

INTRODUCCIÓN

qué es una CRISIS

PREPARACIÓN PARA LAS CRISIS

PRIMER APOYO EN CRISIS

LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

Las personas que
INTERVIENEN EN CRISIS

INTRODUCCIÓN

1



INTRODUCCIÓN

Este manual está diseñado como un material para los equipos que realizan el Primer Apoyo en situaciones de crisis. Fue elaborado por el equipo de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en el marco del Proyecto Fondef “Intervención en Crisis” (D03-I-1038).

Para intervenir en situaciones de crisis es necesario recurrir a nuevas formas de organización, ya que los estilos habituales de solución de los problemas no son suficientes para abordar las dificultades que deben enfrentar las personas afectadas. Ello supone considerar perspectivas teóricas que nos ayuden a entender en qué consisten las crisis y cómo organizarnos cuando debemos enfrentarlas como institución o como comunidad.

Equipo del Proyecto Fondef “Intervención en Crisis”: Ana María Arón, Neva Milicic, María Teresa Llanos, Andrea Machuca, Enrique Chía, Ricardo Salgado, Caroline Sinclair, María Josefina Martínez, Carolina Araya, Antonia Valdés, Andrea Pérez, Acacia Pacheco y Francisco Lagos.

Ecología de las crisis

Las crisis son eventos complejos y sus efectos van a depender de una serie de factores. Por tanto, es necesario analizar las crisis desde distintos niveles de comprensión.

Factores macrosociales

En nuestra cultura existen una serie de mitos en relación a las crisis que habitualmente interfieren con un manejo adecuado de ellas. En el cuadro siguiente se describen algunos de estos mitos.

6

<i>Mito</i>	<i>Realidad</i>
No hay nada que hacer frente a una crisis, solo esperar a que pase.	Es posible prepararse para enfrentar las crisis, tanto en lo personal como a nivel institucional y comunitario.
Hay que superarlas rápido, mientras antes se restablezca la normalidad mejor.	La superación de las crisis es un proceso que requiere de tiempo y que no puede apurarse.
No hay que hablar acerca de ellas y así se olvidan y se superan.	Hablar y compartir acerca del evento crítico ayuda a superar la crisis.
Hay que buscar un culpable.	Encontrar un culpable puede dar un alivio momentáneo, pero no ayuda a superar realmente las crisis.

INTRODUCCIÓN

Factores contextuales

Existen contextos institucionales o comunitarios que permiten el manejo adecuado de las crisis a diferencia de aquellos que, al tener un manejo inadecuado de las crisis, interfieren con una buena resolución de ellas. A continuación se describen algunas características de cada uno de estos contextos.

<i>Contextos con manejo adecuado de las crisis</i>	<i>Contextos con manejo inadecuado de las crisis</i>
Registro oportuno y adecuado de las claves que alertan una crisis.	Invisibilización de los claves de alerta de una posible crisis.
Incorporación de protocolos de manejo de situaciones de crisis.	Falta de mecanismos para enfrentar las crisis más frecuentes.
Espacios adecuados y oportunos para elaborar las crisis.	Falta de espacios para elaborar las crisis.
Rituales oportunos para elaborar las pérdidas derivadas de una crisis.	Falta de ritualización de las pérdidas derivadas de una crisis.
Supervisión externa para facilitar la elaboración de las crisis.	Crisis frecuentes y no elaboradas.

Factores del evento crítico

Se refiere a aspectos del evento crítico que influyen en los efectos que este tiene. A continuación se describen los aspectos más relevantes.

- **Características del evento crítico:** hay eventos traumáticos que por sus características impactan gravemente a todas las personas. *Por ejemplo* las violaciones y abusos sexuales, la tortura, los delitos violentos.
- **Magnitud del impacto del evento crítico:** hay eventos críticos que afectan a una sola persona, otros que afectan a todo un grupo, y otros a toda la institución o toda la comunidad, como *por ejemplo:* los terremotos, las inundaciones o las guerras. Los eventos de amplio impacto son más difíciles de manejar ya que quienes deben entregar el primer apoyo pueden también estar afectados o damnificados.
- **Historia de repeticiones del mismo evento:** cuando las instituciones o grupos han vivido crisis repetidas o varios tipos de eventos críticos (reducciones de personal, revelación de corrupción, delitos al interior del grupo o reestructuraciones) se vuelven más vulnerables para el enfrentamiento de nuevos eventos críticos, especialmente cuando han sufrido crisis que no han sido suficientemente bien abordadas.

8 Factores individuales

Se refiere a características de la persona que influyen en su forma de enfrentar una situación de crisis. Dentro de estas características, destacan:

- **Nivel evolutivo:** Los niños, por ejemplo, son más vulnerables a los eventos críticos que los adultos, a menos que tengan la protección adecuada.
- **Historia de crisis anteriores:** Cuando las personas han estado sometidas a muchos eventos traumáticos, o a eventos repetidos, se tornan más vulnerables al impacto de las crisis. *Por ejemplo:* en Chile se habla de los “terremoteados”, para referirse a aquellas personas que han vivido

INTRODUCCIÓN

la experiencia de un fuerte terremoto y, por lo tanto, desarrollan una hipersensibilidad y una sobrerreacción frente a cualquier movimiento sísmico.

• **Factores de resiliencia:** Se refiere a factores protectores que amortiguan el impacto de las crisis y/o facilitan su superación. *Por ejemplo:* inserción en una red social activa, figuras de apego seguro, capacidad de enfrentamiento a situaciones difíciles o habilidades para pedir ayuda.

Intervención basada en las competencias

Dado que las reacciones ante una crisis son reacciones normales frente a una situación anormal, es coherente plantear una intervención que, más que el déficit y las categorías diagnósticas, enfatice las soluciones generadas a partir del fortalecimiento de los recursos personales, grupales y comunitarios.

Una intervención basada en las competencias considera no sólo al individuo sino también las unidades sociales en las que está inserto, como la familia, el grupo laboral, los amigos, los vecinos, los operadores sociales de distintas instituciones, la comunidad.

El modelo más tradicional de salud mental centra la capacidad de resolución de problemas en los profesionales y las instituciones y no en las personas y sus grupos naturales, suplantando muchas veces los apoyos informales y creando dependencias en la tecnología de expertos. Desde esta perspectiva en cambio, quienes entregan el primer apoyo en una situación de crisis no tienen que ser necesariamente especialistas, sino que pueden ser los operadores sociales insertos en distintas instituciones de la comunidad.

Importancia de las redes sociales

Las redes sociales y su apoyo constituyen un factor decisivo en términos del pronóstico y la evolución de las reacciones en situaciones de crisis. Diferentes estudios destacan el apoyo de las redes sociales como un factor amortiguador del impacto que los eventos estresantes en las personas y los grupos.

La **red social** puede describirse como una constelación de vínculos entre distintas personas, grupos o instituciones de una determinada comunidad.

Las **redes sociales de apoyo** siempre están formadas por vínculos de confianza que permiten que este apoyo se vuelva efectivo en una situación de crisis a través de distintas funciones:

- *Compañía en momentos dolorosos y/o difíciles de enfrentar.*
- *Apoyo emocional.*
- *Apoyo instrumental en especies y en servicios.*
- *Transmisión de información relevante.*
- *Guía y consejo para orientar cursos de acción.*
- *Apoyo para la regulación de la conducta y el manejo constructivo las emociones.*
- *Cuidado de la salud física y psicológica.*
- *Resguardo a la integridad física y la vida de las personas.*
- *Posibilitar la inserción social y el desarrollo de la identidad personal.*

10

Dado lo anterior, la activación de redes sociales resulta un aspecto fundamental en situaciones de crisis, para que diversos actores sociales asuman distintas tareas y coordinen sus esfuerzos para logran soluciones efectivas a las necesidades de las personas afectadas.

