



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

“INTERVENCIÓN EN CRISIS: UNA ALERTA TEMPRANA”

INFORME DE TÉRMINO DE PROYECTO DE TÍTULO

Estudiantes: Esteban Vergara Pérez
Sebastián Zapata Loyola

Profesor: Mauricio Ureta Bernal

Fecha: 2014



AGRADECIMIENTOS

En este proceso universitario que ha durado 5 años, hay muchas personas que de alguna manera u otra contribuyeron para que pudiera llegar a esta instancia tan crucial dentro de mi formación de pregrado. Primero quisiera agradecer a la institución que nos acogió para permitir realizar nuestro proyecto de título, la Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social junto a los y las profesionales que fueron parte de nuestro proceso investigativo. Así como también agradecer a los funcionarios de la Oficina Nacional de Emergencia, Bomberos y Policía de Investigaciones de Chile por presentar la disponibilidad y gentileza de querer ser parte de nuestro proyecto de título.

Primero que todo quiero hacer un mensaje muy sentido en este apartado, para mi familia. Sin lugar a dudas ellos han sido el pilar fundamental de mi carrera universitaria, han estado conmigo todos estos años y siempre creyeron en mí. El proceso para llegar hasta aquí tuvo en su lugar varias alegrías, y dicho proceso tampoco pudo estar exento de momentos tristes y algo delicados, pero que sin embargo se pudieron sortear de la mejor manera. Sin el apoyo de mi familia encontrarme en estas instancias me habría resultado más complicado. Por tanto quiero agradecer a mi madre, mis padres (a los dos que tengo), a mi hermano, a mi abuelo que en paz descansa, a mi abuela, tíos y primos que estuvieron siempre pendientes y preocupados por mí para que pudiera terminar de manera exitosa todo este trabajo.

También se merecen mis agradecimientos nuestro profesor guía Mauricio, quien se mostró desde un principio motivado con la idea de nuestro proyecto de título quien fue una figura importante en la configuración del presente proyecto, mediante sus sugerencias, revisiones y correcciones del mismo. Donde dada su metodología y empatía, hemos podido con Sebastián construir este documento.

Por último y no menos importante quiero agradecer a todas y todos mis amigos de la generación 2010 con los que he vivido tan buenos momentos y seguramente será así durante el tiempo, gracias a Diego, Daniela, Mónica, Marcela, **Macarena, Francisca**, Christian, **Esteban (Hans)**,



Camilo y mi amigo e integrante de este documento **Sebastián**. Además de saludar por supuesto a los amigos de la vida, como lo son Andrés, Javier, Francisco, Nico quienes siempre han estado presentes para brindarme su amistad y compartir buenos momentos.

Y para concluir, un saludo especial para las y los profesores y las y los funcionarios de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso por tener la buena voluntad frente a mis dudas, consultas y molestias.

Si bien otras personas también han sido importantes e influyentes dentro de este proceso, el que no hayan sido nombradas no quiere decir que no me encuentre enormemente agradecido de todo lo que han hecho por mí, esas personas sabrán sentirse identificadas con mis palabras.

Esteban Vergara Pérez.



AGRADECIMIENTOS

Después de 5 años, y al terminar este proceso, hay un montón de personas significativa las cuales debo agradecer, ya que sin ellos, no hubiese podido terminar este proceso tan complejo que es la etapa universitaria.

Primero agradecer a mi padre y madre, ya que ellos han sido el sostén económico y emocional en todos estos años, me han enseñado lo bueno y lo malo, y perseguir mis sueños sin parar. El más grande de los agradecimientos es para ellos. También debo agradecer a mis hermanas y mis tías, ya que siempre me apoyaron y me incentivaron a seguir adelante. A mi tata y mi yaya, ya que parte de lo que soy se lo debo a mis abuelos, por sus enseñanzas y sus retos.

Al Mati y al Camilo, mis amigos de la vida, gracias por su amistad y preocupación en todo momentos, y por su amistad incondicional, También es necesario agradecer al **Esteban** mi compañero de tesis y a mi compadre **Pozo**, que formamos una gran amistad y un gran tridente, gracias a ellos que hicieron que la universidad fuera un lugar agradable llenas de aventuras y buenos recuerdos.

A las chiquillas, la Maca y la Fran, que nos tuvieron que aguantar con el Esteban, que se formó una gran relación de amistad entre nosotros cuatros, que hicieron que cada trabajo fuera más divertido y cada clase fuera más entretenida. Hay tanta gente que conocí durante estos 5 años y es necesario agradecer a mis amigos de la generación del 2010 como Mancilla, Diego, Dani, Marce, Mónica, José, Mari, entre otros varios más.

También a mis compañeros de bombas que me ayudaron en esta tesis, y que en estos 5 años de universidad me mostraron su apoyo, Jaque, David, Camilo, Pepe, Nahuel, Diego, gracias por su amistad y apoyo durante este proceso, también a Pato Olave y Toño que aparte de ser compañeros de bomba, fueron mis compañeros de universidad, con los cuales vivimos procesos simultáneos, y disfrutamos en conjunto.



También agradecer a los profesores y funcionarios de la universidad, por sus aprendizajes y buena disposición, y por todo lo que me enseñaron en estos cinco años.

Por último pero no menos importante, a mi profesor guía, Mauricio Ureta, por su apoyo y su entrega de conocimiento, el cual nos permitió hacer esta tesis, por su dedicación y por guiarnos en este último año, muchas gracias.

Gracias a todas las personas que fueron parte en este proceso universitario, a las que he olvidado mencionar, y a mi familia, para todos ellos y como dijo un grande que partió este año, **Gracias totales.**

Sebastián Zapata Loyola.



ÍNDICE

1. Resumen.....	9
1.1 Abstract.....	10
2. Presentación.....	11
3. Capítulo I: Contexto Institucional	12
3.1 Ministerio de Desarrollo Social.....	13
3.1.1 Sobre el Ministerio de Desarrollo Social.....	13
3.1.2 Subsecretaría de Evaluación Social.....	13
3.1.3 Subsecretaría de Servicios Sociales.....	14
3.1.4 Reseña histórica.....	14
3.1.5 Objetivos Estratégicos del Ministerio de Desarrollo Social.....	16
3.1.6 Organigrama del Ministerio de Desarrollo Social	17
3.1.7 Organigrama SEREM de Desarrollo Social Región Valparaíso.....	18
3.2 Oficina Nacional de Emergencia ONEMI.....	19
3.2.1 Un poco de Historia.....	19
3.2.2 Acerca de ONEMI.....	19
3.2.3 Organización.....	20
3.3 Policía de Investigaciones de Chile PDI.....	20
3.4 Bomberos de Chile.....	21
4. Capítulo II: Marco Teórico	22
4.1 Concepto de intervención en crisis.....	23
4.1.1 Influencias teóricas de la teoría de crisis.....	24
4.1.2 Teorías de la crisis.....	26
4.1.3 Etapas en un proceso de crisis.....	27
4.2 Origen de la intervención en crisis.....	28
5. Fases y estados: del impacto a la resolución.....	29
5.1 Factores que indican en la crisis.....	30
5.1.1 Efectos de la crisis.....	30
5.2 Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).....	33
5.2.1 La propuesta de Slaikeu.....	35



5.2.1.1	Metas.....	35
5.2.1.2	Componentes.....	36
5.2.1.3	Examinar las dimensiones del problema.....	37
5.2.1.4	Explorar posibles soluciones.....	38
5.2.1.5	Ayudar a optar por acciones concretas.....	38
5.2.1.6	Actitud facilitadora.....	39
5.2.1.7	Actitud directiva.....	39
5.3	Garantizar el posterior seguimiento.....	40
6.	Qué hacer y qué no hacer en los Primeros Auxilios Psicológicos.....	40
6.1	Qué decir y qué no decir en los Primeros Auxilios Psicológicos...	41
7.	Perfil CASIC.....	42
7.1	Suposiciones sobre la valoración del perfil.....	44
7.1.2	Lista de verificación para la valoración.....	44
8.	Autocuidado.....	45
9.	9. Capítulo III: Diseño de la Investigación.....	47
9.1	Fundamentación de la investigación.....	48
9.1.1	Propósito de la investigación.....	48
9.2	Preguntas y objetivos de investigación.....	49
9.2.1	Pregunta de investigación.....	49
9.2.2	Objetivo general.....	49
9.2.3	Objetivos específicos.....	49
9.3	Definición del tipo de investigación.....	49
9.3.1	Definición de la población y muestra.....	50
9.3.2	Muestra de la investigación.....	50
9.3.3	Método de recolección de datos.....	51
9.3.4	Instrumentos de recolección de datos.....	52
10.	Capítulo IV: Análisis de la Investigación.....	53
10.1	Análisis de resultados.....	54
10.2	Categorías.....	54
10.2.1	Primera categoría.....	54
10.2.2	Segunda categoría.....	57
10.2.3	Tercera categoría.....	60
10.2.4	Cuarta categoría.....	64
11.	Capítulo V: Conclusiones.....	68
11.1	Conclusiones teóricas.....	69
11.2	Conclusiones generales.....	70
11.3	Hallazgos de la investigación.....	70



11.4	Conclusiones metodológicas.....	71
11.5	Aportes para el Trabajo Social.....	72
12.	Capítulo VI: Propuesta de protocolo.....	74
12.1	Protocolo para intervención en crisis.....	75
12.2	Pauta protocolar para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos..	76
13.	Bibliografía.....	81
14.	Anexos.....	84



1. RESUMEN

El presente estudio trata de analizar el conocimiento y las percepciones de distintos profesionales, de distintas instituciones, que fueron parte o asistieron al el incendio del día sábado 12 de abril de 2014, donde se quemaron más de 2.000 casas, y hubo más de 15 personas fallecidas, estos profesionales tienen de la problemática de la intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.

La propuesta de investigación está dirigida a contribuir con un protocolo de intervención en esta área, dirigida a profesionales de distintas instituciones de ayuda en primera instancia, ante la crisis de las personas afectadas en este incendio.

El protocolo propuesto en esta investigación, es resultado de la investigación y la adaptación de los manuales operativos de intervención en crisis, y de la bibliografía de diversos autores.



1.1 ABSTRACT

This study aims to analyze the knowledge and perceptions of different professionals and different institutions that participated in the fire on Saturday April 12, 2014, where more than 2,000 houses were burned, and there were more than 15 people dead. These professionals have the problem of crisis intervention, psychological first aid and conflict resolution.

The research proposal aims to contribute to an intervention protocol in this area, for professionals from different institutions, in response to the crisis of people affected in this fire.

The proposed protocol in this research is based on the research and adaptation of operational manuals of crisis intervention, and the literature from various authors.



2. PRESENTACIÓN

El presente proyecto de título se enmarca dentro de las cátedras de Proyecto de Título I y Proyecto de Título II de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, para poder optar al título profesional de Asistente Social y al grado de Licenciado. Tiene como propósito analizar el concepto de crisis y su forma de intervenirla, y de esta forma ver si cuatro de los organismos de emergencia que actuaron en el mega incendio del 12 y 13 de abril del año 2014, trabajaron mediante el concepto de intervención en crisis. Para esto se utilizará como medio de recolección de información, la entrevista semi estructurada y la observación.

Producto de esas entrevistas, se obtendrán cuatros dimensiones de análisis, y se podrá crear un protocolo tentativo para los organismos de primera intervención en caso de catástrofes, con el fin de que sus profesionales aprendan a controlar los momentos de crisis de la gente afectada y a su vez manejen el ámbito del autocuidado profesional.

Para tales efectos, se trabajó directamente con la SEREMI de Desarrollo Social de la Región de Valparaíso como institución de patrocinante, y a su vez se realizará una vinculación con profesionales de la ONEMI, Cuerpo de Bomberos De Valparaíso, y Policía De Investigaciones.



Capítulo I:

Contexto Institucional

Pancho:

Negras Lágrimas cruzan la tiznada cara de Pancho, quien llora ante su casa convertida en un montón de cenizas humeantes. Se destacan unos fierros retorcidos que formaron la cama donde fueron concebidos sus chiquillos. El corazón le pesa, está cansado, agotado, extenuado. Súbitamente aparece un perro moviendo el rabo chamuscado; lo creyeron calcinado entre el infierno. Sus hijos, alojados en un albergue, estarán felices al saberlo. ¡Pancho!, grita alegre su mujer. ¡Encontré el retrato de bodas intacto entre las ruinas!. Amos se miraban. De un manotazo, Pancho se seca las lágrimas y con ímpetu renovado siguen trabajando.

Gloria Lobo, 60 años, San Antonio.



3. Contexto Institucional

3.1 Ministerio de Desarrollo Social

3.1.1 Sobre el Ministerio de Desarrollo Social

El Ministerio de Desarrollo Social, es una institución gubernamental, la cual contribuye en el diseño y en la aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, poniendo especial énfasis en aquellas destinadas a erradicar y brindar protección social, tanto a las grupos como personas vulnerables, promoviendo de esta manera la movilidad e integración social de estos sujetos. Al mismo tiempo, vela por coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, a nivel nacional y regional y evaluar los estudios de pre inversión de los proyectos de inversión, que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad, de manera que den respuesta a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico y social que se determinen para el país.

3.1.2 Subsecretaría de Evaluación Social

Dentro del Ministerio de Desarrollo Social, existen subsecretarías, entre ellas la de Evaluación Social que tiene como función específica el diseño, la coordinación y la evaluación de las políticas sociales del gobierno, de modo de contribuir a mejorar la focalización del gasto social, a través de la evaluación permanente de los programas que implementa el Estado.

Además, ésta trabaja en el análisis de la realidad social por medio de encuestas y caracterización social, de manera de detectar las necesidades que tiene el país, y así contribuir a sentar bases para la construcción de políticas públicas.

Tiene como objetivo, fomentar la inclusión social de los grupos más vulnerables. Esta subsecretaría, también, toma por misión promover la participación de la sociedad civil y el sector privado en la generación de alianzas, que favorezcan el desarrollo social del país.

Por último, la evaluación social de proyectos de inversión pública es otro eje de trabajo de esta subsecretaría, con el objetivo de velar por una



asignación eficiente de recursos, transparentar procesos, apoyar la toma de decisiones en materia de inversión y contribuir al bienestar de la comunidad.

3.1.3 Subsecretaría de Servicios Sociales

Junto con la subsecretaría de Evaluación Social, también se suma la de Servicios Sociales, que dentro de sus funciones está la de liderar la División de Promoción y Protección Social, que coordina gran parte de las políticas sociales del Ministerio de Desarrollo Social, entre ellas el Ingreso Ético Familiar. Asimismo, depende de esta subsecretaría la División de Focalización encargada de la implementación y coordinación de la Ficha de Protección Social.

