostados. Teníamos que reorganizar la vida cotidiana para salir de la apatía. Al cabo de unos días la gente ya empezó a ocupar el espacio y mostrarse activa. Entonces la situación llegó a volverse difícil de manejar, empezó a haber conflictos y demandas. Nosotras lo veíamos como algo normal, era el momento en que pasaban de una fase de conmoción a contactar con su historia. Aunque no nos lo habíamos planteado, lo más difícil fue la separación, la fase de cierre del albergue.

Algunas premisas

Me gustaría plantear algunas premisas como puntos de partida del trabajo psicosocial de apoyo y acompañamiento en los procesos de reconstrucción luego de catástrofes.

La primera idea que tiene que ver con el impacto de una catástrofe y cómo nos situamos frente a la experiencia de los sobrevivientes. Es el testimonio de una mujer sobreviviente de una masacre en Rwanda en 1994. Dice así, *la pérdida de la vida, hemos perdido más que a nuestros familiares más cercanos hemos perdido las amistades y memorias que nos han llevado a construir toda la vida, todo eso ha sido destruido de una vez casi todos nuestros amigos han sido asesinados, tenemos que empezar todo de nuevo desde nuestros pedazos, todo incluso nuestras amistades. Ese aspecto de muchas tragedias es muy difícil de soportar.* (African Rights, 1995)

Cuando hablamos de graves catástrofes sociales nos referimos a muchos tipos de situaciones. A veces estamos hablando de desastres naturales puntuales, por ejemplo lo que sucedió en Vargas, estamos hablando de desastres "naturales" de larga duración, como hambrunas que están muy mediatizadas por otros factores, también de desastres tecnológicos (un avión que se cae, un accidente químico o nuclear, lo que produce una grave crisis colectiva) y de situaciones en las que la violencia y la guerra constituyen una grave catástrofe social.

Un conjunto de cosas que tiene sus especificidades, en función del tipo de hecho, pero que tiene también unas características comunes. El testimonio de la superviviente ruandesa habla de algo como *la pérdida de la vida* y me parece que desde la psicología, desde las diferentes orientaciones académicas y de los conceptos que utilizamos para acercarnos a esas experien-

cias, tenemos que aprender a relativizar la utilidad de los conceptos y a cuestionar el lugar desde el que nos situamos.

Para mucha gente una experiencia catastrófica tiene que ver con la pérdida de las amistades y la propia vida, con procesos masivos de duelo que no son de un familiar que se ha muerto, sino que se ha destruido un proceso colectivo, o hay decenas o miles de víctimas. Normalmente llamamos a esto duelo y hablamos en términos de la repuesta, de cómo se afrontan las pérdidas.

Pero hay procesos masivos que tienen que ver con la identidad. Muchos de los refugiados viven procesos que Eisenbruch (1990) llama *duelo cultural*, porque han perdido sus propias raíces, han perdido su identidad y muchos de los síntomas que a veces manifiestan tienen que ver con el impacto de todas esas pérdidas globales. El concepto de duelo cultural ayuda a entender muchos de los problemas de los desplazados como consecuencia del desarraigo y las pérdidas masivas, en lugar de catalogarlos como problemas psiquiátricos.

Creo que tenemos que ser bastante críticos en el manejo de nuestros conceptos, ver qué sirve y qué no sirve para acercarnos a comprender. No utilizar los conceptos como cajones en los que metemos la experiencia de la gente y damos explicaciones a situaciones que pueden no tener explicaciones tan "técnicas".

La segunda cita, es de un refugiado en un país europeo. Dice: frecuentemente se ignora el hecho que los refugiados, los desplazados, son personas normales en condiciones anormales, su problema reside en las circunstancias, en la sociedad en la que viven, en la reacción de la gente, en su presencia, en las leyes y el trato inhumano al que están sujetos (Ape, 1994). Es decir, no son portadoras de un estigma como desplazados, como afectados, como frecuentemente tiende a plantearse. Esos estigmas ponen la necesidad de cambio en la persona afectada y frecuentemente condicionan las formas de relación o incluso su identidad. Muchos desplazados se quejan con razón de que son tratados por las instituciones u organizaciones de ayuda como mendigos.

Llámeselo damnificado, "dignificado" –como dijo el presidente Chávez en sus discursos- "torturado" o "violada". Tenemos que poner el foco, no en la condición de víctima, sino en la situación que ha llevado esa persona, a ese impacto. Y eso tiene consecuencias tanto en la relación que tenemos con las víctimas -es decir cómo estimulamos procesos de organización y su propia estima, su propia dignidad- como también dónde hay que poner el énfasis, hacia dónde tenemos que orientar nuestras intervenciones.

En una comunidad rural de Colombia se producían muchas inundaciones, debido a que el gran río que tenía cerca se desbordaba frecuen-

temente en época de lluvias. Puesto que vivían a la orilla del río, uno de los mecanismos que tenían para enfrentar el peligro eran las casas desmontables, aprendían a leer el río y cuando el río estaba subiendo, metían unos palos debajo de la casa, la levantaban hacia el monte, hacia la colina y cuando el río bajaba, bajaban las casas y volvían a asentar la comunidad.

En la convivencia con el río, tenían todo un mecanismo muy adaptativo a la posible eventualidad de una inundación, pero esta comunidad tuvo que desplazarse por varias causas y una situación que podríamos llamar de emergencia compleja en la que se mezclaron las inundaciones con la guerra y no había otra salida que desplazarse. Estuvieron tres años en una escuela en un espacio muy reducido, donde vivían ocho familias, en condiciones de grave hacinamiento, falta de autonomía, falta de capacidad de decidir sobre su propia vida y una situación de transitoriedad mantenida durante mucho tiempo, pensando: *“va a ver una salida, vamos a tener vivienda”* y no se resolvía la situación de vivienda.

Después de tres años en ese grupo, que era muy cohesionado, se empezaron a dar problemas de convivencia, de celos entre familiares, entre los hombres y las mujeres, problemas de maltrato infantil. Hubo una discusión en la ONG que estaba trabajando con esta comunidad sobre cuál era el papel de un trabajo psicosocial en ese contexto, dónde había que poner el énfasis. ¿Tenemos que hacer talleres para que la gente aprenda a manejar mejor sus propios conflictos y las situaciones de tensión que están viviendo o tenemos que poner el énfasis en los procesos de organización, en el apoyo psicosocial como un elemento que ayude a la gente a luchar contra las causas de su sufrimiento, que en ese contexto eran las condiciones de vivienda?.

A mí este es un desafío que se me ha planteado en muchas ocasiones, ¿qué es lo que tenemos que hacer?, ¿cuál es nuestro papel?. Discutiremos esto en términos prácticos más adelante, en qué medida trabajamos para aliviar el sufrimiento de las víctimas o tenemos que ayudar a los procesos de reconstrucción de los propios afectados, y los procesos organizativos. Este trabajo necesita tener dos piernas, una pierna es la ayuda a las víctimas para enfrentar el sufrimiento provocado por la situación de catástrofe, pero otra pierna tiene que ayudar a la prevención de estas situaciones.

Una tercera cita habla sobre la dignidad, es del director de una ONG en Irlanda dice: “Los servicios de alimentación, de vivienda, de la educación se pueden describir como necesidades básicas- físicas, pero la base de las necesidades humanas de los refugiados está en la restauración de la dignidad, la dignidad es el elemento vital que falta cuando las necesidades físicas básicas se cumplen de una manera mecánica o impersonal, el respeto a la dignidad es con mucha frecuencia la primera víctima de las re-

puestas de emergencia para ayudar a los refugiados en el mundo" (Needman, 1994).

Entonces no estamos sólo hablando de personas que necesitan ayuda práctica, sino también de necesidades psicosociales, no sólo de cómo acompañamos los procesos de duelo o cómo ayudamos a la gente a enfrentar el sufrimiento, sino también cómo se cumplen esas necesidades básicas: si la gente es tratada con respeto o no, en qué lugar se le mantiene, qué capacidad de decisión tiene, cómo se respetan sus derechos, etc.

Una de las funciones que tiene un enfoque psicosocial, es hacer visible que el apoyo a las necesidades físicas básicas - el abrigo, la alimentación, el saneamiento, el agua potable, etc, y que están estandarizadas por las agencias intergubernamentales o las ONG- no pueden llevarse a cabo sin tener en cuenta que las acciones de la ayuda humanitaria deben ser portadoras de una ética que respete la dignidad de la gente. Esta limitación se superaría al poner las necesidades básicas como derechos humanos fundamentales: cuando colocamos esas necesidades como derecho y no como sólo carencias, la dignidad se recupera; se trata de influir en las instituciones que intervienen para que no coloquen a los afectados en una posición secundaria de dependencia.

Otra cosa que me parece importante es el sentido, es decir, la gente da interpretaciones a los hechos traumáticos, y éstas condicionan su comportamiento y su modo de reconstruir su cotidianidad. En el caso de la catástrofe del río Páez, en Colombia a causa de un terremoto en el 94, las comunidades indígenas afectadas interpretaron el desastre en términos de que había que restaurar una relación con la tierra. En una comunidad en Guatemala que se llama Aurora, antes del Mitch otro huracán destruyó la comunidad, los sacerdotes y los ancianos dieron una interpretación cultural al hecho, no meteorológica. Para ellos el vendaval había venido porque la gente, cuando había llegado a construir esa comunidad en ese lugar, no habían hecho la ceremonia de petición de permiso y de respeto a la tierra.

Hay muchas explicaciones, que son tradicionales, que desde nuestro punto de vista son explicaciones poco racionales o míticas, explicaciones fatalistas a hechos traumáticos y generalmente negativas. Pero hay investigación reciente (Oliver-Smith, 1996) que plantea que las culturas tradicionales, que han recibido durante mucho tiempo en la investigación científica un tratamiento bastante marginal o de desprecio incluso, tienen muchas veces explicaciones que consideramos fatalistas, pero hacen que la gente se centre más rápidamente en atender las necesidades y las tareas cotidianas, y de hecho pueden ser muy adaptativas frente a otras explicaciones

culturales. En el caso de la comunidad Aurora, la realización de la ceremonia posterior tenía también un sentido de fortalecer el proceso de la comunidad y el apoyo mutuo a las personas que habían sido víctimas, buscar apoyo económico para volver a hacer las casas, etc.

Tenemos que tener más sensibilidad frente a ese tipo de explicaciones, tratar de rescatar esas memorias, qué elementos han ofrecido a la gente para enfrentar mejor su situación, aprender a considerar a las víctimas, y sobrevivientes desde una perspectiva más activa.

La investigación sobre los desastres dice que la mayor parte de la ayuda que se proporciona en las catástrofes, proviene de los vecinos y de la gente cercana, no viene de la ayuda internacional. Según Norton (1980) en la mayor parte de las catástrofes el 95% de la ayuda necesaria se obtiene en el mismo lugar, frente al error habitual de creer que la ayuda humanitaria está únicamente sostenida por fuentes internacionales, lo que invisibiliza a la gente del país y su capacidad de recuperación y apoyo.

Desde la cooperación internacional hay muchas veces, la visión de que son los que vienen de afuera los que tienen las ideas, los que vamos a proporcionar la ayuda, hay una falta de atención sobre el propio tejido social, una imagen naif de las realidades, de la historia de los lugares en los que se trata de actuar o de la gente a la que se trata de acompañar.

Trabajando con un grupo de desplazados, en comunidades negras en Colombia, les pregunté qué habían hecho para enfrentar el desplazamiento o para apoyar a la gente que había sufrido más, y ellos dijeron: *entre nosotros hay quien organiza a la gente, la organización nos ha servido para enfrentar esta situación, y entre nosotros hay quien le canta a la gente*. Entonces la música les ha servido como un instrumento de consuelo, como espacio colectivo, de encuentro, de distensión y de actividades gratificantes.

Algo parecido se daba en las CPR en Guatemala. También hacían una cosa que le decían noche social. Después de un bombardeo, si no había víctimas mortales, la noche social era una fiesta con marimba. A mí me parecía muy extraño cómo después de un bombardeo se podía hacer una fiesta, pero era un mecanismo que a ellos les permitía sacar el miedo, el susto que tenían en el cuerpo.

Creo que tenemos que prestar más atención a los mecanismos que la gente utiliza, para ver cómo nuestro trabajo puede apoyar, sostener, abrir espacios para que esas fuerzas, que aún existen o que hay potencialmente, se puedan desarrollar.

Y en una última premisa tiene que ver con la cultura. Según Geertz (1988) "la concepción de una persona como un universo limitado, único, más o menos integrado separado de la naturaleza y con un fondo social, es a pe-

sar de lo incontestable que nos pueda parecer una idea más o menos común en el conjunto de las culturas mundiales". Sin embargo esta es la perspectiva mayoritaria de la psicología y la cultura occidental, pero este concepto, que muchas veces entendemos como el único posible, contrasta con otras muchas percepciones y diferencias en el concepto de identidad y su relación con los otros, la comunidad o la naturaleza.

Eso tiene consecuencias en la forma en que se enfrenta el sufrimiento o cómo se manejan los síntomas. Cuando empezamos a trabajar con los desplazados y refugiados que estaban en México que iban a volver a Guatemala -se pasaron allí doce años- hicimos bastante trabajo de preparación con las comunidades que iban a retornar y hablamos mucho sobre el miedo en los talleres. Casi de manera sistemática, una de las primeras cosas que salía cuando poníamos un papelógrafo que decía: ¿qué efectos produce el miedo? era: "estoy solo". Tal vez a mi se me hubieran ocurrido otras cinco o seis cosas antes de decir estoy solo, pero ese estoy solo-al menos esa es mi interpretación- tiene mucho que ver con una cultura muy colectivista como la maya.

Cuando empezamos a trabajar con esos refugiados preparamos con los promotores de salud, el apoyo para enfrentar las pesadillas y recuerdos traumáticos (sobre la "soñadera", como decían ellos) que tenían sobre hechos violentos. Yo hice un esquema de cómo las pesadillas eran un indicador de efecto traumático, recuerdos traumáticos de lo que ellos vivieron a principio de los ochenta y la posibilidad de que esos hechos pudieran volver a suceder. Entonces una persona levantó la mano y empezó a contar un sueño y dijo: "en mi casa mi papá soñó que llegó un tecolote, un búho, a las doce de la mañana en medio de la casa y al día siguiente agarramos las cosas y nos fuimos, porque para él era una señal de que algo malo iba a pasar y gracias a eso salvamos nuestra vida". Entonces, se levanta otro y dice: "mi mamá estaba soñando un día, que su pañuelo se iba en el río mientras lavaba y..." empezaron a salir cosas que la gente había interpretado como señales que le habían permitido sobrevivir.

Allí había un choque cultural entre la concepción que yo estaba planteando de las pesadillas, como parte de un efecto traumático de una situación de violencia, con la interpretación cultural del sueño como una manera de hacer frente a las incertidumbres de la vida en su cultura, como una forma de pensamiento premonitorio. Se requirió de un diálogo cultural frente a los dos aspectos, lo útil de una y otra. Me parece importante contar con enfoques que sean culturalmente sensibles y no ignoren esas experiencias.

Programas psicosociales

El primer objetivo de las intervenciones psicosociales, debería ser la prevención. Es decir, tratar de desarrollar una acción preventiva, en términos de la eliminación o reducción de las condiciones que producen tensión, impacto y problemas en las comunidades que estamos trabajando.

Básicamente hay dos grandes estrategias desde el punto de vista de la prevención. Una es en qué medida podemos reducir los estresores, las causas de tensión o problemas que la gente está manejando. Aunque hay muchas cosas que no podemos disminuir, hay algunos aspectos que sí se pueden prevenir y se puede hacer además una prevención secundaria, o terciaria en muchos casos. Se trata de ver en qué medida la ayuda humanitaria y los proyectos psicosociales pueden tener una estrategia activa para disminuir estos estresores, como por ejemplo, el manejo de la información en la prevención de los rumores.

Hablamos de prevención primaria cuando mejoramos el manejo del riesgo, cuando tratamos de evitar que el problema se dé. Hablamos de prevención secundaria como la identificación precoz de los problemas. Un ejemplo clásico en este sentido son los programas de *screening* que tratan de ver qué gente puede estar afectada y hacer un tratamiento precoz, porque esto reduce el impacto de los problemas que se pueden manifestar después. La prevención terciaria se refiere al tratamiento de las personas afectadas, lo cual podría limitar otras complicaciones posteriores.

No tenemos capacidad de disminuir los estresores asociados a la tragedia, pero hay muchos factores en el proceso de reconstrucción que sí se pueden evitar. Evidentemente, esto no depende sólo de la acción psicosocial, depende también de la capacidad de influencia política de este tipo de trabajo. Se necesita un mayor compromiso por parte de los trabajadores de salud mental y de quienes trabajan en la atención psicosocial, para que puedan incidir en el manejo de factores de carácter social o político, como difusión de información, condiciones de vida, mecanismos de seguridad, formas de ayuda, etc., que tienen un impacto muy importante en el malestar, sufrimiento y tensión de la población afectada.

La segunda estrategia es aumentar los factores protectores. La gente no es pasiva, es activa, desarrolla formas de apoyo mutuo, tiene mecanismos que le pueden ayudar a ejercer un efecto tampón sobre el impacto de las experiencias que está viviendo. En ese sentido nuestro trabajo puede aumentar el apoyo social o familiar, la escolarización, los espacios de encuentro, formas de afrontamiento religioso y comunitario que pueden ayudar a dar sentido a la experiencia o encontrarse mejor psicológicamente.

Hay determinadas prioridades desde el punto de vista de la salud en situaciones de emergencia, que también es necesario atender. Prioridades

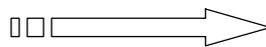
estándar como agua, abrigo, control de residuos, vigilancia epidemiológica, atención de salud que deben tener en cuenta los mediadores, promotores y voluntarios.

La respuesta a esas necesidades físicas tiene también un impacto psicosocial. Construir una vivienda tiene efectos psicológicos, en la seguridad, en la protección, en la reconstrucción de la vida familiar y colectiva. El siguiente testimonio ilustra cómo la dignidad es una víctima frecuente de muchas situaciones de emergencia, como la ocurrida en Vargas los días posteriores a la inundación.

El trato que recibieron estas personas durante su estadía en el Poliedro no fue menos ultrajante. Allí fueron sometidos a la constante megafonía que les presionaba a tomar decisiones aceleradamente; en medio de lo que parecía un bombardeo psicológico sin tregua. Durante todo el día se les instaba a decidir sobre la zona del país en la que se reubicarían. Tras la toma de decisiones, las personas eran llamadas a colocarse en filas para abordar los autobuses que los llevarían en el viaje; pero esas colas duraban hasta 3 y 4 horas, período durante el cual permanecían de pie, prácticamente sin poder salir a buscar alimentos y sin que nadie se acercase a ofrecerles agua..

Pero también hay necesidades más específicas desde el punto de vista psicosocial. Hablamos por ejemplo de la seguridad, el manejo del riesgo, el estatus del damnificado y su reconocimiento o la incorporación en programas de reunificación familiar y de escolarización temprana (Lozada, Montero y Rodríguez, 2000). Estos aspectos ofrecen un rápido soporte y permiten reconstruir hábitos y rutinas en una situación de emergencia, especialmente en los niños y niñas. El nivel de información suministrado constituye otro importante aspecto a tener en cuenta, pues se producen situaciones de gran incertidumbre respecto a los hechos, sus familiares o los programas que se están poniendo en marcha. De allí que es necesario desarrollar una estrategia informativa activa, no solamente en relación al riesgo sino para la reconstrucción a mediano y largo plazo.