Parte de los esfuerzos de una intervención en crisis será visibilizar las redes sociales disponibles, articularlas si se han desarticulado, y dejar en ellas capacidades instaladas para entregar el primer apoyo en las situaciones más

INTRODUCCIÓN

urgentes. A la vez, es importante la re-articulación de las redes, para que operen como vías de derivación a los centros especializados, en los casos en que sea necesario. Se recurre, además, a la red para difundir la información relevante en relación a la ayuda a la comunidad.

En la intervención en crisis, es necesario considerar dos tipos de redes sociales:

- **Red social personal:** está constituida por todas las relaciones significativas que una persona establece cotidianamente y a lo largo de su vida. Está formada por sus familiares más cercanos, los amigos, compañeros de estudio y de trabajo, los miembros de las instituciones a las que acude habitualmente y también los conocidos con quienes se ve sólo esporádicamente. Son estas personas quienes pueden brindar el apoyo más inmediato a una persona afectada por una crisis.
- **Red temática:** incluye los vínculos entre los distintos grupos o instituciones comunitarias que juegan un rol importante en el apoyo a las personas afectadas por una determinada crisis. La visibilización de esta red es la que permite implementar acciones coordinadas que permitan responder a las diversas necesidades de apoyo de las personas afectadas por una crisis.

Quizás el cambio más importante de esta perspectiva sea el de devolverle a las redes sociales la función que siempre tuvieron y que es la de acoger y apoyar a sus miembros en los momentos difíciles.

11

Un objetivo relevante en la intervención en crisis es restaurar la capacidad de las redes sociales de cumplir con sus funciones de apoyo.

qué es una CRISIS

- Definición
- Tipos de crisis
- Efectos de la crisis





qué es una CRISIS

Definición

Una crisis es el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y que sobrepasa la capacidad habitual de las personas para enfrentar problemas.

Estas situaciones son conocidas como eventos críticos, es decir, situaciones que generan un gran estrés, debido a que exceden el rango de experiencias humanas habituales. *Por ejemplo:* un terremoto, un accidente grave o un asalto violento.

Tipos de crisis

Crisis esperadas

Las crisis esperadas son parte del ciclo vital y, por tanto, es posible anticipar su ocurrencia. Estas crisis ocurren a partir de hitos en el desarrollo de las personas y de las familias y marcan el paso a una nueva etapa, que impone demandas o tareas diferentes a la anterior. *Por ejemplo:* el matrimonio, el nacimiento de un hijo, la entrada de los niños a la escuela, la adolescencia o la partida de los hijos.

Crisis no esperadas

Las crisis no esperadas ocurren a partir de eventos que irrumpen abruptamente en la vida de las personas o de los grupos y, por tanto, tienen un impacto más devastador.

Según las personas o los grupos afectados por el evento crítico, es posible identificar distintos tipos de crisis:

- **Crisis en las personas o las familias:** Son las crisis producidas *por ejemplo:* por una enfermedad grave de un hijo, la muerte inesperada de alguien cercano, un accidente o la pérdida del trabajo.
- **Crisis en las instituciones:** Son las crisis producidas *por ejemplo:* por el suicidio de un alumno en la escuela, una reducción de personal en una empresa o el descubrimiento de un abuso sexual en una institución.
- **Crisis en las comunidades:** Son las crisis producidas por situaciones que afectan a un gran grupo de personas y que impactan a distintos niveles; en las personas, las familias, las instituciones y las comunidades. *Por ejemplo:* un terremoto o un atentado terrorista.

Según el origen del evento crítico, es posible distinguir dos tipos de crisis:

- **Crisis por causa de la naturaleza:** son las crisis producidas *por ejemplo:* por inundaciones o erupciones volcánicas.
- **Crisis por causa humana:** son las crisis producidas *por ejemplo:* por un homicidio o por un asalto violento.

16

Se ha comprobado que las crisis por causa humana dañan más que las crisis por causa de la naturaleza, porque:

- **Provocan mucha rabia.**
- **Dañan la confianza en las personas.**
- **Generan una sensación de injusticia.**
- **Existe la percepción de que podrían haberse evitado.**

qué es una crisis

Las crisis surgen ante situaciones difíciles y dolorosas, que:

- Dividen la vida de las personas en **antes de y después de**, *por ejemplo*: antes de operarme, antes del incendio, después que se separaron mis papás o después del terremoto.
- Se recuerdan para bien o para mal, **pues algo cambia en la vida de las personas**, *por ejemplo*: “descubrí que tenía muchos amigos”, “nunca pude recuperarme” o “me di cuenta que soy más fuerte de lo que creía”.

Efectos de la crisis

Efectos individuales

Junto con una vivencia de vulnerabilidad y falta de control sobre los acontecimientos, la desorganización psicológica propia de la crisis se manifiesta en alteraciones en distintas áreas del funcionamiento. Por lo tanto, las personas afectadas por el evento crítico pueden presentar algunos de los siguientes efectos:

Efectos cognitivos

- Incredulidad y dificultad para dimensionar la magnitud del evento crítico.
- Confusión.
- Dificultad para pensar.
- Dificultad para focalizar, tendencia a la dispersión.
- Dificultad para encontrar alternativas de solución a los problemas.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultades de concentración.
- Dificultad para incorporar nuevas informaciones.
- Reexperimentación del evento crítico.
- Asociación de objetos, personas o situaciones con el evento crítico.

Efectos emocionales

- Fuerte impacto emocional, estado de shock.
- Emociones intensas de angustia, tristeza, rabia, miedo o impotencia.
- Desborde emocional.
- Labilidad emocional.
- Tensión e irritabilidad.
- Aplanamiento afectivo.
- Negación o minimización.
- Desconexión emocional.
- Revivir los efectos emocionales generados por el evento crítico.

Efectos conductuales

- Sobreactivación o conductas erráticas.
- Impulsividad.
- Paralización o inhibición de la conducta.
- Conductas de evitación.
- Aumento de consumo de alcohol u otras sustancias psicoactivas.
- Conductas de aislamiento, reducción de la vida social.

18

Efectos fisiológicos

- Dolores corporales generalizados y difusos.
- Jaquecas, mareos o desmayos.
- Taquicardia y alteraciones abruptas de la tensión arterial.
- Presión en el pecho (“sofocamiento” o “falta de aire”).
- Problemas gastrointestinales.
- Cansancio.
- Trastornos del sueño; insomnio, pesadillas o dormir en exceso.
- Trastornos del apetito, inapetencia o comer en exceso.

qué es una CRISIS

Es importante considerar que **no todas las personas reaccionan de la misma manera** y que estas reacciones no necesariamente aparecen juntas.

En un primer momento, estas reacciones son esperables, pero si se mantienen en el tiempo, limitan las posibilidades de buscar soluciones constructivas frente a la situación.

Efectos en las relaciones

Una situación de crisis no solo afecta a las personas individualmente, sino también afecta las relaciones entre las personas en la familia, el barrio, los grupos, los equipos de trabajo o las instituciones.

Por tanto, es esperable que se produzca:

- Cambio de las formas habituales de relación.
- Descoordinación en las acciones.
- Dificultades para ponerse de acuerdo acerca de cómo proceder.
- Las responsabilidades se superponen y/o se diluyen.
- Culpabilización mutua.
- Descalificación de los recursos de otro.
- Activación de conflictos previos.

19

Dado lo anterior, en situaciones de crisis, existe el riesgo que se produzca una desarticulación de redes sociales y, por tanto, se interfieran las fuentes habituales de apoyo.

Preparación Para Las Crisis

- Por dónde empezar
- Equipo de intervención inicial





PREPARACIÓN PARA LAS CRISIS

Las crisis son inevitables y, en la mayoría de los casos, no es posible predecir cuando ocurrirá una crisis en particular, pero si es posible anticiparse a estos eventos, planeando de antemano qué hacer.

Anticipar las crisis supone desarrollar procedimientos que permitan:

- Activar recursos para enfrentar las consecuencias del evento crítico.
- Amortiguar y acoger el impacto propio de la crisis.

