

Intervención psicosocial en emergencias: análisis de cinco albergues en Caracas (Noviembre 2010-septiembre 2012)

Nadya Ramdjan (coordinadora de la experiencia), María Almaral, Gerardo Bermúdez, José Briceño, Carlos Clemente, Vanesa Corona, Aysbel González, Yessica Gutiérrez, Isabel Herrera, Daniela Loriente, Paúl Mata, Ronald Malavé, Víctor Molina, Oriana Pérez, María Valero

nadyara@gmail.com

Universidad Central de Venezuela, Escuela de Psicología

Resumen

El presente trabajo deriva de la intervención psicosocial enmarcada en las labores de voluntariado, pasantías y servicio comunitario en respuesta a las situaciones de emergencia del año 2010 por parte de la Red de Apoyo Psicológico y estudiantes de Psicología. Los objetivos del trabajo fueron: realizar un diagnóstico integral de las necesidades de los albergados; apoyar a nivel psicosocial la vivencia familiar, comunitaria y personal; intervenir de forma individual y colectiva, haciendo énfasis en los siguientes aspectos: elaboración de duelo y reconstrucción de la experiencia traumática; trabajar y acompañar a niños y adolescentes en los siguientes aspectos: convivencia, normas, sexualidad y género; y rescatar de la vida cotidiana, valores y autonomía. Se trabajó con la metodología de la investigación-acción-participativa (IAP). La experiencia nos llevó a problematizar las relaciones institucionales insertas en los albergues y la de nosotros como participantes de la Red de Apoyo Psicológico.

Palabras clave: intervención psicosocial en emergencias, albergues, IAP

Recibido: 31 de enero de 2012

Aprobado: 15 de junio de 2012

**Psychosocial intervention in emergencies:
Analysis of five shelters in Caracas
(November 2010-September 2012)**

Abstract

This investigation arises from the psychosocial intervention signed in the voluntary service, apprenticeship and community service as a response to the emergency situations of 2010 by the psychological support net and students of Psychology. The objectives of the research were to do a complete diagnosis of the people who live in shelters, support the family experience in a psychosocial level, get involved in an individual and collective way emphasizing the following aspects: mourning and reconstruction of the traumatic experience, work with children and adolescents and accompany them in the following aspects: coexistence, norms, sexuality and gender and recover from daily life values and autonomy. We worked with participative action-research. The experience led us to discuss about institutional relationships in the shelters and about our relationships as participants of the Psychological Support Net.

Key words: psychosocial intervention in emergencies, shelters, participative action-research

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

En diciembre del año 2010 las graves consecuencias de las lluvias torrenciales en Venezuela convocaron a la Red de Apoyo Psicológico-UCV para brindar atención hacia la población afectada que fue trasladada a distintos albergues de la ciudad de Caracas. La experiencia, que se prolongó por dos años, aportó conocimientos importantes y la oportunidad de profundizar en los principios y estrategias psicosociales de atención en albergues.

A los albergues lo entendemos como lugar de refugio provisional para las personas que en el marco de las emergencias naturales han perdido sus viviendas o están a punto de perderlas, pues se encuentran en zonas de riesgos. Esta definición, a las que se acogen distintas organizaciones internacionales, contrasta con aquella de “refugio”, que establece la Ley Especial de Refugios Dignos, promulgada por el Gobierno nacional en enero de 2011. Así, lo que se entiende por “albergues” será denominado “refugio”. En el artículo 2, dicha Ley hace referencia a los refugios como “espacio dignos para la vida y la convivencia en comunidad, y como sitios de protección de derechos, cumplimiento de deberes y ejercicio pleno de ciudadanía por parte de todas las familias y personas refugiadas, hasta tanto cese la situación de emergencia o desastre, y mientras el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela garantiza el regreso seguro de las familias a sus viviendas y comunidades de origen, o les procura una nueva vivienda, en caso de riesgo vital o pérdida irreparable de la misma” (p. 4). Ante este proceso nos adecuamos hacia ambas definiciones sin perder de vista el bienestar que podíamos facilitar a los afectados y manteniendo que el término refugio es utilizado en caso de conflicto político, de acuerdo con las redes de intervención latinoamericanas.