**PRIORIDADES HABITUALES ENFOQUE
DE SALUD PSICOSOCIAL**



Agua.	¿CÓMO? 	Seguridad
Alimentación		Identificación-estatus
Abrigo – vivienda		Escolarización-actividades
Control residuos.higiene		Reagrupamiento familiar
Vigilancia epidemiológica		Información
Inmunizaciones		Vida comunitaria
Formación-mediadores		Participación. Impacto ayuda
Atención clínica		Apoyo al duelo y emocional

Enfoque comunitario

El enfoque comunitario de salud mental no es un modelo único y homogéneo. Se trata de diferentes programas con énfasis en uno u otro aspecto, pero con una orientación básica general hacia la creación de redes y el apoyo a los servicios. La mayor parte de los programas que tienen un enfoque comunitario apoyan necesidades prácticas de la gente, como la escolarización, la reconstrucción de la cotidianidad y la calidad de vida de los afectados.

Este tipo de espacios permite enfrentar mejor la situación que una suma de intervenciones psicoterapéuticas individuales. En resumen los enfoques comunitarios subrayan (Ager, 1995) tres aspectos: 1) proveer atención y apoyo a las necesidades básicas de la gente. 2) desarrollar algunas formas de atención en situaciones particulares o problemas más específicos de gente en situaciones de mayor riesgo. 3) y promover espacios de encuentro, de trabajo, de fortalecimiento de redes para enfrentar la experiencia traumática o la reconstrucción de la vida.

Pero asumir un enfoque comunitario, no significa que no se tengan en cuenta las necesidades especiales de determinadas personas de contar con espacios de mayor intimidad o mayor atención para hacer frente a sus problemas.

Veamos algunos puntos claves del enfoque comunitario, del trabajo con grupos y de la activación de sus recursos. Señalaré nueve pasos a tener en cuenta en el trabajo comunitario, aunque ello no significa que deban seguirse secuencialmente.

Primero, evaluar la oportunidad del trabajo y la demanda formulada. Es necesario ver los riesgos que estamos asumiendo, el impacto que va a tener nuestra acción y su continuidad. Muchas veces la gente llega dos o tres semanas, no tiene después un proceso de seguimiento y quizás no es oportuno abrir procesos que no van a cerrarse, que no se van a acompañar. No puede llegar el psicólogo, poner a los familiares hablar y luego no dar continuidad a esa acción.

Además hay que tener en cuenta los estereotipos frecuentes sobre la salud mental (asociados por ejemplo a patología, "estar loco", o discapacitado, etc.). Hay que hacer un buen análisis y una suerte de negociación. Desgraciadamente en muchas de las situaciones de emergencia tenemos poco conocimiento de la realidad y gastamos bastante energía en saber dónde estamos, quienes son los interlocutores o qué problemas se dan. Sin embargo, hay que dedicarle tiempo suficiente para tener un análisis de la situación que nos permita definir criterios para el trabajo a realizar. Siempre tienes múltiples oportunidades y demandas, se necesita ser selectivo.

Segundo, identificar líderes en ese proceso de diagnóstico. Los líderes nos van a dar bastante información sobre qué tipo de necesidades tiene la gente. Hay que triangular también los líderes porque a veces pueden tener sus propios intereses políticos o un punto de vista parcial en su visión de la situación. Cuando empezamos hacer el trabajo del proyecto REMHI en Guatemala, nos acercamos a muchas comunidades y fuimos preguntando primero a líderes a ver si podía adelantarse el proyecto, si la gente quería hablar de la experiencia de violencia; y nos encontramos a veces con informaciones muy contradictorias: fuimos a preguntar a un religioso de Nebaj, que es un sitio muy golpeado y nos dijo que allí la gente no quería hablar. Fuimos a preguntarles a los ancianos y dijeron: "es tiempo de hablar". Y por supuesto tenían más razón que el cura.

Los líderes pueden darnos una idea de cómo la gente está viviendo, lo que nos permitirá recoger información cualitativa. Aunque sabemos que muchas de las prioridades corresponden a necesidades o situaciones más o menos estándar. La gente va necesitar reunificación familiar, pero determinadas características, como el tipo de desplazamiento, la cultura y situación del barrio, van a indicar la importancia que pueda tener ese problema.

Con estos elementos podremos tener mayor conocimiento del contexto y la comunidad, de cuáles son las normas y los grupos de referencia, cómo estos grupos se han repuesto a la situación de crisis. En la visita que hicimos a Vargas, en uno de los barrios, la escuela se convirtió en el centro de todo, situaciones como esta me he encontrado también en otras experiencias de catástrofe. A veces hay determinadas organizaciones o redes que se desintegran y otras redes toman un protagonismo mayor y se constituyen en el centro de la comunidad, como en el siguiente ejemplo.

La escuela se convirtió en el centro de este barrio de la Guaira. Burbujas de agua potable. Reuniones. Juegos y deportes. Las clases. Hasta misas. En medio del desastre la gente se junta y sigue naciendo. La próxima semana la escuela será sede de bodas, fiestas y bautizos. Es la misma escuela en que la gente no se quiso refugiar porque antiguamente había sido un depósito de agua, y había miedo de que aquel destino no se le hubiera olvidado a la naturaleza. Así la memoria del miedo se convirtió en el centro de la solidaridad.

Otro punto clave es desarrollar estrategias de red. En primer lugar porque luego nosotros no estaremos allá, en general somos gente externa a los proyectos que realizan esas comunidades y, en segundo lugar, porque se trata de fortalecer los mecanismos de afrontamiento de la gente. Esto significa reconocer los agentes multiplicadores, realizar actividades de formación, coordinación y fortalecimiento de redes. Muchas veces estas redes necesitan escucha, acompañamiento, formación y materiales de trabajo. Las redes corren el riesgo de sobrecargarse. Eso ocurrió en el caso de la masacre de Xamán con una red de promotores de salud y líderes que asumió el sostén comunitario. También en Vargas y otras regiones, la gente está llegando al tope después de varios meses.

Mantener el seguimiento y evaluación es otro aspecto importante. Tenemos que aprender a hacer uso flexible de los programas, tener claridad de cuáles son las líneas de trabajo que pueden favorecer el apoyo a la gente, pero ser flexibles con respecto a ellas. Esta flexibilidad necesita de una evaluación periódica. Cada quince días o cada mes hay que disponer de un tiempo para evaluar hacia donde va el proceso, dónde están las prioridades, qué teclas tenemos que seguir tocando, porque si no es fácil que te dejes llevar por la situación. Además, las prioridades de la situación son muy cambiantes, tanto como las formas que tiene la gente de enfrentar un hecho traumático. Como les contaba en el caso de Xamán, no pudimos trabajar con los promotores los primeros dos meses, porque estaban muy golpeados por su propio duelo y a partir del tercer mes se activaron cuando tuvieron que enfrentar la situación a la vuelta a clase.

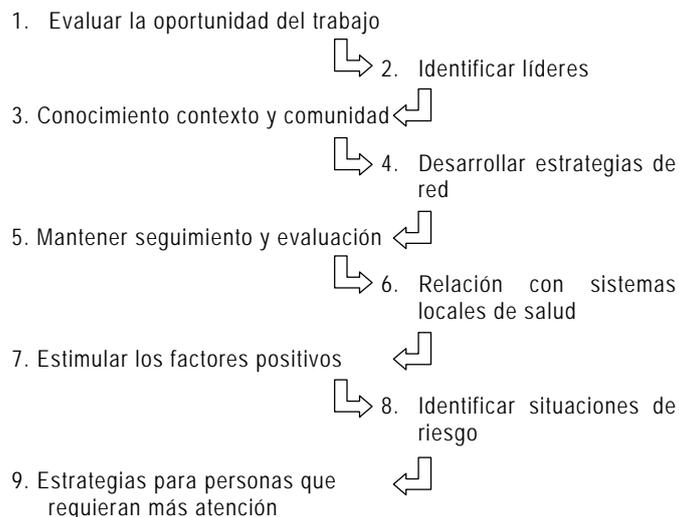
Uno de los problemas clásicos de situaciones de emergencia es que la intervención externa sustituye la red local. Este es un problema de las ONG

e instituciones que trabajan en situaciones de emergencia desde una perspectiva del socorro. En algunas ocasiones, las organizaciones internacionales absorben a los profesionales locales hacia sus equipos y modelos de intervención. Un ejemplo de esto fue la misión de las Naciones Unidas en Camboya, que absorbió a los profesionales de salud locales porque ofrecían mejores sueldos y la red de servicios locales se vino abajo (Biberson y Goemaere, 1993). De ahí que haya que ver cual es la relación de los sistemas locales de salud.

Otro aspecto es estimular los factores positivos, las formas de apoyo social, factores culturales o religiosos que sean indicadores de bienestar en la gente. En el caso que les refería de Vargas, la recuperación de sus rituales en la escuela, que se hagan los matrimonios y bautizos, además de ser una forma de recuperar espacios civiles es una manera de recuperar elementos de bienestar de la comunidad. El trabajo con grupos puede ser una buena estrategia para fortalecer parte de los mecanismos y apoyo mutuo, como veremos posteriormente.

Las dos últimas cosas tienen que ver con identificar cuáles son las situaciones de mayor riesgo y los lugares en los que la gente está más desatendida (por ejemplo porque hay menos presencia, porque ha habido más muertos o tienen más dificultades por el problema de desplazamiento).

PASOS DEL TRABAJO COMUNITARIO EN SALUD MENTAL



En el caso de Vargas es más preocupante la situación de los desplazados que la situación de los que están en la zona. Allí ellos funcionan con sus mismos mecanismos, y eso va a ejercer un efecto positivo en los procesos de reconstrucción. Además, cuando se den procesos de retorno es probable que el duelo en los que vuelven se muestre más fresco, como si no hubieran pasado varios meses desde entonces.

Voy a poner otro ejemplo de la situación colombiana. Cuando hace unos años, los desplazados del norte de Colombia, huyeron hacia lugares más seguros, había aproximadamente unas 15.000 personas viviendo en condiciones de agregación y convivencia forzada bastante parecidas a las que estamos viendo aquí en Venezuela. Cuando el primer grupo empezó a retornar a su lugar de procedencia, todas las dinámicas sociales empezaron a estar mediatizadas por ese retorno. Lo que antes era una situación estable, más o menos controlada, empezó a cambiar rápidamente. Todo el mundo empezó a ver lo que estaba pasando en la zona de retorno y éste se convirtió en el centro de todos los viajes, de todas las miradas, de todas las esperanzas de la gente para volver. Es probable que la situación de Vargas vaya a generar un efecto dinámico no solamente en lo local, sino también con el resto del grupo o desplazados que estén en otros lugares.

La perspectiva de fases debería estar abierta a las expectativas de la gente: si la persona va a poner su negocio allí, aunque tenga el barro hasta media pierna, cosas que muchas veces pasan desapercibidas para las organizaciones nacionales o internacionales pero que son claves para la gente. Tenemos que aprender a escuchar lo que la gente está pensando y no tener nuestras propias referencias de la experiencia de otros.

Nuestros planes y previsiones pueden ser diferentes a los de la gente. Por ejemplo, en el retorno de los refugiados salvadoreños desde Honduras al Salvador en el año 89, el ACNUR "prohibió" a los refugiados que volvieran, dada la situación de guerra, pero éstos empezaron a volver. Las organizaciones internacionales fueron detrás de los refugiados y de los acontecimientos. En 1999, en el caso de los refugiados de Kosovo en Europa, algunas organizaciones de ayuda estaban pensando en términos de reintegración de los refugiados, en buscarles un asentamiento más definitivo en familias separadas en distintas ciudades o pueblos. Una semana después del bombardeo había una prohibición de volver a Kosovo porque la situación de inseguridad era aún muy importante, debido a la existencia de minas, etc., pero el 60% de los refugiados volvió en una semana. ¿Por qué? Porque para muchos refugiados volver era una manera de luchar contra la limpieza étnica de que habían sido objeto.

Esto significa que deberíamos tener una comprensión, más social y más cercana a la gente de sus anhelos y expectativas. De lo contrario se corre el riesgo de una acción muy bien diseñada y planificada, pero fuera del contexto y de la realidad.

Por último, es importante definir algunas estrategias para personas que requieran más atención. Hemos visto que las personas que han perdido un familiar directo, compañero o una hija, que han sufrido daño físico y tienen lesiones permanentes, las personas desarraigadas o que hayan tenido problemas psicológicos previos están en una situación de riesgo mayor que otras, sobre todo cuando tienen menos experiencia y recursos personales.

Eso implica analizar cómo se puede hacer un trabajo de red para esas personas, sistemas de apoyo para los servicios de salud, aunque no tengan la propaganda ni la atención de los medios de comunicación que se da en otros casos. El caso de una amiga que estaba en Sarajevo durante el cerco ilustra esto. En el psiquiátrico donde trabajaba había muchos enfermos crónicos, gente que tenía problemas de salud mental que fueron institucionalizados durante el asedio a Sarajevo, y que había perdido todos los sistemas de apoyo de sus familias, personas que antes podían mantenerse dentro de la familia, pero de repente por toda la situación de crisis, las familias no podían hacerse cargo de ellos y terminaban en el psiquiátrico de Sarajevo. Cuando la CNN fue a cubrir como estaba la situación en Bosnia y en el psiquiátrico de Sarajevo, pasaron a la sala de espera y empezaron a preguntar dónde estaban las mujeres violadas y se les dijo que allí no había mujeres violadas, que allí había muchos enfermos crónicos. La CNN se marchó porque, según dijeron, eso no era noticia.

Recursos del trabajo con grupos

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, que consideran frecuentemente a las personas como pasivas, receptoras de la ayuda o beneficiarias del programa, ignorando las capacidades individuales y el potencial de las instituciones, debilitan la sociedad y no logran movilizar los recursos de la gente (Benoist et al, 2000). 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. Esta 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.

Me gustaría ofrecer una síntesis de los recursos de trabajo en grupo para tratar de activar las fuerzas de ayuda mutua. La gente que ha vivido experiencias traumáticas parecidas, puede encontrar algunos problemas para obtener apoyo, pero puede apoyarse entre ella porque entienden mucho mejor la situación. Tenía un amigo que tenía HIV (+), que había vivido bastantes años consumiendo heroína, coca, etc. de todo, y después del diagnóstico había vivido mucho tiempo a espaldas de su problema. Alguna gente que tenía a su alrededor le decía: "¿qué estas haciendo con tu vida?" Él nunca hizo caso, pero cuando empezó a trabajar con un grupo de apoyo que se creo en Madrid y otra persona del grupo le dijo: "estás viviendo de espaldas a tu problema", entonces empezó a cambiar. Al preguntarle un día porqué había cambiado después de lo que le dijo esta persona y no había escuchado a los otros cinco que se lo habían dicho veinte veces, contestó: "es muy diferente lo que te dice un igual".

Es importante esta capacidad de identificación del modelo vicario, del modelo positivo, para transformar o modelar actitudes. Esto forma parte también de la experiencia de muchos movimientos sociales y grupos de apoyo mutuo.

En muchas de las experiencias en las que he trabajado, nosotros no somos la fuente de ayuda, y esto no es un recurso retórico: es la gente la fuente de ayuda, nuestro papel es cómo activar esas formas de apoyo. Hay dos cosas que pueden hacerlo difícil. Por una parte la gente puede tener distintos estilos y ritmos de duelo, y eso limita las posibilidades de ayuda mutua. Además hay momentos en que la persona inhibe la comunicación como una manera de defenderse de la situación y tratar de asimilar el hecho traumático.

Desde el punto de vista psicológico, los procesos de ayuda mutua incluyen: la objetivación y el análisis de la realidad; el sostén mutuo; el recono-

cimiento 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 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.)

Algunos ejemplos de esos recursos potenciales son:

1) El primero es dar sentido a la realidad. El grupo puede facilitar esta tarea mucho más ampliamente que una relación terapéutica individual. Puede ayudar a objetivar los hechos, dar sentido de lo que sucede a partir de la cultura o aspectos ideológicos o religiosos. Al hacer un análisis de la realidad, la gente puede objetivar muchos de los problemas que no son sólo una percepción subjetiva, sino un hecho objetivo. Un ejemplo de esta capacidad es la evaluación que hicieron los jóvenes de un taller donde hablamos de la violencia que sufrían. En la evaluación uno de los jóvenes dijo: *el taller me gustó por todo lo que compartimos y todo lo que sacamos de ese taller es lo que nosotros hemos vivido, pero no habíamos tenido tiempo de verlo, de analizarlo.*

2) El grupo es un espacio de encuentro y distensión para hacer actividades sociales gratificantes o con un sentido cultural, una reafirmación de una identidad colectiva. Potenciar esos espacios puede ser un elemento no solamente para hablar de la afectividad negativa o hechos traumáticos negativos, sino para hacer también una recuperación positiva de la propia vida.

3) Prestarse fuerzas mutuamente; a veces yo estoy un poco más afectado y otro tiene un poco más de fuerza, eso puede generar una energía en el grupo que ayude a todos a sostenerse. Pero para ello se necesita que haya un cierto equilibrio de recursos internos entre gente que haya enfrentado los hechos de una manera positiva y que los hayan vivido de una manera negativa, y debe haber un 60% o 70% de gente que esté en una situación intermedia, para que entonces el grupo tenga energía. Nuestro papel es facilitar una metodología que active esa energía.

4) Otra cuestión para la cual el grupo puede ser importante, es para controlar las reacciones impulsivas. El grupo puede ayudar a que las personas puedan expresar muchos de sus problemas en un medio más controlado, porque saben que otras tienen también el mismo problema. También ayuda a estar más abierto, a no hacer una descarga excesiva -que no es positiva en términos generales porque puede inducir a un estado de ánimo negativo. Por ejemplo, con respecto al miedo, que es una emoción con mala fama. Cuando trabajamos con los refugiados guatemaltecos en México, en los grupos la gente empezó a reconocer el miedo, nos dijo: *nosotros estamos vivos porque tuvimos miedo, los que no tuvieron miedo murieron porque se quedaron allá.*

5) El grupo puede ayudar a generalizar las experiencias, a que las personas se abran y ayuden a liberar una imagen deteriorada de sí mismo (por ejemplo: yo soy el raro porque me siento culpable). No se trata de lo que dice el refrán: mal de muchos consuelo de tontos; sino del reconocimiento más global como experiencia colectiva. Hemos visto que parte del impacto en las víctimas es la sensación de confusión, de culpabilidad o rabia, y es-

to puede hacer que mucha gente cambie la percepción de sí misma y se sienta cuestionada.

6) Los espacios colectivos también están orientados hacia la transformación de sus condiciones y al cambio individual y colectivo. Hay dos cosas que son claves. Una es que el grupo ayuda a llevar adelante soluciones; las decisiones que son tomadas en grupo son más realistas, se integran más fácilmente. Y además el grupo constituye una suma de recursos y tiene un poder colectivo. Parte de las experiencias de los grupos y de los movimientos de afectados tienen que ver con esa capacidad de ejercer presión política para la gestión de las ayudas, buscar información o plantear sus exigencias (ver el último epígrafe de este libro: *Catástrofes y movimientos sociales*).