Existen criterios generales para prepararse para todo tipo de crisis, pero también existen criterios atinentes a las características del evento crítico y del contexto en el que ocurre.

En cada institución, dependiendo de la naturaleza de la tarea, existen crisis que tienen mayor probabilidad de ocurrencia.

Por ejemplo:

- En un Servicio de urgencia contener el impacto de la muerte traumática.
- En un centro de Salud Mental, el riesgo de suicidio de un paciente depresivo.
- En un jardín infantil, la posibilidad de detectar un niño en que está siendo víctima de maltrato o abuso sexual.

Por dónde empezar

Anticipar las acciones de enfrentamiento frente a una crisis al interior de una institución implica generar espacios de reflexión conjunta que permitan:

- Recoger la historia de la institución y registrar las crisis que han ocurrido previamente.

¿Cuáles han sido las más frecuentes?

- Evaluar en cada caso cómo se ha enfrentado la crisis.

¿Qué aspectos se evalúan positivamente?

¿Qué aspectos no han sido considerados o sobrepasan los recursos disponibles en la institución?

- Planificar qué hacer cuando vuelva a ocurrir un evento similar.

¿Con qué recursos se cuenta para esta tarea?

- Formar un equipo de intervención en crisis.

Equipo de intervención inicial

El anticipar las crisis pone en evidencia la importancia de contar con un equipo preparado para coordinar el enfrentamiento de las crisis al interior de la institución.

24

El equipo debe estar conformado, al menos por dos o tres personas de la institución que se capaciten en el tema.

En ningún caso, puede ser una sola persona, dada la complejidad de la tarea y la necesidad de compartir la responsabilidad.

PREPARACIÓN PARA LAS CRISIS

Para funcionar, el equipo necesita contar con un sólido respaldo institucional que implique:

- Acceso a capacitación en el tema.
- Legitimación de la tarea asumida.
- Aportes concretos para el cumplimiento de las funciones.
- Apoyo ante las dificultades.
- Implementación de alternativas concretas de cuidado del equipo.
- Participación voluntaria de los miembros del equipo.

Además, el adecuado funcionamiento del equipo de crisis requiere que las personas que participen en él cuenten con:

- Disposición para trabajar en el tema.
- Validación por parte de los distintos miembros de la institución.
- Capacidad de asociarse y trabajar con otros.
- Capacidad de reflexionar antes de actuar.
- Percepción realista de sus capacidades y limitaciones.
- Iniciativa y capacidad para resolver problemas.
- Capacidad y disposición para escuchar y acoger el sufrimiento de las personas afectadas por la crisis.

Como equipo es muy importante que sus miembros:

- Sean capaces de coordinarse fluidamente para el desempeño de la tarea, ya sea porque existe afinidad entre ellos o porque han trabajado juntos en otras ocasiones.
- Puedan crear un clima de trabajo caracterizado por la confianza, cooperación, respeto y consideración mutua.
- Idealmente conformen un equipo mixto, para potenciar los estilos propios de cada género.

Las condiciones antes señaladas para la conformación del equipo resultan relevantes, pues apuntan a personas preparadas y dispuestas a aceptar que:

- Dado el impacto de la crisis, se producirá algún grado de desarticulación de sus propios recursos y de los demás.
- El equipo va a ser cuestionado porque mirado en retrospectiva siempre las cosas se pudieron haber hecho mejor.

Funciones del equipo

Conformado el equipo de crisis de la institución, estos tendrán como sus principales tareas:

- Coordinar la generación de procedimientos para el manejo de las crisis.
- Promover la capacitación de los distintos miembros de la institución.
- Coordinar las acciones para el manejo de las crisis.
- Activar la coordinación con otras instituciones.

Cabe señalar que en cada crisis particular, será tarea del equipo discriminar cuando es posible enfrentarla con los recursos de la institución y cuando es necesario pedir la asesoría y/o intervención de personas externas a la institución.

PREPARACIÓN PARA LAS CRISIS

Esto implica necesariamente generar o rescatar con anticipación vínculos concretos y efectivos con operadores sociales de otras instituciones que puedan ser fuente de apoyo y coordinación para el manejo de las crisis.

Cuándo es necesaria la intervención de personas externas

- Los miembros de la institución están traumatizados por las características del evento crítico. *Por ejemplo:* la primera vez que se detecta un abuso sexual en una escuela que no ha tenido la capacitación suficiente en el tema.
- El evento crítico ha ocurrido al interior de la institución o sector geográfico, por lo que las personas encargadas de intervenir también se encuentran afectadas por la situación. *Por ejemplo:* un terremoto.
- El evento crítico aparece asociado a la acción u omisión de algún(os) miembro(s) de la institución. *Por ejemplo:* un alumno muere en un accidente en un paseo de curso y esto se atribuye a negligencia en la supervisión.

Cuando un evento crítico ocurre al interior de una institución, el riesgo es que esta se cierre a la posibilidad de recibir apoyo de agentes externos por temor a ser descalificada o cuestionada.

PRIMER APOYO en CRISIS

- Primer apoyo individual
- Primer apoyo grupal

4



PRIMER APOYO en CRISIS

En el manejo de las crisis es necesario contar con procedimientos estructurados que permitan no solo resolver las necesidades concretas de los afectados sino que también acoger el impacto psicológico ante el evento crítico.

Así, el objetivo del primer apoyo en crisis es amortiguar el impacto psicológico generado por el evento crítico a fin de:

- Facilitar que las personas afectadas se estabilicen y estructuren.
- Favorecer que las personas pueda enfrentar los aspectos más urgentes de la situación.
- Detectar a las personas que, por sus conductas o por la situación, se encuentren en riesgo e implementar medidas que aseguren la protección de su integridad personal.

El primer apoyo psicológico está dirigido a los miembros de la institución o de la comunidad que han sido afectados, directa o indirectamente, por un evento crítico inesperado. Este primer apoyo puede ser realizado en forma individual o grupal, dependiendo del tipo de crisis y las necesidades de los afectados.

Esta primera intervención es realizada por operadores sociales externos que acuden al lugar de la crisis o bien, por operadores sociales de la comunidad que cuentan con una preparación básica en primer apoyo a personas en crisis. Es común que estas personas sean operadores sociales de emergencias tales como bomberos, policías, médicos o paramédicos o bien, operadores sociales de la comunidad como profesores, enfermeras, psicólogos, o trabajadores sociales.

Por otra parte, aquellas personas más severamente afectadas requieren una intervención en crisis especializada, por tanto deben ser derivados a profesionales.

Primer apoyo individual

Objetivos:

- Asegurar la protección de la integridad de la persona.
- Favorecer la estabilización emocional de la persona.
- Ayudar a la persona a mantener el contacto con la realidad externa.
- Vincular a la persona con recursos de ayuda.
- Restablecer una cierta capacidad de enfrentamiento de la persona ante las demandas inmediatas de la situación.

Responsables:

Generalmente, el primer apoyo individual es realizado por los operadores sociales que están presentes en el momento inmediatamente posterior a ocurrido el evento crítico y cuentan con una preparación básica en primer apoyo a personas en crisis.

Destinatarios:

El primer apoyo individual está indicado para personas directamente afectadas por un evento crítico inesperado.

32

Contraindicaciones:

El primer apoyo individual está contraindicado en las siguientes situaciones:

- Personas que, por la intensidad del impacto, aparezcan desconectadas de la realidad externa, sin que se percaten de lo que ocurre a su alrededor o a sí mismas. *Por ejemplo:* una persona que no se ha dado cuenta que está herida.
- Personas que presenten síntomas psicopatológicos específicos asociados al evento vivido.

PRIMER APOYO en CRISIS

Condiciones del primer apoyo:

Lo indicado es brindar el primer apoyo durante los primeros minutos u horas después de ocurrido el evento crítico.

Se pueden realizar en cualquier lugar, incluso en la calle, aún cuando lo ideal es contar con un lugar tranquilo, privado y aislado de ruidos u otros estímulos que distraigan la atención.