Nos organizamos para la fase de diagnóstico e intervención por equipos de trabajo. Después de pasar por un proceso formativo, se nombraron coordinadores por albergues; estudiantes y profesores de Psicología realizaron un acompañamiento integral hacia diecinueve albergues. Semanalmente se hacían informes de rendición sobre el estado de los atendidos y del recinto que funcionaba como albergue. Una particularidad de la experiencia es la diversidad de concepción de los espacios institucionales estatales, que fueron habilitadas poco a poco como espacios de atención; entonces se producía una doble dinámica: la del trabajador y la de la persona que convive en los espacios, como el lugar de residencia temporal. La temporalidad en “lo residencial” también es otro tema difícil de abordar, ya

que esta permanencia generó consecuencias negativas en la construcción de la vida cotidiana del damnificado y en el quehacer del trabajador público. Si bien es cierto que el desastre arrojó la capacidad de atención y exacerbó un problema de vivienda que tiene su historia en la pobreza, no se tomaron previsiones en la construcción de sitios de resguardo (a excepción de cinco recintos, por ejemplo, del Centro de Refugio Integral Luis Roberto Rodríguez “Niño” en Catia, La Morán, sitio que cumple a cabalidad para albergar damnificados) ni tampoco en las experiencias latinoamericanas de creación, administración, manutención de los albergues. Esto nos hace reflexionar sobre la prevención y cómo la concebimos en nuestro país.

Venezuela presenta un clima tropical con dos estaciones, sequía y lluvioso. Este último afecta a las poblaciones menos favorecidas. En las distintas ciudades es necesario generar un plan de prevención y consolidarlo para evitar las construcciones provisionales, la improvisación y el asistencialismo, como características de atención en el momento y durante el desastre natural.

Esta experiencia refleja la labor desempeñada por la RAP en “refugios tipo D y E”, definidos en la ley como refugio D: “edificaciones provistas de uno o varios espacios comunes para dormitorio de familias y personas. Dotación de instalaciones comunes para baños con separación por género y por lo menos con una unidad de baño por cada veinte personas, además de espacios comunes para cocina, almacén, lavandería, comedor, área de esparcimiento” (p. 9). Los refugios tipo E: “edificaciones de diversa índole, tales como escuelas y otras instalaciones educativas, deportivas, culturales, sanitarias, galpones, iglesias, plazas y otras edificaciones o espacios de origen público o privado” (p. 10).

De acuerdo con las experiencias latinoamericanas de atención a albergues, se han establecido algunos criterios; estos son:

- Resguardar los establecimientos y la infraestructura (escuelas, instituciones públicas o privadas) para que en próximas oportunidades puedan servir de sitios de resguardo.
- La experiencia ha dado evidencia que el uso de albergues ha sido inadecuado por parte de los damnificados, ya que destruyen parte del mobiliario y estructura del mismo. Esto es un indicativo de la falta de educación en el uso adecuado de los albergues. Es por esta razón que el proceso de concienciación y prevención deben ser programas hacia la población.

- Ante la amenaza de cualquier desastre se hace necesario prever los lugares que serán utilizados como albergues. Para la ubicación de albergues, el terreno escogido debe encontrarse fuera del área del riesgo que originó el desastre. El diseño de los campamentos debe ser alrededor de 30 o 40 metros cuadrados por persona y lugares con ventilación adecuada; contar con precauciones sanitarias apropiadas; disponer de espacio adecuado para actividades sociales que garanticen el bienestar psicológico de los damnificados; establecer buenas relaciones humanas con los vecinos en el albergue.
- Tener mínimo dos puertas o portones. Buenos desagües en las instalaciones.
- Los productos químicos alejados de los alimentos.
- Buenos canales de comunicaciones y crear espacios educativos. Favorecer una buena convivencia y limpieza de los espacios.
- Organización de los espacios de acuerdo con la vecindad de los damnificados, para mantener las redes sociales de convivencia.
- Buen abastecimiento de agua potable o agua limpia. Si escasea el agua, establecer un plan de racionamiento, vigilar su consumo y otras medidas para conservarla. Levantar estas restricciones cuando haya aumentado el abastecimiento de agua.
- Cada persona albergada debe mantener aseado el área asignada, como un medio de recompensar el servicio y mantener la salud de su familia y sus vecinos.
- Favorecer la organización y la rotación de liderazgos y responsabilidades.