Evaluación de las intervenciones grupales

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. A pesar de que el trabajo en grupo 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 determinada experiencia pueden ser más útiles cuando: 1) la experiencia ha sido vivida de forma colectiva; 2) las personas no encuentran otro espacio social para compartir sus problemas y buscar soluciones; 3) 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".

Algunas evaluaciones de programas de tratamiento en grupo para personas que muestran sufrimiento psicológico debido a los hechos traumáticos colectivos (TEPT), 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, esta se traduce en disminución de los síntomas (Hodgkinson y Stewart, 1991). Una evaluación de la eficacia del trabajo con grupos con sobrevivientes del genocidio en Rwanda mostró la misma tendencia, en gran medida la satisfacción mostrada por la gente tenía que ver más con las funciones de apoyo mutuo, intercambio social y fortalecimiento de redes que con una disminución de síntomas (Summerfiel, 2000). 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 global⁴ (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 parecen ser 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. En el caso de Vargas y otras regiones afectadas, es probable que a mediano plazo esto vaya a ser lo predominante, aunque puede haber una minoría en que sigan muy afectadas por las situaciones iniciales, y donde haya que poner el énfasis en las dificultades personales para enfrentar esa pérdida.

Intervenciones a largo plazo para las víctimas que muestran sufrimiento psicológico
<p>Se ha planteado que los tratamientos de grupo a personas con importante sufrimiento psicológico, como estrés post-traumático entre otros, presentan una serie de ventajas (Martín Beristain y Riera, 1993):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Al estar en grupo, la persona se encuentra menos aislada y disminuye el sentido de unicidad (de ser "especial") que afecta frecuentemente a las víctimas, lo que se asocia también con un sentido de comunidad y de apoyo social.2. Se reducen los sentimientos de estigma y se restaura la autoestima.3. La confrontación con otros que han sufrido la misma experiencia, y que realmente saben de lo ocurrido, es más aceptable y más real. A este respecto, muchas personas que han padecido un trauma se sienten incomprendidas o rechazan las afirmaciones de la gente que no lo han vivido, porque éstas desconocen lo que eso significa en sus vidas (Pennebaker, 1995).4. El grupo permite un pensamiento emocional en un contexto de apoyo y de comprensión.5. El grupo también admite expresar las emociones de forma más regulada.6. El grupo da modelos de enfrentamiento adaptativo.7. El grupo puede ayudar a los participantes a llevar adelante cambios o buscar soluciones a problemas comunes.

⁴ 4 de los 6 estudios, que comprendían un grupo control.

Modelos de trabajo con grupos

Hay modelos de trabajo más abiertos y otros más cerrados. En el modelo abierto pueden entrar otras personas y no hay tanta continuidad en el proceso, como en el modelo más cerrado, en el cual el grupo está constituido por un número determinado de personas. Los modelos abiertos permiten que exista una relación entre los viejos y nuevos integrantes, los viejos pueden ser un modelo para los nuevos, produciéndose un enriquecimiento con las distintas experiencias; es más dinámico porque siempre hay nuevas energías que entran en el juego, pero también es más difícil controlar el proceso grupal.

Por ejemplo, los grupos de apoyo mutuo que funcionaban entre las madres de la Plaza de Mayo en Argentina, eran grupos abiertos de ochenta personas en los que la gente entraba y salía; y esto les funcionaba. Los grupos que conformábamos en Centro América eran siempre grupos de carácter cerrado, porque había un problema de confidencialidad y de confianza entre la gente que costaba construir. Muchas veces, los modelos abiertos generan un mayor intercambio pero corren el riesgo de estar siempre con la sensación de empezar una y otra vez.

Podemos hablar también de modelos extensos e intensos. Los modelos extensos son en los que la gente trabaja durante más tiempo, pero con una periodicidad más larga, y los modelos intensos son en los que se trabaja durante menos tiempo, con una periodicidad semanal. Los modelos extensos facilitan que las personas adquieran compromisos y tengan tiempo de aplicarlos de una sesión a otra. La gente inicialmente no puede poner en marcha muchas cosas, pero en quince días, o de un mes a otro, puede que ya tengan las herramientas para hacerlo. Hay que ponerle bastante energía a las situaciones iniciales para que el grupo pueda funcionar y para que multiplique esta acción en sus comunidades. En general es más adecuado para situaciones en zonas aisladas o zonas con dificultades de comunicación.

Un grupo intenso es un grupo mucho más orientado a facilitar un aprendizaje progresivo en el conocimiento; en general, hay un mayor refuerzo y cohesión grupal, y es más adecuado para los procesos de autoayuda, de comunidad de tipo vecinal, o donde el contacto social es intenso, pero plantea mayores problemas en la fase conclusiva del grupo.

También hay modelos más educativos o más socializantes: modelos basados en el aprendizaje de estrategias y técnicas, y los modelos que trabajan sobre el compartir experiencias y el apoyo mutuo.

La mayor parte de las veces tenemos una mezcla de elementos de todos estos modelos, pero cuando hablamos de intervención en catástrofes y de apoyo a los afectados tenemos que aprender, independientemente del tipo de modelo, a facilitar espacios de apoyo mutuo que propicien el cambio y la intervención social.

Los factores que determinan el modelo de grupo entre las diferentes posibilidades citadas son:

- 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.

Trabajo de redes

Para un enfoque comunitario en el trabajo de salud mental hay que tener un buen conocimiento de la situación, cuál es la red o las redes que permanecen activas y tienen reconocimiento colectivo que pueda darle continuidad al trabajo. En la formación es necesario ser claros en los criterios de selección de un miembro de una comunidad para servir de elemento multiplicador y de apoyo a las comunidades. A veces, realizamos procesos de formación muy elaborados para que la gente repita con su gente lo que nosotros hacemos con ellos, pero allí se presentan muchas dificultades, ya que depende de las habilidades del trabajo con grupos de que se dispone, o la capacidad de convocatoria que tenga para ese tipo de trabajo. Si esas condiciones no se dan, se produce un salto muy grande en la transferencia de aprendizaje, entre los elementos de formación y los que la gente puede desarrollar en su contexto posteriormente.

Trabajamos pensando en los distintos roles. ¿Cómo la promotora comunitaria o el catequista puede cumplir funciones de apoyo? Tienen que tener elementos de salud mental en su trabajo, porque está teniendo una incidencia en el manejo de problemas producidos por la catástrofe. ¿Cómo trabajamos con los maestros, no para que reproduzcan con los niños lo que nosotros hacemos, sino para que tengan elementos que le permitan insertar lo aprendido en su realidad? ¿Cómo trabajamos con las mujeres?

En el Salvador se creó toda una red de promotores de salud en la época de la guerra, pero luego no tuvo la continuidad necesaria, porque aunque

los promotores tenían un grado importante de formación, no tenían las condiciones organizativas para desarrollar ese trabajo, estaban cortando milpa y cultivando la tierra como el resto de su gente.

A veces aunque parte de esas redes parecieran destruidas, pueden activarse en momentos de crisis. En el caso de la masacre de Xamán, la primera red de la comunidad que se activó para hacer frente a los hechos fueron los promotores de salud con los que habíamos trabajado en el refugio hacía varios años. La formación que recibieron entonces sobre apoyo en experiencias traumáticas, ayudó a que organizaran la asistencia y las pláticas con la comunidad en los primeros momentos sin ayuda de nadie. En el caso de Nicaragua, con el Mitch se puso en marcha la red invisible de promotores formados al calor de la revolución sandinista y desaparecidos con el frío de la frustración posterior. A veces hay fuego debajo de la ceniza.

En ese proceso también hay una exigencia para nosotros, a pesar de que siempre tenemos que negociar, buscar un equilibrio entre lo que podemos hacer y las demandas. Hay que ser bastante autocríticos porque muchas veces no damos respuestas a las situaciones con las que nos hemos comprometido. A veces como una manera de gestionar la propia ansiedad de la situación o reforzar el propio rol, hay tendencia a prometer muchas cosas y no cumplir, y esto tiene un gran impacto en la gente e implicaciones éticas importantes.

Hay que reconocer los propios límites y hacer una gestión muy honesta con la gente. He conocido equipos de atención de salud mental que sólo hacían talleres en el hotel de San Cristóbal de las Casas (México) y la gente tenía que salir de los campamentos de refugiados al hotel porque los psicólogos que trabajaban allá se encontraban más cómodos, supuestamente era más eficaz, pero nunca habían ido al campamento de refugiados ni habían dormido en el suelo.

La memoria colectiva

¿Para qué sirve la memoria en términos colectivos?. Hemos visto cómo los hechos traumáticos cambian la percepción que tiene la gente de sí misma. Además, muchas experiencias traumáticas generan un sentido de discontinuidad de la vida. Hace un par de años, en un encuentro en Madrid, Darío Fo, escritor y dramaturgo premio Nóbel de Literatura, decía que una de las grandes bazas del Poder en estas última décadas ha sido convertir la historia en algo aburrido, en un armario lleno de polvo por el que nadie se interesa.

La memoria no nos interesa sólo como una reconstrucción del pasado, sino como una manera de transformar el presente, de recuperar parte de la con-

tinuidad de sus vidas. Tite Mugrefya, un psicoterapeuta ruandés que trabaja con los sobrevivientes del genocidio tutsi, decía recientemente que utilizaban este rescate de la memoria que les ayude a tener una imagen positiva de sí mismos, a encontrar sus raíces y no ver su identidad ligada al desprecio y la destrucción. Tienen que recuperar su propia historia para encontrar sentido de nuevo a tener hijos, reaprender a jugar y a vivir.

Pero los intentos de apoyar estos procesos de memoria colectiva 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. Sin embargo, incluso los supervivientes 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.

Hay una memoria de los hechos, del dolor, pero también 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.

Cuando trabajamos en el REMHI hacíamos a la gente siete preguntas para conducir las entrevistas (por ejemplo, qué pasó, quién fue el responsable, quién es la víctima). Pero había otras preguntas que tenían que ver con la experiencia más global de los sobrevivientes, de las víctimas: ¿qué consecuencia tuvo eso en su vida? ¿qué hizo usted para enfrentar la situación?, (para tratar de rescatar las fuerzas positivas), ¿por qué cree usted que pasó eso? (qué significado da la gente al hecho traumático, lo cual nos interesaba sobre todo para ver el trabajo de devolución de la memoria).

Una última cosa que le preguntábamos a la gente era: ¿qué cree usted que hay que hacer para que lo ocurrido no se repita en el futuro? Es decir, las expectativas, las esperanzas.

Muchas veces, para validar la experiencia de hechos catastróficos, la gente habla de esa situación pero de una manera fragmentada, y no ha sido reconocida socialmente; se necesita que la memoria tenga formas de expresión pública, no solamente una memoria privada. Los grupos no deberían quedarse entre los muros de una reunión o de una escuela, tienen que tener formas de expresión pública que validen la experiencia colectiva. Es necesaria una memoria que saque aprendizajes para el futuro, reivindicaciones, herramientas que antes no existían. La conmemoración de lo ocurrido 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).

Según Páez et al (1997) 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 supervivientes como víctimas.

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 supervivientes de las catástrofes colectivas (Fernández, Martín Beristain y Páez, 1999). 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 las personas a comprender su experiencia, ofrecer un acompañamiento que les permita restaurar su sentido de control sobre el medio ("*nadie podía prever lo que pasó*", "*la mayoría de la gente hubiera hecho lo mismo que usted*" ...), de forma tal que no se sientan victimizadas por un mundo que sea meramente azar o amenaza.
3. **Comprender las reacciones emocionales:** reasegurar a los supervivientes que las reacciones emocionales tan fuertes que han vivido, o que les 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 por qué él ha sobrevivido, recuerdos y reminiscencias sistemáticas de las personas que ha perdido. 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. Cuando las personas se encuentran muy aturcidas por el choque emocional abordar los síntomas físicos puede ser útil como una forma de hacer algo, establecer una buena relación y mejorar el bienestar.

5. Valorar los cambios de las relaciones sociales: ayudar a los supervivientes 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 reconstrucción. 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:

- ◆ 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.
- ◆ Confrontar la realidad, asistiendo a los funerales, inspeccionando las pérdidas, cuando la persona se sienta preparada, puede ayudar a la gente a enfrentar lo ocurrido.
- ◆ 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.

◆ Igún grado de privacidad para enfrentar los sentimientos es importante, teniendo en cuenta en todo momento las diferencias culturales.

8. Facilitar espacios de afirmación comunitaria, tales como ritos, celebraciones, formas de organización y apoyo en el contexto cultural. Tomar en cuenta la experiencia previa de las poblaciones, para apoyar el restablecimiento de una cierta normalidad, la expresión de su identidad y las formas de apoyo comunitario.

9. 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 que tenga valor social. Sin embargo, un despliegue de medios excesivo que contrasta con la miseria de la población o un papel demasiado activo que relega a las víctimas a un segundo plano puede convertir a los equipos de ayuda en el centro de la situación y marcar una gran distancia con la gente afectada. Todo ello 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).

10. 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. 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).

¿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 es el *debriefing*. Las personas 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-TEPT).

Las evaluaciones realizadas sobre esta base muestran que hablar sobre el hecho traumático inmediatamente después de él no tiene el efecto desea-

do, 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 puede inducir un efecto negativo en el estado de ánimo y fisiológico inmediato, c) comunicar sobre las vivencias de forma inducida, en el momento inmediatamente posterior del hecho, no es positivo. Sin embargo, la participación en comités de emergencia o grupos de afectados puede ayudar a la gente a participar, resolver sus problemas y poder compartir sus experiencias, de una manera menos focalizada, con otras personas significativas.

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 de sí mismo de forma inducida no es necesariamente beneficioso. Además, puede haber muchas diferencias culturales

(Pennebaker, 1995; Rimé et al.1998).

Actividades y servicios de apoyo, emergencia y reconstrucción

A continuación se recoge un esquema de los diferentes tipos de actuaciones orientadas al apoyo psicosocial de las poblaciones afectadas por una catástrofe. Se definen dos momentos básicos: a) la atención inmediata en la emergencia; b) el apoyo a los procesos de reconstrucción. Por último se incluyen algunos aspectos organizativos en la coordinación de la respuesta.

A) Atención inmediata en la emergencia

Fase I

- ◆ Recepción e información
- ◆ Apoyo emocional
- ◆ Cuidado de grupos vulnerables: niños desamparados y adultos dependientes.
- ◆ Atención a residentes en instituciones (guarderías, etc.).
- ◆ Asistencia financiera y material: alojamiento, dinero, alimentación, transporte, burocracia.

Fase II

- ◆ Información y servicios de referencia. Recursos, guías de actuación, etc.

- ◆ **Servicios de intervención en crisis**

- Escucha y acompañamiento.**

- Definir y enfocar el problema.**

- Evaluar recursos disponibles.**

- Desarrollar un plan.**

- Seguimiento.**

- ◆ Educación pública y difusión de información

- Normalizar síntomas y reacciones.

- Medios adecuados.

- Cooperación mass media.

- Evaluar en diferentes momentos: inicio, seguimiento, fechas clave.

- Sesiones de información con grupos comunitarios.

- Dar a conocer los servicios: contacto temprano.

- ◆ Línea de ayuda telefónica

- Apoyo emocional y práctico

- ◆ Servicios de cuidados infantiles

- ◆ Servicios de apoyo al duelo

- Necesidad de apoyo emocional, inicio y momentos críticos

- Planificación: claridad en funciones, prevenir solapamiento, formación y selección.

- Lugares: morgue, hospitales, centros de recepción, apoyo mutuo entre familias.

- Líneas de actuación: recepción, registro, información víctimas, identificar fallecidos, lugar-privacidad.

- Seguimiento.

Cómo: recepción inmediata, informar a las familias, apoyo en noticias duras, contacto entre ellas, información de servicios sociales.

B) Apoyo en la reconstrucción

Servicios a corto y largo plazo

- ◆ Información
 - Sobre servicios sociales
 - Localizar víctimas
 - Mapeo
- ◆ Programas radiofónicos
 - Entrevistas
 - Reacciones/testimonios
 - Información
- ◆ Grupos de apoyo mutuo
- ◆ Talleres informativos/apoyo en salud mental
- ◆ Servicios de apoyo familiar-infancia (visitas comunitarias).
- ◆ Reuniones públicas o forums
- ◆ Servicios de asesoría.
- ◆ Apoyo familiar y social: reforzar los sistemas informales de apoyo.
- ◆ Ayuda para el desastre:
 - Financiera
 - Administración/gestión de ayudas
 - Menos burocracia y mayor flexibilidad
 - Coordinación y cooperación
 - Colaboración con grupos informales
 - Servicios de asesoramiento jurídico y social: quejas, contratistas, costos, etc.

Planificar el tiempo: atención al proceso de la gente y seguimiento.

Organización de la respuesta

- ◆ Comunicación entre "las partes"
- ◆ Coordinación. Decisiones. Cambios
- ◆ Aspectos jurídicos
- ◆ Financiamiento y grado de autonomía
- ◆ Planificación local/general
- ◆ Reconocimiento papel de los servicios

Reflexiones sobre una experiencia de acompañamiento

Xamán, Guatemala (1995/96)

En la siguiente experiencia de acompañamiento a una comunidad afectada por un hecho de violencia masivo, vamos a ver unos cuantos ejemplos sobre el duelo, el significado del hecho, las diferencias entre afectados y no afectados, y cómo tratamos de reconstruir la memoria colectiva (Cabrera y cols, 1998). Además se hacen algunas reflexiones sobre los aspectos que pueden ser similares a otro tipo de situaciones.

Los hechos

El contexto del que estamos hablando es una masacre en la que murieron 11 personas, en una comunidad en Guatemala. La comunidad estaba mayoritariamente constituida por gente que venía de estar refugiada en México desde hacía diez años (Retornados), y otra parte minoritaria por gente que siempre había vivido en esa comunidad (Ixcamán). Esa comunidad iba a celebrar su año de vida el 8 de octubre del año 95. Los días previos a la celebración, el día 5, pasó una patrulla militar por el lugar, y eso violaba un acuerdo básico entre el gobierno y los refugiados según el cual ese terreno se consideraba desmilitarizado. Los líderes les dijeron: *vamos a hacer que la comunidad se entere y vamos a llamar a MINUGUA* (la Misión de Naciones Unidas para Guatemala, una misión de verificación de cumplimiento de los acuerdos de derechos humanos) *y que verifiquen que ustedes han incumplido los Acuerdos*. Cuando estaban en medio de esa discusión, los militares dispararon sobre la multitud, matando a once personas, entre las cuales habían dos niños. Ciento cincuenta niños y adultos fueron testigos; al terminar la masacre, los militares salieron huyendo.

Vamos ver qué pasó en esa comunidad después, cuáles fueron las claves del trabajo, qué pasos se dieron en un año, qué cosas nos ayudaron a trabajar en el proceso de reconstrucción, conocer lo que estaba pasando, y a adaptar nuestro programa de acompañamiento.

Nuestro trabajo tenía varias ramas. Una parte era el apoyo a las familias más afectadas; otra el apoyo de la propia comunidad, que estaba en proceso de reconstrucción y de integración. Cuando sucedió la tragedia necesitábamos leer la realidad de esa comunidad, conocer qué pasa después, cuáles son las dinámicas que se establecen y cómo obtenemos algunos indicadores que tengan en cuenta esta dimensión psicosocial.