Generalmente el primer apoyo se realiza *in situ*, lo cual supone que los operadores sociales se desplazan o están insertos en el sector geográfico o la institución donde se encuentran las personas afectadas por el evento crítico.

En ocasiones, las personas afectadas acuden a las instituciones de ayuda un tiempo después de haber ocurrido el evento crítico, sin que hayan recibido oportunamente un primer apoyo psicológico. En estos casos, se considera como primer apoyo el que se da en la primera entrevista y se realiza de manera similar al primer apoyo *in situ*.

Duración

Su duración es variable, desde minutos hasta horas, según las necesidades de la persona.

Etapas del primer apoyo individual

1. Establecer contacto psicológico.
2. Dar apoyo y comprensión.
3. Evaluar consecuencias del evento crítico.
4. Evaluar circunstancias de vida.
5. Determinar acciones inmediatas y favorecer conductas adaptativas.
6. Proporcionar información acerca de las reacciones habituales ante la crisis.
7. Derivación y seguimiento.
8. Cierre.

1 Establecer contacto psicológico

Objetivos:

- Ayudar a la persona a mantener el contacto con la realidad externa.
- Favorecer que la persona se sienta acompañada.
- Invitar a la persona a hablar y pedirle que cuente lo que sucedió. Supone preguntarle específicamente ¿cómo le afectó el evento crítico?, ¿cómo está? ¿qué necesita?
- Supone adoptar una actitud de escucha activa y transmitir a la persona interés por saber acerca de su situación actual.
- Si la persona responde verbal o no verbalmente, queda establecido el primer contacto y es posible iniciar la etapa siguiente.
- Si la persona no responde, es necesario plantearse como control externo ante la situación, presentándose y explicitando el rol de apoyo y acompañamiento.
- Cuando a pesar de los intentos del operador la persona no responde, resulta contraproducente insistir y corresponde vincular a la persona con recursos de ayuda concordantes con su estado.

34

2 Dar apoyo y comprensión

Objetivos:

- Favorecer que la persona se sienta comprendida, aceptada y apoyada.
- Favorecer la estabilización emocional.
- Acoger el impacto de la crisis, escuchando con empatía y evitando enjuiciar a la persona.
- Se trata de escuchar focalizadamente los hechos, poniendo límites al relato, ayudando a la persona a centrarse en el presente y realizando comentarios que sinteticen los aspectos más relevantes de la situación.
- Las preguntas deben ser específicas y atinentes al evento crítico,

PRIMER APOYO en CRISIS

evitando preguntas generales o vagas que puedan contribuir a la dispersión o confusión del relato.

- Si la persona relaciona la crisis actual con otras situaciones significativas de su vida, se acoge el contenido, se le plantea que es comprensible la asociación establecida y se la ayuda a centrarse nuevamente en la crisis actual.
- En algunos casos, el contacto físico no invasor puede ser un recurso de acogida, *por ejemplo*: en un accidente o pérdida de seres queridos. Sin embargo, en otros casos, está absolutamente contraindicado, *por ejemplo*: con adultos y niños que han sido víctimas de agresiones sexuales.

3 Evaluar consecuencias del evento crítico

Objetivo:

- Detectar las necesidades inmediatas derivadas de la ocurrencia del evento crítico.
- Revisar paso a paso la situación actual a través de preguntas concretas y específicas, a fin de evaluar las consecuencias inmediatas del evento crítico en cada área de vida de la persona, considerando los costos y los riesgos asociados.
- Evaluar las distintas dimensiones de la situación (legal, médica, social, económica, etc.) para identificar cuales son las necesidades más urgentes de la persona en ese momento.
- Evaluar cuáles son las implicancias de la situación para la persona *¿Qué siente?, ¿qué es lo que más le preocupa?, ¿Cuáles son sus temores?, ¿Qué cree que va a pasar?*
- Evaluar si existen posibilidades de apoyo efectivo a nivel familiar y de redes primarias. Si este no existiera o resultara insuficiente, es necesario considerar alternativas de apoyo institucional.
- A la luz de la información anterior, el operador debe determinar las prioridades de acción.

4 **Evaluar circunstancias de vida**

Objetivo:

-Contextualizar el impacto del evento crítico a partir de las circunstancias de vida de la persona.

• Indagar acerca de aspectos relevantes de la vida de la persona que permitan al operador ampliar su comprensión respecto al impacto del evento crítico, preguntando por:

- Distintas áreas de vida de la persona (familiar, laboral, económica).
- Crisis anteriores y las reacciones de la persona ante esas situaciones
- Estado emocional previo al evento crítico.
- Tratamientos médicos, psicológico y/ psiquiátricos previos.
- Hábitos y estilo de vida.
- Consumo de alcohol u otras sustancias.

5 **Determinar acciones inmediatas y favorecer conductas adaptativas.** **Objetivos:**

-Asegurar la protección de la integridad de la persona.

-Tomar decisiones respecto a acciones inmediatas.

• Chequear si la persona ha recobrado un cierto control sobre sí misma y está en condiciones de proteger su integridad física.

• Si la persona está en condiciones de protegerse a sí misma, evaluar alternativas de acción considerando las necesidades más urgentes, las posibilidades de la persona y las redes sociales disponibles.

• Ayudar a la persona a tomar una decisión específica respecto a la próxima acción a realizar o decidir por ella, según sea su estado psicológico en ese momento.

• Si la persona no está en condiciones de hacerse cargo de sí misma, el operador debe coordinarse con las instancias pertinentes a fin de concretar una alternativa de protección.

PRIMER APOYO en CRISIS

6 Proporcionar información acerca de las reacciones habituales ante la crisis. **Objetivo:**

- Normalizar las reacciones propias de la crisis.
- Transmitir a la persona que sus reacciones son esperables de acuerdo al evento crítico que le ha tocado vivir, teniendo especial cuidado en no trivializar la situación. Para esto, el operador rescata la experiencia relatada por la persona y se basa en el listado incluido en la pag. 17 del manual.
- Plantearle que las reacciones propias de la crisis se van a mantener por algún tiempo y que esto es lo que generalmente ocurre a las personas que han vivido una situación parecida. *Por ejemplo:* va a tener problemas para descansar, dormir, comer, se va a sentir más tenso de lo habitual, va a tener cambios de estado de ánimo o va a estar más irritable.

7 Derivación y seguimiento **Objetivo:**

- Vincular a la persona con recursos de ayuda a más largo plazo.
- Realizar la derivación de la persona a la instancia de atención siguiente, generalmente atención médica y/o psicológica. En ocasiones, puede ser necesario contactar a la persona con otras instancias específicas. *Por ejemplo:* comisaría del sector, asesoría legal o recursos asistenciales.
- La derivación que se realice debe ser clara y con un objetivo explícito en el que la persona esté de acuerdo, teniendo especial cuidado en que no se sienta expulsada.
- Se trata de realizar una **derivación vincular** que incluya los siguientes aspectos:
 - Derivar a operadores sociales e instituciones conocidas, donde el operador sepa que la persona será acogida. Lo ideal es poder entregarle el nombre de una persona concreta a quien informar que fue derivada por el operador.

- Chequear la disposición de la persona a acudir a la instancia propuesta, dejando un espacio para aclarar las dudas y para acoger las posibles reticencias o preocupaciones respecto a dicha alternativa.
- Explicitar el propio interés por conocer el resultado de la derivación.
- Acordar explícitamente un sistema de seguimiento en un próximo contacto en que el operador pueda saber cuál fue el resultado de la derivación y cómo se encuentra la persona en ese momento.

8 Cierre

El operador finaliza el primer apoyo individual después de concretar las siguientes acciones:

- Explicitar nuevamente a la persona cual es la próxima acción a realizar, de acuerdo a la decisión tomada previamente en la etapa 3.
- Acompañar a la persona hasta que un familiar o un encargado de la emergencia se haga cargo de él.