Sobre la base de este conocimiento, las experiencias anteriores de intervención, se realizó una serie de orientaciones para el trabajo en los albergues, tomando en cuenta que ante la emergencia se tuvo que obviar la mayoría de los criterios reflejados para incluirnos en la experiencia, ya que la participación en refugios tipo d y e nos llevó a comprender una intervención desde espacios que no facilitaban el trabajo.

EL DIAGNÓSTICO DESARROLLADO POR LA RED

La RAP desarrolló formatos de diagnóstico y el “abc del apoyo psicosocial”, a raíz de la realidad y el contexto descifrado en los informes de rendición y de las distintas visitas del voluntariado. Este formato concentró

interrogantes con ítems que nos llevaron a recoger la información de manera integral, tocando puntos como ambiente, baños, relaciones, iluminación, coordinación de espacios, cantidad de personas, necesidades cubiertas y por satisfacer, entre otros puntos.

A partir de enero de 2011 fue disminuyendo el voluntariado por falta de personal, de coordinadores de experiencia y de apoyo logístico por parte de la institución universitaria. Esto se redimensiona con la figura de prácticas y servicio comunitario, dándole un marco más estructurado en la intervención a partir de febrero de 2011. En esa fecha quedaron siete albergues atendidos por parte de la Red de Apoyo Psicológico de la UCV, entre ellos, los cinco albergues de los cuales se recoge esta reflexión (Idena, que representa tres albergues, Nudefo que representa dos albergues). El hecho de la disminución de atención nos lleva a reflexionar sobre la necesidad de acercar la relación UCV-sociedad, relación compleja e imperativa que promueve la construcción del conocimiento a través de la práctica. La Universidad debe mantenerse en intervenciones de esta índole, como forma de garantizar un espacio de construcción de conocimiento y de labor social. Retomamos aquí palabras de Paulo Freire (1993), reflexión y acción, como mediadores de nuestra práctica, para lograr la transformación social de la realidad, como fin último de nuestro quehacer.

Es importante reflejar que la dimensión psicosocial era considerada una necesidad en las intervenciones anteriores; en los momentos actuales era dejada de lado por la atención primaria (garantizar las necesidades básicas) y el censo de vivienda. Las necesidades básicas fueron satisfechas de inmediato por el Gobierno nacional, permitiendo una alimentación balanceada hacia la población afectada. Como primer principio en atención de albergues, garantizar las necesidades básicas de la población, comida, colchones y edificaciones alejadas de las zonas de riesgos, se cumplió a cabalidad con este principio.

NUESTRA EXPERIENCIA EN EL NUDEFO (NÚCLEO DE DESARROLLO ENDÓGENO FABRICIO OJEDA)

La diversidad de las tareas dentro de los espacios nos permitió familiarizarnos con la realidad de los albergados, partiendo de la inclusión y un acercamiento desprofesionalizado. Esto favoreció darnos cuenta de cuáles eran nuestros alcances, metas en el corto, mediano y largo plazo. Comenzamos haciendo un estudio de necesidades con los habitantes de

diversos sectores populares de la ciudad de Caracas; estos son: Catia, El Cementerio, Boquerón, La Vega, todos estos sectores concentrados en un albergue de 2.655 personas; también trabajamos con un pequeño albergue-galpón que fue acondicionado de inmediato para mantener a la población masculina, que no podía hospedarse en los espacios del Nudéfó.

La intervención en albergues en un período de mediano y largo plazo fue una variable nueva para nuestro equipo. Los participantes de la experiencia reflejan:

Los albergues o el albergue Núcleo Endógeno Fabricio Ojeda constituía dicho escenario; además de la exigencia ética, física, temporal confrontaba al estudiantado de que hay mucho por hacer, que el aprendizaje no se agota dentro del aula, en el cumplimiento de requisitos formales como las pasantías y/o prácticas académicas, sino que en un futuro eso podía ser nuevamente un campo laboral y que era necesario la integración y la dedicación para sacar el máximo provecho a esa experiencia. Además, se presentaron diferentes líneas de acción para trabajar, lo cual era incentivo para estar allí, participar y ejercer el trabajo psicosocial.