Indicadores

Para ello utilizamos las siguientes seis claves. Un primer indicador era el *proceso de duelo* que se estaba dando; cómo la comunidad y las familias estaban enfrentando las pérdidas, y las diferentes fases o momentos críti-

cos que se dieron ahí. Otra clave era la amenaza, *el miedo y la reexperimentación traumática*, cómo la gente estaba manejando la situación de riesgo después de un hecho así. Este hecho tiene que ver con violencia política pero también tiene que ver con catástrofes como la de Venezuela, porque la gente está manejando su miedo, los rumores, la conducta colectiva para enfrentar el peligro o el riesgo.

Hay una tercera cuestión que es la criminalización o la culpabilización. Es decir, cuál es la atribución de sentido, las explicaciones sobre el hecho, qué discursos se construyeron sobre lo sucedido y cómo eso ayudó o generó cohesión o división. Todos tratamos de buscar sentido a los hechos. Hemos visto las dificultades de encontrarle sentido a la tragedia. También sabemos que hay muchas cosas a las que no vamos a encontrarle explicación, hay muchas preguntas abiertas que nunca van a encontrar una explicación última; pero los esfuerzos por entender lo que ha sucedido van a constituirse en otras claves con las cuales trabajar. El trabajo de la memoria es un apoyo a estos aspectos.

Una cuarta cosa es el *impacto organizativo*. ¿Qué sucede en las comunidades en términos de redes? ¿qué se destruyó, qué se reconstruyó, cuáles fueron los grupos emergentes en esa situación?. Las catástrofes destruyen muchas de las redes existentes, hacen que organizaciones o grupos entren en crisis por la pérdidas, porque se han muerto líderes que eran claves, porque la gente queda muy golpeada por su propia pérdida, pero también pueden darse fenómenos de reorganización y nuevos liderazgos que asumen un papel relevante.

Una quinta clave son *los conflictos*. Estos conflictos están provocados o agravados por el impacto traumático, otros tienen que ver con la ayuda humanitaria o con la historia conflictiva previa. Para entender lo que ocurre en una comunidad después de una tragedia colectiva, hay que entender parte de la historia previa. En el caso de Xamán no le dimos la importancia suficiente a aspectos de la historia previa que iban a influir después en el impacto de la tragedia.

Y un último aspecto a considerar eran las respuestas institucionales como *la impunidad y la reparación*. Los procesos de reparación en este caso van a ser un indicador clave en el impacto del proceso de reconstrucción.

Cuando empezamos a trabajar no teníamos claros estos indicadores, pero surgieron cuando hicimos la primera evaluación para tratar de entender lo que estaba pasando. Tenemos que tener una manera de sistematizar las experiencias, porque si no se corre el riesgo de no saber qué es lo que está pasando y hacia donde vamos.

Proceso comunitario

- a) El proceso de duelo

El hecho suponía una confrontación directa con la muerte y el duelo tuvo sus ciclos. Inicialmente fue un proceso comunitario, todo el mundo estuvo en los ritos y en las celebraciones. Evidentemente la red que se activó fue la de los catequistas y la de los ancianos quienes fueron las fuentes fundamentales de apoyo desde una perspectiva cultural y religiosa. Además había un daño cultural añadido, porque muchos de los cuerpos no fueron lavados con agua y jabón, no se les pudieron poner sus pertenencias, se los llevó el ejército y los trajo en cajas cerradas de plomo, por lo que no pudieron llevar a cabo sus ritos del duelo.

Después de dos meses, el duelo pasó a ser un proceso familiar e individual. Aparentemente no se hablaba de los muertos, la gente tenía la necesidad de volver a cierta normalidad. Eso significó que el duelo pasó a individualizarse, pero también fue un momento de riesgo en el que los afectados empezaron a sentir una pérdida de apoyo por parte de la comunidad. Por su parte la gente empezaba a sentir que estaba muy sobrecargada para poder dar apoyo a los otros, produciéndose un riesgo de fractura.

Ese proceso no sólo está influido por necesidades psicológicas o prácticas. También hay hechos externos que inciden en el duelo. Ese caso fue un hecho circunstancial en la investigación judicial. Había muerto un niño, y se presumía que había muerto por un arma corta –no por disparo de fusil– lo que significaba que el oficial, que es el único que utiliza ese tipo de armas, era el responsable; eso elevaba el nivel de calificación judicial al hecho y era muy importante para la investigación. Pero contrastaba con lo que significaba para la comunidad, para la familia: pasar por una exhumación y levantar el cadáver, molestar al muerto, despertar los malos espíritus.

Se presentó un abismo entre las necesidades de la gente y la necesidad de investigación judicial. ¿Cómo hacer un trabajo de información, de preparación y acompañamiento a la familia, de explicación, en qué condiciones ellos creían que se podía hacer o no?. Por ejemplo, los médicos forenses querían que se hiciera la autopsia en la clínica, y para la familia era una aberración, porque si se hacía en la clínica el espíritu podía quedarse allí e iba a molestar a la gente; hubo que construir un lugar especial donde hacerlo. Tuvimos que negociar para hacer un encuentro con sensibilidad cultural entre lo que se planteaba y lo que la gente quería hacer.

Eso puede suceder en otras situaciones donde la cultura sea muy diferente, pero también cuando, por ejemplo, no se han podido recuperar los cuerpos. En el caso de Vargas, se puede dar en otro tipo de situaciones, por ejemplo obras de infraestructura en lugares donde se supone hay muchos cadáveres todavía; estos son hechos que pueden incidir en el duelo colectivo y en los que hay que poner atención.

El duelo volvió a ser más adelante un proceso comunitario motivado por dos cosas: los ciclos religiosos y las respuestas comunitarias. Los ciclos religiosos, las celebraciones o aniversarios, son momentos en que los sobrevivientes van a verse confrontados con el recuerdo. Son momentos en los que tal vez la gente necesite más acompañamiento, porque es normal que muchas de las reacciones de duelo tengan un pico en ese tipo de situaciones. En nuestro caso, la gente organizó una procesión, un calvario que era como la reconstrucción del hecho traumático, pero asociado al sentido religioso que tenía para ellos.

De esa forma los afectados, que se estaban viendo solos, empezaron a ver que había solidaridad comunitaria, y eso ayudó a recomponer el proceso de duelo y a ver cómo esos vaivenes estaban afectados por el cansancio de la red social, por los ritmos que cada quien necesitaba para enfrentar esa situación.

b) Otra de las claves es la reexperimentación traumática y el miedo. Muchos sobrevivientes de experiencias de catástrofe, guerra o masacres, vuelven a enfrentarse con el riesgo de la misma situación. En el caso de Xamán era como volver otra vez al escenario de sus pesadillas, de las cosas que todo el mundo había soñado y había pensado que podían pasar, pero que nadie había creído realmente que se repetirían. Al principio, durante los primeros dos meses, el miedo generalizado fue intenso, toda la gente tuvo que adecuar su vida cotidiana al manejo del miedo; eso significaba que las mujeres se acompañaban para lavar la ropa, los hombres se acompañaban a los trabajos. Había toda una reorganización de la vida cotidiana en función del miedo, manejar la situación de amenaza y aumentar el nivel de seguridad.

Parte de las cosas que han sucedido en Vargas después de la catástrofe suponen también un reacondicionamiento de la vida cotidiana en relación con el manejo del riesgo, por miedo de que vuelva a suceder, de que siga lloviendo, de que vuelvan a caer más piedras. La climatología es un elemento clave para confrontar a la gente con la experiencia. En Xamán el elemento clave era si uno veía una patrulla militar; aquí, en Vargas, es si empieza a llover.

Más adelante los miedos se fueron orientando hacia la gente que tenía un papel predominante en el proceso judicial y, sobre todo, en relación con los rumores. Los rumores pueden minar el funcionamiento colectivo, pero también las relaciones con las comunidades vecinas y los intentos de aislar a los afectados por la tragedia.

Una cosa que tuvimos que hacer para trabajar el miedo fue desidentificar la masacre que había ocurrido en el año 95, de las masacres de los ochenta en Guatemala de las cuales muchos eran sobrevivientes. Trasladado al caso de Vargas sería desidentificar la tragedia con las nuevas lluvias, por

que si no hay una desidentificación de estas dos cosas cada vez que llueva la gente va a estar con la reactivación del recuerdo.

Una de las cosas que a nosotros nos tocó hacer en ese momento fue ver qué diferencias había entre los hechos de los ochenta y los del 95; las dos habían sido masacres, las dos habían sido hechos trágicos terribles, pero para que cada vez que habláramos de la masacre del 95 la gente no volviera al escenario del 82 (la tierra arrasada que se dio en Guatemala, 400 aldeas arrasadas, 622 masacres y la destrucción más masiva que ha habido en América Latina), y que todo su comportamiento estuviera marcado por esa reexperimentación traumática, teníamos que abordar ese problema. Para nosotros fue muy importante hacer ese ejercicio de comparación, porque era una manera de desidentificar el hecho traumático, sin quitarle importancia al hecho traumático en sí, ni minimizar la amenaza.

En el caso de Vargas eso va a depender del nivel de información que se tiene sobre el hecho, la cantidad de experiencias positivas o reconfortantes que vaya teniendo la gente, de la percepción de que tiene cierta capacidad de control de sus reacciones, de que puede comunicarse con otros, identificar mejor el riesgo, etc. todo eso va a permitirle ir ganando autoconfianza.

c) Una tercera clave es la búsqueda de significado, la búsqueda del sentido. Una de las cosas que empezó a pasar en Xamán fue que hubo interpretaciones diferentes entre el grupo de familias de Ixcamán (familias campesinas que siempre habían vivido en el lugar y que eran ocupantes ilegales de la finca), y las familias retornadas. La población de Ixcamán empezó a acusar a los retornados, porque *"si los retornados no hubieran dicho al ejército pasen acá que la comunidad va hablar con ustedes, si no les hubieran confrontado, la masacre no hubiera sucedido"*. Los retornados, por su parte, trataron de explicar los acuerdos con el gobierno, pero empezaron a sospechar de los otros. Después que había pasado el impacto, el duelo masivo, se empezó a generar una fractura grande en la comunidad. Podemos intentar explicar por qué ocurrió este hecho.

En la búsqueda de sentido es frecuente que muchas víctimas se culpabilicen, con una manera de entender la situación: aunque sea muy auto destructivo, es algo supuestamente más útil que la incertidumbre. También hay fenómenos endogrupo/exogrupo o se busca un chivo expiatorio, otro a quien puedo acusar del hecho.

Para entender esa división hay que entender que era una comunidad en construcción, con importantes diferencias culturales y prácticas. Los retornados habían defendido su vida durante diez años, primero tuvieron que huir y después regresaron pero negociaron con el gobierno las condiciones de retorno. La forma en que éstos habían defendido su vida, era una forma

mucho más proactiva y con un componente político importante, afirmándose colectivamente.

Los de Ixcamán, en cambio, se habían defendido durante diez años adaptándose a un contexto hostil, tratando de no confrontar (si pasaba el ejército le daban café, a ver se iban rápido y les dejaban en paz).

Unos y otros estaban dando sentido al hecho desde las estrategias que habían desarrollado para enfrentar la situación. Quienes se dieron cuenta de todo esto fueron los promotores de salud. Ellos llevaron a gente de Ixcamán y a gente de los retornados a las reuniones que se hacían para que cada quien contara su historia, cómo se habían defendido, cómo habían enfrentado la situación, por qué unos pensaban una cosa y por qué los otros pensaban otra.

d) Otra de las claves es la desestructuración organizativa. La situación generó la ruptura de algunas de las estructuras comunitarias. Por ejemplo, la cooperativa que estaba funcionando en esa comunidad se paralizó; fueron nuevos líderes los que tomaron el relevo y reestructuraron la organización comunitaria.

En Vargas, parte de las redes se destruyen y algunas toman el protagonismo, la dinámica central. Esto también tiene que ver con la manera cómo nosotros apoyamos esta reestructuración, porque es frecuente que la gente que asume gran parte de la respuesta se vayan sobrecargando con el tiempo. Después de cuatro, cinco o seis meses, parte del trabajo que tuvimos que hacer, y que no teníamos dentro de nuestro programa, era el acompañamiento a los líderes, porque ellos eran los que estaban haciendo el seguimiento y apoyo a la comunidad.

e) También fue importante ver los conflictos. Para entender los conflictos que se dan después de un hecho trágico hay que entender la historia previa conflictiva. En este caso, después de nueve meses o diez meses se empezaron a presentar dificultades con el proyecto cooperativo, porque la gente se había juntado pero no había aún mucha cohesión. Por ejemplo había modos de producción y trabajo de la tierra muy diferentes, algunos usaban aún la quema y roza de un modo individual y otros producían de una manera más colectiva. Eso significaba proyectos económicos distintos que convivieron antes de la masacre, pero después de la masacre cada uno de los grupos fue a buscar un proyecto más acorde con lo tradicional.

Parte de los conflictos que se pueden dar después del desastre en Venezuela, tendrán que ver con los tipos de producción y modo de vida previos, pero también con el impacto de las ayudas. Para nosotros fue una cosa muy importante reconocer en qué entramos y en qué no entramos, porque no podemos ser usados por los diferentes grupos o sectores para resolver sus problemas (como: "usted dígame a estos, usted dígame a los otros").

f) La última de las claves se refiere a los procesos de reparación y las respuestas institucionales, entre ellas el impacto de la corrupción y la impunidad. La reparación llegó a las víctimas tarde y mal. Fui a ver una mujer sobreviviente, había recibido un tiro en la espalda, y estaba sentada en un saco de maíz. Me dejó la silla, y yo le dije qué hacía Juana sentada en un saco de maíz. Entonces sacó el maíz y se lo empezó a echar a las gallinas, -las gallinas no comen maíz en Guatemala, el maíz se lo come la gente- pero estaba lleno de gorgojo, de agujeros. Los depósitos de maíz podrido que tenía el gobierno fueron la ayuda humanitaria que llegó durante esos tres meses a la comunidad y fueron "vendidos" públicamente como ayuda alimentaria para las familias.

Hay que poner atención a los procesos de reparación. Los proyectos de vivienda de diferentes ONG que trabajaron en la reconstrucción de la comunidad, generaron una diferenciación social que no existía previamente, al haber diferencias de criterios entre ellas. Eso también pasó en Armero, cuando cada ONG que manejaba la reconstrucción hizo una adscripción individual, en lugar de hacer un proyecto que los afectados pudieran negociar colectivamente y que estuviese enmarcado dentro de un proyecto urbanístico. Se impidió que la gente se apropiara de su propia situación, y se creó una dependencia clientelística, tornando la situación mucho más vulnerable, porque individualmente la gente no tenía capacidad de negociación.

En el caso de Vargas los desplazados tienen que tener una voz colectiva, si no se corre el riesgo de la individualización de la gente que estaba más o menos organizada dentro de su comunidad, con lo que pueden convertirse en clientes aislados de quien les da fondos y eso destruye muchos lazos colectivos.

Algunos aprendizajes

A pesar de tener ciertos criterios básicos, muchas veces no tenemos una explicación ni técnicas pre-establecidas. Muchos de los recursos con los que trabajamos en Xamán no se nos ocurrieron a nosotros, partieron de la gente. En un taller sobre el duelo con los promotores de educación nos preguntaron cómo les explicaban la muerte a los niños testigos de una masacre. Los niños empezaron a preguntar qué ha pasado con Carlos, el maestro que había muerto, con Santiago, y con Otilia, dos niños asesinados. Nosotros teníamos algunos criterios, como de decirles la verdad, no darles explicaciones que pudieran generar fantasías o que generaran más preocupación (como que están de viaje o van a volver). Tampoco hay que sobre-exponer con detalles de la muerte a los niños, y hay que buscar un momento adecuado y tiempo posterior de apoyo. Eso estaba claro, pero no sabíamos cuál era la explicación tradicional en esa cultura.

En uno de los sociodramas con los maestros, un maestro hacía de sí mismo y el otro maestro hacía de niña. El maestro que se llama Andrés, le dijo a la niña dos cosas: tu maestro murió y la muerte es un sitio del que no se puede volver." Y le dijo: "tu maestro no tuvo la culpa de que lo mataran". Estos fueron los dos mensajes claves, recursos grupales para hablar sobre la muerte y ayudar a enfrentar la situación.

Otro aspecto importante es el manejo de la información. Hubo muchos rumores sobre el manejo de las ayudas. Estaban llegando ONG, delegaciones de diferentes lugares, gente que venía a tener reuniones con los afectados al margen de la comunidad, se interesaban, prometían cosas y se iban. Los líderes no querían dar mucha información por la situación política del momento y lo incierto de las ayudas, pero eso incidió de manera negativa. Las tentativas de controlar de una manera rígida la información no disminuyen sino que aumentan los rumores.

También empezó a darse una gran fractura entre los afectados y los no afectados, que tenía un impacto muy importante en el proceso judicial. Se asumió que los afectados era la gente que iba a declarar en el juicio y los no afectados se desentendieron ("si a mí no me han dado plata, pues que declaren los demás; para que me voy a exponer a una situación que no me beneficia").

Una cosa que fue muy útil en ese caso fue lo que llamamos "la memoria del daño moral". Si la masacre había tenido un gran impacto comunitario ¿por qué no reconstruimos la memoria de cómo esto nos ha afectado a todos y no sólo a los que tienen muertos en la familia?. Muchas consecuencias del daño colectivo habían quedado invisibilizadas, porque sólo los que tenían muertos o heridos tenían derecho a indemnizaciones y ayudas. Eso empezó a generar una fractura, y una manera de tratar de recomponer esa fractura y de apoyar también el proceso de duelo, fue la elaboración de la memoria colectiva. Hicimos un taller con un grupo de líderes de la comunidad sobre cómo se podía hacer esa reconstrucción de la memoria del daño moral: cómo era la vida de la comunidad antes, cómo impactó la experiencia, el trauma de la masacre, que consecuencias tuvo eso en la vida de la gente y qué hizo la gente para enfrentar la situación, además de cuáles eran sus demandas.

Después ellos hicieron muchos talleres con diferentes grupos y sectores de la comunidad. Con todo eso hicimos un trabajo de expresión colectiva, de recogida de narraciones, de dibujos, de historias, que se convirtió en la memoria del daño moral. Y ésta tuvo varios efectos: efectos judiciales para visibilizar el sufrimiento de la gente; el rescate de la identidad que había sido cuestionada, que había sido criminalizada; y también tuvo una función colectiva de cohesión interna. Pero también logró que la gente de otros lugares vecinos, no viera sólo a través del periódico lo que había pasado, si-

no que compartieran la experiencia de los sobrevivientes de manera directa.

Por último está la cuestión de sistematizar la experiencia. Trabajamos con un equipo de gente directamente en la comunidad y con gente externa; cada dos meses subía a esa comunidad en la selva para hacer una revisión, y en función de la discusión y de la evaluación, buscábamos como triangular las fuentes o tratar de hacer entrevistas con líderes, ir a hablar con las mujeres, con los maestros de la escuela, etc. para tratar de tener una imagen más realista. Había muchas cosas que no podíamos medir en términos numéricos (27 ó 24 %), pero había mucha información cualitativa que nos ayudó a sistematizar el proceso. Tenemos que tratar de hacer un contraste sistemático de los datos y de objetivar los problemas, si no al final trabajamos en base a opiniones o preferencias.

Creo que es muy útil sistematizar la experiencia. Si no tienes unos criterios claros y una sistemática evaluación de ese tipo de procesos, corres el riesgo de plantear un enfoque muy rígido: yo llevo mí programa y luego estoy perdido, porque la situación es tan cambiante y las dinámicas que se van generando son tan exigentes, que vas corriendo detrás de todo.