PRIMER APOYO en CRISIS

Primer apoyo grupal

Objetivos:

- Favorecer el intercambio de experiencias y el apoyo mutuo entre los participantes.
- Disipar rumores y dudas respecto al evento crítico.
- Favorecer que los participantes puedan integrar cognitivamente sus experiencias respecto al evento crítico, poniendo en palabras lo ocurrido.
- Favorecer la estabilización emocional.
- Entregar pautas concretas ante los efectos de la crisis.

Facilitadores:

El primer apoyo grupal debe ser realizado por dos facilitadores que cuenten con capacitación básica en primer apoyo grupal a personas en crisis. Dependiendo de la situación y los recursos disponibles, lo ideal es contar con un operador social externo que dirija la intervención y un operador social de la institución que sea conocido por las personas con quienes se va a trabajar.

Destinatarios

El primer apoyo grupal está indicado para personas que cumplen con los siguientes criterios:

- Se conocen y cuentan con una historia común al interior de una institución o comunidad. *Por ejemplo:* alumnos de un mismo curso en una escuela o funcionarios de un consultorio.
- Se encuentran indirectamente afectados por un evento crítico inesperado y comparten experiencias comunes respecto a este, dado que tienen un grado de involucramiento y un nivel de impacto similares. *Por ejemplo:* compañeros de curso que han sido testigos de un episodio de violencia escolar.

Contraindicaciones

El primer apoyo grupal está contraindicado en las siguientes situaciones:

- Personas que, por la intensidad del impacto, aparezcan desconectados de la realidad externa, sin que se percaten de lo que ocurre a su alrededor o a sí mismos. *Por ejemplo:* una persona que no se ha dado cuenta que está herida.
- Personas que presenten síntomas psicopatológicos específicos asociados al evento crítico.
- Personas que han sido directamente afectadas por el evento crítico o que han resultado dañados físicamente durante su ocurrencia.
- Personas con problemas preexistentes o que carecen de apoyo familiar.
- Personas que podrían ser citados como testigos judiciales.
- Grupos con una historia de conflictos y escasas posibilidades de apoyo mutuo.
- Grupo en que sus miembros tienen vivencias o percepciones polarizadas respecto al evento crítico y sus consecuencias.
- Evento crítico en el cual la influencia de factores externos sea un factor determinante en su resolución. *Por ejemplo:* sucesos con una alta connotación política.

40

Número de participantes

Lo ideal es trabajar con grupos entre 8 y 20 participantes.

Duración

2 a 3 horas aproximadamente dependiendo del cumplimiento de los objetivos planteados.

Preparación de la intervención

Antes de realizar el primer apoyo, es necesario que los facilitadores se den un tiempo para:

PRIMER APOYO en CRISIS

- Intercambiar información respecto a:
 - las circunstancias y tipo de crisis en que se va a intervenir
 - características relevantes de los participantes y de la institución
- Coordinar la implementación de la intervención.

Etapas del primer apoyo grupal

1. Creación de contexto.
2. Entrega de información.
3. Reconstrucción de los hechos.
4. Apoyo emocional.
5. Entrega de información acerca de las reacciones esperables ante la crisis.
6. Cierre.

1 Creación de contexto

Objetivo:

- Crear con los participantes un contexto relacional seguro y acogedor.

Actividades:

- Los facilitadores se presentan e informan acerca de objetivo y características de la actividad a realizar.
- Los facilitadores establecen las reglas de funcionamiento del grupo:
 - Confidencialidad.
 - Hablar de a uno, sin interrumpirse.
 - Está permitido compartir todas las emociones.
 - No se permite agresiones verbales ni físicas a los otros participantes.
 - Cada uno tendrá la oportunidad de compartir sus experiencias.

La creación de un contexto relacional seguro y acogedor supone que, durante las distintas etapas del primer apoyo grupal, los facilitadores tomen las precauciones necesarias para:

- No culpabilizar.
- No hacer preguntas que sugieran que podría haber hecho otra cosa.
- No interrumpir los relatos.
- No minimizar las emociones.
- No descalificar la rabia.
- No patologizar.
- No trivializar.

2 Entrega de información

Objetivo:

- Disipar rumores y dudas respecto al evento crítico.

Actividades:

- Los facilitadores entregan información directa y clara respecto a la magnitud del evento crítico y sus consecuencias y dejan un espacio para aclarar las dudas e inquietudes de los participantes respecto a lo ocurrido.
- Es fundamental que los facilitadores sean honestos en el manejo de la información. En caso de no disponer de alguna información específica, deben explicitar claramente esta situación y señalar que esta será entregada en cuanto sea posible.
- Es importante dejar un espacio para que los participantes compartan información que para ellos resulte significativa respecto al evento crítico, aún cuando desde el punto de vista de los facilitadores, dicha información no parezca relevante para el cumplimiento del objetivo planteado.

Nota: Es necesario tener presente que, dado que existe la tendencia a negar la gravedad de este tipo de situaciones, existe la posibilidad que los participantes puedan mostrar desconfianza respecto a la información entregada.

PRIMER APOYO en CRISIS

3 Reconstrucción de los hechos

Objetivo:

- Favorecer que los participantes puedan integrar cognitivamente sus experiencias respecto al evento crítico, poniendo en palabras lo ocurrido.

Actividades:

- Los facilitadores invitan a los participantes a conversar respecto al evento crítico y los ayudan a centrarse en el tema, estructurando la conversación en base a las siguientes preguntas:
 - *¿Dónde estaba cada uno?*
 - *¿Con quién estaba?*
 - *¿Qué vio u oyó durante la situación?*
 - *¿Qué hizo cada uno?*
 - *¿Qué hicieron los otros?*
- Es importante validar todas las experiencias, reacciones y temas comunes identificados, teniendo especial cuidado en no emitir juicios negativos respecto a las actuaciones de los participantes durante el evento crítico.

4 Apoyo emocional

Objetivo:

- Facilitar que los participantes puedan compartir sus emociones ante la crisis.
- Favorecer la estabilización emocional.
- Los facilitadores invitan a los participantes a que cada uno pueda darse un espacio consigo mismo para contactarse con sus vivencias ante la crisis. Se les puede sugerir que escriban sus emociones, o bien, que las dibujen.
- Los facilitadores invitan a los participantes puedan compartir con el grupo sus emociones frente a la crisis.
- Los facilitadores normalizan las vivencias, emociones y reacciones de los participantes como esperables cuando se vive una crisis.

43

5 Entrega de información acerca de las reacciones esperables ante la crisis.

Objetivo:

- Normalizar las reacciones propias de la crisis.
- Los facilitadores entregan a los participantes información acerca de las reacciones esperables en una crisis, teniendo especial cuidado en no trivializar la situación. Para esto rescatan las experiencias relatadas por los participantes y se basan en el listado incluido en la página 17 del manual.
- Es importante explicitar a los participantes que, dado que somos diferentes, cada persona reacciona de diferente manera ante el mismo evento crítico. *Por ejemplo:* algunas personas se paralizan y otras se sobreactivan.
- Los facilitadores señalan a los participantes que los efectos de la crisis se van a mantener por algún tiempo y que esto es lo generalmente les ocurre a las personas que han vivido una situación parecida.
- Los facilitadores entregan pautas concretas que pueden ayudar a los participantes en el enfrentamiento de la crisis. Para esto se basan en el siguiente cuadro:

PRIMER APOYO en CRISIS

<i>No ayuda</i>	<i>Si ayuda</i>
Hacer como si nada hubiera ocurrido.	Asumir que algo ha cambiado en nuestras vidas.
Restar importancia a lo que ha pasado.	Reconocer que algo serio nos ha ocurrido en nuestras vidas.
Culparnos por lo ocurrido o culpar a otros.	Aceptar que hay situaciones en la vida que no dependen de nosotros/as.
Aislarnos y no contarle a nadie lo que nos está pasando.	Darnos la oportunidad de contar lo que hemos vivido, en especial a alguien de confianza.
Tratar de resolver toda la situación de una sola vez.	Esforzarnos por dar un paso a la vez.
Sentir que debemos salir solos/as de la situación.	Buscar ayuda si sentimos que lo necesitamos para superar la situación.