Además de estas tareas, esta subsecretaría es la que se encarga de contribuir y supervigilar la labor y sugerir lineamientos estratégicos de sus servicios relacionados: la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi), el Fondo de Solidaridad e inversión Social (Fosis), el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) y el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv).

3.1.4 Reseña histórica

Los orígenes del Ministerio de Desarrollo Social, se remontan a la década de los sesenta, en el gobierno del Presidente Eduardo Frei Montalva (1964-1970), cuando surge la necesidad de contar con un organismo técnico, dedicado a la planificación del desarrollo a nivel nacional. Nace la Oficina de Planificación (ODEPLAN), que durante los dos primeros años funciona sin reconocimiento jurídico y con dependencia directa de la Presidencia de la República. En 1967, esta nueva entidad adquiere calidad de servicio público descentralizado y cuenta con patrimonio propio. Se crean las Oficinas Regionales de Planificación que, posteriormente, pasan a denominarse Secretarías Regionales de Planificación y Coordinación (SERPLAC), que servirán de organismo asesor y de Secretaría Técnica del Intendente Regional y del Consejo Regional de Desarrollo.

En 1990 y mediante Decreto de Ley N° 18.899 del 19 de julio, la Oficina de Planificación Nacional se transforma en el Ministerio de Planificación y Cooperación, a quien se le asigna la misión de colaborar con el Presidente



de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas de desarrollo nacional, proponer las metas de inversión pública y evaluar los proyectos de inversión financiados por el Estado, y coordinar las diferentes iniciativas del sector público dirigidas a erradicar la pobreza.

Con el objetivo de dirigir la acción pública hacia los territorios y sectores más necesitados de Chile, a mediados de los '90 Mideplan asume la responsabilidad en el diseño e implementación de un Programa Nacional de Superación de la Pobreza, cuyos ejes centrales eran la integralidad, la descentralización y la participación.

Este esfuerzo por optimizar las políticas públicas en beneficio de los más necesitados del país motivó la creación, en 2002, del Sistema Chile Solidario, que entrega un apoyo integral a las personas y familias de extrema pobreza.

Tres años después, esta Secretaría de Estado asume la responsabilidad de crear, coordinar, difundir y promover en todo el país el Sistema de Protección Social que cambia, radicalmente, el enfoque de las políticas sociales, dejando atrás una visión asistencialista y reemplazándola por un enfoque de derechos. Esta nueva institucionalidad, garantiza a los chilenos y chilenas más vulnerables el derecho a contar con una red de prestaciones sociales en las áreas de salud, educación vivienda, trabajo, cultura y previsión.

En este contexto, Chile Solidario amplía su cobertura hacia otros grupos: personas en situación de calle, familias con adultos privados de libertad, adultos mayores que viven solos y otras situaciones que provocaban un estado de vulnerabilidad. Siguiendo esta línea de acción, en 2006, el Gobierno anuncia la creación del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, dirigido a todos los niños y niñas del país y sus familias, desde la gestación hasta que cumplan los 4 años, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor:

Por otro lado, se amplían las facultades y roles de Mideplan de manera progresiva a fin de realizar evaluación de políticas y programas públicos, en un trabajo coordinado con los ministerios de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia, se consolida el área de estudios prospectivos en lo económico-social. Asimismo, se inicia un trabajo para potenciar el Sistema



Nacional de Inversiones a fin de abarcar no sólo la evaluación previa de los proyectos que optan al financiamiento público, sino que también la evaluación posterior y el seguimiento de todos aquellos proyectos a los cuales el Estado asigna recursos.

En octubre de 2011, Mideplan pasa a ser Ministerio de Desarrollo Social, ampliando sus facultades y posicionándose como el ente coordinador de todas las políticas sociales del país, articulando iniciativas interministeriales y fiscalizando su funcionamiento.

La creación de dos nuevas subsecretarías es una de las grandes innovaciones de esta nueva cartera. La Subsecretaría de Servicios Sociales, es la encargada de articular las acciones de todos los servicios relacionados: Senama, Conadi, Fosis, Injuv y Senadis, pero también de coordinar con los otros ministerios todo el sistema de protección social.

También se crea la Subsecretaría de Evaluación Social, que mejora el impacto de las políticas sociales, al tomar la tarea de evaluar y controlar los programas sociales ya existentes, de manera de fiscalizar que los fondos públicos se inviertan correctamente y lleguen a los beneficiarios.

Así, el Ministerio de Desarrollo Social inicia una nueva etapa, con un gran énfasis en el combate a la pobreza y a las necesidades de los más vulnerables y discriminados de la sociedad.

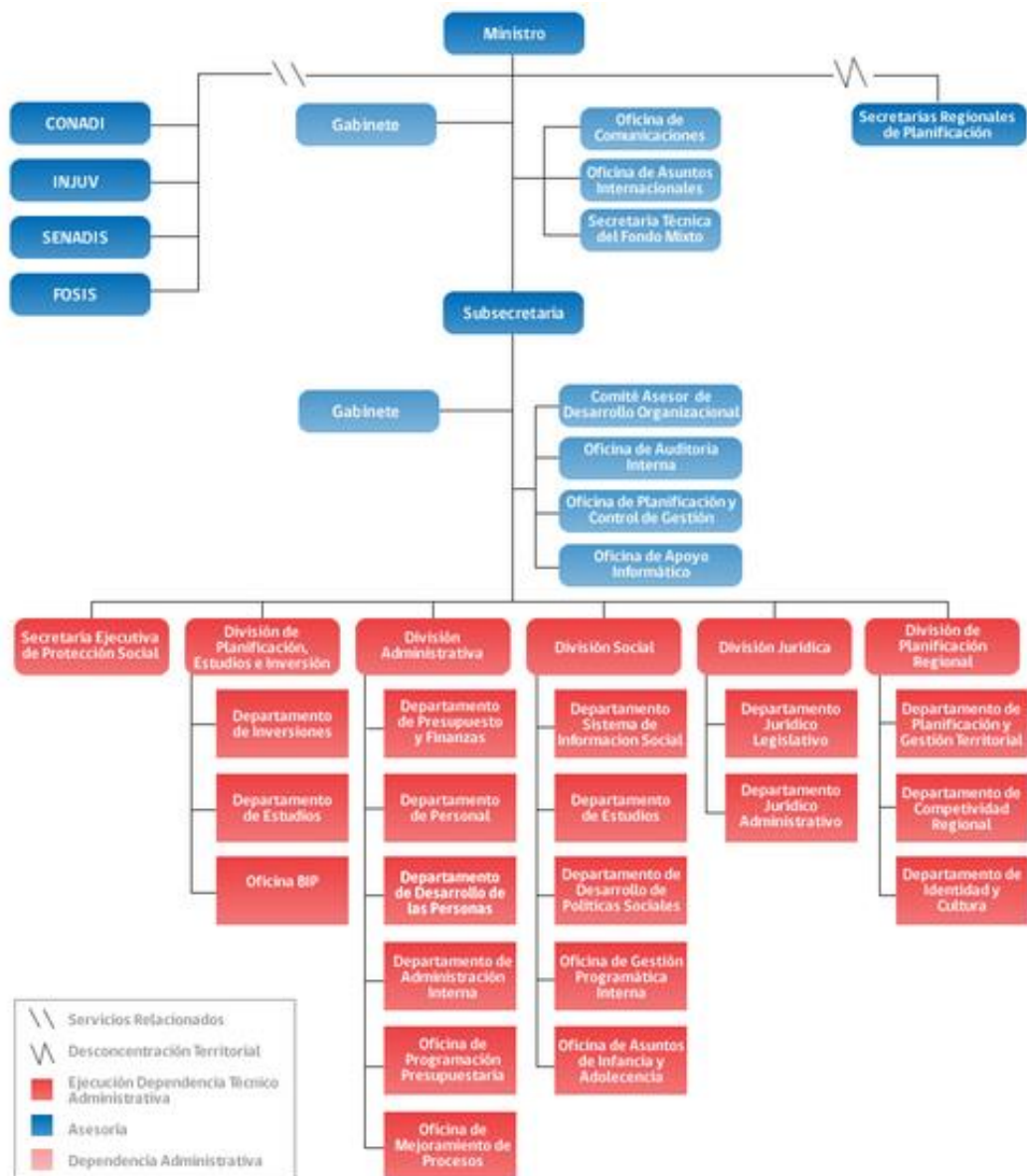
3.1.5 Objetivos estratégicos del Ministerio de Desarrollo Social:

1. Sentar las bases para erradicar la pobreza hacia el año 2018 y eliminar la pobreza extrema al año 2014.
2. Profundizar la red de seguridades y abocarse a la creación y desarrollo de una red de oportunidades.
3. Mejorar la focalización de los programas y beneficios sociales, que otorga el Estado centrándola en los grupos más vulnerables, mediante el perfeccionamiento de la ficha de protección social.



- Administrar, coordinar, supervisar y evaluar la implementación del Sistema Intersectorial de Protección Social establecido en la ley N°20.379.

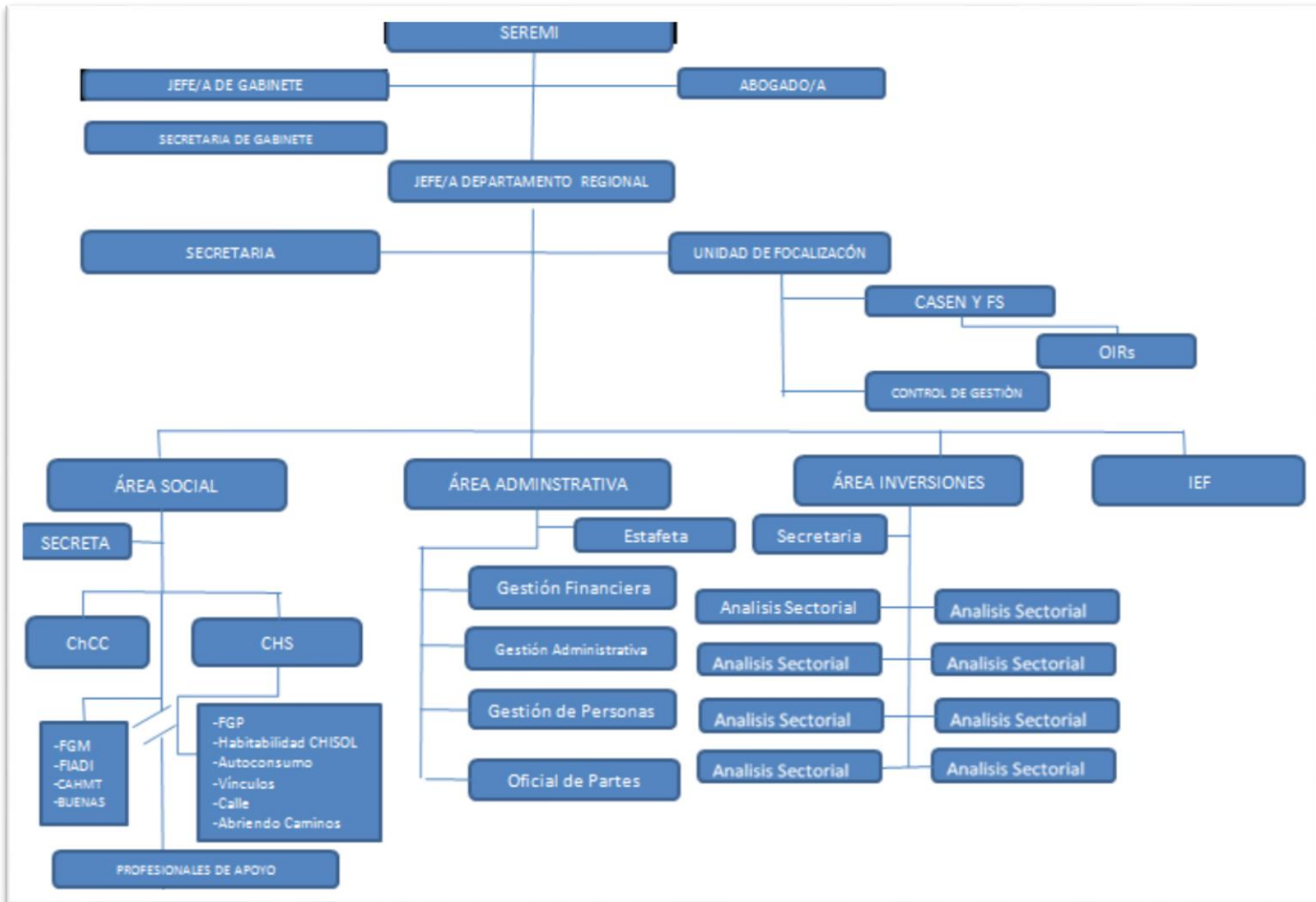
3.1.6 Organigrama del Ministerio de Desarrollo Social



Fuente: extraído desde <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>



3.1.7 Organigrama SEREMI de Desarrollo Social Región Valparaíso



Fuente: extraído desde <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>



Contexto institucional:

3.2 Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI)

3.2.1 Un poco de Historia:

Tras el terremoto de Valdivia en el año 1960, se forma un comité que cumple las primeras labores de coordinación. Este comité no se disuelve tras lo ocurrido y elabora un Plan Nacional de Emergencias. Pese a que se crea un departamento dentro del Ministerio del Interior, sólo con la dictación del Decreto Ley 369 del año 1974, Onemi pasa a tener vida propia como organismo dependiente. En 1983 se establecen los estatutos orgánicos de la ONEMI, por Decreto Supremo de Interior N°509. Actualmente su sede central está ubicada en la calle Beaucheff 1671, en Santiago de Chile.

3.2.2 Acerca de ONEMI:

Pertenece al Ministerio del Interior y Seguridad Pública y es el organismo técnico del Estado de Chile encargado de la coordinación del Sistema Nacional de Protección Civil. Su misión es planificar, impulsar, articular y ejecutar acciones de prevención, respuesta y rehabilitación frente a situaciones de riesgo colectivo, emergencias, desastres y catástrofes de origen natural o provocados por la acción humana.

La gestión de la actual administración de ONEMI, ha estado centrada en el reforzamiento del Sistema de Emergencia y Alerta Temprana y en el fortalecimiento del Sistema de Protección Civil, sumado a la atención y apoyo en las situaciones derivadas de las emergencias, por las diversas variables de riesgos a lo largo del país. (Sistemas frontales, nevazones en la zona sur, afectación por inestabilidad post frontal, evacuación del borde costero por alertas de tsunami, Etc.).

ONEMI constata que la prevención, es clave a la hora de salvar vidas y ha impulsado, desde el año pasado la tarea ,permanente, de educar a la población en materias de autocuidado, a través del programa de Chile Preparado. Además, ha desarrollado campañas junto a diversas instituciones públicas, como CONAF y SERNATUR, en la misma línea de fortalecer las conductas preventivas.