En el caso de Vargas además está el elemento del desplazamiento en el que habría que tratar de que la memoria sirviera para recoger los diferentes procesos e identidades: las personas que se quedaron en Vargas y las personas que salieron, las experiencias que los unen, las diferencian que los enriquecen, o los conflictos abiertos.

Aquí ustedes tienen además un problema político bien importante que puede estar afectando a los criterios de la coordinación y es uno de los condicionantes que van a tener que analizar en la reconstrucción. Los condicionantes de la dinámica política van a interferir en el grado de participación de la gente, en la coordinación institucional y en el trabajo de los equipos de apoyo. Al menos tenemos que tratar de entender cómo estos factores pueden condicionar lo que se hace localmente, y que existan unos criterios básicos comunes.

Otro problema importante es la coordinación. Un proceso de reconstrucción se debería planificar tomando en cuenta la voz de la gente y, en función de ese plan, determinar los repartos de las tareas. Tenemos que aprender a leer esas cosas como parte de nuestro trabajo, por que trabajamos en ambientes fragmentados, con programas que tienen que ser bastante flexibles para adaptarse a un contexto traumático y cambiante.

IV. AYUDA HUMANITARIA

"Bueno lo peor es que me quedé sin casa, todo lo teníamos adentro de ésta, pero mi único consuelo es ver a mis hijas con vida, mucha gente perdió a los suyos. Actualmente nos ubicaron en una casa en Cua, tenemos que volver a empezar por el futuro de las niñas, nosotros no podemos sentarnos a esperar que hagan algo por nosotros, mucha gente piensa que por ser damnificados se tienen que quedar allí sentados, esperando..."

Rol de ayuda

En las catástrofes todos los roles de ayuda ("voluntarios" o "profesionales"), se ven estirados por muchas razones: la gran cantidad y variedad de demandas, que nunca son "adecuadas" a los límites del rol; dificultades prácticas que necesitan un mayor compromiso por nuestra parte, etc. Afrontamos frecuentemente situaciones que tienen que ver con los derechos humanos, la experiencia de las víctimas nos confronta con desafíos como el sentido de responsabilidad o nuestro papel entre el apoyo o la prevención.

Discutiremos primero algunos dilemas éticos, para luego entrar a los aspectos relativos a la carga emocional, al impacto de las situaciones de estrés y cómo cuidar a los equipos y personas que trabajan en ese tipo de situaciones.

El rol de ayuda supone una mezcla de varios aspectos y habilidades que, en muchas ocasiones, tenemos que re-aprender. Se necesita tener una actitud de escucha, capacidad de adaptación a una situación difícil, flexibilidad y capacidad de interacción con personas que pueden mostrarse afectadas. Por otra parte, también necesitamos habilidad y capacidad técnica, para manejar determinados tópicos de la crisis y del apoyo psicosocial.

Necesitamos modelos de formación que se puedan adaptar a la realidad, que es exigente y cambiante. Por ejemplo, hay que trabajar en un contexto de precariedad de medios y de exigencias emocionales. Pero tampoco hay que tener una visión de "servicio de urgencias". Muchos de los servicios y profesionales que trabajan en el campo de la salud, asistencia social, protección, etc. se enfrentan diariamente a grandes desafíos en el trabajo con poblaciones que viven en la pobreza o marginación que pueden ser utilizados en situaciones como una catástrofe.

Por otra parte, necesitamos tener un conocimiento sociopolítico, pues intervenimos en contextos en los que los aspectos políticos condicionan de forma importante nuestro trabajo. La ayuda humanitaria tiene un cierto aire uniformizador, homogeneiza todo tipo de situaciones, pero la falta de comprensión sociopolítica hace que muchas actuaciones se conviertan en acciones de "paracaidista": amparados en la supuesta eficacia de la acción se esconde el fracaso de muchas intervenciones (falta de continuidad, no evaluación del impacto, apoyo condicionado al tipo de oferta en lugar de las necesidades, etc.).

Nuestro trabajo se da también en un contexto organizativo e institucional. Por eso se necesita capacidad de trabajar en equipo y de relacionarse con las autoridades. Necesitamos orientar también una capacitación hacia el desarrollo de ese conjunto de habilidades, más que para un perfil convencional.

Quienes trabajan en ayuda humanitaria cumplen también una función simbólica en sus sociedades, y esto vale tanto para lo internacional como para un mismo país. Muchas veces es a nosotros a quienes entrevistan, somos los que decimos cosas sobre la gente, quienes transmitimos cómo es la hambruna en África, o qué es lo que está pasando en Vargas. Brauman (1993) dice que la relación víctima-socorrista es un emblema del fin de siglo.

Una perspectiva crítica

La ayuda humanitaria ha permitido en gran medida un enfoque menos profundo de los problemas, porque se plantea la solución como ofrecer ayuda muy concreta, y práctica, frente a situaciones que tienen a veces dinámicas políticas muy complejas; entonces también supone un cierto espejismo. Además, se están dando tres tendencias en el uso de la ayuda humanitaria en el mundo, y también en el caso de Venezuela.

Primero, la confusión entre lo humanitario y lo político. Cada vez más, muchos Estados utilizan la ayuda humanitaria como parte de sus políticas; el bombardeo de Serbia (mayo/junio, 1999) se vendió en Europa como una "guerra humanitaria"; pero los cinco mil muertos por las armas químicas en Irak en los años 80 no fueron una prioridad política hasta que Sadam Hussein se convirtió en problema para Estados Unidos. Eso quiere decir que debemos ser bastante críticos con el uso que se hace de la ayuda humanitaria en términos de legitimación y de establecer las prioridades.

También se produce de forma creciente una militarización de la ayuda. Cada vez más los ejércitos del mundo se "convierten" en ONG, son los que hacen campamentos de refugiados o controlan qué se puede hacer o no. El caso más flagrante, que resultó un fracaso, fue el de la guerra en Somalia,

donde con la excusa de propiciar la ayuda humanitaria se produjo la intervención militar de Estados Unidos, que contribuyó al cierre de los espacios para todas las ONG internacionales que trabajaban allá. Pero también ha pasado en el caso de Bosnia o Kosovo.

Cada vez más la ayuda humanitaria se utiliza como argumento para legitimar el papel de los ejércitos. Por ejemplo, los argumentos de las campañas de reclutamiento o las razones para justificar los desfiles militares en Europa, tienen que ver con la ayuda humanitaria: "somos los que hemos estado en Kosovo, los que hemos estado en Bosnia, somos los que estamos preparados para atender situaciones de catástrofe y de emergencia". Esos discursos esconden el papel de los ejércitos y el comercio de armas en la proliferación de guerras y el empobrecimiento de muchos países. Mientras, Somalia pagó en 1989, con créditos de los Fondos de Ayuda al Desarrollo otorgados por el Estado español, 215 vehículos para sus fuerzas armadas por valor de 10 millones de dólares, en 1991 en Somalia dominaba la hambruna y la guerra. Pongo este ejemplo para ver cómo esta ayuda humanitaria se está cumpliendo desde una función simbólica mediadora de realidades y de legitimidad de determinados actores políticos o militares en el mundo.

Un tercer peligro es la forma como se conceptualiza la ayuda humanitaria. En muchas ocasiones, las estructuras que dan fondos para enfrentar catástrofes, compartimentalizan la vida de la gente entre un presente absolutamente precario (emergencia) y un futuro que nunca se materializa (desarrollo). Podemos buscar fondos, hacer una intervención en una situación de crisis donde todo el mundo está movilizado, porque la televisión saca imágenes, pero después de tres o cuatro meses, es muy difícil encontrar financiamiento porque se supone que la situación se relajó, no hay nada que hacer y ya se abordó.

Por eso me parece importante revisar la cultura organizativa. Muchas de las instituciones donantes tienen una cultura organizativa restrictiva. Por ejemplo, mandan a Nicaragua, por uno o dos meses, personas a trabajar en la emergencia y luego las mandan a Rwanda. Un representante de un alto cargo de la ayuda humanitaria de la Unión Europea dijo recientemente, en una reunión con ONG, que su política era favorecer al máximo la profesionalización de los trabajadores de la ayuda humanitaria y tratar de que la gente se quedara como máximo dos meses en los países, porque si se quedan durante más tiempo empiezan a establecer lazos con la gente local y a presentarse problemas. Se considera así que la intervención debe ser "técnica" y "corta" para que sea útil, lo cual no está en absoluto demostrado. La historia de la cooperación está plagada de ejemplos contrarios.

Además creo que tenemos que ser críticos con el uso de los fondos. A veces las necesidades organizativas compiten con las necesidades de la gente. En el caso del Mitch en un país centroamericano, la coordinación

Europea de proyectos, ante la gran proliferación de fondos en un momento y falta de coordinación de los programas, planteó que de las ayudas se podían usar hasta un 25% para las necesidades organizativas. En otros casos, las necesidades de la gente pueden quedar en un segundo plano respecto a los proyectos económicos de los gobiernos. Recientemente la ONG Intermón denunció que gran parte de la ayuda prometida a Honduras para la reconstrucción post-Mitch no había llegado un año después, y que una gran parte de lo invertido se había utilizado para reconstruir una carretera en zona turística.

Por último creo que hay que poner más énfasis en el impacto local. 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 (por ejemplo se ha señalado que en el caso de las ayudas humanitarias en África, la llegada de occidentales con dólares aumenta el costo de los alimentos), como poner a la comunidad en una situación de dependencia.

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.

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 para enfrentar las desigualdades suponen un conjunto de aspectos básicos que las acciones de reparación deberían tener en cuenta. Tener en cuenta estos aspectos puede ayudar a fortalecer las redes sociales y organizaciones, como por ejemplo en el caso de la catástrofe del río Páez (Colombia, 1994) donde la fuerte organización indígena constituyó un aspecto importante del proceso de reconstrucción.

Además es importante considerar el contexto de las comunidades de acogida en los casos de desplazamiento. Confrontarse con el sufrimiento de los damnificados puede promover conductas de acogida, pero en otras ocasiones puede existir competitividad por el trabajo o percepción de que los afectados son mejor considerados por las organizaciones de ayuda. La ayuda debería significar una mejora de la situación de los desplazados y de sus relaciones en el medio local, por ejemplo facilitando algún tipo de comunicación, beneficio o impacto positivo en las poblaciones de acogida (Cabrera y cols, 1998).

Explorando las motivaciones

Otro aspecto más invisible, pero no por ello menos importante, tiene que ver con nuestras situaciones personales y con la razón por la cual nos dedicamos a esto. Hay varias motivaciones; por idealismo, por compromiso político, porque se quieren hacer cosas estimulantes en la vida, por cambiar de actividad, etc. El jefe de departamento de la clínica de Harvard para ayuda a los refugiados camboyanos, se preguntaba en un encuentro (Mollica, 1998) si quienes nos dedicamos a esto no tendríamos que pensar qué nos impulsa a hacerlo, si no hay algo perverso entre quienes después de años y años nos confrontamos a las situaciones traumáticas, negativas, terribles. Debemos ver cómo manejamos eso respecto nuestras propias convicciones, motivaciones y nuestro papel.

Creo que conviene hacer un trabajo de reflexión sobre nosotros mismos, pues la falta de convicción en el trabajo que hacemos entra en crisis cuando uno no tiene el reconocimiento social que se imagina. Por su parte, un rol burocrático se adapta más fácilmente a esas situaciones, pero es más cuestionable desde un punto de vista ético y entra en crisis fácilmente en situaciones de tensión.

A veces tenemos una imagen muy ingenua de la realidad, y eso nos puede llevar a secuestrar para nosotros la experiencia de la gente, por seguir con el razonamiento de Mollica. En Guatemala he visto en ocasiones a gente que se identifica de una manera que yo llamaría ingenua, durante los tres primeros meses, y cuando lleva seis meses se ha pasado al otro extremo, y piensa que los indígenas le están tomando el pelo, que lo están utilizando.

Hay que tener claridad de qué vamos a hacer. A veces tenemos la idea de la eficacia del hacer; entonces vamos y queremos hacer veinte cosas que no son tales porque no conoces bien la situación. Tenemos que aprender a escuchar antes de ponernos a hacer; estar presentes en las situaciones difíciles y echar una mano a cosas que tal vez no son las que teóricamente nos tocan, como una manera de establecer la confianza.

Para ello no hay fórmulas, sino un ejercicio de autocritica para que podamos realmente desempeñar nuestro rol de una manera mucho mas eficaz, y orientarnos hacia el propio aprendizaje. Personalmente he aprendido mucho, no sólo de estas situaciones difíciles sino también de las víctimas con las que he trabajado; me han enseñado muchas cosas y creo que esta dimensión de apertura al aprendizaje debería formar parte también de nuestra actitud personal y profesional.

Algunas investigaciones sobre el rol de ayuda en voluntariado (realizadas con gente voluntaria que trabaja con personas con HIV+), plantean que la gente que se queda más tiempo haciendo un trabajo voluntario es la gente

que normalmente asocia a una motivación altruista un crecimiento personal; la gente que se mueve sólo por la ayuda a otros en general dura menos tiempo (Snyder & Omoto, 1992). Otras investigaciones han confirmado que, si bien los voluntarios conceden más importancia a las motivaciones heterocentradas (valores, altruismo, compromiso), los voluntarios que se quedan más tiempo (más de un año y medio) conceden más importancia a las motivaciones autocentradas (conocimiento, desarrollo personal, relaciones sociales) que los que llevan menos tiempo (Chacón y Vecina, 1999). Creo que en gran parte responde también a la realidad en otras situaciones de ayuda: se necesita una actitud abierta a la reciprocidad orientada por un sentido de mayor justicia social, y no solamente por aliviar el sufrimiento.

Dilemas éticos

Nos confrontamos con dilemas que pueden cuestionar o dar un mayor sentido a nuestro trabajo. Para discutir los dilemas éticos les propongo un ejercicio práctico. Se trata de rellenar la siguiente quiniela de discusión.

ESCALA DE DISCUSION

DILEMAS ETICOS EN LA AYUDA HUMANITARIA

1. La ayuda humanitaria se debería priorizar a quien tiene más posibilidades de sobrevivir.	SI	NO
2. Hay que dejar de denunciar si la denuncia impide que llegue la ayuda.	SI	NO
3. Aunque sea positiva a nivel individual, son los efectos sociales y políticos los que hay que pensar para decidir qué se hace y qué no.	SI	NO
4. Si nos identificamos mucho con la gente, corremos el riesgo de no cumplir nuestro papel y no ser eficaces.	SI	NO
5. Para la gente representamos a quien tiene poder y tenemos que responder a esas expectativas.	SI	NO
6. Con la ayuda humanitaria se siguen manteniendo las mismas situaciones de injusticia, responde a calmar la sensibilidad altruista de los ciudadanos/as.	SI	NO

A continuación se recogen algunos de los debates y puntos de discusión:

1) Si estamos hablando de una situación límite es probable que se plantee el problema de la prioridad en función de las posibilidades de vivir. Hay modelos que vienen del socorrismo o tienen su origen en la medicina militar, como el triaje (selección de heridos en función de su gravedad) pero ese procedimiento no puede exportarse como criterio único en las situaciones de emergencias. En muchos casos aplicar ese criterio sería un elemento marginador y discriminaria precisamente a quien más necesidad de ayuda tiene, a los que están en peores condiciones que deberían ser en quienes se centre la ayuda.

2) Nuestro papel de acompañamiento no sólo debería ayudar a enfrentar las consecuencias sino a que se reconozcan y cambien las causas. Hay que encontrar la manera de que la asistencia no invisibilice las causas o ayude a mantener una situación de provisionalidad y que no se tomen decisiones políticas que mejoren las condiciones de vida de la gente. Un ejemplo de este dilema se plantea en el tema de los refugios con los sobrevivientes.

3) Tenemos que superar un pensamiento ingenuo, y ver las implicaciones de la ayuda. Por ejemplo, qué supone la introducción del dinero en una relación más allá de la transferencia puntual de recursos. Recientemente, en el caso de algunos refugios en Venezuela, la gente se negó a limpiar su habitación si no se le pagaba como se hacía en otros lugares.

4) Estamos de acuerdo que hay que aprender a poner algunos límites para que la situación no nos involucre demasiado y perdamos capacidad de ayuda, y en que en esto no hay fórmulas, que es un mecanismo de ida y vuelta: a veces te identificas mucho, incluso lloras con el otro, pero después tienes que poner límites que te ayuden a proporcionar apoyo.

5) Para la gente representamos alguien que puede ayudarle pero tenemos que ser cuidadosos en el manejo de esas expectativas. Que la gente me identifique con un país o una institución es normal, pero hay que establecer las relaciones en un mutuo conocimiento y respeto, reconociendo nuestro papel y nuestros límites.

6) No toda ayuda humanitaria depende del Estado, mucha ayuda humanitaria depende de entes no estatales y de la población misma, y en ese sentido no se nos puede considerar como peones. Pero cada vez más las ONG, al menos en Europa, corren el riesgo de convertirse en el brazo de los Estados. En muchos casos la ayuda humanitaria se negocia como contrapartida para la agenda comercial de los países "donantes".

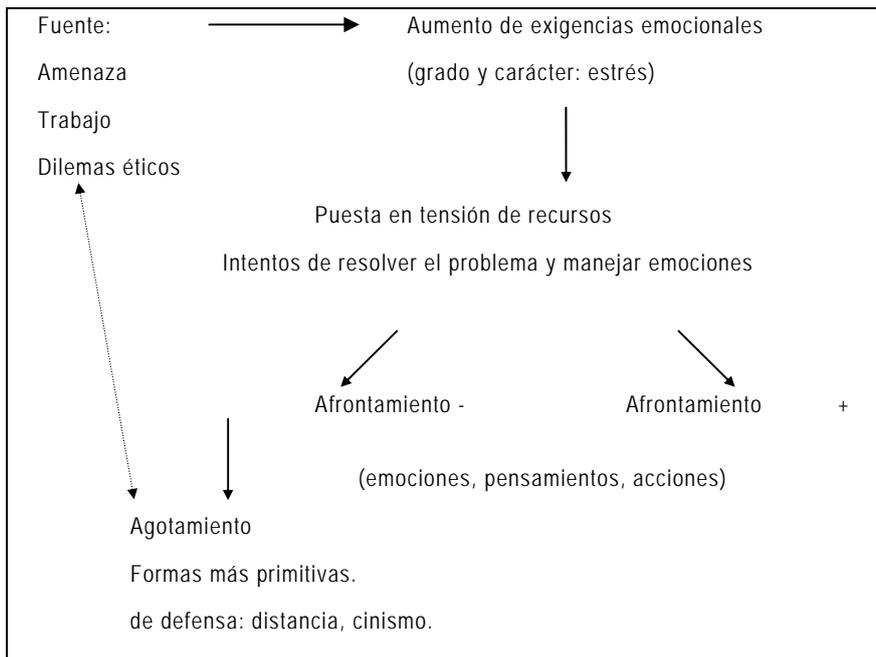
Todos estos dilemas tienen una dimensión política y organizativa pero terminan convirtiéndose también en dilemas personales. En síntesis, algunos de ellos son: los criterios de la ayuda, cómo se entiende la tarea, hasta

dónde nos identificamos con la gente, cuáles son las consecuencias de la ayuda, qué implica nuestra presencia, o decidir cuándo salir.