6 Cierre Objetivo:

-Asegurar que los temas planteados hayan sido debidamente abordados, cautelando que no queden aspectos abiertos, inconclusos o poco claros.

• Al concluir el primer apoyo grupal, los facilitadores dejan un espacio para responder preguntas o dudas de los participantes.

• Es necesario realizar un resumen de la experiencia vivida durante el primer apoyo grupal y, luego, incluir los siguientes aspectos:

- Recordar a los participantes que están experimentando reacciones normales a circunstancias anormales.

- Reconocer y validar que, para algunos, será necesario mas tiempo para dejar atrás el evento crítico y para otros sus vidas pueden cambiar en algunos aspectos a partir del evento
- Plantear a los participantes que seguirán habiendo recuerdos del suceso, cuya calidad, intensidad y significación van a ir variando en el tiempo y señalarles que puede ayudarles el hablar de ello con personas de confianza.
- Transmitir una mirada positiva sobre el futuro.
- Motivar a los participantes para la realización de un ritual de cierre de la situación, que va a variar de acuerdo a la naturaleza del evento, destacando la conveniencia e importancia de esta alternativa.
- Finalmente, es necesario ofrecer a los participantes la posibilidad de ser atendidos en forma individual si lo requieren.

Espacio de descompresión para los facilitadores

46

Objetivo:

Protección de los facilitadores ante el costo emocional inherente a la conducción de un primer apoyo grupal en crisis

- Como recurso de autocuidado, inmediatamente después de finalizar la intervención, los facilitadores se toman un tiempo para compartir sus emociones durante la realización del primer apoyo grupal y reflexionar en conjunto acerca del trabajo realizado.

Cuando es necesario derivar a atención especializada

- **Cuando las características propias de la crisis requieren de ayuda especializada. Por ejemplo: un abuso sexual hacia un niño.**
- **Cuando la persona afectada por la crisis presenta una o más de estas reacciones por un periodo superior a un mes:**
 - Sufre de temblores, palpitaciones, mareos, sudor o dolores de cabeza.
 - Tiene problemas estomacales o de apetito, come en exceso o dejó de comer, bajó o subió de peso excesivamente.
 - No duerme bien, tiene pesadillas o insomnio.
 - Siente que esta en peligro, se siente vulnerable y se asusta fácilmente.
 - Le cuesta estar tranquilo, se siente nervioso o tenso.
 - Se siente excesivamente cansado o se cansa mas que de costumbre.
 - Se siente triste, desganado, aburrido o llora fácilmente.
 - Se ha dado cuenta que su estado de ánimo y su comportamiento cambia bruscamente.
 - Tiene dificultades para realizar las tareas y trabajos que antes realizaba normalmente.
 - Evita a personas o lugares y siente que se esta aislando de la gente.
 - Ha comenzado a beber o consumir sustancias o, esta bebiendo más de lo acostumbrado.

LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

- Cómo reaccionan los niños frente a las crisis
- Necesidades de los niños frente a las crisis





LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

Si bien las crisis pueden afectar a personas, instituciones y comunidades enteras, los niños son reconocidos como el grupo de la población que es más vulnerable a los efectos de éstas.

¿A qué se debe esto?

- A que los niños son más dependientes del contexto que los adultos. Mientras los mayores pueden movilizar redes de apoyo y buscar activamente fuentes de ayuda, los niños están supeditados a la atención que los adultos que los rodean puedan brindarles.
- A que los niños, por su etapa evolutiva, dependen de los adultos para comprender cabalmente los sucesos que ocurren a su alrededor.



Algunos mitos...

El hecho de ser mayores y haber dejado de ser niños hace ya mucho tiempo, influye en que nosotros los adultos olvidemos con facilidad el modo en que los niños piensan, sienten y entienden los acontecimientos y su mundo circundante. Así, en relación a las crisis, existen una serie de creencias que van a determinar el tipo de apoyo que les brindemos a los niños que viven este tipo de situaciones. Entre ellas tenemos:

- **Los niños no se dan cuenta de lo que está pasando...** Lo cierto es que los niños, desde muy pequeños, son tremendamente hábiles para captar atmósferas. Aunque no sepan a ciencia cierta qué está ocurriendo, se dan perfecta cuenta de las tensiones y de que algo importante está aconteciendo.
- **Si algo malo ocurre, es mejor no decírselo a los niños...** Los niños se percatan de que algo ocurre a su alrededor. Nosotros los adultos, creyendo que al esconder los hechos estamos protegiendo a los niños del dolor, erróneamente los dejamos solos en momentos en que necesitan contar con alguien que los ayude a comprender lo que sucede a su alrededor. Los niños necesitan comprender lo que está ocurriendo y en el intento de encontrar una explicación muchas veces generan fantasías o visiones distorsionadas de los hechos.
- **Los niños salen tremendamente dañados cuando se enteran de las crisis que ocurren a su alrededor...** Lo cierto es que lo que daña a los niños es el silencio y la tergiversación. La falta de un adulto significativo con el cual compartir lo ocurrido expone a los niños a enterarse de los hechos en contextos poco protegidos, por parte de personas que no son las más adecuadas.

LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

Cómo reaccionan los niños frente a las crisis

Si bien muchas de las reacciones de los niños son muy similares a las que se observan en los adultos, hay distinciones evolutivas importantes de considerar.

<i>Adultos</i>	<i>Niños</i>
<p>Los adultos funcionan de manera más autónoma, por lo tanto en situaciones de crisis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pueden ejecutar acciones orientadas a abordar la crisis.• Pueden movilizar redes de apoyo y tomar decisiones.	<p>Los niños dependen física y emocionalmente de los adultos. Por tanto, en situaciones de crisis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se sienten más expuestos.• Se sienten más vulnerables.• Se sienten más indefensos.
<p>En los adultos predomina el uso de la palabra como vía para expresar sus vivencias.</p>	<p>Los niños “nos cuentan” lo que les sucede a través de sus conductas, sus expresiones faciales y corporales y, especialmente, a través de sus dibujos y de sus juegos.</p>

53

Teniendo en cuenta estas precisiones, es importante considerar que cualquier cambio en el patrón habitual en el comportamiento del niño, nos está informando acerca de cómo la crisis le está afectando.

Frente a una crisis, las reacciones más frecuentes en los niños preescolares son...

- Conducta demandante y tendencia a aferrarse a los adultos significativos.
- Problemas para dormir, pesadillas.
- Mayor irritabilidad, tendencia al llanto.
- Conductas regresivas (*por ejemplo*: volver a chuparse el dedo, hacerse pipí).
- Actitud asustadiza (*por ejemplo*: miedo a la oscuridad, muchedumbres, ruidos fuertes, a estar solos, a separarse de los progenitores y/o cuidadores).
- Malestares físicos (*por ejemplo*: dolores de cabeza, dolores de estómago).
- Problemas escolares (*por ejemplo*: reticencia a ir al jardín, dificultades para concentrarse en una actividad).
- Tendencia a aislarse o ensimismarse.
- Exacerbación de problemas de conducta preexistentes.

Es importante considerar que **no todos los niños reaccionan de igual manera** y que estas reacciones no necesariamente aparecen juntas.

TENGA PACIENCIA, después de una crisis un niño necesita tiempo y apoyo para reestablecer su modo habitual de funcionamiento en el mundo.

LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

Necesidades de los niños frente a las crisis

Los niños que atraviesan situaciones de crisis presentan necesidades específicas a las cuales los mayores debemos responder. Si bien todo niño requiere del cuidado y protección brindado por un adulto, la situación de crisis exacerba esta natural necesidad.

La presencia de, al menos, un adulto que atienda las necesidades del niño en crisis, constituye un elemento central en la intervención. Cuando a los padres no les es posible cumplir esta función, pues también se encuentran afectados por la crisis, resulta fundamental la presencia de otras figuras adultas que puedan asumirla.