3.2.3 Organización:

La Onemi se encuentra subdividida en oficinas regionales, provinciales y comunales. El cargo de director nacional, es ocupado por concurso público (Sistema de Alta Dirección Pública). Algunas de sus divisiones más importantes son:

- Dirección Nacional
- Unidad de Coordinación de la Gestión Regional
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Centro Nacional de Alerta Temprana
- División de Protección Civil
- División Administrativa
- División de Presupuesto
- División de Abastecimiento
- Departamento de Coordinación y Difusión

Contexto institucional:

3.3 Policía de Investigaciones de Chile

Es una institución, que comienza su actividad el 19 de junio de 1933, son las Fuerzas de Orden y Seguridad a nivel nacional y depende del Ministerio del Interior. Son la principal institución policial del país.

Tienen como misión, el realizar investigaciones y aclaraciones acerca de los delitos que ocurren, además de servir como co-ayudante del Ministerio Público. En otra de sus funciones relevantes se considera, contribuir al mantenimiento de la tranquilidad pública, prevenir la perpetración de hechos delictuosos y de actos que atenten contra la estabilidad de los organismos del Estado.

También, son los encargados de controlar el movimiento migratorio de personas en el territorio nacional, además de representar a Chile en Interpol (Organización Internacional de Policía Criminal).



Contexto institucional:

3.4 Bomberos de Chile

El primer Cuerpo de Bomberos de nace en Valparaíso en 1851, luego de un gran incendio que destruyó por completo la Calle del Cabo. El 30 de junio de ese año se cierran las listas de incorporación para unirse a la "Asociación contra Incendios".

En los años siguientes, se formaron nuevos Cuerpos en otras ciudades del país, con el fin de proteger a la ciudadanía de los posibles desastres. Como una necesidad de organización en 1970, se funda la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos, que une a todos los cuerpos de bomberos de Chile de norte a sur. En 1988, se crea la Academia Nacional de Bomberos, que procura enseñar a sus integrantes los métodos más modernos para que puedan responder en forma profesional a diversas emergencias, como los siniestros originados por la naturaleza o por la acción u omisión del hombre. La labor de Bomberos en Chile sigue siendo voluntaria, a diferencia de otras partes del mundo.

Los bomberos son un servicio de utilidad pública, esto quiere decir que sirven a todas las personas. Atienden emergencias causadas por la naturaleza como son: los terremotos o inundaciones, o por el descuido o la imprudencia de los hombres, como sucede con muchos incendios, accidentes y derrame de sustancias peligrosas.

Los bomberos voluntarios de Chile, se enfrentan a todo tipo de desastres como incendios, accidentes de tránsito, incidentes con mercancías peligrosas, rescates o incendios forestales. El centro de comunicaciones, está conectado a todos los teléfonos del cuerpo y a la base de datos informatizada, controla todas las operaciones, recibe las llamadas de peticiones de auxilio y sigue los siniestros en curso.



Capítulo II:

Marco Teórico

Mediagua malagradecida:

“Señora Juanita, pierda cuidado: los estudiantes están construyendo con el corazón”. Ella pensó mientras llovía: habría sido mejor con un constructor.

Claudio Sepúlveda, 39 Años, Valparaíso



El día sábado 12 de abril del año 2014, fue despachada una emergencia forestal (clave 2) en el sector los Molles, sale enviada la Quinta y Duodécima Compañía de Bomberos, al llegar al lugar no se logra encontrar acceso. El oficial de guardia declara la emergencia (por lo cual pide más unidades), el fuerte viento y las altas temperaturas hizo que esta emergencia fuera una de las más grandes que le ha tocado ver a este viejo puerto (...). (Libro de novedades 2014, Quinta Compañía de Bomberos de Valparaíso).

En total fueron más de 3000 casas quemadas, sobre 15.000 personas quedaron damnificadas, 7 cerros envuelto en llamas (Mariposas, Rocuant, Ramaditas, La Cruz, Las Cañas, El litre, La virgen), alrededor de 2000 personas de diversos organismos de emergencia actuando, 30 cuerpos de Bomberos distintos en la emergencia, y desde ahí nacen las preguntas ¿Cómo trabajar desde una emergencia tan grande?, ¿De qué forma se podrá trabajar con personas en estado de shock al ver perder todo?, ¿Están los organismos de emergencia preparados para trabajar en emergencia de este tipo?.

Según, Tomas Fernández García “la complejidad del ser humano no puede ser explicado, únicamente, desde un modelo teórico, por muy potente y omnipresente que sea. La interpretación de la naturaleza humana no se agota, ni siquiera con una armoniosa combinación de los diferentes modelos”

4.1 Concepto intervención en crisis

El término crisis, proviene del latín y tiene su raíz en verbo griego Krinein que significa **decidir**, lo que se configura como un momento crucial donde habrá un cambio para mejorar o empeorar la situación del sujeto.

En chino la palabra equivalente a crisis es “*Wei-ji*”, término que combina los conceptos de: **peligro y oportunidad**. Esto es, que ante una crisis las personas tienen dos opciones: o se asustan y se deprimen ante ésta de manera pesimista, o se deciden con optimismo y valor a sacar el máximo provecho de las oportunidades que tal circunstancia lleva consigo.

Ahora bien, la intervención en crisis es un modelo positivista basado en el estudio del ser humano y de sus experiencias anteriores, las cuales



configuran su comportamiento. Su objetivo es explicar, causalmente, los fenómenos por medio de leyes generales y universales, lo que le lleva a considerar a la razón como medio para otros fines (razón instrumental).

Esta se relaciona, directamente, con el psicoanálisis, teniendo como gran exponente a Sigmund Freud, quien plantea un modelo teórico descriptivo y explicativo de los mecanismos, procesos y fenómenos implicados en la vida anímica humana. Este modelo se basó, inicialmente, en la experiencia de Freud en el tratamiento clínico de pacientes que presentaban neurosis, fobias y diversos padecimientos psíquicos y ha tenido un amplio desarrollo teórico posterior, con el aporte de muchos teóricos del psicoanálisis.

4.1.1 Influencias Teóricas de la teoría de crisis

Existen cuatro influencias teóricas, en la teoría de la crisis. La primera es la teoría de Charles Darwin, sobre la evolución y la adaptación de los animales en su ambiente. La idea de Darwin de la supervivencia del más apto, analiza la lucha por la existencia entre los organismos vivos, en relación con su medio.

Las ideas de Darwin condujeron al desarrollo de la ecología humana, cuya hipótesis característica, es que la comunidad humana es un mecanismo adaptativo esencial en la relación de la humanidad con su medio (Moos, 1976, página 6).

Una segunda influencia se origina en la teoría psicológica, que considera la realización y el desarrollo del ser humano. Las preguntas básicas conciernen a la motivación y el impulso. ¿Qué mantiene activa a la gente y con qué fin?. La idea de Freud, de que la motivación es un intento por reducir la tensión, fundamentada en los impulsos sexuales y agresivos, fue desafiada años más tarde por el teórico Carl Rogers(1971), y Abraham Maslow (1954), quienes hicieron énfasis en la realización y el crecimiento positivo del hombre. Ambos se enfocaron en la tendencia, que tiene el ser humano con miras hacia la autorrealización y necesidad de enriquecer sus experiencias y ampliar sus horizontes.



El estudio de Maslow sobre figuras sobresalientes, contemporáneas e históricas, reveló modos de vidas caracterizados por la espontaneidad, intereses sociales y altruismo, amistades, independencia relativa de influencias culturales extremas, habilidades para resolver problemas y un amplio marco de referencia o perspectivas en la vida.

La premisa de autorrealización del hombre es congruente, también con el énfasis de Buhler (1962) y otros en que la conducta humana es intencional, y está, constantemente, dirigida hacia la persecución y reestructuración de metas. Este último concepto, es un punto esencial de las teorías en las que se considera a las crisis como momentos, en que los propósitos se ven obstaculizados o súbitamente parecen inalcanzables.

El enfoque de Erikson (1963) del ciclo vital del desarrollo, proporcionó una tercera influencia capital, para las teorías de la crisis. La visión de Erikson en cuanto a las ocho etapas de desarrollo humano, cada una las cuales presenta un nuevo reto, transición o crisis, proporcionó una alternativa para la teoría psicoanalítica primitiva, que sugiere que la vida se basa, esencialmente, en los sucesos de la infancia y la niñez muy temprana. La teoría de las etapas de Erikson suponía que, con cada transición el desarrollo subsecuente estaba “en la línea”, por así decirlo. Un adolescente que no pudo resolver las crisis de identidad frente a una confusión de roles, al hacer elecciones sobre su carrera, sus creencias y compromisos matrimonial, corrió el riesgo de obnubilarse y confundió sus decisiones de adulto hasta que el conflicto original se resolviera.

Una cuarta influencia, sobre la teoría de la crisis surgió datos empíricos sobre cómo los humanos lidian con el estrés vital extremo. Los estudios en este ámbito incluyen luchar con traumas de los campos de concentración, la muerte repentina del cónyuge o pariente, cirugía mayor, la lenta agonía de un niño y los desastres. Al generalizar este concepto, para incluir el impacto de una serie de sucesos de menor importancia. Holmes y sus colaboradores demostraron cierta relación de estrés asociados con sucesos de la vida, la salud física y la enfermedad (Holmes y Masuda 1973).



4.1.2 Teorías de la crisis

Entre los autores que plantean algunas definiciones de crisis, encontramos a Slaikeu, quien en 1984 plantea que ésta es:

“Un estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado, principalmente, por una incapacidad del individuo, para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados, para la solución de problemas, y por el potencial para obtener resultados radicalmente positivos o negativos”.

Todos y todas en nuestras vidas, debemos tomar decisiones en situaciones de crisis, que afectarán nuestra vida tanto para bien o para mal. En este sentido lo que plantea el autor Erickson acerca del ciclo vital, donde los seres humanos somos concebidos como susceptibles de crecer y desarrollarnos a lo largo de una serie de etapas o transiciones, cobra suma importancia, a la hora de comprender que, durante el desarrollo humano las personas en cada momento de sus vidas, van discerniendo acerca de cuáles son las decisiones más acertadas para ellos. Donde es el mismo autor, quien plantea que las transiciones no tratadas de manera eficiente, arrastran a desorganizaciones y, eventualmente, a enfermedad mental. El interés de Caplan acerca de lo anterior, fue cómo la gente trataba las diversas transiciones de una etapa a otra, donde luego identifica la importancia de los recursos personales y sociales, en la precisión de si la crisis del desarrollo resulta en un mejoramiento o empeoramiento.

El énfasis del autor Caplan (1964), acerca del trastorno emocional y el desequilibrio, además del fracaso de la solución de problemas o el salir adelante durante el estado de crisis. Su enfoque sobre la intervención temprana, para procurar la el crecimiento positivo y aminorar el riesgo de un deterioro psicológico, lo llevaron a un énfasis en la consulta mental.

Taplin (1971), subrayó el componente cognoscitivo el estado de crisis, es decir, la violación de las expectativas de la persona sobre su vida por algún suceso traumático, o la incapacidad del individuo y su “mapa cognoscitivo”, para manejar situaciones nuevas y dramáticas. Otros, se enfocan sobre la interacción entre el estado de crisis subjetiva y algunas situaciones ambientales objetivas (Schulberg y Sheldon, 1968).



Las crisis tienen inicios, que pueden ser identificables fácilmente. Algunos sucesos son tan devastadores, que son capaces de precipitar una crisis. Uno de los principios de la *Teoría de la Crisis*, es que cuando se inicia se, encuentra ligada a algún suceso de la vida del individuo.

Sobre lo anterior es posible establecer entonces, que la crisis se considera como un momento de desorganización, en el cual los sujetos no tienen la lucidez necesaria, para actuar frente a determinadas situaciones que le afecten. Es menester por tanto, comprender que el sujeto está atravesando una etapa de desajuste y requiere la ayuda de algún tercero, o bien algo que es más complicado, que sería poder controlar sus emociones. Como también, saber comprender cuál es el contexto en que se encuentra la persona afectada, para identificar lo que gatilló el episodio crítico.

4.1.3 Etapas en un proceso de crisis

Horowitz (citado por Slaikeu, 1998, página 18), identifica 5 etapas en un proceso de crisis, a partir de la presencia del evento precipitante: llanto (o reacciones iniciales de impacto), negación, o retraimiento, intrusión, penetración y consumación.

1. El desorden se refiere a las reacciones iniciales en el impacto del suceso.
2. La negación, conduce al amortiguamiento del impacto. Puede acompañarse de un entorpecimiento emocional, en no pensar en lo que pasó o la planeación de actividades como si nada hubiera pasado.
3. La intrusión incluye la abundancia involuntaria de ideas de dolor, por los pensamientos acerca del suceso, sea una pérdida o alguna otra tragedia. Las pesadillas recurrentes u otras preocupaciones e imágenes de lo que ha pasado, son características de esta etapa.



4. La translaboración, es el proceso en el que se expresan, identifican y divulgan pensamientos, sentimientos, e imágenes de la experiencia de crisis. Algunos individuos progresan y translaboran estos sentimientos y experiencias naturalmente, en tanto que otros lo hacen únicamente con ayuda externa.
5. La terminación es la etapa final de la experiencia de crisis, y conduce a una integración de la misma dentro de la vida de un individuo. El suceso ha sido enfrentado, los sentimientos y pensamientos se han identificado y expresado y la reorganización ha sido consumada o iniciada.

4.2 Origen de la intervención en crisis.

A raíz de los trabajos de Eric Lindemann y sus colaboradores, es que nace la moderna intervención en crisis. Esto tras lo ocurrido en el incendio del centro nocturno *Coconut Grove*, en la ciudad de Boston en 1942. Lo que se concibe como el incendio más grande que haya afectado a un solo edificio, en el cual murieron un total de 493 personas. Lo que dio paso a los teóricos de esas fechas a plantearse cómo se puede enfrentar y de qué manera una situación similar, y así ayudar tanto a quienes lo vivieron y a las familias que hay detrás.

La intervención en crisis, surge a partir de los estudios, sobre como las personas sufren y afrontan situaciones de catástrofes.

Payne, define la intervención en crisis como, “una acción clásica que consiste en interrumpir una serie de acontecimientos, que provocan anomalías en el funcionamiento normal de la personas”.

En este modelo, el autor se basa en la psicología del “YO”, entendido el Yo como la pugna de la personalidad.” Es el que domina funciones como la percepción, el pensamiento y el control motor. Esto es, para adaptarse a las condiciones del mundo social y objetivo”.

Acerca de lo anterior, es menester considerar el entorno, además de nuestro “yo”, esto porque al momento de trabajar con un sujeto se debe



hacer una visión de lo que somos o de lo que queremos ser, en base a nuestro medio y lo que nos enseñaron a hacer, para de esta forma intervenir el entorno y en el sujeto que acusa una visión profunda de crisis.