Realizamos un diagnóstico participativo que constó de cuatro talleres, reuniones con el equipo coordinador y entrega de informes. Nos familiarizamos con la situación de los afectados y la comunidad en general, conocimos las relaciones familiares de los albergados y la necesidad de trabajar la relación albergados-institución, trabajamos la convivencia, las normas, encontramos que la violencia era una de las formas de interacción entre los albergados y nuestro plan de trabajo se dirigía hacia la recuperación de la vida cotidiana, su organización, proyectos de vida y el apoyo psicológico, acompañado de la reconstrucción de la situación vivida. Fue necesario revisar como equipo de trabajo nuestra visión del psicólogo y expectativas de trabajo, nuestros límites de intervención por parte de la RAP, nuestra organización interna (participación, liderazgo, etc.) y nuestras motivaciones y experiencias previas en intervención comunitaria. El equipo de trabajo constó de quince personas. Uno de los estudiantes voluntarios de la experiencia expresa:

La experiencia de trabajo con la RAP se puede definir de muchas maneras, pero principalmente diría que lo más significativo fue el aprendizaje práctico y vivencial. Muchas veces recordaba lo que en

su momento señalaba Paulo Freire cuando decía que había que tener cuidado con la solidaridad prestada hacia la persona que lo necesita porque puede estar disfrazada de una búsqueda de autorrealización, lo cual sería una acción egoísta, siendo lo contrario a esto la visión del trabajo comunitario, como un verdadero compromiso con el otro, donde su condición como persona vale tanto como la nuestra, ya que todos somos actores involucrados en un proceso de transformación. Esta fue mi guía: generar un cambio donde todos participamos. (GB)

Nuestra intervención estuvo basada por los principios psicosociales de atención en emergencia, pero el manejo de conocimientos teórico-prácticos no fue suficiente. Uno de los primeros procesos que impactó nuestra experiencia fue revivir la experiencia del año 1999 y comprender en los afectados el proceso de estar sin vivienda en sus múltiples modalidades: 1) vivir “arrimado”, en “casa de familiares”, “en la sala de la casa de alguien”, 2) los sitios provisionales, dependiendo del conflicto suscitado durante la estadía, los afectados debían movilizarse a otros sitios, 3) deambular sin tener un sitio fijo y finalmente volver a perder aquel espacio, que sin ser “propio” representaba la construcción del hogar humano.

Esta experiencia nos hizo ponernos en contacto con una problemática que engloba la falta de vivienda en nuestro país, entendiendo la pobreza en sus múltiples caracterizaciones, y reflexionar sobre la importancia del ejercicio psicológico en la intervención de la pobreza relativa y la pobreza crítica. Por ende, esto nos llevó a mantenernos en la experiencia a pesar de las dificultades.

En el proceso de diagnóstico los estudiantes definieron esta familiarización de la siguiente manera:

Se evaluaron cuáles eran las necesidades imperantes del albergue. Los objetivos planteados iban en función de las demandas y situaciones urgentes, así como también de las situaciones importantes, que era lograr la convivencia en todas las dimensiones. Por ello surgen las comisiones, con tareas específicas, con la finalidad de regular hechos ilícitos, respetar los espacios y horas comunes entre todos los albergados, unir a las familias, abordar temas como: sexualidad, violencia delimitada al área de género, atención individual (niños, niñas y adultos), promover la organización comunitaria, entre otros.

Otra línea de acción fue la humanización de los espacios habitados y la reconstrucción del hogar humano provisional. En consecuencia, se trabajó la organización y la participación (dos procesos psicosociales que deben estar presentes en la intervención). Las comisiones de trabajo tenían objetivos generales y específicos y comenzaron a negociar las actividades previamente planificadas, obteniendo como resultado, en el caso de la *Comisión de Proyecto de Vida*, la identificación de problemas vinculados en la relación con el otro (conflictos familiares), poca orientación por parte de los padres hacia los hijos, el uso del tiempo (ocio), etc. Ante esta realidad, nos adaptamos promoviendo una comunicación asertiva, resolución de conflictos, visualización de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (matriz FODA) por persona y por la comunidad que representaban, y otras temáticas enlazadas con la *construcción del futuro y proyecto de vida*.