Entonces, es importante tener en cuenta que:

Un niño en crisis necesita comprender lo que está ocurriendo...

- Necesita enterarse de los hechos a través de una persona cercana.
- Necesita que le entreguen información adecuada a su edad y nivel evolutivo.
- Necesita espacios para conversar sobre lo ocurrido, sin por ello verse forzado a hacerlo.
- Necesita contar con un adulto atento a responder a sus preguntas y dispuesto a clarificar sus dudas e inquietudes.

55

Un niño en crisis necesita sentirse seguro...

- Necesita sentirse fuera de peligro, necesita saber que los adultos lo están protegiendo y cuidando.
- Necesita permanecer cerca de sus seres queridos, sobre todo cuando durante el evento crítico ha perdido a una persona significativa.

- Después del cambio ocurrido, necesita tener un sentido de control sobre su entorno. Por lo mismo, va a requerir saber dónde se encuentran sus padres o figuras cuidadoras si debe separarse de ellas.
- Dentro de la incertidumbre generada por una crisis, necesita contar con un entorno lo más predecible que se pueda. Por lo mismo, va a ser importante informarle y prepararlo sobre los cambios que van a sobrevenir en su vida.
- Sin negar lo ocurrido y la desorganización inicial propia de una crisis, necesita contar con la seguridad que le proporcionan las rutinas que organizan su día. *Por ejemplo:* restablecer o reorganizar los horarios de sueño, de las comidas, del jardín, brinda al niño la constatación concreta de que la propia seguridad está garantizada.
- Necesita contar con objetos que sean fuentes de seguridad y contención. *Por ejemplo:* su “tuto”, un oso o una muñeca.
- Necesita saber que a pesar de que ha ocurrido algo terrible, es posible volver a reír, es posible seguir siendo niño.

56

Junto con los espacios destinados a compartir lo ocurrido, promueva también la oportunidad de JUGAR. Proponga actividades que no estén directamente relacionadas con la crisis y que brinden entretenimiento a los niños

LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

Un niño en crisis necesita expresar lo que siente...

- Necesita ayuda para ponerle nombre a las emociones que está sintiendo.
- Necesita que acepten su particular forma de sentir frente a la crisis.
- Necesita saber que está bien sentir miedo, tener rabia o tener pena, sin sentirse culpable, raro o malo a causa de ello.
- Necesita que le brinden vías de expresión propias de su edad, garantizando los espacios de juego y expresión artística.
- Necesita que le permitan reírse, jugar o, en ocasiones incluso pasarlo bien a pesar de lo ocurrido, sin sentirse que está haciendo algo indebido o incorrecto.

Cómo hablar con los niños sobre las crisis

- Generar un contexto propicio para la conversación, contando con un espacio privado, que brinde el tiempo y la tranquilidad necesaria para estar con el niño en una atmósfera de cercanía e intimidad emocional.
- Recordar que más que “saberlo todo”, el niño necesita contar con una explicación que sólo contenga la información que él pueda integrar, pero que sea verdadera.
- Contar los hechos apelando a elementos concretos que el niño ha visto o experimentado. *Por ejemplo:* “¿Recuerdas que ayer vinieron los carabineros? Lo que sucedió fue...”
- Evitar apresurarse a responder a las preguntas, sin antes comprender cuál es la real inquietud del niño o la percepción que él ha tenido de los hechos ocurridos.
- Facilitar que el niño cuente su historia o su percepción de los acontecimientos, apoyándose en elementos facilitadores como juegos, dibujos o cuentos.
- Escuchar atentamente a lo que el niño dice o pregunta, mostrando interés y preocupación.
- Dejar abierta la posibilidad a futuras conversaciones, que permitan acoger las inquietudes que el niño vaya teniendo en el tiempo.

Apoyo Grupal a los niños en crisis

Cuando las crisis afectan a un grupo de niños, se vuelve necesario generar un espacio de conversación con todos ellos. A saber, el relatar y compartir las propias experiencias con otros permite:

- Expresar las emociones asociadas a la crisis y, por ende, experimentar un alivio emocional. El hecho de contar lo que sienten en situaciones difíciles tiene un efecto liberador para los niños.
- Normalizar la propia experiencia al contrastarla con la de los otros niños. En efecto, al escuchar a los demás, los niños descubren que sus emociones, pensamientos y reacciones son normales o esperables para la situación que les toca vivir.
- Sentirse acompañado en las penas, temores y preocupaciones que a uno le está tocando enfrentar. Es importante recordar que se ha dicho con razón que **“una pena compartida es la mitad de la pena”**.
- Construir una historia con sentido al completar la propia versión con otra información que va apareciendo. Cuando el adulto se da el tiempo de explorar el significado que los niños han atribuido a lo acontecido y se detiene a proporcionarles información clara y adecuada para su edad, evita que cunda el rumor entre los niños y que estos desarrollen explicaciones que los confunden y atemorizan.
- Procesar lo vivido al contarlos y escucharlo varias veces. Los niños necesitan *metabolizar* sus experiencias y el contar con oportunidades de relatar, dibujar o jugar acerca de la crisis vivida, les proporciona la oportunidad de ir generando una sensación de control sobre lo ocurrido.
- Desarrollar una actitud empática con los sentimientos y vivencias de los compañeros y aprender un vocabulario emocional que les permitirá ponerle nombre a lo que estén sintiendo.

LOS NIÑOS Y LAS CRISIS

En situaciones en que los niños se muestran reticentes a expresar verbalmente lo ocurrido, puede ser suficiente permitirles proyectar sus sentimientos en juegos, dibujos o libros especialmente diseñados para estos fines (ver material anexo: “Cómo me siento”, *cuaderno de trabajo para niños*). Otras veces, los niños comienzan a contar espontáneamente lo que sienten frente a la crisis. En estos casos es importante acoger el relato de los niños, sin bloquear las emociones que habitualmente se dan en estas situaciones. Esto es especialmente cierto cuando los niños comienzan a abrir espontáneamente los temas difíciles o cuando se trata de un evento crítico colectivo reciente como es una inundación, un terremoto, u otras. El educador debe adecuar sus propuestas y sus intervenciones al estilo de expresión que los niños vayan presentando.

En este espacio grupal concebido para compartir las experiencias de cada cual, es fundamental que el adulto:

- Adopte una actitud cálida y cercana, generando un clima seguro y de intimidad emocional que invite a los niños a compartir sus vivencias.
- Asuma el rol de facilitador y moderador de la conversación, velando por que todos los niños tengan la oportunidad de expresarse, si así lo desean.
- Aliente la comunicación, respetando los tiempos de cada niño y sin presionar a ninguno de ellos para que hable o de su opinión.
- Acoja los temores e inquietudes que manifiesten los niños, tranquilizándolos al contarles lo que los mayores están haciendo para protegerlos.
- Normalice las emociones y reacciones que los niños manifiesten, mostrándoles que éstas son esperables en las situaciones de crisis.
- Otorgue información precisa, aclarando las distorsiones que pudieran aparecer en el relato de los niños.

- Evite contarles “mentiras piadosas”, supuestamente orientadas a calmarlos. Lo más probable es que los niños capten las incongruencias y se sientan defraudados por los adultos.
- Ayude a los niños a identificar las acciones que los ayudan a sentirse más tranquilos y reconfortados (*por ejemplo*. “si tengo miedo... me siento bien cuando mi mamá me abraza, cuando duermo con mi osito o una lucecita prendida, cuando estoy con mi familia, etc.).