Caplan plantea que existen 2 diferenciaciones en cuanto a las crisis:

- **Crisis Evolutivas:** propias del desarrollo psicosocial del individuo, niñez, adolescencia y juventud.

- **Crisis Accidentales:** el azar de la vida rompe, bruscamente, la provisión de aportes básicos y no son operativos a los procedimientos de afrontamiento utilizados, habitualmente, como: catástrofes naturales, incendios, guerras, tsunamis.

5. Fases y estados: del impacto a la resolución

El estado de crisis ha sido considerado, como progresar a través de una serie de etapas, relativamente, bien definidas. Caplan (1964), describe el inicio de las crisis como lo siguiente:

1. Hay una elevación inicial de tensión por el impacto de un suceso extremo, que inicia a su vez las habituales “respuestas para solucionar el problema”.
2. La falta de éxito en respuestas, para la solución de problemas, más la tensión, los sentimientos de trastorno y la ineficiencia.
3. En tanto la tensión se incrementa, se movilizan otros recursos, para la solución de problemas. En este punto, la crisis puede desviarse por cualquiera de las siguientes opciones: reducción en las amenazas externas, éxito en las nuevas estrategias de enfrentamiento, redefinición del problema.
4. Si nada de eso ocurre, la tensión aumenta hasta un punto límite que da lugar a una desorganización emocional grave.



Las cuatro etapas que Caplan menciona, se pueden entender como: *fase de impacto*, *soluciones ineficaces*, *otras alternativas* y por último *desorganización*.

El **impacto** en la vida de un sujeto puede crear una fuerte desadaptación la que da origen a la crisis, ante la cual, se escogen soluciones anteriormente utilizadas. Si estas no funcionan, se entrará en la fase **otras alternativas**. Si este método también fracasa, se dará paso a una **desorganización**.

5.1 Factores que inciden en la crisis

- La respuesta de la crisis es determinada por manera, en que los sujetos han aprendido a resolverlas anteriormente.
- La respuesta por parte de grupos de apoyo. Pautas y valores culturales.
- Capacidad para evaluar de manera realista.
- Estado de salud.
- Grado de madurez personal.

Cada uno de estos factores, son los que entran en juego a la hora de presentarse una situación de crisis en un sujeto. Dependerá de cada quien, el grado en que la crisis le afectará, dado que no todos responden de igual frente a determinadas circunstancias.

5.1.1 Efecto de la crisis:

Teóricamente, se puede hablar de tres posibles efectos de la crisis, el cambio para mejorar, empeorar o regresar a los niveles previos de funcionamiento.



La crisis se considera un punto clave de cambio, donde el peligro y la oportunidad coexisten, y donde los riesgos son altos.

Una de las características más demoledoras de los desastres, es que pueden afectar a mucha gente a la vez, cientos de personas pueden morir, y dejar muchos enfrentamientos y pérdidas. Las consecuencias inmediatas de los desastres (ya sean incendios, inundaciones, tornados o accidentes de aviación), es, en efecto, un estado de emergencia, se debe acudir a la acción inmediata, para salvar vidas y atender a los heridos. El potencial de crisis surgen en los días y semanas posteriores a ocurrido el desastre, ya que el individuo debe enfrentarse con las pérdidas y todo lo que el evento trae consigo. Desde la posición de los individuos, los desastres naturales son, mayoritariamente, inesperados.

Se denomina el término de emergencia, al accidente o suceso que acontece de manera, absolutamente, imprevista.

Por un lado, éste término suele ser usado por la mayoría de la gente, para aludir a una situación fuera de control, que se desarrolló como consecuencia de un desastre.

Ahora bien, un desastre es cualquier hecho o fenómeno que desemboca en la alteración de la integridad de los humanos, su sociedad, sus bienes, Etc: En una comunidad o localidad determinada, entregando un número de pérdidas. Alterando el desarrollo normal de las actividades cotidianas y futuras de los humanos, sus formas de organización o del ambiente. Se llama un desastre y su carácter va más allá del evento natural o antropogénico.

El extenso análisis de (Baum, 1987) acerca de las reacciones psicológicas ante los desastres, distingue las características de los desastres naturales y las de los provocados por el hombre.

Los primeros incluirían inundaciones, huracanes y tornados, en tanto los segundos abarcan accidentes nucleares, riesgo en la salud a partir de desperdicios tóxicos y otras situaciones susceptible de ser descubierta como decisiones humanas.

A continuación, se presentará una tabla sintetizando las características de los desastres naturales y provocados.



Desastres

Características	Naturales	Provocados
Carácter repentino	Con frecuencia repentino	Pueden ser repentino u ocasionado
Impacto poderoso	Habitualmente poderosos	Habitualmente poderoso
Daño Visible	De modo habitual causa daños y perdidas	Pueden no causar daños ni perdidas
Predictibilidad	Alguna predictibilidad	Baja predictibilidad
Declive	Claro declive	Declive no claro
Percepciones de control	Incontrolable o carente de control	Incontrolable, pero potencialmente controlable, resulta una pérdida de control
Extensión de los efectos	Usualmente limitada para las víctimas	Pérdida de confianza y credibilidad de las víctimas y el público acerca de los agentes humanos percibidos
Persistencia de los efectos	En más de un año bastante grave	Puede ser crónica, incertidumbre de largo plazo

Fuente: Elaboración propia

Lifton y Olson (1976) plantean cuatros categorías a los sobrevivientes del desastre de Buffalo Creek, estas son:

1. **La huella de la muerte y la ansiedad de esta:** son las imágenes indelebles y recuerdos acerca del desastre, incluyen sueños con respecto al desastre.
2. **Culpa por la muerte en los sobrevivientes:** la dolorosa auto condenación por haber sobrevivido mientras otros morían.



3. **El entumecimiento físico:** caracterizado por la disminución del sentido del tacto, desensibilización de las experiencias (apatía, aislamiento, depresión).
4. **Síndrome del sobreviviente:** menoscabo de las relaciones humanas.

La intervención en crisis, es indistinta de la no intervención en el momento de desastre, la intervención debe ir más allá de los procedimientos comunes de la psicoterapia y poner énfasis en estrategias, mediadoras e innovadoras adecuadas a las necesidades de la comunidad y naturaleza de la crisis en particular.

Los programas de largo alcance son más efectivos que aquellos que se emplazan en una sola localidad, a su vez, los conceptos de salud mental deben evitarse, puesto que las personas durante los desastres, no se ven a sí mismas como enfermas de la mente y, en realidad, por lo regular no lo están.

McGee ha subrayado de modo más amplio, la importancia de los voluntarios no profesionales, para la ejecución de los servicios de crisis después de un desastre.

5.2 Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

Dentro de la intervención en crisis existen dos formas para enfrentarla; los **primeros auxilios psicológicos (PAP)** y la **intervención en segunda instancia, terapia de crisis.**

Los *primeros auxilios psicológicos* o intervención en primera instancia, es la que se brinda de inmediato después ocurrido el suceso que motivó la crisis, teniendo poco tiempo de duración, yendo desde minutos hasta horas, y puede ser proporcionado por varios asistentes comunitarios.

Los PAP se descomponen en metas; proporcionar apoyo, reducir letalidad, facilitar acceso de recursos. El contacto completo del PAP se encamina en estas áreas, nada más, no se hace ningún esfuerzo para completar la resolución psicológica de la crisis.



La *terapia para crisis* o intervención en crisis de segunda instancia, por otra parte, se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento, inmediato y, en cambio se encamina a la resolución de la crisis (asistir a la persona, expresión de sentimientos, adquirir dominio cognoscitivo sobre la situación) de manera, que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo, es que emerja listo y mejor equipado para encarar el futuro. Planteado de otra manera la terapia para crisis, busca crear la mínima oportunidad, para que las personas se conviertan en una víctima psicológica del incidente que provocó la crisis.

	Intervención de primera instancia: Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)	Intervención de segunda instancia: Terapia para Crisis
¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas	De semanas a meses
¿Por parte de quién?	Protectores de vanguardia (padres, policías, clero, abogados, Etc.)	Psicoterapeuta y orientadores (Psicólogos, Psiquiatras, trabajadores sociales, consejeros pastorales, Etc.).
¿Dónde?	Ambientes comunitarios: hospitales, iglesias, hogares, escuelas, ambiente de trabajo, Etc.	Ambientes para terapia/ orientación: clínicas, centros de salud mental, centros abierto al público, iglesias, Etc.
¿Cuáles son las metas?	Reestablecer el enfrentamiento inmediato: dar apoyo; reducir la mortalidad; enlaces con recursos de ayuda	Resolver la crisis; translaboral el incidente a la trama de vida, establecer la apertura;/ disposición para encarar el futuro
¿Cuál es el	Los cinco componentes	Terapia multimodal



procedimiento?	de los primeros auxilios psicológicos	para crisis
----------------	---------------------------------------	-------------

Fuente: Elaboración propia.

5.2.1 La propuesta de Slaikeu

Según Slaikeu, se puede dividir el PAP en **metas y componentes**.

5.2.1.1 Metas

Metas, se dividen en 3 conjuntos:

Proporcionar apoyo	Reducir la letalidad	Facilitar acceso a recursos
<ul style="list-style-type: none"> - Mejor no estar solo - Cordialidad - Interés - Actitud humana 	<ul style="list-style-type: none"> - Salvar vidas - Evitar daños físicos - Minimizar destrucción - Deshacerse de armas - Conversar - Hospitalizar 	<ul style="list-style-type: none"> - Remisión adecuada - Orientación individual - Asistencia legal - Auxilio social

Fuente: Elaboración propia.



5.2.1.2 Componentes

El autor hace un enfoque de 5 pasos referente a los primeros auxilios psicológicos, estos son:

1. Realizar un contacto psicológico: empatía o “sintonización”:

- “No me resulta beneficioso comportarme como si fuera distinto de lo que soy”.
- Soy más eficaz cuando puedo escucharme con tolerancia y ser yo
- “He descubierto el enorme valor, de permitirme comprender a la otra persona”.
- “Abrir canales por medio de los cuales, los demás puedan comunicar sus sentimientos me enriquecen”.
- “Me he gratificado en gran medida, el hecho de poder aceptar a otra persona”.
- “Cuanto más me abro hacia las realidades mías y de la otras personas, menos deseo de “arreglar las cosas”.

Componentes	Comportamiento del asistente	Objetivos
Realizar el contacto psicológico.	<ul style="list-style-type: none"> - Invitar al paciente a hablar; escuchar los hechos y sentimientos; - Efectuar declaraciones empáticas; interés por comunicarse; dar “control calmante” a una situación intensa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Que el paciente se sienta comprendido, aceptado, apoyado - Reducir intensidad del aturdimiento emocional - Reactivación de las capacidades de resolución de problemas.

Fuente: Elaboración propia.



5.2.1.3 Examinar las dimensiones del problema

La indagación se enfoca en 3 áreas:

- A. Pasado inmediato: acontecimiento que condujeron la crisis, en especial el incidente exacto que desato la crisis

- B. Presente: responder las preguntas, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?.

- C. Futuro Inmediato: ¿Cuáles son las probables dificultades a futuro, para la persona y su familia?.

Componente	Comportamiento del asistente	Objetivo
Examinación de las dimensiones del problema	<p>Pasado inmediato: Incidente que precipitó la crisis; Funcionamiento CASIC previo a la crisis</p> <p>Presente: Recursos personales, recursos sociales</p> <p>Futuro Inmediato: Decisiones inminentes(noche, próximos días, semanas)</p>	<p>Orden jurídico:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Necesidades inmediatas b) Necesidades posteriores

Fuente: Elaboración propia



5.2.1.4 Explorar posibles soluciones

Este componente refiere a la búsqueda de soluciones alternativas, esto quiere decir, identificación de un rango de soluciones, éstas soluciones serán tanto para las necesidades inmediatas como para las secundarias.

Lo principal es ayudar a las personas en crisis a generar alternativas, éstas alternativas debiesen ser guiadas por asistentes, analizar pro y contras, ganancias y pérdida de cada solución.

Análisis de los obstáculos, para la ejecución de un plan → pensar por adelantado los obstáculos y asumir su encausamiento, antes de desarrollar un plan de acción.

Componentes	Comportamientos del asistente	Objetivos
Analizar posibles soluciones	<ul style="list-style-type: none">- Preguntar qué es lo que el paciente ha intentado hasta ahora- Examinar que es lo que el paciente puede/ podría hacer hasta ahora.- Proponer nuevas alternativas	Identificar una o más soluciones para la necesidades inmediatas y posteriores

Fuente: Elaboración propia.

5.2.1.5 Ayudar a optar por acciones concretas

Esto hace referencia a dar el mejor paso en busca de una solución:

Actitud facilitadora → capacidad de cuidar de sí mismo.

Actitud directiva → la situación tiene una alta letalidad.

**5.2.1.6 Actitud facilitadora**

- Asistente y paciente hablan acerca de la situación.
- El paciente toma la principal responsabilidad.

“me preocupó lo que pueda pasarte...”.

“de veras creo que tu deberías...”.

5.2.1.7 Actitud directiva

Se ordena, a partir de la movilización activa de los recursos sociales, para tomar una acción muy dominante (por ejemplo, la hospitalización de urgencia de un suicidio). Tanto el paciente es incapaz de dar los pasos necesarios, para atenuar la situación, ganar tiempo o cumplir los enlaces de recurso.

Componentes	Comportamiento del asistente	Objetivos
Asistir en la ejecución de acción concreta	<p>Asistente Facilitador: Mortalidad baja: hablamos, tú actúas, contrato entre ambos, escucha activa y/o dar consejos.</p> <p>Asistente Directivo: Mortalidad alta, hablamos, yo puedo actuar en tu beneficio. El contrato incluye a la familia y otros recursos comunitarios. Escucha activa y control de situación.</p>	Ejecutar soluciones inmediatas, planteadas para satisfacer las necesidades inmediatas

Fuente: Elaboración propia



5.3 Garantizar el posterior seguimiento

El último componente de los primeros auxilios psicológicos, implica el extraer información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento, para verificar el progreso. La principal actividad del asistente aquí, es especificar un procedimiento para que él y el paciente estén en contacto en un tiempo posterior. El seguimiento puede suceder mediante un encuentro cara a cara, o por el teléfono.

Componentes	Comportamiento del asistente	Objetivos
Seguimiento	Asegurar la identificación de información; examinar los posibles procedimientos para el seguimiento; para recontactar	Asegurarse la retroalimentación en las tres submetas de los PAP

Fuente: Elaboración propia.