Esos dilemas éticos nacen de una necesidad central: la ayuda debería ser portadora de una ética diferente que impregne las acciones, de forma que respete la dignidad de la gente que se propone a ayudar. Creo que gran parte de los problemas éticos no se discuten o se evitan. Para quien se dedica a la formación y entrenamiento, utilizar los métodos de discusión (como en el ejemplo de la escala) puede ayudar a aumentar la conciencia crítica y unificar criterios entre quienes intervienen.

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 implicadas en la ayuda. Básicamente podríamos hablar de cuáles son las fuentes de tensión, los efectos que el estrés produce y las formas de afrontamiento más eficaces, en términos individuales y grupales.



Algunas de las causas frecuentes tienen que ver con el contacto con el dolor ajeno, junto con la incertidumbre o la impotencia. Hay dolores y sufrimientos que se cuentan en palabras pero no entran en las palabras. Cuan-

do les he hablado de las experiencias en Xamán y del proyecto REMHI también hablo de mí mismo, y hay un contacto con el dolor y con el sufrimiento de la gente que quiero.

Hay otras causas que tienen que ver con los problemas organizativos: si tenemos financiamiento, cuál es el grado de coordinación, o la falta de claridad en la tarea. Todo esto forma parte de un estrés organizativo que es bastante frecuente en situaciones post-desastre. Otras causas tienen que ver con los dilemas éticos a los que hemos hecho referencia.

A veces la cantidad de experiencia es un factor positivo por cuanto ejercita las habilidades y capacidad de enfrentar distintos problemas. Pero en otras ocasiones la acumulación de experiencias es un factor de estrés como consecuencia de la sobrecarga.

En cuanto esta cuestión del contacto con el dolor, hay básicamente tres cuestiones claves. Una que tiene que ver con lo que algunos llaman el trauma vicario: el impacto de la experiencia traumática por identificación con la persona afectada. Ese tipo de situaciones nos afectan porque no somos un cassette que graba un testimonio, somos personas que deseamos identificarnos, porque esa identificación, esa empatía, es una energía positiva, pero también significa que hay cosas que tienen mayor impacto en nosotros. Mugreyfa (1999) en su trabajo con niños sobrevivientes del genocidio de Rwanda plantea que en el trabajo con las víctimas hay que tener información de lo que vivió la gente, ayudarle a compartir su dolor, pero también hay que estar dispuesto a hacer un pedazo de ese camino juntos.

Otra cuestión es lo que en la escuela psicoanalítica se llama la contratransferencia, es decir, confrontarme con la experiencia del dolor del otro puede remover mis propias experiencias, volcarme hacia mis propios duelos, a mis propias situaciones difíciles. Por último también hay incidentes críticos que nos afectan directamente, como un nuevo hecho traumático o amenazas a nuestro trabajo.

El estrés diario, contenido dentro de los límites, puede ser un estímulo para el trabajo e incluso contribuir a dar un sentido positivo a la experiencia. Pero los problemas 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.

Sin embargo, no siempre la expresión de emociones negativas es un síntoma de estar afectado. También puede ser una muestra de "salud mental". Cuando estaba trabajando en el informe REMHI, escribí un capítulo que tenía que ver con el impacto de la violencia y los procesos de duelo masivo en las masacres de Guatemala. Durante las primeras tres semanas, leí unos trescientos testimonios, y escribí un primer borrador

sobre el tema. Una mañana estaba en la oficina del Arzobispado, y mientras leía un testimonio me quebré, me puse a llorar, y todo el mundo me dijo: tienes que descansar, estás hecho polvo, mejor lo dejas, mejor bajas tu ritmo. Pero yo les dije: el primer síntoma de salud mental en tres semanas es que acabo de llorar. Llevo tres semanas enfrentándome con el horror como si estuviera escribiendo literatura, pero sin sentirme afectado. Para mi, en ese caso, no era un síntoma de trauma vicario, sino que había recuperado mi trocito de humanidad.

Cuando se pasa a una situación de estrés acumulativo, empiezan a manifestarse determinados problemas que pueden traer consecuencias para la salud mental y para la dinámica del grupo. La forma de reaccionar frente a eso puede ser muy diferente, por ejemplo, perdiendo el humor; incapacidad de desconectarse de la situación; la pérdida de la capacidad de atención; la irritabilidad; que cualquier problema pequeño se hace enorme; la pérdida de la capacidad de disfrutar; el cansancio, el insomnio o el hipersomnio; una baja de estado de ánimo; la pérdida del sentido de la acción o del sentido del tiempo. Los efectos conductuales, pueden ser la hiperactividad o el bloqueo, pero también beber para olvidar, o utilizar drogas para tratar de evitar el problema.

Uno de los problemas del estrés es que invisibiliza sus efectos, y no te das cuenta de que estás pasando de un estrés día a día a un estrés acumulativo, con lo que entramos a una dinámica en la que no se puede parar, y si no te paran es difícil que veas la situación.

Si la persona no percibe estos efectos y es 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*⁵ y se caracteriza por fatiga, frustración, autoconcepto negativo y bajo interés por la gente (Rawnsley, 1989). Se han identificado distintas etapas por las que puede pasar la persona en ese proceso de desgaste emocional 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 evitarlo se necesita una identificación precoz del estrés acumulativo para poder así promover un cambio en las formas de afrontamiento, además de otras estrategias organizativas.

En el grupo

Pero las reacciones de estrés no son sólo individuales, se manifiestan también en la interacción entre las personas. La tensión puede producir un

⁵ Burnout, en inglés significa: "quemado", en el sentido de desgaste emocional.

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, que son parte del comportamiento evitativo.

Frente a una situación difícil o incierta, las personas pueden aferrarse a las normas de forma rígida o basarse en prejuicios. El trabajo no es tan cooperativo y se pueden dar reacciones de competitividad en el grupo. Pero también es frecuente que la gente se refugie en su tarea individual y se pierda la perspectiva grupal. Otro efecto es el fenómeno de la rumiación colectiva, estar dándole vueltas al problema y no hacer nada para enfrentar la situación, lo que genera más tensión.

Muchas veces los equipos terminan con problemas de comunicación, conflictos no resueltos o problemas interpersonales, pero que no tienen la causa ahí. Los problemas de comunicación son la vía final común de muchos equipos afectados colectivamente por estrés. Una parte del trabajo de apoyo a esos equipos es identificar estos problemas como manifestaciones del estrés acumulativo, reconocer las causas y poder enfrentar entonces las soluciones.

La mayor parte de los equipos que he conocido se quiebran por que no aprender a manejar sus conflictos. La situación termina tan deteriorada, porque se han dejado pasar muchas oportunidades de hacer algo para enfrentar el problema, al final no tienen ni la energía, ni los recursos, ni la metodología que les ayude a enfrentar esa situación. Cuando el grupo, que es una parte fundamental del apoyo, entra en crisis, lo que debería ser la fuente de apoyo, a veces se convierte en la parte fundamental del problema.

Enfrentar el estrés

Una primera manera de enfrentar el estrés es identificar las fuentes para ver si son controlables o no. En el caso del REMHI la gente que más sufrió no fue la gente que estaba en el campo recogiendo testimonios sino que fueron los que estaban en la ciudad haciendo la transcripción. Cada semana o cada dos semanas hacíamos un encuentro que tenía también su parte festiva. Era necesario detenernos y ver cómo la situación estaba afectando a cada quien, y favorecer una dinámica de apoyo mutuo.

Una segunda cuestión clave para enfrentar el estrés es reconocer los signos de mostrarse afectado, cuando se está pasando a un estrés acumulativo. La identificación temprana de esos efectos puede ayudar a tomar decisiones antes de quedarse sin la energía para ello (burn-out).

Las formas individuales de enfrentar el estrés son el ejercicio físico, los placeres saludables, como la relajación o las relaciones sexuales, dormir lo suficiente, pero también los momentos para poder desconectarse. Una de las cosas que más me chocó, quince días después de estar en el Salvador (1989) con una amiga que me acompañaba por motivos de seguridad durante todo el día, fue darme cuenta de que en quince días, desde las 6 de la mañana hasta las 7 de la tarde, no habíamos hablado de otra cosa que no fuera el taller y la guerra. Un día, mientras comíamos, le dije: Marcela, qué haces en la vida además de acompañarme, o qué hago yo además de dar una taller sobre la tortura. En tres semanas no había habido un sólo minuto en el que ninguno de los dos no hubiéramos pensado en otra cosa que en la guerra. Esto se convierte en una situación totalizante: paso la vida metido aquí y no hay ningún otro horizonte. Psicológicamente produce mucha fatiga y, al margen de la cantidad de tiempo que uno necesita para poder descansar, tener espacios de autonomía en los que poder decidir hacer otro tipo de cosas es muy importante.

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 (Pennebaker, 1995), 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). Escribir para mí, es un mecanismo para poder vivir las cosas en un tiempo que quieren ser vividas.

Algo que es fundamental es cuidar los procesos de comunicación, como elemento central para el buen funcionamiento del grupo. 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. 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. Los equipos tienen que aprender a incluir el cuidado básico de la dinámica interna como parte de su agenda de trabajo.

Estrategias organizativas

Tratar el tema de catástrofes colectivas necesariamente requiere considerar a los voluntarios, quienes también se someten a altos niveles de

estrés; por consiguiente considero necesario coordinar sus servicios y velar por su descanso. Esto es de suma importancia pues son un valioso recurso humano; sin embargo, la fatiga puede llevarlos a reaccionar de manera agresiva o autoritaria con quienes desean ayudar. Así mismo, es necesario darles formación básica sobre las reacciones normales de personas afectadas y sobre cómo tratarles respetuosamente, sin considerarles víctimas pasivas. Tampoco se debe olvidar poner al tanto a los voluntarios de los cambios que se vayan dando en el refugio, ni de establecer normas y estándares esperados de su conducta.

Las estrategias organizativas son la formación previa, 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.

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 parte, 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 ayuda, 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 las 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 mecanismos de autoevaluación y participación en la toma de decisiones puede mejorar la gestión de estas dificultades.

V. DE LA PREVENCIÓN A LA RECONSTRUCCIÓN

"Nadie lo creyó porque nadie oía radio, ese es el problema, si hubieran estado escuchando la radio, hubiera sido distinto porque mamá decía: esto a lo mejor es el fin del mundo, a lo mejor somos los únicos sobrevivientes, y ellos se reían y le decían: señora Ud. está demasiado nerviosa. Ella decía: no, no, no es que estoy nerviosa, ¿Uds. no han oído la radio?, no, no, si estábamos dormidos, decían. Una pareja que estaba ya ahí decía: esto está acabado, se está destruyendo Vargas y a lo mejor quién sabe qué otras cosas se están acabando"

Las investigaciones sobre respuestas a los desastres naturales han encontrado diferentes fases de afrontamiento colectivo del riesgo y del periodo posterior a la catástrofe. De estos estudios longitudinales y de los históricos sobre epidemias y desastres, podemos plantear algunas fases sociales del afrontamiento de catástrofes colectivas que conjugan la evolución de los hechos con las respuestas para enfrentar el peligro. Vamos a ver entonces algunos de los factores que intervienen en los comportamientos colectivos en situaciones de catástrofe, para acercarnos a una perspectiva preventiva. Dichas fases no pueden verse como algo completamente separado. Podemos considerar la prevención antes del hecho, pero también considerarla en la fase de reconstrucción cuando haya peligro de reproducción de la catástrofe. Para ello vamos a empezar con un ejercicio práctico sobre el caso de la catástrofe del Nevado del Ruiz en Colombia (1985).

Ejercicio: la catástrofe del Nevado del Ruiz.

La catástrofe de Armero (Colombia) tuvo lugar en 1985 y fue causada por la erupción del volcán Nevado del Ruiz, arrastrando agua, lodo, piedras y árboles que estaban en la zona de deslave y produjo cerca de 20.000 muertos y desaparecidos. Las características físicas de la erupción fueron en síntesis las siguientes: primero movimientos y amenaza durante varios meses; durante mucho tiempo la gente estuvo escuchando que había un volcán que está en erupción; el tiempo entre la primera explosión (cuando sale el tapón que se ha ido formando y que es la que anuncia lo que va a venir después) y la última (que va ser realmente la más destructiva) fue de dos horas.

No había muchas experiencias previas de catástrofes por lahares en esos años. Primero amenazó a la población de Caldas que es una población clave en el eje cafetero con fuerte presencia de gremios económicos y cuando disminuyó el riesgo presente en esa población, disminuyó también la atención sobre otras poblaciones como eran Armero y Chinchina (Saavedra, 1996).

Para identificar las causas y posibilidades de prevención, trataremos de clasificar los diferentes hechos que se dieron y que se recogen en el cuadro, en relación a estas categorías de vulnerabilidad:

A. *Vulnerabilidad estructural*: factores de falta de poder o marginación por problemas económicos o políticos que hacen a la población vulnerable.

B. *Vulnerabilidad específica* al volcán: factores asociados al manejo del riesgo vulcanológico.

C. *Alerta temprana*: factores implicados que habría que haber tenido en cuenta en la preparación frente a la eventual erupción.

D. *Alerta tardía*: medidas comprometidas en la decisión de huir y organización de la salida y protección.

Acontecimientos claves en la catástrofe del Nevado del Ruiz

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. No existía en Colombia un organismo especializado en asuntos vulcanológicos2. Las llamadas de atención sobre el riesgo de producirse erupción fueron desatendidos, no tuvieron resonancia necesaria para presionar a las instituciones y fueron tildadas de alarmistas y exageradas.3. Las advertencias (CRC) no fueron atendidas por la población (inexperiencia, dificultad para gente de escasos recursos de dejar su casa, incredulidad y voces tranquilizantes) y la falta de orientaciones concretas.4. Fallos de coordinación entre las autoridades a la hora de transmitir la alerta. Negligencia.5. El mensaje no fue claro, ni preciso, ni adaptado a la gente.6. Numerosos problemas técnicos: aislamiento de la población, falta de medios de comunicación. Medidas tardías e inadaptadas. Falta de apoyo a autoridades locales. |
|--|

7. Desconocimiento de la gente de la historia del volcán. Falta de memoria histórica, ausencia de percepción de riesgo.
8. Minimización y falta de conocimiento real (evacuación de los márgenes del río solamente)
9. Pasividad de las autoridades departamentales y su hostilidad frente a las personas que consideraron alarmistas.
10. Escasos referentes de catástrofes por lahares.
11. El volcán no se ve desde Armero.
12. Ausencia de liderazgo local
13. Dependencia de Bogotá en sus relaciones, medios informativos, etc. Actitud poco beligerante en sus reivindicaciones frente al gobierno central.
14. Poblaciones afectadas eran rurales, alejadas de la capital del departamento y de los ejes de poder.
15. No existía en el Tolima un sector de medios de comunicación, ni una comunidad organizada.
16. La capital de Tolima, está lejos del volcán, desde Ibagué no se ve el Nevado del Ruiz.
17. Los gremios económicos de Caldas presionaron para que se minimizara el peligro.
18. Contexto político de ruptura en el proceso de paz con la guerrilla y rumores de acciones armadas por M19 y otras guerrillas.
19. Las autoridades colombianas conocían la amenaza que recaía sobre las poblaciones de Armero y Chinchiná, aunque fuera impredecible el día y la hora de la erupción. La comunidad internacional había escrito y llamado al gobierno en varias ocasiones solicitándole autorización para monitorear el Volcán. El rumor de peligro inminente era incesante.

Robert D'Ecole, La catástrofe del Nevado del Ruiz, ¿Una enseñanza para Ecuador?. El caso del Cotopaxi

Las categorías pueden parecer un poco rígidas pero creo que de esa manera se contribuye mejor a valorar los hechos y los momentos en los que

se hubiera podido evitar el impacto tan brutal de la catástrofe. Las respuestas al ejercicio se pueden consultar en la nota al pie de página⁶.

Este ejercicio es un intento de analizar los factores de prevención que aunque tienen que ver con condiciones estructurales –y por tanto necesitan cambios institucionales, políticos o socioeconómicos- a veces, las posibilidades de salvar la vida de la gente depende de cómo se identifique el peligro o se maneje la alerta. Aunque hay cosas que transformar desde el punto de vista estructural, también hay elementos que pueden favorecer la prevención si hay un buen manejo de las otras fases.

RIESGO Y VULNERABILIDAD
<ul style="list-style-type: none">· Riesgo= Probabilidad de fenómeno x Vulnerabilidad social· Vulnerabilidad= <u>Fragilidad x Exposición</u>
Recuperación

(Basado en Saavedra, 1996)

En este esquema podemos ver que el grado de vulnerabilidad de una comunidad no depende sólo de la probabilidad de un hecho. Hay muchos tornados en Estados Unidos, pero con un número pequeño de víctimas. La diferencia está en las condiciones de vulnerabilidad. La vulnerabilidad podríamos definirla como una relación entre el grado de fragilidad de la comunidad multiplicado por el grado de exposición al riesgo y dividido entre la capacidad de recuperación. Hay comunidades frágiles que están expuestas al riesgo, pero tienen una buena capacidad de recuperación que les hace menos vulnerables.

Desafíos para la prevención

Los modelos del comportamiento colectivo básicamente plantean cuatro o cinco grandes fases. Veamos qué factores influyen en estas fases.

La primera etapa remite al grado de preparación que la gente tiene frente a la eventualidad del peligro. En la convivencia con el peligro es frecuente una aparente normalidad en la que la gente lo minimiza. Las encuestas muestran que a mayor cercanía de una central nuclear más cree la gente que está segura (Kapferer,1987/1995). En el mismo sentido, los

⁶ 1b. 2c. 3c-d. 4d. 5d. 6a. 7b. 8c. 9c. 10b. 11b. 12a. 13a. 14a. 15a. 16b. 17c. 18a-c. 19c.

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 (Zonabend, 1993).

Habitualmente se tiende a pensar que las personas se exponen a circunstancias peligrosas por falta de conocimiento. Sin embargo, el conocimiento de lo peligroso de un lugar, o la 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.

Muchas veces la gente minimiza la amenaza o inhibe la comunicación sobre el hecho, como una forma de manejar la ansiedad y evitar la rumiación colectiva que aumentaría el nivel de tensión. El testimonio con el que se inicia este capítulo muestra la minimización de la amenaza y el diferente papel de los medios de comunicación.

¿Cómo favorecer una adecuada percepción de riesgo, sin que eso lleve a que se generalicen rumores que la gente esté permanentemente preocupada o les produzca ansiedad?

En la etapa de alerta podríamos diferenciar una alerta temprana y una alerta tardía. En la alerta temprana lo fundamental es cómo se establecen las conductas preventivas ante una posible eventualidad, se trata de que los planes de emergencia estén preparados; si no existen planes de emergencia es muy difícil que, ante la inminencia del peligro, la gente pueda tener una respuesta positiva.

En la fase de alerta tardía lo fundamental es la organización de la huida y la información con indicaciones concretas, ya que cuando la gente pasa mucho tiempo en alerta es frecuente que pase a inhibir la comunicación y a minimizar la amenaza.

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.

Que la inhibición de pensamientos, sentimientos y comunicación sobre hechos negativos sea adaptativa, no niega que tenga un costo. Un grupo de supervivientes de Chernobil describió que la gente de la ciudad cercana de Belaris (Teter, 1996) había buscado mecanismos de negación del peli-

gro 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 asocia a tasas de mortalidad y morbilidad comunitarias más elevadas, en función del tiempo (Pennebaker, 1995).

Crisis e impacto

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 (Hodgkinson & Stewart, 1991).