RECUERDE: Los niños dependen física y emocionalmente de los adultos y necesitan que estos los cuiden y protejan en tiempos de crisis. En efecto, en situaciones críticas los niños necesitan sentirse acogidos y acompañados por adultos confiables que:

- *Realicen acciones concretas para resguardar su integridad.*
- *Les permitan expresar sus emociones de manera segura.*
- *Les entreguen información que, sin dejar de ser veraz, los tranquilice y les permita comprender lo ocurrido.*

COMO PROTEGER a LAS PERSONAS que INTERVIENEN en CRISIS

- Los riesgos de intervenir en crisis
- El cuidado de las personas que intervien en crisis

6



Las personas que INTERVIENEN EN CRISIS

Los riesgos de intervenir en crisis

Intervenir en crisis, implica estar en contacto con personas afectadas por situaciones que generan un alto impacto emocional. Esto, inevitablemente, conlleva una gran tensión y sobrecarga para las personas que se desempeñan en este ámbito y los expone a importantes riesgos emocionales.

Es así como, las personas que intervienen en crisis pueden experimentar vivencias que se mueven en polos extremos:

- Sobreactivación o paralización.
- Impotencia o omnipotencia.
- Autoculpabilización o culpabilización de otros.

De igual manera, es esperable que las personas que intervienen en crisis presenten reacciones físicas y psicológicas propias de **desgaste emocional**.

El desgaste emocional puede ser definido como un agotamiento progresivo, a nivel físico y psicológico, asociado a la demanda emocional propia del trabajo con personas en situación de extrema necesidad, dependencia o sufrimiento.

Las manifestaciones más frecuentes de desgaste emocional son:

- Cansancio físico y mental.
- Sensación de incompetencia.
- Tensión, irritabilidad.
- Ansiedad y angustia.
- Impotencia y frustración.
- Desánimo y falta de motivación.
- Alteraciones del sueño y del apetito.
- Síntomas físicos tales como dolor de cabeza, tensión muscular en el cuello o la espalda, trastornos digestivos.
- Mayor vulnerabilidad a todo tipo de enfermedades.

63

Las reacciones anteriormente señaladas no se relacionan con trastornos psicológicos individuales, por el contrario, se trata de reacciones esperables en todas las personas que intervienen en crisis, debido al alto costo emocional de este tipo de trabajo. Sin embargo, si estas reacciones se mantienen en el tiempo pueden implicar serios trastornos en la salud física y/o psicológica y pueden llegar a interferir el desempeño laboral y traducirse en disminución del rendimiento, licencias reiteradas, y/o fantasías de abandono o cambio de trabajo.

De igual manera, estas reacciones repercuten negativamente en las relaciones al interior del equipo y la institución, dado que puede producirse:

- Invisibilización del malestar y aislamiento emocional de los miembros.
- Aumento de la irritabilidad con los compañeros de trabajo.
- Dificultades para el manejo constructivo de los conflictos.

Lo anteriormente señalado pone en evidencia que para trabajar en este ámbito es importante tomar precauciones, del mismo modo que los trabajadores que se desempeñan en trabajos peligrosos toman los debidos resguardos para no exponerse innecesariamente a riesgos adicionales.

64

Por ejemplo: a ninguno obrero que trabaja en altura se le ocurriría realizar sus tareas sin el uso de cascos protectores, cinturones de seguridad, plataformas de amortiguación de caídas y andamios seguros, como asimismo, resultaría muy extraño que la empresa para la cual trabaja se negara a proporcionar estos recursos de protección.

Los riesgos inherentes a la intervención en crisis pone en relieve la importancia de desarrollar factores protectores: la necesidad de cuidarse para poder cuidar a otros.

Las personas que intervienen en crisis

El cuidado de las personas que intervienen en crisis

Reconocerse como operadores sociales y como equipos en riesgo y dedicar recursos al desarrollo de factores protectores que permitan amortiguar el efecto nocivo y contaminante que tiene la intervención en crisis es el primer paso para el cuidado de quienes se desempeñan en este ámbito.

Ello incluye la consideración de dos ámbitos complementarios; la responsabilidad personal que le corresponde asumir a cada operador social con respecto a su propio **autocuidado** y la responsabilidad de los distintos niveles directivos de la institución en la generación de condiciones laborales protectoras para el **cuidado de los equipos de trabajo**. A continuación se desarrollan cada uno de ellos.

Autocuidado: alternativas individuales

A continuación se mencionan algunos de los cuidados que han demostrado ser relevantes a nivel individual.

- **Registro oportuno de los signos de estrés o malestar**, a fin de prevenir la acumulación de tensiones por largos períodos de tiempo. Ello supone, darse cuenta cuándo debemos descansar, cuándo debemos ir al baño, cuando debemos atender a dolores por una posición incómoda, cuando estamos preocupados o molestos ante una situación laboral.
- **Espacios de vaciamiento y descompresión** en que sea posible compartir con los compañeros de trabajo el fuerte impacto y la sobrecarga emocional que provoca el contacto con los contenidos propios de las crisis.
- **Evitar la saturación de las redes personales de apoyo** con temas relativos a la intervención en crisis, para no sobrecargar con tensiones adicionales espacios de relación propios de la vida privada, como son la pareja, la familia o los amigos.

- **Mantención de áreas personales libres de contaminación**, es decir, espacios de distensión a través de actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo tales como recreación, pasatiempos, actividades artísticas o deportes, dependiendo de los intereses de cada uno.
- **Evitar la contaminación de espacios de distracción** con temas relacionados con crisis, como *por ejemplo*: ver películas o leer libros sobre eventos críticos con los que se trabaja cotidianamente.
- **Formación profesional** en perspectivas teóricas y modelos de intervención que permitan disponer de recursos concretos para el manejo de las crisis.

Cuidado de los equipos: alternativas institucionales

A continuación se mencionan las alternativas más relevantes en este nivel.

- **Asegurar condiciones mínimas de resguardo de la integridad personal en el trabajo**, especialmente en situaciones de riesgo, tomando precauciones para que ninguna persona permanezca sola en el lugar de trabajo, las visitas domiciliarias se realicen siempre en pareja, el resto del equipo esté alerta cuando deba atenderse a personas con riesgo de violencia o descontrol.
- **Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas**, especialmente en aquellas situaciones en que esta en riesgo la integridad o la vida de los usuarios.
- **Registro y visibilización del desgaste de los equipos**, que permita pedir ayuda oportuna a supervisores o consultores externos para elaborar el impacto inherente a la intervención en crisis.
- **Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión formales**, en que todo el equipo tenga la oportunidad de vaciar los contenidos más impactantes en relación a las crisis en que se ha intervenido.
- **Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión informales**, en el operador social pueda compartir con un compañero de trabajo el impacto de la intervención en una crisis específica, idealmente en forma inmediata a la realización de esta.

Las personas que intervienen en crisis

- **Estilos de liderazgo democráticos** al interior de de la institución y de cada equipo de trabajo como un factor relevante dentro de un clima laboral protector.
- **Estilos de supervisión o consultoría protectores y fortalecedores de los recursos del otro** que favorezcan la reflexión respecto a las dificultades inherentes al manejo de las crisis.
- **Establecimiento de relaciones de confianza** basadas en el reconocimiento y respeto entre los miembros del equipo.
- **Espacios de distensión para el equipo** en áreas libres de contaminación temática que permita una interacción más libre y no relacionada solamente con las temáticas de trabajo.
- **Apoyo de la institución para la formación continua**, como una alternativa que favorece el desarrollo profesional y también la generación de una comunidad de ideas en relación a los problemas que deben enfrentarse.
- **Rituales ante hechos significativos al interior de la institución**, como por ej: la incorporación de nuevos miembros al equipo, la partida para algún funcionario, en inicio de un nuevo proyecto o un cambio de sede.
- **Expectativas realistas de desempeño** a partir de la reflexión conjunta acerca del ámbito de competencia que corresponde a cada operador social y a la institución en la intervención en crisis.
- **Activación y fortalecimiento de redes institucionales**, que permitan el apoyo y la coordinación con otros sectores que están trabajando en el ámbito de la intervención en crisis.

67

Cabe señalar que las medidas de cuidado de los equipos a nivel institucional también son válidas para los espacios de coordinación de redes institucionales.