6. Qué hacer y qué no hacer en los Primeros Auxilios Psicológicos

	Qué hacer	Qué no hacer
Contacto psicológico	Escuchar de manera cuidadosa. Reflejar sentimientos y hechos. Aceptación.	Contar propia historia. Ignorar sentimientos. Juzgar o tomar partido.
Dimensiones del problema	Preguntas abiertas. Pedir concreción. Evaluar mortalidad.	Depender de si / no. Permitir abstracciones. Soslayar señales peligro.
Posibles	Alentar lluvia ideas.	Permitir la visión túnel.



soluciones	Trabajar por bloques. Establecer prioridades.	Dejar obstáculos sin examinar.
Acción concreta	Un paso cada vez. Metas específicas corto plazo. Confrontaciones si es necesario. Directivo sólo si necesario.	Intentar resolverlo todo ahora. No decisiones que comprometan a largo plazo. Retraerse de tomar decisiones si necesario.
Seguimiento	Convenio para contactar. Evaluar paso de la acción.	Dejar detalles en el aire. Hacer ver que continuará sólo. Evaluar alguien más.

Fuente: Elaboración propia.

6.1 Qué decir y qué no decir en los Primeros Auxilios Psicológicos

Qué decir	Qué no decir
Lamento que le haya ocurrido esto.	Sé cómo te sientes...
Ahora ya está a salvo...	Eres afortunado/a por estar vivo/a.....
Me alegra que esté hablando conmigo...	Eres afortunado/a por tener más hijos/as....
No fue su culpa....	Aún eres joven y puedes encontrar otra persona
Su reacción es normal ante un evento anormal	Su ser querido no sufrió mucho cuando murió...
Es comprensible que sienta de esta manera...	Llevó una vida intensa durante estos años...
Ha debido ser muy doloroso ver/oír eso....	Fue la voluntad de Dios...
No está perdiendo la razón	Él/ella está ahora en un lugar mejor...
Su imaginación puede empeorar algo	Lo superarás, todo irá bien...



que de por sí ya horrible	
Las cosas nunca serán igual, pero mejorarán...	El tiempo cura todas las heridas...

Fuente: Elaboración propia.

7. Perfil CASIC

Slaikeu, también realiza un enfoque sobre la intervención de segundo orden o intervención en crisis.

Valoración del perfil	Áreas de tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Incidentes precipitantes - Presentación del problema - Entorno de la crisis - Funcionamiento CASIC* previo - Funcionamiento CASIC post 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervivencia física en secuelas - Expresión de sentimientos - Dominio cognoscitivo - Ajustes conductuales/interpersonal

*CASIC: corresponde a 5 subsistemas de la persona; Perfil CASIC

Conductual

Afectiva

Somática

Interpersonal

Cognoscitiva

Intervención de segundo orden, **Terapia Multimodal en Crisis**

Este tipo de terapia estructurada en el enfoque multidimensional, para la psicoterapia de Lazarus.

El enfoque multimodal. Una psicoterapia breve pero completa (Arnold. A Lazarus, 1997).



La terapia multimodal en crisis, requiere un esfuerzo mucho más extensivo que los primeros auxilios psicológicos. Además, de un nivel de conocimiento y entrenamiento para el asistente. Cabe decir, que no todas las personas que experimentan un momento de crisis necesitan de una terapia para resolverla.

Las engerías terapéuticas se ajustan para:

- A) Identificar sentimientos que acompañan a la crisis.
- B) Obtener un dominio cognoscitivo sobre la crisis.
- C) Realizar adaptaciones conductuales e interpersonales.

Sistema	Variables/Subsistemas
Conductual	Patrones de trabajo, interacción, descanso, ejercicio, dieta, comportamiento sexual, hábitos de sueño, uso de drogas. Presencia de: actos suicidas, homicidas o de agresión.
Afectiva	Sentimientos sobre los comportamientos citados. Presencia de ansiedad, ira, depresión, etc. Adecuación de efectos a circunstancias. Sentimientos ¿se expresan?, ¿se ocultan?
Somática	Funcionamiento físico en general. Presencia de tics, jaquecas, malestar estomacal. Relajación, tensión. Sensibilidad de la visión, tacto, gusto, percepción, oído.
Interpersonal	Naturaleza de las relaciones familiares, amigos, vecinos, trabajo. Fortalezas y debilidades en las relaciones interpersonales. Papel asumido frente a los amigos (pasivo, líder, igual). Estilo interpersonal básico (congeniante, suspicaz, manipulador, explotador, sumiso, dependiente).
Cognoscitiva	Sueños diurnos, nocturnos. Ensoñaciones. Representaciones mentales frente al pasado o el futuro. Autoimagen, metas vitales y razones. Creencias religiosas, filosofía de vida. Presencia de:



	catastrofización, idealización, sobregeneralización, delirios, alucinaciones, racionalizaciones, paranoide. Actitud positiva / negativa ante la vida.
--	---

Fuente: Elaboración propia.

7.1 Suposiciones sobre la valoración del perfil

1. El impacto del incidente de crisis repercute, sobre las cinco áreas de funcionamiento de la persona.
2. Los subsistemas CASIC, aunque valorados por separado se interrelacionan. Reto terapéutico.
3. Es importante valorar debilidades y fortalezas en el funcionamiento CASIC, durante la crisis.
4. La valoración de la crisis, debe incluir variables del entorno (familiar, social, comunidad, cultura). Variables suprasistémicas.
5. Se deben rastrear las diversas variables de la personalidad, desde el período anterior a la crisis, durante la misma y posteriores a ella como medio de la medición del crecimiento.
6. La meta no es crear una clasificación diagnóstica, sino averiguar un perfil de funcionamiento CASIC.

7.1.2 Lista de verificación para la valoración

Se puede utilizar un breve cuestionario como, guía para estructurar la entrevista de valoración. Es necesario, en cualquier caso, asegurar los datos en las siguientes áreas.

1. Incidente precipitante → ¿Qué desencadenó la crisis? Incidente importante, menor, acumulación de acontecimientos: ¿Cuándo?, ¿Quién?, ¿Pérdida?, ¿Amenaza?, ¿Reto?.



2. Presentación problema → Resumen de los problemas. ¿Qué es lo que quiere con la terapia?, ¿Cómo describe su momento?. ¿Qué necesita más?.
3. Entorno de la crisis → Efecto en la familia, grupos inmediatos. ¿Paciente identificado? Desempleo, afectación comunidad, recursos disponibles, Etc..
4. Funcionamiento CASIC previo → Identificar aspectos CASIC relevantes durante la infancia, pubertad, adolescencia, juventud...
5. Funcionamiento CASIC post → Determinar el impacto de la crisis en cada una de las áreas del funcionamiento CASIC del individuo.

8. Autocuidado

El autocuidado, etimológicamente, se presenta conformado de dos palabras: auto del griego “*auto*” que significa propio o por uno mismo, y cuidado del latín “*cogitatus*” que significa "pensamiento". Tenemos entonces el cuidado propio, cuidado por uno mismo, literalmente.

Para hablar también de autocuidado hay que definir primero lo que se entiende como salud, donde en Chile el Colegio Médico, denomina salud como un estado de equilibrio dinámico entre las personas y poblaciones por una parte y ambiente, y las condiciones de vida en que viven, por otra parte. Y según la OMS (Organización Mundial de la Salud, 1946) la define como: un estado de completo bienestar físico, mental y social; no solamente la ausencia de enfermedad.

El autocuidado, es un proceso dinámico que está dirigido a la persona como ser integral y que se define como el conjunto de actividades que realizan los individuos, familias o las comunidades para asegurar, mantener o promover el máximo potencial de salud.

Dentro de los componentes, es posible distinguir tres. El primero, dice relación con las *medidas*, a esto nos referimos hacia una disposición normativa que el sujeto considera como necesaria para lograr desarrollar hechos o acciones que le permitan alcanzar un bienestar en salud.



El segundo, corresponde a las actividades, que son un conjunto de acciones que tiene como objetivo cumplir una meta. Y por último, el tercer componente que se encuentra dentro del autocuidado, es el de la conducta, que está referido a la modalidad que tiene una persona, para comportarse en diversos ámbitos de su vida, también se puede comprender como un sinónimo de comportamiento, puesto que refiere a acciones que se desarrolla frente a determinados estímulos.



Capítulo III:

Diseño de la investigación

A raíz de una tragedia:

Las familias removían los escombros mientras un anciano de aspecto vagabundo ayudaba a los más afectados con entrega dichosa. Un periodista decidió hacerle unas breves preguntas. “¿Qué lo hace feliz en una desgracia como esta; el acto de ayudar?”. “No, muchacho. Lo que me hace feliz es que se dieron cuenta de que yo también soy como ellos”. “Explíqueme por favor”. “Duermo en la plaza Echaurren, pero con el dolor que sienten y con la ayuda que les brindo, no me miran con desprecio”.

Yuri Fica, 33 años, Villa Alemana



9.1 Fundamentación de la investigación

Dentro de los servicios de emergencia, no existen un mayor grado de tratamiento de crisis en las personas en momentos de catástrofes, los bomberos llegan al lugar y se dedican a trabajar en la emergencia, los carabineros se encargan de cuidar el perímetro en caso de desastre y de velar por la seguridad e integridad física de las personas, la Seremi de Desarrollo Social al igual que la ONEMI se preocupan de las necesidades inmediatas, es por eso que se necesita que estas instituciones “de primera intervención” se dediquen en la salud psicológica de los sujetos. A raíz de esto, se hace necesario un protocolo de intervención, para estas instituciones en una primera intervención, este protocolo se basar en diversas teorías y en el PAP. En los últimos 5 años en Valparaíso, hubo más de 4.000 viviendas arruinadas a raíz de los incendios forestales, los más grandes del último tiempo han sido, Cerro la cruz año 2008 (80 casas destruidas, 5 muertos, entre ellos un bombero), Rodelillo 2013 (300 casas devastadas), Cerro Mariposa 2013 (más de 80 casas arruinadas), mega incendio en Valparaíso año 2014 (Abarcó Cerro la cruz, Mariposa, Ramaditas, Rocuant, La Virgen, Las Cañas, El Litre). A raíz de estos incendios, existieron más de 15.000 personas que perdieron su hogar, es necesario hacer un tratamiento con ellos, pero a su vez no dejar fuera a los profesionales, los cuales se llevan una gran carga de estrés en estos procesos.

9.1.1 Propósito de la investigación

El objetivo de la investigación está dirigido a conocer, los procesos, técnicas y herramientas que tienen los profesionales de las diversas instituciones de primera intervención en catástrofes naturales, en el ámbito de ayudas psicológicas e intervención en crisis.

Con esto se aplicarán instrumentos cualitativos y de recolección de datos, para conocer la información que manejan los profesionales de éstas instituciones y, de qué forma llevan a cabo estos procesos, para posterior, proponer un protocolo de intervención en situaciones límites de desequilibrio o alteración de normalidad física, psicológica y social.



9.2 Preguntas y Objetivos de Investigación

9.2.1 Pregunta de investigación:

¿Cuáles son las formas, técnicas y mecanismos de intervención en crisis que utilizan los profesionales de distintas instituciones: (Onemi, Bomberos, Seremi, Policía de Investigaciones, en primera instancia, en caso de situación de emergencia en la comuna de Valparaíso)?.

9.2.2 Objetivo General

Conocer y analizar las formas, técnicas y mecanismo de intervención en crisis que utilizan los profesionales de distintas instituciones, en primera instancia, en caso de situación de emergencia en la comuna de Valparaíso.

Crear un protocolo de procedimientos de intervención en crisis, para los profesionales de diversas instituciones.

9.2.3 Objetivos Específicos

Investigar las formas, técnicas y mecanismo de los equipos de emergencia en el ámbito de crisis, en caso de emergencia en la comuna de Valparaíso.

Analizar las formas, técnicas y mecanismos de los equipos de emergencia en el ámbito de crisis, en caso de emergencia en la comuna de Valparaíso.

Proponer un protocolo de procedimiento de intervención en crisis, para los profesionales de distintas instituciones, que llegan en primera instancia en una situación de emergencia.

9.3 Definición del tipo de investigación

En términos metodológicos, la presente investigación es de carácter Cualitativo, siendo esta metodología la más óptima para la presente investigación. El método cualitativo se fundamenta, “en un modelo de conocimiento, absolutamente, diferente al cuantitativo. Se basa en un modelo, donde se desprenden ciertas cualidades, que finalmente nos da un



concepto acerca del fenómeno” (Eneroth, 1984). La característica fundamental de la investigación cualitativa es su expreso planteamiento de ver los: acontecimientos, acciones, normas, valores, Etc., desde la perspectiva de la gente que está siendo estudiada.

La investigación cualitativa a realizar, se fundamente, teóricamente, en una perspectiva interpretativa fenomenológica- hermenéutica, debido a que se trata de describir las experiencias sin acudir a explicaciones causales, se usan en la fenomenología hermenéutica, para describir las experiencias vividas en una forma tal, que pueda ser valorada, para informar la práctica y la ciencia.

El diseño de investigación, que se realiza en las investigaciones cualitativas está representado por la preparación de un plan flexible que orienta, tanto el contacto con la realidad humana objeto de estudio, como la manera en que se construirán conocimientos acerca de ella.

La investigación a realizar, es a los profesionales de primera intervención que asistieron al mega incendio de Valparaíso el 12 de abril del presente, para lograr determinar de qué forma actuaron, cómo manejaron la intervención en crisis, y de qué forma realizaron su autocuidado.

9.3.1 Definición de la población y muestra

El universo de la investigación, está compuesto por profesionales de la Seremi de Desarrollo social, Bomberos del Cuerpo de bomberos de Valparaíso, Policía de Investigaciones, y profesionales de la ONEMI, que hayan asistido al mega incendio del año 2014, el total serán 8 usuarios de estas diversas instituciones.

9.3.2 Muestra de la investigación

No obstante a los antecedentes mencionados, anteriormente, sobre la elección o tamaño de la muestra, es preciso mencionar que respecto de quien incluir o excluir del proceso de recolección de datos, es necesario establecer ciertos criterios, tales como: razones de convivencia, de manejo de información, de disponibilidad actitudinal y de tiempo, entre otras.



A través de la metodología cualitativa, se produce información mediante las técnicas de observación participante y entrevista. Las entrevistas en esta investigación, buscan saber la subjetividad de cada uno de los profesionales de las diversas instituciones.

Las técnicas mencionadas, tienen como fin la producción de un texto que es lo que se necesita para interpretar y analizar.

9.3.3 Métodos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizados en la presente investigación, es la observación no participante y la entrevista en profundidad.

Observación no participante: La observación no participante, permite la caracterización de las condiciones del entorno físico y social, la descripción de las interacciones entre los actores, la identificación de las estrategias y tácticas de interacción social, la identificación de las consecuencias de los diversos comportamientos sociales observados.