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 podrían generalizarse a todo tipo de catástrofe: a) las víctimas físicas directas; b) las víctimas contextuales (traumatizadas por las condiciones físicas y socio-culturales 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) (Oliver-Smith, 1996).

En los momentos de choque la gente no puede pensar con claridad, les parece que lo que ocurre es irreal y reaccionan deambulando o no respondiendo de una manera definida. Otras personas no son capaces de reaccionar ante el peligro y se quedan paralizadas. La gente puede reaccionar después mediante la huida, 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 (que incluían incendios, accidentes y atentados), 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 solicitaron ayuda y fueron auxiliados⁷ (Páez, Arroyo y Fernández, 1995).

Las primeras respuestas

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 (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. Pennebaker (1990) describe cómo en el terremoto de San Francisco al cabo de varias semanas aparecieron unas camisetas que tuvieron mucho éxito, en las que se decía: *gracias por no compartir tu experiencia del terremoto*.

Muchas veces esa inhibición responde a un intento de superar lo ocurrido, y de normalizar su vida, 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 esta fase de emergencia es frecuente la aparición de los medios de comunicación que se convierten en otros actores en las situaciones de catástrofe. Su presencia está marcada por la consideración de la

⁷ Frecuencia de las respuestas de las personas en el momento mismo del suceso catastrófico: tuvieron 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%).

centralidad de la noticia sobre cualquier otro aspecto, pero también por las diferentes actitudes personales de los periodistas. Su acción tiene un impacto ambivalente, 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, magnificar o ignorar determinados problemas y focalizar la atención de forma selectiva en algunas víctimas que, pasado el "interés informativo", se van a sentir aislados e ignorados (Hodgkinson y Stewart, 1991).

También los equipos de apoyo y acompañamiento a las víctimas suelen estar presentes en esta fase. Aunque la mayor parte de las veces sus acciones están orientadas a la seguridad, la búsqueda de supervivientes 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.

Intervención temprana y búsqueda de víctimas

1. Ofertar apoyo a todas las víctimas ayuda a que la gente entienda mejor sus reacciones, si transmite el siguiente mensaje: *“los sentimientos que usted tiene son comprensibles y las reacciones son frecuentes dada la situación vivida”*.
2. Puede haber personas que pierdan el control. Se trata de reacciones lógicas y comprensibles que no deben hacer perder la calma a las personas que acuden en ayuda, ni mucho menos entrar a su vez en respuestas agresivas o descalificadoras.
3. Una intervención activa, permite que la población de riesgo entre en contacto con las personas que les pueden ayudar, pero no debe entrar en competición con otras formas de ayuda.
4. Ofertar ayuda para adaptarse a la catástrofe significa un rango amplio de tareas concretas. Proveer ayuda práctica en las primeras etapas constituye la base para la confianza.
5. Facilitar la colaboración y coordinación. Las personas afectadas que colaboran necesitan recibir instrucciones cortas, precisas y sencillas para facilitar su ayuda.
6. 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.

(Férrandez, Martín Beristain y Páez, 1999)

Una parte importante de las intervenciones en catástrofes durante las dos primeras semanas posteriores al hecho, tienen que ver con la normalización de las reacciones emocionales, conductuales, etc. Parte del trabajo educativo, a través de los medios de comunicación, etc. es darle a la gente apoyo para entender lo que está viviendo.

También hay que favorecer el contacto entre las personas que pueden necesitar más ayuda y los grupos de apoyo psicosocial o rescate; favorecer el contacto sin obligar a la gente a hacer psicoterapia. En lugares donde hay infraestructura, las líneas telefónicas especiales como la que tuvo tanto éxito en Venezuela (la línea 800 Psico) favorecen un rápido contacto con la gente que tiene esas necesidades.

Una situación frecuente en las situaciones post-catástrofe, es la llegada de mucha gente de diferentes organismos y procedencias, cada cual con su agenda, para ofertar ayuda, aunque al final no necesariamente se concre-

te. De esta manera, se dan problemas de competitividad entre determinados actores sociales que van con sus propias necesidades y proyectos. Hay que evitar el riesgo de que lo psicosocial se convierta en una agenda más y cuidar un aspecto clave que nos permite trabajar en una situación de catástrofe, que es la confianza.

El proceso de reconstrucción

La adaptación post-catástrofe 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 a pesar del impacto de la situación vivida. Hay cuatro aspectos claves respecto las víctimas: el proceso de duelo, el miedo frente a las incertidumbre del futuro, la sobrecarga por los trabajos de reconstrucción y la superación de la "condición" de víctimas.

Tenemos que volver a empezar por el futuro de las niñas, nosotros no podemos sentarnos a esperar que hagan algo por nosotros, mucha gente piensa que por ser damnificados se tienen que quedar allí sentados, esperando...

El efecto a largo plazo del estrés colectivo se puede manifestar bajo la forma de sobrecarga de trabajos y de miedo frente al futuro (a epidemias, problemas con los recursos, los créditos o la justicia) o secundarios al impacto de los hechos (como secuelas psicósomáticas, 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.

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

El siguiente cuadro resume algunas de las actitudes respecto al impacto de la crisis y al manejo de las ayudas. Estas actitudes están condicionadas por el impacto de los hechos y la historia previa de las poblaciones o personas afectadas, pero también por la manera cómo se desarrolla la ayuda. Por ejemplo, en el caso de Venezuela en algunos albergues el contexto militar donde vivían los desplazados no permitió durante meses que la gente se organizara, pues estaban bajo un régimen de control y dependencia.

ACTITUDES BÁSICAS	+	-
CRISIS	PROPOSITIVA Asumirla, entenderla, darle sentido social	CONSERVADORA Aferrarse a prejuicios, pasividad
AYUDA	EMPODERAMIENTO Organizarse, Participación comunitaria	DEPENDENCIA Clientelismo de la ayuda, demanda pasiva.

En el caso de Armero, un estudio sobre las distintas reacciones a medio plazo estableció tres tipos de respuestas: 1) Personas que se adaptaron a la situación de forma adecuada y elaboraron el duelo de manera satisfactoria, reintegrándose al trabajo y reconstrucción de su vida de manera rápida. 2) Personas muy pasivas, que culparon a las instituciones y a las personas externas de su situación. Muy demandantes de afecto, objetos materiales, de ayuda, lo que se agudizó por la relación paternalista que se estableció con ellas. 3) Personas que negaron la situación de muerte y ruptura, que continuaban años después con problemas (Saavedra, 1996). El im-

pacto en los sobrevivientes, diez años después, ilustra la inconveniencia de una visión corto-placista del impacto emocional.

Un aspecto clave es cómo se va construyendo la identidad del afectado y que los sobrevivientes puedan decidir sobre su propia vida y no se conviertan, con el paso del tiempo, en sujetos pasivos de la ayuda. Ese tipo de situaciones son muy difíciles de revertir después. Una gran parte de las ONG que trabajan con desplazados en el mundo, se quejan de que son pasivos y demandantes. En parte esto tiene que ver con el impacto de la pérdida, pero también tienen que ver con el modo como nos relacionamos con la víctima o con los sobrevivientes, y el impacto de la ayuda en los procesos organizativos. Un ejemplo de esto se muestra en el siguiente testimonio.

Como nosotros no teníamos una experiencia previa en esta clase de desastres fuimos con mucho amor en nuestro corazón para ayudar a las demás personas. Cuando yo participé en los estudios en el área psicosocial, la persona que nos organizaba dijo: ustedes llegaron aquí a ayudar si hay que limpiar traseros o limpiar vómitos ustedes tienen que hacerlo. Entonces a mí no me pareció eso de estar limpiando ningún trasero por que las personas lo podían hacer, yo creo que es muy importante considerar la facilidad de la dependencia y a la vez ser conscientes para que el cariño no lleve al paternalismo en muchos aspectos.

Otra cuestión importante en los procesos de reconstrucción es cómo se manejan las expectativas, a veces poco fundamentadas o realistas sobre el proceso de reconstrucción. Después, cuando la gente se confronta con la realidad, la falta de respuesta a sus expectativas es uno de los factores del estrés y de impacto emocional.

Es probable que las condiciones en las que la gente damnificada está viviendo tras la catástrofe de diciembre, y cómo se están manejando las expectativas, vaya a generar un aumento de las tensiones sociales en el futuro. ¿Cuál es entonces el papel de las organizaciones sociales y equipos de apoyo? Creo que hay que tener una perspectiva crítica. ¿Dónde nos situamos? ¿Tenemos que hacer de colchón o hacer otro tipo de cosas?.

Hay por tanto diferentes lógicas de procesos de reconstrucción. Sin tratar de ser dualista, hay una lógica de reconstrucción del tejido social en la que creo que tenemos que trabajar, y hay una lógica de control que es muy frecuente dentro del actuar de muchos gobiernos. Dentro de esta lógica, las ayudas pueden aumentar el control social, no se valora si la ayuda genera agravios comparativos o graves diferencias sociales, o en el extremo se da el engaño con algunas formas de la ayuda. Una de las cosas que hizo el Gobierno guatemalteco en el caso del huracán Mitch fue ponerle a toda la ayuda internacional el sello de la Secretaría de Gobierno. Ese tipo de ac-

tuación está orientada al clientelismo político y a la legitimación del Estado.

Otra cosa que es importante es quién controla las ayudas, cuáles son los procesos de fiscalización pública o de la información sobre la ayuda. Frente a esta lógica de control considero que tenemos que trabajar con una lógica que ayude a la reconstrucción del tejido social teniendo en cuenta el impacto local y las demandas de la gente.

REPARAR ... ¿QUÉ?	LOGICA DE CONTROL	RECONSTRUCCION TEJIDO SOCIAL
-------------------	-------------------	---------------------------------

Devolver la dignidad a los afectados 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.
Reconstruir los lazos familiares y vecinales (tejido social)	No se valora suficiente si las ayudas aumentan las diferencias sociales o provocan divisiones.	Ayudar a enfrentar las consecuencias: responder a los problemas reales
Proporcionar seguridad y confianza		
Restablecer las redes sociales		Apoyo a las formas de organización propias (no crear nuevas organizaciones ajenas a la gente, potenciar los sistemas propios)
Rehacer los proyectos de vida (individuales y colectivos)	Engaño, en ocasiones, con muchas de las formas de ayuda (promesas incumplidas, escasa calidad, etc.)	Control de las ayudas por parte de la gente. Sistemas de control efectivo sobre la gestión. Evitar la corrupción.
	Aumento de la legitimación del Estado (populismo, clientelismo electoral, mantener la imagen, etc.).	Capacidad de decisión sobre la reparación mediante consejos colectivos o autoridades reconocidas.
	Control de la ayuda y los procesos de "reparación" (aumento de la dependencia, trámites costosos, imposición sobre cómo utilizar las ayudas, etc.)	Aumentar la capacidad de organización y apoyo mutuo.

La ayuda debería tener en cuenta las consecuencias de esa situación, no sólo en cuanto al hecho traumático, sino las condiciones de vida causantes de estrés. También hay que establecer sistemas de participación de la gente, que los sobrevivientes sean escuchados en sus necesidades, en sus demandas, y no sean siempre otros quienes le dicen lo que hay que hacer. Eso ayudaría a aumentar la eficacia de muchas actuaciones. Por ejemplo, en el caso de Armero, hubo un proyecto de reconstrucción de la ciudad Nueva Lérica, un proyecto urbanístico muy bien elaborado por un arquitecto experto en diseños de ciudades que vio una oportunidad única para partir de cero y diseñar una ciudad entera. ¿Qué pasó con esas casas, con esa ciudad?. No se discutió con la gente qué tipo de casa querían para respetar sus hábitos y forma de vida. Muchas de esas casas, al cabo de pocos años de haberse construido, fueron vendidas y quedaron deshabitadas. También se hizo un corredor entre la vieja Lérica y la Nueva Lérica para tratar de unir a las dos comunidades, pero no era utilizado, ya

que se había hecho nada con la población de acogida de vieja Lérica (Saavedra, 1996).

La reconstrucción plantea muchos desafíos a los planificadores, entre ellos el que los métodos de trabajo tienen que estar adecuados al contexto. La falta de adecuación de muchas intervenciones al contexto local tiene que ver con una planificación alejada de la realidad de la gente y sus problemas. En una comunidad rural de Guatemala, se desarrollaba recientemente un proyecto de construcción de carreteras. Es una zona bastante aislada y selvática, así que había que tener un buen diagnóstico previo. La evaluación de la situación se hizo mediante una avioneta que pasó por encima de la comunidad varias veces e hizo fotografías basándose en las cuales se decidió por donde iban a ir diez o doce carreteras (más bien pistas de tierra). Cuando la excavadora subió a la comunidad empezó siguiendo el plano y de repente llegó a un sitio en el que había una bajada al río y una subida entonces la excavadora no podía seguir y así pasó en numerosas ocasiones: la comunidad quedó atravesada por numerosas carreteras que iban hacia ningún sitio porque no había puentes para pasar los riachuelos que no se veían en las imágenes aéreas.

Rumores y prevención

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 po-

blación 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).

Los rumores son informaciones parciales, falsas o poco contrastadas que se difunden rápidamente en un determinado grupo o sociedad. Los rumores son muy frecuentes en las situaciones de peligro, y pueden minar el comportamiento de las personas y el funcionamiento del grupo. Por ejemplo, los rumores pueden provocar conductas de pánico, especialmente cuando hay canales de comunicación que difunden información no contrastada. O, por el contrario, pueden llevar a minimizar la amenaza cuando se mantienen en el tiempo ya que quitan credibilidad al anuncio del peligro. Pero también refuerzan las conductas de apoyo, como en el ejemplo anterior.

Los rumores pueden afectar al significado de la experiencia (por ejemplo sobre quién tuvo la culpa), la posibilidad de repetición del hecho (riesgo de lluvias, etc.) así como sobre las ayudas recibidas por las víctimas. Por ejemplo, en la erupción del volcán de Armero 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"). 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.

El siguiente cuadro recoge una síntesis de los rumores aparecidos en el caso de Vargas durante los seis meses posteriores a la catástrofe. Como puede verse, el mayor número de rumores correspondía al riesgo de nueva catástrofe. Pero también eran frecuentes los relativos a la falta de prevención, las explicaciones y responsabilidades en la tragedia.

TIPO DE RUMORES	TEMA	NÚMERO	TIEMPO
<i>La represa se va a reventar</i> (Miranda-Barlovento)	ALERTA EFECTIVA	1	Días antes
Ejemplos: <i>El gobierno sabía de la situación de emergencia y no tomó medidas. Alerta dada por el gobernador de Miranda era exagerada. La situación no es tan grave como se dice.</i>	NO PREVENCIÓN NI ALERTA	5	Días posteriores

<p>Ejemplos:</p> <p><i>Nuestro grupo somos los únicos sobrevivientes Número de muertos mucho mayor de lo que dicen las autoridades</i></p> <p><i>100.000 muertos</i></p>	IMPACTO	6	Días posteriores
<p>Ejemplos: <i>Es el fin del mundo. Se reventó una represa. La tragedia ocurrió porque el Avila es un volcán.</i></p>	EXPLICACIÓN DEL HECHO	6	Momento y primeros días
<p>Ejemplos: <i>Están violando a las mujeres. Vargas era tierra de nadie y la gente se comía entre sí. Jesucristo vino a ayudar en un jeep.</i></p>	COMPORTAMIENTOS ANTISOCIALES Y SOLIDARIDAD	4	Momento y día siguiente
<p>Ejemplos: <i>Chavez en Cuba celebrando elecciones. Castigo de Dios, que se molestó con el presidente Chávez. Siguió lloviendo porque el presidente dijo "si la naturaleza se opone lucharemos contra ella y haremos que nos obedezca".</i></p>	EXPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL PRESIDENTE	5	Días y meses después
<p>Ejemplo:</p> <p><i>Ayuda desviada a nombre de otras instancias</i></p>	AYUDAS	2	Días posteriores
<p>Ejemplos:</p> <p><i>Regalarán casas a los afectados y les buscarán trabajo. No podrían habitar de nuevo las áreas afectadas. Evacuarán a más pobladores</i></p>	AFECTADOS LUGARES RECONSTRUCCIÓN	4	Semanas y meses después
<p><i>Han colocado una alarma japonesa para evacuar cuando sea necesario</i></p>	ALERTA ACTUAL	1	Meses

<p>Ejemplos: <i>Viene una epidemia. El cerro se va a diluir por el centro.</i></p> <p><i>El cerro Ávila tiene una grieta que divide Caracas y la Guaira</i></p> <p><i>Apenas llueva va a volver a ocurrir la tragedia</i></p> <p><i>Viene una catástrofe mayor que destruirá Caracas.</i></p> <p><i>Hechos así ocurren cíclicamente (50 años) y ya no nos tocará.</i></p> <p><i>Posibilidad de que ocurra de nuevo en el área metropolitana.</i></p>	<p>RIESGO DE NUEVAS CATÁSTROFES</p>	<p>13</p>	<p>Desde días después del hecho hasta varios meses después.</p>
--	-------------------------------------	-----------	---

(Elaboración propia⁸)

¿Intención o efecto de la tensión?

En algunos casos los rumores son difundidos de forma intencional para generar miedo o confusión (por ejemplo, como un instrumento de división o poder), pero los rumores también son una forma de comunicación en situaciones de mucha tensión y se dan más en grupos o comunidades que tienen una fuerte cohesión. Las personas tenemos necesidad de compartir las informaciones negativas por lo que éstas circulan muy rápidamente cuando hay posibilidades de comunicación.

El rumor va deformando la información previa. Puede ocurrir entonces que después de pasar por cinco o seis personas que lo transmitan, la información inicial se haya deformado hasta el punto de que sólo un 25% de la información sea correcta. El resto cambia al pasar de uno a otro: se suprimen algunos aspectos, se acentúan otros y se añaden algunos más. De este modo, se altera la veracidad de la información.

La implicación de los medios de comunicación no es fácil, ni está exenta de las diferentes agendas políticas en las que también participan. Un ejemplo de esto se muestra en el siguiente testimonio.

En el medio de toda esta situación hay una catástrofe natural, pero hay también importantísimos elementos políticos. Los medios de comunicación que están en oposición a los gobiernos

⁸ En base a la información proporcionada por las personas participantes en el Seminario Aspectos Psicosociales de las Catástrofes Colectivas. Venezuela, junio/2000.

regionales, cada cual emite una opinión diferente. Entonces, por ejemplo, dicen: ¿cuándo se va hacer algo en Vargas? Como si nunca se hubiera hecho nada; o se dice: las quebradas no se han recogido, no se han recogido los escombros, y muestran imágenes en la televisión de diciembre y de enero, cuando la situación actual es completamente diferente. Entonces, están mostrando una imagen en la que la gente no tiene un espejo donde reflejarse fielmente, porque la prensa está distorsionando, y el problema de la credibilidad es que se está manipulando la situación por todos los bandos; uno diciendo que ya se ha hecho todo, otro diciendo que no se ha hecho nada, y no hay a quién creerle, por lo que la gente está angustiada.

¿Cuándo son más frecuentes los rumores?

El riesgo de difusión de rumores también es proporcional al nivel de tensión emocional o ansiedad previa, la cantidad de personas que han propagado el rumor; la incertidumbre general; la credibilidad del rumor (Páez y Marqués, 1999).