Nuestro diagnóstico y planificación fueron utilizados para continuar laborando en la experiencia de la cual fuimos excluidos. Las tensiones y dificultades de los distintos equipos de trabajo a nivel institucional, la constante rotación de responsabilidades, la ausencia de coordinación y la tensa situación de polarización política que vive nuestro país, son algunas de las razones que nos obligaron a salir de la experiencia.

Quisiéramos focalizar nuestra atención en el presente suceso, del cual aprendimos a resguardar nuestra labor, a pesar de las pautas periodísticas. Se invita a la RAP para ser parte de un reportaje sobre la situación de los damnificados y nuestra intervención fue claramente expuesta hacia la prensa, detallando nuestros intereses de ayuda humanitaria, imparcialidad política, generación de conocimientos que favorecían a la población atendida, reflejando los procesos psicosociales que hemos detectado: necesidad de organización rotativa hacia responsables de comisiones en el albergue y una mayor responsabilidad por parte de ellos en su proceso de recuperación hacia la cotidianidad, con el fin de ir trabajando el duelo de pérdida. El artículo se *tergiversó* hacia una postura de rechazo hacia las políticas de Estado en atención hacia los albergues. El diario elaboró un título que no emitimos y como una consecuencia inmediata se nos excluyó del trabajo que veníamos realizando. Esto nos lleva a reflexionar sobre las dimensiones éticas del manejo de información, intervención y atención. Uno de los participantes de la experiencia expresa algunos de los procesos descritos:

Por una parte se recibió apertura, disposición al trabajo en equipo, confianza al dejarnos interactuar con las personas afectadas y con miembros de la institución. Por otra parte, se recibió rechazo a las propuestas, dobles mensajes, sabotajes a lo largo del proceso de familiarización, generando confusión, retraso en el trabajo por parte de la RAP, desesperanza en las personas albergadas, pues la desaparición nuestra del escenario en cierta forma pudo alimentar la idea de que no son valoradas, que el trabajo iniciado con ellas siempre queda por la mitad; todo era cuestión del momento, no había interés en trabajar en largo plazo, sino solo por la urgencia y no por la importancia.

Es importante reflejar que no pudimos tener el contacto nuevamente con las personas albergadas en el Nudefo. Esto nos dejó aprendizajes durante los dos meses de labor en el recinto, la labor de acción-reflexión y acción se hizo cotidiana en el ámbito universitario, nuestras reuniones de trabajo eran productivas en la elaboración de conocimientos y de prácticas para el abordaje contextual de la población. Hicimos del ejercicio psicológico una labor reflexiva, tomando en cuenta cómo la polarización nos afectaba, cómo el ambiente del albergue nos estructuraba o desestructuraba, cada acción tenía una reflexión; finalmente contribuimos formando al equipo institucional, creando espacios para el trabajo en conjunto y a la vez vivimos un duelo de separación como miembros del equipo de trabajo del Nudefo.

Ante este duelo, también aprendimos sobre el rol del psicólogo, sus múltiples dimensiones y matices. Los estudiantes expresan:

La idea era escuchar lo que ellos querían hablar en un primer momento (sin confrontar o cuestionar), con el fin de generar un espacio catártico y de contención. Luego de haber frecuentado rostros, personas, se direccionó el diálogo a las situaciones que debían ser problematizadas y conocer un poco la percepción de los participantes, preguntando ¿qué está pasando? A medida que iba dándose la familiarización, se mostraba el rol del psicólogo en el campo comunitario, aquel que escucha y resulta ser mediador entre el grupo y la institución, aquel que promueve la reflexión y la acción crítica vinculada con el compromiso hacia los cambios.

Nuestro proceso de diagnóstico y familiarización en el Nudefo permitió generar un equipo de trabajo competente, constante, que promoviera

la participación rotativa y la recuperación de la esperanza a través de la activación organizada de la cotidianidad en los afectados. Se generó mayor sensibilidad en nosotros como seres humanos, promoviendo la autorreflexión y revisión continua del trabajo.