Cabe advertir, que estas observaciones no participantes o externas, deberán luego ser corroboradas, a través de una fase de observación participante o mediante, el empleo de entrevistas directas, con los actores sociales correspondientes. A través de éstas técnicas, se permitirá tener un conocimiento previo a las entrevistas a realizar en la investigación, a su vez de un reconocimiento visual de los profesionales que trabajaron en el mega incendio.

La entrevista en profundidad: su empleo implica la realización de varias entrevistas a diversos profesionales, el objetivo es que relaten con lujo de detalles los que sucedió ese día, sus sentimientos y temores que sintieron en ese momento. Esta técnica será utilizada, fuertemente, en la investigación a realizar, debido que será la que permita recolectar los principales datos de consideración.



9.3.4 Instrumentos de recolección de datos

Entrevista

La entrevista, es una de las vías más comunes para investigar la realidad social. Permite recoger información, sobre los acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o acontecimientos de que otra manera no estarían al alcance del investigador. Básicamente, consiste en la recogida de información, a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente, diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planeadas por el investigador.

La modalidad de la entrevista a realizar, se basará en dos criterios esenciales, en su estructuración y en la directividad. Sobre su estructuración, será una entrevista semi estructurada, ya que las preguntas son de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta y al mismo tiempo, se pueden incluir nuevas preguntas referente al mismo ítem o pregunta realizada en un comienzo. La directividad, es una entrevista no dirigida, ya que se debe crear un clima para facilitar la expresión con libertad de las opiniones y sentimientos.



Capítulo IV:

Análisis de la Investigación

Fábula de las llamas:

Y Rómulo y Remo, bebedores interminables en el Parque Italia, dejaron de tomar teta para contemplar la mitad de Valparaíso en llamas, y yo me quedé mirando, como ellos y otros muchos, las cenizas cayendo y los ojos de cientos llenos de lágrimas que no servían para apagar tanto fuego. Alguien me empujó y me pasó un colchón y me sacudió y me acordé de que el llanto siempre existió, que ni los terremotos ni las llamas podían con el puerto principal.

Grace Vidal, 33 años, Valparaíso.



10.1 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados expresados en los instrumentos de recolección de información, se han tenido presente cuatro categorías de análisis, que permitan reflejar, desde el equilibrio personal individual, hasta las medidas de seguridad tomadas en este mega incendio. Las impresiones provienen desde cuatros diferentes instituciones, que tuvieron un rol fundamental en esta catástrofe, y que lleva desde asistentes sociales hasta bomberos, pasando por la opiniones de arquitectos, detectives y otros tipos de profesionales.

10.2 Categorías

10.2.1 Primera categoría

Condiciones personales más equilibrio personal.

Esta categoría, se refiere a todo lo que la persona sintió desde el momento de la catástrofe, y posteriores días después, si lo que vivió fue significativo para el/la sujeto, y si significó una experiencia importante en su vida tanto personal como profesional. El punto con esta categorización, es ir entrando al concepto de intervención en crisis.

Es aquí donde los sujetos entrevistados, expresan sus sensaciones durante y post incendio, además de señalar la experiencia que les ha significado el haber tenido o no un equilibrio personal a la hora, en que se vieron involucrados dentro de sus labores al momento del siniestro.

“...Hay que seguir trabajando y seguir sirviendo a la sociedad, este ha sido el incendio más grande que me ha tocado afrontar”.

Bombero 2

Se desprende de lo anterior señalado, por este profesional, que el hecho de tener tantos incendios en su haber, le ha permitido tener un buen equilibrio personal a la hora de actuar sobre el siniestro, y esto se ve



reflejado en que ya tiene internalizado que a pesar de ser un incendio de tales magnitudes, tiene que seguir cumpliendo con su labor comunitaria.

El hecho significativo de tener un equilibrio personal, que le pudiera tener la lucidez necesaria, para no dejarse llevar por sus emociones o impulsos, le permitió actuar de manera acorde a su función de manera correcta. De haber ocurrido lo contrario, es probable que este bombero no haya podido ni siquiera haber salido de servicio para combatir el siniestro, de ahí la necesidad de contar con un equilibrio personal acorde a las circunstancias.

“...Me sentí con la obligación de ayudar y cuando me vi enfrentada a él me sentí que tenía que estar medianamente equilibrada para ofrecer ayudar”

Funcionaria SEREMI 1

Como funcionaria pública, la entrevistada no podía estar ajena a ésta situación, al momento de enterarse se sintió con la obligación de ayudar y también estuvo consciente de que no podía encontrarse frágil frente al suceso. Esto dice mucho de la capacidad de las personas, para saber cómo y de qué manera actuar frente a una situación de crisis, donde la capacidad de tener bien claro lo que se tiene y debe hacer, resulta fundamental a la hora de una situación crítica y a la hora de prestar u ofrecer una ayuda pertinente.

El tener lucidez, de cuáles son los pasos a seguir en una determinada situación crítica, entregan un cierto grado de control dentro del contexto y, al mismo tiempo proporciona otro grado de seguridad a quienes se encuentra alrededor. Esto último es crucial, para que las personas involucradas no caigan en lo que se busca evitar, que es la crisis, por ende, al encontrarse más tranquilizadas pueden hacer lo mismo con las demás personas y, conseguir de ésta forma un espacio de seguridad que permita disminuir los niveles de tensión y por consiguiente actuar de manera correcta.



“...Uno se va transformando de alguna manera en un catalizador de las emociones”

Funcionario SEREMI 2

La función que le correspondía asumir a este profesional en este caso, era la de levantar fichas, donde si bien no subió a los cerros durante el incendio, sí ayudó desde su puesto, ya sea para cumplir con su cometido o también para bajar los niveles de tensión de las personas afectadas y, servir asimismo, como un elemento para que los sujetos aquejados pudieran, en cierto sentido, desahogar su angustia. Lo cual resulta relevante en los momentos de crisis, dado que las personas más “débiles”, psicológicamente, pueden sentirse seguras con alguien que represente una figura de apoyo. Es por eso, que el equilibrio personal juega un rol importante, tanto para quien debe representar en ese momento la tranquilidad y la calma, así como para quienes se encuentran alrededor.

“...Lo que si más nos preocupamos es en la integridad de cada uno de nosotros”

Bombero 3

En los momentos de crisis, como en lo ocurrido durante el incendio resulta, fundamental, primero que todo, quienes vayan a entregar su ayuda en el lugar se encuentren bien física y psicológicamente. Es claro que los bomberos deben cumplir con estos requisitos, para poder cumplir de manera adecuada, por tanto dentro de los mismos compañeros debe existir un mínimo de equilibrio personal donde cada uno sea capaz, de juzgar si se encuentra o no, realmente, preparado para salir de servicio y prestar la ayuda necesaria. Sumado también lo que significa, el tratar con personas a



las que se les está quemando su casa y se encuentran al máximo de sus emociones, lo cual es otro tema que debe ser cautelado, puesto que también es menester saber de qué forma tratar de controlar a esas personas que pudiesen incluso llegar a las agresiones. El estar consciente de aquello, también forma parte del equilibrio personal de cada bombero, porque no se puede no prestar atención a esos factores que inciden dentro de la función de éstos profesionales o de lo contrario, podría caer también en un estado de crisis.

“...Yo creo que ayuda mucho el trabajo en equipo”

Funcionario PDI 1

Para resolver situaciones de crisis, este funcionario de la Policía de Investigaciones declara que el hecho de formar parte de un equipo profesional, le proporciona herramientas extras a la hora de intervenir. De esta forma, existe una mayor organización en torno a la situación crítica del momento y según comenta, le significa una mayor tranquilidad, el saber que cuenta con más personas preparadas. Sin duda esto, es un plus tanto, para quienes vivencian la situación de crisis y para quienes la van a solucionar, dado que para los primeros el saber que cuentan con más de una persona le puede significar más tranquilidad, y para los segundos el contar con un equipo preparado puede ayudar a que la situación, no se salga de control y tener la mayor cantidad de resguardos posibles.

10.2.2 Segunda categoría

Capacitación o preparación técnica

Se entiende, como el proceso de estudios y desarrollo profesional que tienen los profesionales con respecto a este ámbito, y si estos estudios, cursos o capacitaciones se encuentran vigentes a lo que requiere la gente en el día de hoy, a su vez se logra saber si poseen conocimientos sobre el ámbito de intervención en crisis.



“A uno como bombero lo agreden físicamente, lo agreden verbalmente, pero uno tiene que seguir adelante no más”

Bombero 1

Lo señalado por este profesional, dice mucho de cómo las personas se ven enfrentadas a las diversas emociones manifestadas, por un sujeto en un estado de crisis. Esto sin lugar a dudas, muchas veces puede perjudicar la labor de quien quiere ayudar, incluso aún peor, de no tener un equilibrio personal adecuado, puede llegar a desembocar en que quien intentaba ayudar al sujeto en estado crítico, pueda caer también en lo mismo. Es menester por tanto, estar consciente y atento a las diversas reacciones que puedan tener las personas que pasan por estos momentos, para poder realmente ser una ayuda y tratar de resolver o tener bajo control la situación, para de esta forma evitar ser parte del “problema” y ser parte de la solución a éste.

“...No todo el personal está preparado como enfrentar un situación de crisis”

Funcionario PDI 1

Resulta increíble que algunos funcionarios de la Policía de Investigaciones, no estén preparados o capacitados en cómo enfrentar situaciones de crisis, teniendo en cuenta que son unas de las instituciones que más situaciones de este tipo deben ver, y a la vez tratar de solucionar. Para no ser tan tajante, es cierto que quizás algunos puedan ser novatos en las funciones que desarrollan, pero es necesario aunque sea un mínimo de conocimiento acerca de cómo enfrentar una situación así, no estamos hablando de tener que solucionarla sí o sí, solamente saber qué hacer y cómo actuar.

Es importante por parte de los funcionarios de la Policía de Investigaciones, que se interioricen en torno al tema, ya que de lo contrario



no podrán cumplir con su labor a cabalidad y la situación crítica, puede salirse de control y afectarlos incluso a ellos, si no se tienen los conocimientos mínimos necesarios.

“...Nosotros si nos encontramos capacitados para coordinarnos con otros organismos o instituciones que sirvan de apoyo para la emergencia que se presenta”

Funcionario ONEMI 1

Si bien la Oficina Nacional de Emergencia cumple un rol de coordinación, este resulta indispensable a la hora de articular organismos e instituciones unas con otras. Esto permite planificar, prevenir, mitigar, alertar y dar respuesta a situaciones de emergencia, como el desastre ocurrido con el incendio del mes de abril del presente año. Con el fin, de proteger a la comunidad y por consiguiente evitar que se produzcan situaciones de crisis, lo cual significaría otro problema más a quienes serían los encargados de enfrentar tal emergencia, eso por eso que la coordinación y la prevención sobre todo resulta crucial, para evitar que se vayan desencadenando hechos, tanto catastróficos como críticos.

“No, no había ninguna capacitación”

Funcionario SEREMI 2

El hecho de que no existan capacitaciones, sobre cómo debería ser enfrentada una emergencia, claramente, merma el trabajo de las personas que, eventualmente, podrían salir llamadas a combatir tal circunstancia. Todas las naciones, son susceptibles de sufrir algún tipo de catástrofe o desastre y por ende se requiere de un personal preparado mínimamente, en base a alguna capacitación o curso que le indique, cuáles son los pasos a seguir al momento de comenzado el episodio. De lo contrario, se forma un ambiente de desorden y desorganización, no se tiene lucidez por donde ni como comenzar, y cuando esto se logra, el avance de la emergencia al ir in



crescendo va a generar, eventualmente, mayores estados críticos en las personas afectadas.

“...El momento te da la situación de cómo actuar. Me tocó en ese incendio sacar a un viejito de la casa que no quería salir y prácticamente le tuve que hacer una llave en el cuello para poder sacarlo...”

Bombero 2

Ciertamente, la preparación que uno puede tener es, fundamental a la hora de enfrentarse a emergencias y situaciones críticas, pero hay momentos en que muchas veces no existe alguna preparación especial, para determinadas circunstancias, como la vivida por este profesional. El sentido común a veces juega un rol importante, y eso se aprende en la práctica. Por muy mal mirado que pueda ser actuar por sentido común, hay momentos que son clave y no existen manuales que apunten, concretamente, a lo que se debe realizar en ese instante. Seguramente, el hecho de haber vivido situaciones similares, le otorga al profesional la lucidez de saber que en ese momento lo más prudente, era hacerle una llave al cuello a ese adulto mayor. El momento pedía que se debiera realizar esa acción quizás poco ortodoxa pero efectiva, porque en esa determinada situación crítica, el tiempo apremia y no se puede pensar mucho como actuar.

Hay que dejar en claro, que actuar por sentido común en todo momento, claramente, no da cuenta de un profesionalismo, pero hay momentos en que es menester incurrir de este modo, para poder salir airoso de esa instancia crítica.

10.2.3 Tercera categoría

Ajuste a las normativas vigentes

Se refiere a las normas y formas de vestimenta, las cuales tuvieron que salir los profesionales al momento de la emergencia, y después de la emergencia, a su vez esta categoría, permite saber si con estas reglas



estás protegido y si se cuenta con los implementos de seguridad mínimos antes una catástrofe como la vivida el 12 de abril.

Es necesario, para realizar una adecuada intervención en cualquier ámbito, contar con los implementos necesarios, para lo cual cada institución en el momento de la emergencia, debe contar con ciertos procedimientos y normas para primero proteger a los profesionales y enseguida a la gente a la cuales se está interviniendo.

Dentro de los instrumentos analizados, aparecen ciertas faltas de despreocupación de parte de las instituciones, que no son enfocadas a la emergencia en ésta situación, ya que los profesionales no tenían un protocolo respecto a este ámbito, y más bien por sentido común se vestían de la forma en la que ellos creían más correcto, para salvaguardar su integridad.

“Subíamos con mascarillas los primeros días, y a veces no pasadas de acá, sino arriban la daban, así que básicamente el equipamiento es nulo, salíamos con la chaqueta institucional si, para que nos reconocieran, como había tanto voluntariado, pero no existían protocolos que nos dijeran suba con tal y tal equipamiento”

Funcionario SEREMI 3

Queda en manifiesto, que muchas instituciones no tiene un protocolo ni equipamiento necesario, para salir a este tipo de emergencias, esto es preocupante ya que se arriesga a los profesionales de una forma innecesaria, esto sumado a que existía una desesperación de parte de los vecinos, y un enojo y rabia hacia las instituciones gubernamentales, la cual pudiese haber terminado en un gran problema para los profesionales que salieron a las calles. Esos problemas, se pueden haber visto reflejado en agresiones de carácter psicológico hasta físico.