El clima de tensión o ansiedad previo

Los rumores son frecuentes cuando hay un clima de ansiedad previo y es más frecuente que se pase también a una conducta desorganizada (el extremo sería el pánico). Un incidente (como una señal o un rumor) puede fácilmente concretar la ansiedad en un miedo específico (por ejemplo, *se ha roto la represa*) y generar una conducta desorganizada.

La cantidad de personas que lo transmiten

La retransmisión del rumor también está en proporción al número de sujetos que han influido sobre la persona contándole la historia: a mayor cantidad de personas a las que se les ha escuchado el rumor, mayor tendencia a retransmitirlo -al margen de la certeza, ambigüedad o importancia del motivo del rumor. La mera repetición va a reforzar la creencia y agregar fuerza al rumor. En comunidades muy cohesionadas el grado de transmisión de rumores es mayor. En comunidades poco cohesionadas, con problemas o dificultades de comunicación, la difusión de rumores es mucho menor.

La confusión o ambigüedad de la situación

Los rumores surgen de una atmósfera de incertidumbre general. Por ejemplo, la prensa puede dar información contradictoria sobre el alcance de un hecho o lo que se transmite oficialmente no se ve refrendado por la experiencia personal, etc. Los rumores emergerían en esa situación como una forma de disminuir la ambigüedad. Esa situación se daba aún meses des-

pués de las inundaciones en La Guaira Venezuela. La palabra clave que aparecía en todas nuestras conversaciones con la gente era "incertidumbre". También, cuando hay una distorsión o diferencia entre la historia colectiva o la información personal que uno tiene (o cree tener) y las versiones oficiales, la difusión de rumores es mayor

La credibilidad del rumor

La credibilidad del rumor también influye en su difusión. Si lo que transmite el rumor pudiera fácilmente ser cierto, el rumor se retransmite más. Para confirmar ciertas emociones o actitudes, las personas pueden pensar que el rumor tiene algo de verdad. En esos casos, la información se transmite sin mucho cuidado y se difunde el rumor.

Por el contrario, si la persona está implicada en el rumor, es decir cuando hace referencia a su grupo o puede tener consecuencias para ella, lo más probable es que procesará cuidadosamente la información y será menos probable que lo retransmita (para evitar un deterioro de su imagen, discriminación, etc.).

Prevenir y manejar los rumores

1. "Cortar" la inercia social.

Trasmitir la idea de que una historia, aún contada con cuidado, tiende a deformarse. La gente debe ser consciente de esto para mejorar el manejo de la información y atender a cómo se transmite para evitar la difusión de rumores. Es decir, transmitir la idea de que una historia de carácter negativo aún contada con cuidado entre mucha gente tiende a deformarse.

2. Atender a la credibilidad de la fuente.

Buscar cual es la fuente de información y comprobar la veracidad de ésta. Evitar el comportamiento basado en el secretismo de "una fuente" que va transmitiéndose como veraz aún cuando los que la retransmiten desconocen por completo su origen. En el caso que refería al inicio sobre la inundación en Estados Unidos, la mayoría de la gente empezó a volver al lugar después de tres desmentidos y no creyeron los desmentidos iniciales. Hay que tratar de asegurar y potenciar la credibilidad de la fuente que aumente una coherencia entre lo que la gente ve localmente con la información que se difunde a través de las fuentes institucionales o comunitarias.

3. Disminuir la ambigüedad de la situación y otras características de ella que provoquen ansiedad.

La ambigüedad genera más tensión e inseguridad, y aumenta el riesgo de distorsión de la información. Hay que empezar por tener un criterio de

confiabilidad en la información que se difunde hacia la comunidad, y ésta sea informada de manera veraz; que los diferentes interlocutores den la misma información.

En las Escuelas de la Guaira por ejemplo, la gente dice que hay diques en el Ávila y que están llenos de agua y que en cualquier momento se rompen y vuelve a caer. Eso me lo han dicho a mí, entonces no basta que uno diga que no hay dique. Uno no es una fuente creíble en esa materia. Pero además de la credibilidad tenemos que articular los discursos que hacemos con las creencias de la gente, es decir no se pueden discutir esos mitos, esos temores, porque a la gente le llega la información técnica y dice: éstos no saben. No es información técnica, es dialogar con la gente desde esas cosas.

4. Intentar anticiparse a los rumores (información, coordinación, etc.).

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.

Si hay varias personas o grupos implicados se necesita concretar qué es lo que se espera que ellos digan o hagan, a quién, cuándo y porqué, para evitar contribuir a la difusión de rumores.

Los rumores negativos circulan mucho más rápido e impactan más que los desmentidos positivos, por lo que resulta necesario insistir más en la información positiva, ya que ésta circula con menor rapidez.

Es importante evitar que se difundan informaciones poco claras, por lo que se necesita evaluar la información, transmitirla o no y cómo. 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 (ya que los rumores pueden difundirse por otro lado y la gente no tiene información más clara o de fuente más fiable).

En la costa oriental del lago en el Estado Zulia, tenemos un sistema de alarma en tres poblaciones. Para llegar a informar a la población tuvimos que hacer unos procesos de educación e irlos acostumbrando por períodos relativamente cortos a que esa alarma sólo iba a funcionar si ocurre o si hay necesidad de desalojar a la población. Pero esa situación de rumores a nosotros también se nos presentó cuando la gente comenzó a ver la instalación de las alarmas y no se les dijo qué función iban a tener. La experiencia positiva en este momento es que la gente conoce esas alarmas, sabe cuándo van a funcionar y hemos hecho

ensayos de desalojo de la población y simulacros masivos, para mejorar la respuesta colectiva.

En resumen

Las cuestiones clave que podrían formar parte de una estrategia de prevención -teniendo en cuenta que hay factores que están bajo nuestro control, y otros que dependen de otros factores sociales y políticos- son:

- 1) Que haya una información veraz y sencilla transmitida de forma coherente por los diferentes interlocutores.
- 2) Tratar de que la información sea oficial o con alguien que tenga credibilidad. Tener en cuenta el papel de los líderes locales.
- 3) Conocer y valorar las estrategias comunitarias para reconocer el peligro.
- 4) Unificar criterios entre los diferentes actores y medios de comunicación.
- 5) Disminuir la ambigüedad y el grado de incertidumbre respecto a los procesos de reconstrucción (ayudas, reasentamientos, etc.).
- 6) Educación sobre el rumor, analizar las creencias que existen y por qué se dan y cómo proporcionamos información alternativa en un clima empático.
- 7) Se necesita formación y entrenamiento, no solamente sobre cómo hay que hacer las cosas sino también experimental (cómo suena la sirena, cuándo se dispara, etc.) y un esquema de comportamiento colectivo más constructivo.
- 8) Mantener una estrategia positiva de información continua teniendo en cuenta las necesidades de dar sentido a los hechos y de anticipación a situaciones problemáticas.
- 9) Atender a los diferentes tipos de rumores, por ejemplo su impacto en la división comunitaria, especialmente los relativos al manejo de las ayudas.

Catástrofes y movimientos sociales

En muchos casos, las dificultades de la reconstrucción social pueden suponer nuevas experiencias traumáticas y desesperanza que induzcan a la desmovilización colectiva. A pesar de ello no hay que asumir que todas las respuestas que se desencadenan tras un desastre 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.

En una investigación sobre la situación de los supervivientes 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. (Hodgkinson y Stewart, 1991).

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. 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. Las muestras de solidaridad en el caso de Vargas son un ejemplo de la movilización colectiva en una situación de catástrofe y cómo eso puede convertirse en un recurso positivo para enfrentar la situación en términos colectivos.

La movilización puede estar centrada en el momento posterior a los hechos, pero también puede convertirse en movimientos sociales. Por ejemplo, después del terremoto de ciudad de México de 1985, una serie de grupos vecinales se organizaron y movilizaron para exigir mejoras sociales.

Alguna de la gente de Vargas ha llegado a la capital. Los colchones se agolpan en el suelo, al lado de la enorme mansión presidencial. Cuando llegamos la gente da vueltas alrededor de la placita con carteles, fotos y velas. Hay dos grupos en esta plaza que han venido a traer su voz y sus problemas. Los que tienen familiares desaparecidos y quienes llevan seis meses en los refugios. Fotos, números de teléfono y palabras atrevidas: no buscamos fantasmas, queremos investigación.

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, y pueden ser contextos para la reorganización social ya que ponen en evidencia las contradicciones sociales y pueden movilizar la solidaridad.

En muchas situaciones post-catástrofe las víctimas y supervivientes 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 supervivientes 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 de conflictos.

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, 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. 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, los movimientos de las víctimas se orientan hacia las demandas de justicia, el apoyo mutuo entre los supervivientes 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 o los conflictos internos.

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.

BIBLIOGRAFÍA

- African Rights, (1995). *Rwanda: Death, Despair and Defiance*. London: African Rights.
- Ager, A. (1995). Dislocation. In R. Desjarlais, L. Eisenberg, B. Good, and A. Kleinman (Eds.). *World mental health: problems and priorities in Low-Income Countries*. Oxford: Oxford University press.
- Appel, J (1994). Refugee Participation Network: 33
- Arcel, L.T. (1994). War victims, trauma and psycho-social care. In L.T. Arcel (Ed.). *War Victims, Trauma and Psycho-social Care*. Zagreb: Nakladnistov Lumin.
- Avia, M.D. y Vázquez, C. (1998). *Optimismo inteligente. Psicología de las emociones positivas*. Madrid: Alianza.
- Becker, D. (1994) Trauma, duelo e identidad. En *Trauma Psicosocial y adolescentes latinoamericanos*. Santiago: ILAS.
- Benoist, J., Piquard, B. Y y Voitura, E. (2000). *La antropología en la Ayuda Humanitaria*. Instituto de Derechos Humanos. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Biberson, P. & Goemaere, E. (1993). La reconstrucción de los sistemas sanitarios. En Médicos sin Fronteras. *Escenarios de crisis*. Madrid: Acento
- Brauman R. (1993). Los medios de comunicacion ante las crisis. En Medicos sin Fronteras. *Escenarios de crisis*. Madrid: Acento.
- Bromet, E. J; Schulberg, H.C. y Dunn, L.O. (1982). Reactions of psychiatric patients to the Tree Mile Island nuclear accident. *Arch. Gen. Psychiatric*, 39, 725-730.
- Cabrera, M.L.; Martín Beristain, C. y Albizu Beristain, J. (1998). *Esa tarde perdimos el sentido. La masacre de Xamán*. Guatemala: Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala.
- Chacón, F. y Vecina, M.L.(1999), Motivaciones del voluntariado que trabaja con enfermos de Sida o cáncer. *Psyche*, vol. 8, 1, 125.131.
- Choussudovsky, M. (1993). Coment on fabrique une famine. *Le Monde Diplomatique*,1
- Davidson, J.T. y Foa, E. A. (1991). Diagnostic Issues in Post- Traumatic Stress Disorder. *Journal of Abnormal Psychology*, 100, 346-355.

- Eisenbruch, M. (1990). Cultural bereavement and homesickness. En S. Fisher y C.I. Cooper (Eds) *On the move: The psychology of change and transition*. England: John Wiley and Sons.
- Fernández, I. Martín Beristain, C. y Páez, D. (1999). Emociones y conductas colectivas en catástrofes: ansiedad y rumor, miedo y conductas de pánico. En J. Apalategi (Ed.) *Movimientos sociales*. Valencia: Promolibro.
- Fernández Liria, A. (2000). Trabajo de duelo o trastorno por trauma: un modelo para la actuación en situaciones de violencia. Conferencia en el *Diploma en Salud mental en situaciones de violencia política y catástrofes*. IEPALA-Universidad Complutense, Madrid.
- Geertz, C. (1988). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- CICR (1994). *Le Facteur Stress*. Geneve: CICR.
- De Girolamo, G. y McFarlane, A.C. (1997). The epidemiology of TEPT: A comprehensive review of the international literature. En A. J. Marsella, M. J. Friedman, E. T. Gerrity y R.M. Scurfield (Eds). *Ethnocultural Aspects of Posttraumatic Stress Disorder*. Washington: American Psychological Association.
- Gedalof, E. (1991). Refugee participation. In D. Tolfree. *Refugee children in Malawi: a study of the implementations of the UNHCR Guidelines on refugee children*. Geneva: International Save the Children Alliance.
- Heap, K. (1985). *La pratica del lavoro sociale con i gruppi*. Roma: Astrolabio.
- Hodgkinson, P.E. y Stewart, M. (1991). *Coping with catastrophe. A handbook of disaster management*. London: Routledge.
- Ibañez, T. (1992): Some Critical commentes about the theory of social representations. Ongoing *Production on Social Representations*, 1, 21-26.
- IFRC, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (1993). *World disasters report 1993*. Dordrecht: Martinus Nijhoff.
- ILAS, Instituto LatinoAmericano de Salud Mental (1996). *Reparación de los Derechos Humanos y Salud Mental*. Santiago de Chile: ILAS.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*. New York, The Free Press.

- Jones, L (1995). On a front line. *British Medical Journal*. 310, 1052-54.
- Kapferer, J.N. (1987/1995). *Rumeurs, le plus vieux media du monde*. Paris: Seuil.
- Lieberman, M.A. (1993). Bereavement self-help groups: a review of conceptual and methodological issues. En M.S. Stroebe, W. Stroebe y R.O. Hansson (1993). *Handbook of bereavement. Theory, research and intervention*. New York: Cambridge Univ. Press.
- Lozada, M. Montero, M. y Rodriguez , I. (2000). *Reunificación familiar en situaciones de emergencia*. Recopilación, traducción y adaptación de: Petty, C. Tamplim, M. y Uppard, S. Working with separated children-training manual, S. Caracas: Avepso, Instituto de Psicología, Save the Children.
- Lykes, M.B & Melville, M. (1992). Guatemalan indian children and the sociocultural effects of government-sponsored terrorism. *Social Science ans Medicine*, 34, 533-548.
- Marc, P. (1987). *De la bouche...à l'oreille. Psychologie sociale de la rumeur*. Cousset, Suisse: Eds. DelVal.
- Martín Baró, I (1990). *Psicología social de la guerra*. El Salvador: UCA .
- Martín Beristain, C. y Riera, F. (1993). *Afirmación y resistencia: La comunidad como apoyo*. Barcelona: Virus.
- Martín Beristain, C., Valdosedá, M. y Páez, D. (1996). Coping with fear and loss at an individual and collective level: Political repression in Guatemalan indigenous communities. En G. Perren-Klinger (Ed.). *Trauma: from individual helplessness to group resources*. Berne, Suiza: Paul Haupt Publishers.
- Middleton W, Burnett P, Raphael B, Martinek N. (1996). The bereavement response: a cluster analysis. *Br. J. Psychiatry*, 169, 167-171.
- Mollica, R.F. (1998) Efectos psicosociales y sobre la salud mental de las situaciones de violencia colectiva. En P. Pérez (Ed.) *Actuaciones psicosociales en guerra y violencia política*. Madrid: ExLibris.
- Mugreyfa, T.(1999). Rappel théorique sur le traumatisme lié au génocide. En *Rwanda. Post-génocide, santé mentale et reconstruction*. Bruxelles.
- Needham, R. (1994). Refugee participation. *Refugee Participation Network*, 17, 17-19.

- Nolen-Hoeksema, S. ; Mc Bride, A & Larson, J (1997) Rumination and psychological distress among bereaved partners. *Journal of Personality and social psychology*, 72, 855-862.
- Norton, R. (1980). Disasters and Settlements. En *Disasters*, vol4,3,pp.339-347.
- ODHAG, Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala: Informe Proyecto InterDiocesano de Recuperación de la Memoria Histórica (1998). *Guatemala: Nunca Más. Vol. I, II y III. Impactos de la Violencia*. Tibás, Costa Rica: LIL/Arzobispado de Guatemala.
- Oliver-Smith, A. (1996). Anthropological research on Hazards and Disasters. *Annual Review of Anthropology*, 25, 303-328.
- Ortiz, S., Soto, A. Y Pérez, C. (2000). El Huracán Mitch. Una oportunidad para rescatar y dimensionar la importancia del trabajo psicosocial con niños, niñas y adolescentes antes situaciones de emergencia. *Jornadas Memorias que Construyen Memorias*. AVEPSO. Ateneo de Caracas, 8-10 junio/2000.
- Páez, D., Arroyo, E. y Fernández, I. (1995). Catástrofes, situaciones de riesgo y factores psicosociales. *Mapfre Seguridad*, 57, 43-55.
- Páez, D., Valencia, J., Pennebaker, J., Rimé, B. & Jodelet, D. (Eds) (1997). *Memoria Colectiva de Procesos Culturales y Políticos*. Lejona: Editorial de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Páez, D. & Marqués, J. (1999). Rumores y conductas colectivas. En J.F.Morales et al. (Eds.). *Psicología Social*. Madrid: McGraw Hill.
- Pennebaker, J.W. (1990) *Opening Up*. New York, Morrow and Co.
- Pennebaker, J. W. (1995). *El arte de confiar en los demás*. Madrid: Alianza.
- Perren-Klinger (1996). Human reactions to traumatic experience: from pathogenic to salutogenic thinking (7-28). *Trauma: From Individual Helplessness To Group Resources*. Vienna: Paul Haupt Publishers Berne.
- Rawnsley, M.M. (1989). Minimizing professional burnout: Caring for the care givers. In D.T. Wessels Jr., A.H. Kutscher and I.B. Seeland (eds). *Professional burnout in Medicine and the Helping Professions*, New York: Harworth Press.
- Rimé, B. et al (1998). Social Sharing of Emotion: New evidence and new questions. En W. Stroebe y M. Hewstone (Eds.). *European Review of Social Psychology*, 8, (en prensa)

- Saavedra, M. del R. (1996). *Desastre y riesgo: actores sociales en la reconstrucción de Armero y Chinchiná*. Bogotá, Colombia: Centro de Investigación y Educación Popular.
- Silver, R.C.; Wortman, C. y Crofton, C. (1990). The role of coping in support provision: the self-presentational dilemma of victims of life crises. En B.R. Sarason; I.G. Sarason y G.R. Pierce (Eds.). *Social Support: an Interactional View*. New York: Wiley & Sons.
- Snyder, M. & Omoto, A.M. (1992) En E.R. Smith Dayane Mackie. *Social Psychology*. 2000. Philadelphia. Psychology Press.
- Summerfield, D.& Hume, F. (1993). War and Post-Traumatic Stress Disorder: The Question of Social Context. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 181:522.
- Summerfiel, D. (2000). Un enfoque crítico del trauma. Conferencia en el *Diploma en Salud mental en situaciones de violencia política y catástrofes*. IEPALA-Universidad Complutense, Madrid.
- Teter, H. (1996). Mass violence and community treatment. En G. Perren-Klinger (Ed.). *Trauma: from individual helplessness to group resources*. Berne, Suiza: Paul Haupt Publishers.
- Vazquez, C., Crespo A. Y Ring, J (2000) En A. Bulbena, Fernández de Larrinoa, P., y G. Berrios (2000). (Eds.). *Medición en Psiquiatría*. Barcelona: Masson.
- Wilches, G. (1995). Participación de un desastre. En Corporación Nasa Kiwo. *Características del terremoto y la avalancha de 6 de junio de 1994 y sus efectos sobre las comunidades afectadas*.
- Worden, J. W. (1991) *Grief counselling and Grief Therapy*. London: Tavistock/Routledge.
- Zonabend, F. (1993). Au pays de la peur déniée. En J. Delumeau. *La peur en Occident*. Paris: Fayard.