“Lo que pasa es que hay algunos funcionarios que cuentan con ropa de seguridad, pero por lo general son la gente que tiene contrato de planta, no así los honorarios, por lo menos yo no”

Funcionaria SEREMI 1

Es preocupante que algunas instituciones hagan diferencia en este aspecto, ya que a pesar de ser profesionales a honorarios, de igual forma prestan un servicio a la institución, y deben contar con los mismos implementos de seguridad que los profesionales contratados de planta. Eso es una forma de discriminación, dentro de la institución, ya que se debe velar por la igualdad de recurso entre los profesionales.

“Ahora como le digo todo eso está normado, y esta todo especificado mediante el reglamento del cuerpo de bombero de Valparaíso que está estipulado en sus estatutos”.

Bombero 1

Aquí se puede ver, una diferencia entre las instituciones que asistieron en primera instancia y las instituciones que acudieron pasada la emergencia, Bomberos al ser una institución que trabaja, directamente, en el extinción y control del siniestro, debe estar equipada de una manera óptima y normado, es necesario resguardar a su personal, y velar por la integridad física de cada uno de sus voluntarios. Cabe destacar, que los cuerpos de bomberos de Chile se rigen bajo la norma NFPA 1001, la que regula las condiciones en la cual los bomberos deben asistir a los actos de servicios. Esta norma está establecida en la Ley Marco De los bomberos de Chile (Ley 20564) regulada desde el año 2012, la forma que tienen que asistir los voluntarios a los actos de servicio.

“Pero en general no contamos con los equipamientos para afrontar una crisis de esa magnitud, por lo tanto, ahí también queda una labor pendiente, para muchas instituciones y muchos organismos, tener que



replantearse, tener que actualizarse en temas tanto procedimentales y de implementación. Fue una gran prueba para todas las instituciones, y creo que pasamos raspando”

Funcionario PDI 1

Es necesario como instituciones lograr evaluar de cómo se llevó a cabo la emergencia, y como reaccionaron antes la necesidades que requerían sus profesionales, esta emergencia deja a la mayoría de instituciones con desafíos por delante, en el ámbito de los detectives, también son unas de las instituciones que concurren en primera instancia, y necesitan una protección adecuada, al trabajar en el ámbito de intervención en crisis, se puede dar el caso que las personas las cuales le resulto sus casas dañadas, se sienten en un periodo de desesperación, y agredan al personal de emergencia, para de alguna forma lograr votar su ira. Nosotros como Trabajadores Sociales podemos entender esa conducta, ya que es propia de la desesperación, es por eso que es necesario tener a los profesionales instruídos y equipados para este tipo de situaciones.

Si por supuesto, nosotros no salimos eso sí pero hubo otros profesionales que sí salieron, y ellos tuvieron que salir con ropa adecuada, es decir, casco, protector de ojos, guantes, chaquetas de la institución, en fin, todo lo requiera como resguardo para enfrentarse a emergencias de este tipo.

Funcionario ONEMI 1

La ONEMI a su vez, por ser una institución que acude en primer instancia, debe contar con los implementos necesarios para asistir a este tipo de emergencia, comparando las cuatros instituciones, existe dos, que son las que actúan en primera instancias (bomberos y ONEMI) que si cuenta con los implementos necesarios y normados, para asistir a estas emergencias, a su vez, la SEREMI y los detectives al no estar en la primera línea de extinción y control del fuego, sino que realizan un trabajo de coordinación de recursos y de protección, para el trato directo con los damnificados.



10.2.4 Cuarta categoría

Autocuidado

Esta categoría, tiene relación a la intervención en crisis, que uno como profesional debe tener, es decir uno necesita conocer sus límites antes una situación de crisis, sus formas de reaccionar, y hasta donde uno puede llegar. A su vez, también se busca conocer si se realizó alguna intervención hacia los profesionales de parte de la institución.

Dentro de emergencias tan grandes y devastadoras como la que se vivió el 12 de abril del presente año, los profesionales quedan con mucha carga de estrés, por los acontecimientos vividos, y necesitan lograr sacar ese estrés para alcanzar un bienestar en su salud.

Es necesario entender que cada ser humano le afecta más que a otros los distintos acontecimientos, esto se puede deber a sus experiencias de vida, o a aprendizajes socializante, o elementos culturales, y en el momento de estar con la persona afectada el profesional se encuentra imposibilitado a la expresión de sentimiento, esto da como resultado una gran cantidad de carga de emociones, que el profesional va acumulando como una mochila. Esas vivencias van marcando a los profesionales.

“El tema de prestarle ayuda a una guagüita y llevarla al hospital, después devolverme a seguir combatiendo el incendio, yo creo que ese momento jamás se me va a olvidar en mi vida (...)”

Bombero 1

Después de todo lo vivido por los profesionales esas horas, es necesario que ellos se desahoguen y logren tener una conversación con la comunidad, que las personas escuchen y demuestren interés por los sentimientos y sucesos que ellos vivieron en el momento de la emergencia, y que la gente sienta empatía por ellos, entiéndase por empatía, la percepción que los sujetos hacen de la percepción del otro. Lo que permite entender



código emociones y el desarrollo del pensamiento del otro, estableciendo un lenguaje compartido y aproximativo de la construcción del mundo social.

A su vez, es necesario tomar en cuenta que el ánimo de la comunidad va impactando a los profesionales, la ciudad se siente dañada, y eso va afectando de alguna manera el ámbito psicológico de los profesionales.

“Había parte de tensión, había angustia, pero era una angustia que era permeable en toda la comuna de Valparaíso, como que todo se sentía débil, Valparaíso se sentía resentido, como si le habían cortado un brazo, porque tu veías a la gente y andaban triste, pero sin embargo todos optimistas porque querían ayudar a sus vecinos que habían perdido sus casas, todos los porteños tuvieron un amigo que había perdido su casa, así que no hubo mucho tiempo de pensar en el trauma, sino era mejor pensar, oye ponte las pilas y vamos a ayudar a los cerros”.

Bombero 2

El autocuidado tiene como componente a la conducta, que está referido a la modalidad que tiene una persona, para comportarse en diversos ámbitos de su vida, también se puede comprender como un sinónimo de comportamiento, puesto que refiere a las acciones que uno va desarrollando frente a determinados estímulos.

En esta actividad, es necesario reconocer, la importancia de la labor realizada de los profesionales.

“Sí, tuvimos una actividad de autocuidado. Fue súper entretenida, en el fondo se nos hizo ver la importancia de nuestro trabajo porque yo creo que en la cotidianeidad no nos dábamos cuenta de cuán importante había sido nuestro trabajo. Por ejemplo se nos reconoció que habíamos sido como el servicio donde habían llegado más funcionarios públicos (...)”

Funcionaria SEREMI 1



Es necesario en este autocuidado, reconocer lo positivo de lo que se hizo, para así incentivar a la gente a seguir con su labor, la experiencia que ganó cada profesional, es un paso ,importantísimo, para la intervención en crisis, y desde ahí se puede lograr trabajar de una mejor manera, fortaleciendo lo que se hizo bien, y su vez reconociendo las críticas para poder mejorar en otra oportunidad.

Cada institución, tiene que buscar su forma más adecuada de trabajar la intervención en crisis, por medio del autocuidado bajo ciertos parámetros comunes.

“Nosotros como compañía hicimos un momento de camaradería, donde se trató de distraer a los voluntarios de una forma más alegre, nos reímos, hubieron discurso, en realidad hicimos una reunión de bomberos, extraoficial, sin nada de cargos todos iguales, donde comimos, nos tomamos unos tragos, nos abrazamos, conversamos yo creo que eso fue el término del incendio, darle un corte final al incendio y así los voluntarios pudieran relajarse de una forma diferente, con el compañerismo de los bomberos (...)porque no sabemos lo que viene, esta vez se quemaron 3000 casas, pero a lo mejor mañana sea un incendio en un frigorífico y haya amoníaco y explote la mitad de Valparaíso, y nosotros no podemos decir estamos afectados psicológicamente, tenemos que estar preparado para la próxima emergencia”

Bombero 1

Para los profesionales que concurrieron en primera instancia a la emergencia, vivieron un shock bastante fuerte, muchos arriesgaron su vida combatiendo a “la bestia”, y fueron bastantes días de arduo trabajo, donde muchos profesionales no descansaban ni comían lo suficiente, y su único objetivo era lograr extinguir el fuego. Ante tanto estrés acumulado producto de esos días, es necesario lograr causar un quiebre y volver a la rutina normal, como lo explica el capitán de bombero en el párrafo anterior, se necesita estar preparado para próximas emergencias que pueden afectar a muchas más personas y con un daño más grande a Valparaíso.



Evaluando la forma en la cual se llevó la sesión de autocuidado en los bomberos, a pesar de que es una forma distinta, creemos que es adecuado en la institución, ya que es recomendable salir del ámbito formal de la institución, y conversar y evaluar lo sucedido de una forma más casual, es necesario para las instituciones de primera instancia, que deben aprender que siempre ocurrirán hechos desestabilizadores para sus profesionales, los cuales no pueden ser previstos, pero a su vez, se pueden adiestrar conductas reactivas, controladoras y de autodominio frente a dichas contingencias

“Es que algunos colegas se pusieron de acuerdo, fuera del horario de trabajo a ir ayudar y a entregar mercadería, nosotros también dentro del trabajo que hicimos en los lugares siniestrado se armó un tema de show artístico en algunos lugares, para poder entregar un poco de salud mental, y unas sonrisas entre tanto sufrimiento”

Funcionario PDI 2

Dentro de los aspectos de autocuidado, no es necesario desvincularse completamente, de la emergencia, cada persona puede reaccionar y tratar de diferente forma una crisis, como los profesionales, decidieron ayudar de una manera distinta a los que hacen día a día, esto les permite estar conforme con ellos mismos, e ir superando y cerrando el tema.

El autocuidado es una forma propia de cuidarse así mismo, cada persona tiene diversos límites en esa forma de cuidarse, por lo cual, es necesario que cada profesional sepa sus límites, dependiendo su actuar en la institución.

El autocuidado es vital, ya que todas las experiencias vividas por los profesionales son de muchas riquezas, pero a la vez van causando un desgaste psicológico, lo cual, una acumulación de estas experiencias pueden derivar a enfermedades de mayores. Es necesario tener una salud mental adecuada, más cuando se trabaja con personas.



Capítulo V:

Conclusiones

Patrimonio de la humanidad:

Mientras su pequeño patrimonio bajaba, su inmensa humanidad no cesaba de subir.

Daniel Castro, 16 años, Valparaíso



11.1 Conclusiones teóricas

Dentro de la investigación, se puede desglosar que existen dos tipos de instituciones, las cuales nosotros investigamos, las de primera intervención en esta catástrofe (Bomberos y ONEMI) que fueron las encargadas de extinguir la emergencia, y lograr gestionar las redes para una segunda intervención, es ahí donde entran los detectives y la SEREMI de desarrollo social. Ellos evalúan y tratan posterior a la emergencia, no se dedican a la extinción del fuego, sino que coordinan redes y velan por la seguridad de los afectados.

Estas instituciones necesitan conocer alguna teoría sobre la intervención en crisis, la cual está expuesta en el presente seminario, y el objetivo es lograr que los profesionales de estas instituciones estén más preparados, ante las contingencias próximas que puedan ocurrir en Valparaíso.

Es necesario conocer los procedimientos estructurados como los primeros auxilios psicológicos, para así poder estar preparados ante situaciones catastróficas, que tengan un gran impacto emocional, tanto para el profesional como para el usuario. El manejo de estos procedimientos, permitirá una gran destreza profesional en este tipo de situación.

En las cuatro instituciones investigadas, se identifica un gran porcentaje de desconocimiento, de las estrategias, habilidades o protocolos, en el ámbito de crisis en los modelos presentados en el marco teórico de esta tesis, aun así, las mayorías de los profesionales de las instituciones, tenían claro que es importante el autocuidado y el ámbito de la seguridad personal.

El aporte teórico de Lazarus y las experiencias de Caplan se constituyen en protocolos operativos, aplicables, absolutamente, dando herramientas operativas, eficaces y eficientes que sirvan para el tratamiento en situaciones de crisis de parte de los profesionales hacia los usuarios.

Es necesario que los profesionales cuenten con jornadas de autocuidado, posterior a eventos tan estresantes como el incendio del 12 de abril, a su vez que se converse entre los profesionales como fue llevada la labor realizada. Para eso, es necesario que el profesional a cargo, vele por su personal en el ámbito físico y psicológico.



11.2 Conclusiones generales

Existe un gran desconocimiento de protocolos profesionales en el ámbito de intervención en crisis, entre los profesionales de la institución, aunque se reconoce que existen aproximaciones en el sentido común y en la propia formación de experiencias en crisis, que han tenido los diversos profesionales de las instituciones.

Sin embargo, existe también entre los profesionales una disposición de aprender y mejorar en este aspecto, para seguir perfeccionándose y ser unos maestros en estas áreas, para eso se necesita trabajar en equipo y establecer protocolos en cada una de las instituciones por separado. A su vez se necesita analizar cada situación específicamente, porque cada intervención en crisis es distinta, esto permitirá el desarrollo de mayores y mejores habilidades en este ámbito, para los profesionales de cada una de las instituciones.

En las instituciones se debe mejorar los protocolos de vestimentas hacia los profesionales, ya que se notó una grave deficiencia, y hasta un tipo de discriminación entre los profesionales contratados y los a honorarios. Es deber de cada institución proteger a su personal, y deber de cada profesional saber hasta dónde llegan sus límites, y hasta donde uno puede arriesgar.

11.3 Hallazgos de la investigación

Dentro de las 4 instituciones investigadas, éstas se pueden dividir, en instituciones que asisten en primera instancia con el fin de controlar el siniestro en sí, (Bomberos y ONEMI), éstas sufren el estrés en primera instancia, tiene que convivir sus profesionales con controlar a la gente y sacarla de sus hogares. Estas instituciones pueden sufrir de parte de la gente agresiones, histeria colectiva, y desesperación. Esto para nosotros es entendible, ya que a la gente se le está quemando sus años de esfuerzo, por eso es necesario que los profesionales entienda y sepan protocolos para tratar esta reacción de la gente.

Las instituciones que llegan pasadas la emergencias, le llamaremos de segunda instancia (PDI, SEREMI), son las encargadas de la protección de



la gente, que tengan un lugar donde quedarse y de la seguridad de los lugares siniestrados. La gente en ese momento ya ha pasado la etapa de shock al ver sus casas quemadas, y se encuentran en un momento de desesperación, mucha tristeza y desolación, a lo cual los profesionales de estas instituciones deben de igual forma controlar la crisis pero de otra forma.

Los profesionales de dichas instituciones, están conscientes que se encuentran con una debilidad en el ámbito de trato de crisis, y que a pesar que para alguna instituciones su función principal no tiene que ver con el trato de la gente, saben también que no pueden estar desvinculados de los temas sociales que afectan a las personas, por lo cual es necesario incorporar nuevas estrategias dentro de los profesionales para tratar todo lo relevante a intervención en crisis.

Dentro de las instituciones, a pesar de que todas saben de este límite, PDI y ONEMI, se les nota más reacción a algún cambio, o un nuevo protocolo, ya que al ser instituciones reguladas a nivel nacional, se debe hacer un cambio desde las máximas autoridades, para adaptar este tema de crisis.

11.4 Conclusiones metodológicas

El realizar una investigación de tipo cualitativa, permitió obtener la percepción de los sujetos involucrados durante y después de ocurrido el incendio del 12 de abril. Este estudio entregó las valoraciones, sentidos y significados de lo que representó el siniestro para los sujetos involucrados dentro de la investigación, y al mismo tiempo entregó la información necesaria para saber realmente que es lo que ellos saben acerca de la intervención en crisis, que tan preparados se encuentran, para enfrentar situaciones no sólo relacionada a incendios, sino a otro tipo de desastres o catástrofes e incluso situaciones que tienen que ver con su trabajo profesional del día a día.

Este tipo de investigaciones son bastante enriquecedoras, en el sentido de que son las mismas personas quienes van relatando los hechos tal cual ellos lo vivieron. En este aspecto la forma en que se van explayando y cómo lo van haciendo juega un papel importante, a la hora de obtener la



información requerida. La entrevista semi estructurada fue la técnica utilizada para recabar todos los elementos necesarios, para conocer los sentidos y percepciones de las y los sujetos investigados. Los núcleos temáticos y preguntas predefinidas, dieron curso a la entrevista donde al mismo tiempo, iban surgiendo otras preguntas que tuvieran relación con las planteadas inicialmente. De esta forma se pudieron realizar los análisis pertinentes.

La triangulación de información, por parte de los distintos profesionales que se vieron involucrados durante este episodio de crisis, ha nutrido la investigación en base a variados relatos que tienen diversos puntos en común, en donde la mayoría coincide que no maneja a cabalidad el concepto de intervención en crisis.

11.5 Aportes para el Trabajo Social

Sin lugar a dudas, la intervención en crisis es un campo donde las y los trabajadores sociales, se pueden desempeñar sin mayores complejidades, dada su formación. En ese sentido, los y las profesionales son los llamados a tratar de solucionar ciertas situaciones críticas, con o sin la ayuda de otros sujetos, deben poseer los elementos básicos necesarios, de cómo enfrentar un momento de crisis y esto abre las puertas a que colegas y futuros colegas puedan desempeñarse en ésta área no muy renombrada, pero que sin embargo, se encuentra presente día a día en nuestra vida cotidiana

El o la trabajadora social establece para muchas personas, el puente de conexión con alguna figura de tranquilidad e incluso de esperanza, para la solución de los problemas que puedan aquejar a las personas, e incluso a las personas problema. Por tanto, el solo hecho de pertenecer a esta profesión, le otorga al profesional un sello característico del que no se puede estar ajeno y debe cumplir a cabalidad ese rol, esa figura de tranquilidad y solucionador de problemas puede llevar a pensar que este profesional, posee las herramientas, para apaciguar o terminar con algún estado de crisis en alguna persona. Y de no ser así, fácilmente se puede caer en el mismo estado que la persona afectada. Para evitar esto se debe tener conocimiento acerca de la intervención en crisis, qué hacer y qué no hacer, qué decir y qué



no decir, son principios esenciales para poder ir de a poco solucionando este estado de desequilibrio.

En la actual experiencia de este proyecto de título, se ha podido evidenciar la importancia de que el trabajo social, sea parte en las estrategias para enfrentar una intervención en crisis de manera adecuada, para así lograr la máxima satisfacción por parte de las y los clientes intervenidos y al mismo tiempo, entregarles el bienestar necesario, para que puedan llevar una mejor vida, digna y por qué no, una pequeña educación acerca de lo que es la crisis y cómo debería ser enfrentada. Esto gracias a nuestro rol de educador social informal, que se debe aplicar en este y otros casos, para que luego sean los mismos afectados quienes puedan establecer y crear los resguardos pertinentes, frente a otra situación similar y que lo puedan ir replicando ya sea con sus vecinos, amigos o familiares, para no depender siempre de la o el profesional.



Capítulo VI

Propuesta de Protocolo

El pájaro de fuego:

El pájaro hecho de fuego pasaba siempre por donde quería, soltando fuego al volar, hasta que llegó a Valparaíso. Voló por los cerros y, sin querer, los incendió, quemando algunos animales y personas. Prometió desde ese día que trataría de no quemar ni herir a nadie, pero, como todos saben, un ser vivo tiene que ser libre; no era su culpa de ser así, ser de fuego.

Suyai Mella, 11 años, Quilpué.



12.1 Protocolo para Intervención en Crisis

Este protocolo está dirigido, a las instituciones que asisten a una emergencia en una segunda instancia, las cuales en este proceso investigativo corresponden al SEREMI de Desarrollo Social y la Policía de Investigaciones de Chile.

Es importante como profesionales, mantener una postura calmada y enérgica en el abordaje de la situación, como profesionales se tiene el deber de controlar la situación y detener todo tipo de agresión de parte de las personas. Dentro de las actitudes, las cuales pueden vivir los profesionales de parte de las personas afectadas, se pueden dividir en:

Agresiones: ya sea hacia profesionales o entre mismas personas.

- Intente detener la agresión, cuidando que esta acción no repare peligro para la persona ni para el profesional. Debe considerar niveles de indicación de formar creciente: verbal, indicación gestual, contención física.
- Lleve a la persona involucrada a un espacio físico separado, o alejarse de ella, de modo de impedir que continúe un intercambio verbal y la agitación.
- Dejar a la persona la cual cometió la agresión en un grupo de gente y llamar al equipo de emergencia correspondiente, según sea el caso.
- Siempre estar acompañado de uno o más profesionales en este tipo de catástrofes o emergencias.
- Comportarse dentro de los parámetros exigidos de cada institución.
- Intentar aliviar el enojo de la gente, dándole soluciones concretas, y evitando derivar.



Autoagresiones: estas son las que se atentan con la propia integridad física, se considera los cortes, golpes, intentos de suicidios, etc.

- Impedir que la persona continúe dañándose, considerando los niveles de instrucción, a saber verbal, gestual.
- Distraer la atención de la persona, con temas que la desfocalizen de la gatillante situación de agresión
- Limpiar la herida con botiquín, y si es necesario llamar a los servicios de emergencia adecuados, a su vez guíe la situación para continuar el trabajo pos agresión.
- Avisar a familiares, explicando de forma muy tranquila y serena lo sucedido, no dejar a la persona herida sola.

Ataques de ira o llanto:

Es necesario en estos casos, prestar todo tipo de apoyo emocional en este ámbito, a su vez, uno debe actuar como protector del lugar de los hechos, y esperar a que lleguen los organismos de emergencia correspondientes, para tratar a las personas.

12.2 Pauta protocolar para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos

Para todos estos casos se debe aplicar la pauta protocolar de Primeros Auxilios Psicológicos que está a continuación:

Proporcionar apoyo	Reducir la letalidad	Facilitar acceso a recursos
<ul style="list-style-type: none">- Mejor no estar solo- Cordialidad	<ul style="list-style-type: none">- Salvar vidas- Evitar daños físicos	<ul style="list-style-type: none">- Remisión adecuada- Orientación



<ul style="list-style-type: none"> - Interés - Actitud humana 	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar destrucción - Deshacerse de armas - Conversar - Hospitalizar 	<p>individual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistencia legal - Auxilio social
---	---	--

Qué hacer y Qué no hacer

Basándonos en la propuesta de Slaikeu

	Qué hacer	Qué no hacer
Contacto Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> -Escuchar de manera cuidadosa. -Reflejar sentimientos antes los hechos y apoyo emocional 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar tu propia historia -Criticar o juzgar
Dimensiones del problema	<ul style="list-style-type: none"> -Preguntas Abiertas -Pedir concreción -Apoyo a las victimas 	<ul style="list-style-type: none"> -Derivar -Soslayar señales peligro
	-Alentar la lluvia de ideas de las personas	-Dejar obstáculos sin examinar



Posible soluciones	-Establecer prioridades -Cuidar a las personas antes que las cosas materiales -Guiar	
Acción Concreta	-Un paso a la vez -Metas específicas a corto plazo	-Intentar resolverlo todo ahora -No decisiones que comprometan a largo plazo -Retraerse de tomar decisiones, uno es sólo profesional
Seguimiento	-Gestionar redes -Evaluar Pasos de acción	Dejar detalles en el aire

Qué decir, Qué no decir

Qué decir	Qué no decir
Lamento que le haya ocurrido esto.	Sé cómo te sientes...
Ahora ya está a salvo...	Eres afortunado/a por estar vivo/a.....
Me alegra que esté hablando conmigo...	Eres afortunado/a por tener más hijos/as....
No fue su culpa....	Aún eres joven y puedes encontrar otra persona
Su reacción es normal ante un	Su ser querido no sufrió mucho



evento anormal	cuando murió...
Es comprensible que sienta de esta manera...	Llevó una vida intensa durante estos años...
Ha debido ser muy doloroso ver/oír eso....	Fue la voluntad de Dios...
No está perdiendo la razón	Él/ella está ahora en un lugar mejor...
Su imaginación puede empeorar algo que de por sí ya horrible	Lo superarás, todo irá bien...
Las cosas nunca serán igual, pero mejorarán...	El tiempo cura todas las heridas...

Tipos de intervenciones

	Intervención de primera instancia	Intervención posterior
¿Cuánto tiempo?	De minutos a horas	De dos semanas a meses
¿Por quién?	Policías, Bombero, PDI, SEREMI, Trabajadores Sociales	Psicólogos, Psicoterapeuta, Orientadores
¿Dónde?	Hospitales, lugares de emergencia, Hogares, Trabajo	Ambiente de terapia, Centro de salud
¿Qué metas?	Dar Apoyo, reducir Mortalidad, enlazar recurso	Resolver Crisis, Integrar en trama de vida
¿Qué Procedimiento?	Cinco Componente de los PAP	Terapia Multimodal para crisis



Bibliografía

Vecinas:

Sudorosos y enterrados, los dos vecinos colocan las latas del cerco. La mujer de uno de ellos les alcanza sendas botellas de agua y sigue limpiando de escombros el sitio. A la distancia, en lo que fue una calle empinada, viene subiendo una señora cargada con bolsas que trae del albergue. Al llegar arriba, corre hacia su vecina. ¡“Ay comadre”, exclaman al unísono, paradas en su metro cuadrado de escombros aún humeantes, estrechadas en un abrazo de llanto infinito como el mar.

María Granados, 80 años, Valparaíso



13. BIBLIOGRAFÍA

1. **Alvarez- Gayou, J.L** (2003) “Como hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología” Editorial Paido, Ciudad de México, México.
2. **Libro de Acta Quinta Compañía Pompe France** (2014), Valparaíso, Chile.
3. **Berger, P, Luckmann, T** (1991). “La construcción social de la realidad”. Buenos Aires, Argentina.
4. **Weber, M** (1982). Objetividad del conocimiento en las ciencias sociales. Ed Atica. Sao Paulo.
5. **Slaikau, K (1996)** “Manual de Intervención en crisis”, manual moderno, México DF.
6. **Páez, Darío.** “Pensamiento, individuo y sociedad. Cognición y representación social” Madrid: Fundamentos, 1989.
7. **Ledesma., Marianella**(2000) “El procedimiento conciliatorio, un enfoque teórico- normativo” Edit- Gaceta juridica S.A, Primera Edición.



8. **Jandt, Fred E. y Gillette, Paul.** “Ganar, Ganar negociando, como convertir el conflicto en acuerdo” Edit. Compañía Editorial continental S.A, segunda reimpresión.

9. **Robert Andres Quilhot.** (2011) “Propuesta de Protocolo educacional en Intervención en crisis y resolución de conflictos”, tesis Pregrado.

10. **Hernández R, Fernández C. y Baptista P** (1998) “Metodología de la investigación” McGraw- Hill interamericana, México.

11. **Flick, U** (2004) “Introducción a la investigación cualitativa” Colección educación critica, Madrid.

12. **Caplan G.** (1964) “Principios de psiquiatría preventiva”, Paidó, Bs Aires.

13. **Bertalanffy, L.V** (1976) teoría general de sistemas. Fundamentos, desarrollo y aplicaciones, Fondo cultural económica, México.

14. **Mauricio Ureta Bernal,** Catedra de Trabajo social de Caso, apuntes, 2012

15. **Patricia Castañeda Meneses,** Catedra Investigación Cualitativa, apuntes, 2013

16. **Lindemann. E** (1977) Crisis intervention. Aronso, N.York.



17. Valparaíso en 100 palabras, los mejores 100 cuentos,
segunda edición, 2014.

Bibliografía Páginas Web:

1. www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl Recuperado el día 1 de mayo de 2014 a las 12:00 hrs.
2. www.cbv.cl
3. www.policia.cl
4. www.onemi.cl



Anexos

Epitafio:

Si Van Gogh hubiese conocido Valparaíso, no hubiese pintado girasoles.

Miguel Pérez, 37 años, Valparaíso



14. ANEXOS

Pauta de entrevista semi estructurada

Dimensión 1: condiciones personales más equilibrio personal

- ¿Podría contarnos como ha sido su vida a posterior del evento?
- ¿Podría describir y/o relatar cómo se sintió usted, al momento de enterarse del siniestro, más luego cuando se vio enfrentado a el?.
- ¿Qué experiencias le ha significado a su carrera, el hecho de tener o no un equilibrio emocional?.

Dimensión 2: Capacitación o preparación técnica

- ¿Podría contarnos si ha tenido alguna capacitación o preparación técnica, con respecto a lo que usted desarrolló en el incendio?.
- ¿Hace cuánto tiempo realizo la capacitación?, ¿Esta se encuentra vigente?.

Dimensión 3: ajustes a las normativas vigentes

- ¿Usted al momento de la emergencia tuvo que salir vestido de alguna norma especial? ¿Esa vestimenta se encuentra con alguna normativa vigente?.
- ¿Esas vestimentas de que eventos le permiten estar protegidos?.

Dimensión 4: Autocuidado

- Después de la emergencia ¿Cómo quedo usted? ¿Sintió algún efecto psicológico?.
- ¿Ha sabido de algún colega que haya tenido algún efecto psicológico?
- Dentro de la institución, ¿Se hizo alguna intervención en el ámbito psicológico luego de la emergencia?.