Una vez culminada esta intervención, se nos llama de Idena Miranda para trabajar con tres albergues, seguimos como equipo y nos organizamos con tres comisiones, un total de 17 estudiantes y una profesora coordinadora de la experiencia.

ALBERGUES DEL INCES LOS RUICES, COLOMBEIA E INCES ELECTRÓNICA

Se comenzó a trabajar en tres albergues. Así, dividimos nuestro equipo de trabajo en tres comisiones: a) Reconstrucción de la memoria colectiva y de la experiencia traumática, b) organización comunitaria y participación y c) reconstrucción del hogar humano, proyecto de vida y visión de futuro.

El albergue estaba organizado por vocerías, miembros de las distintas familias albergadas en las instituciones; estas son: vocería de limpieza, de cocina, derechos de la niñez y adolescencia, vivienda y organización comunitaria. La coordinadora de la experiencia decide, a raíz de un rápido diagnóstico y visita a cuatro albergues, quedarse con tres experiencias, evaluando la capacidad de acción del equipo. Un punto a rescatar de esta experiencia fue estrechar los lazos de la RAP con el psicólogo(a) y coordinador(a) de la institución. Se trabajó con actas y cláusulas que debían ser respetadas a lo largo de la intervención; a raíz de estos acuerdos se mantuvo un espacio cordial de desempeño.

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

En una reunión con los voceros del albergue, se señaló que 45 familias fueron preadjudicadas al Conjunto Residencial El Limonero, ubicado en el municipio Baruta y quedarían en el albergue 59 familias. Con estas familias se montaría el trabajo, una vez formalizado el diagnóstico participativo. Los resultados de los tres albergues fueron los siguientes:

- Los voceros indicaron que están muy cansados y manifiestan que la mayoría de los albergados no colaboran con ellos
- Problemas de conducta y académicos en los niños y adolescentes

- Irrespeto de normas de convivencia
- Flojera y apatía por parte de los albergados
- Violencia y/o maltrato físico y psicológico (conyugal y familiar)
- Necesidad de manejo del estrés
- Violencia física, verbal y psicológica entre las personas del albergue, hacia los voceros
- Escasa colaboración en la cocina para preparar los alimentos, por lo que las personas que se encargan de realizar las tres comidas del día presentan un fuerte agotamiento físico
- Se presenta consumo de sustancias lícitas e ilícitas dentro de la institución, entre las cuales están: drogas, cigarrillos y alcohol
- Poca vigilancia dentro del albergue, la cual se presenta aun cuando existen guardias que pernoctan dentro de la misma, ya que la mayoría del tiempo están dentro de sus cuartos asignados, lo que genera que personas extrañas al albergue entren y salgan del mismo a toda hora, tanto del día como de la noche

Por lo tanto, las áreas que debían abordar los equipos de trabajo son las anteriormente mencionadas. Se realizaron dinámicas de catarsis con los voceros y los niños, niñas y adolescentes, para explorar cómo se sienten, sus expectativas y la carga emocional que puedan tener por los sucesos que han vivido en los últimos meses. Nuestro objetivo como equipo de trabajo fue impulsar el proceso de participación, facilitando procesos de toma de decisiones, manejo de conflictos, cooperación, identidad social, favorecer las comisiones rotativas, manejo del estrés y mejorar la convivencia.

En principio se comenzó con el proceso de familiarización dentro del albergue, a través del contacto con los voceros de la comunidad y las madres, de diversas entrevistas, conversaciones informales, tratando de adentrarnos en el mundo de vida como nuevos agentes involucrados dentro del espacio que comparten con tantas familias provenientes de distintos lugares.

Las comisiones de trabajo que se mantuvieron fueron la primera y la segunda, con mucha dificultad, porque el trabajo en conjunto con los albergados no había sido posible; las dinámicas internas de las instituciones y del albergue imposibilitan el trabajo participativo continuo y estable. Sobre este punto se ahondará en el artículo redactado por los integrantes

de la RAP sobre: “Participación y organización en los albergues: entre el asistencialismo y la organización popular”. Este artículo fue redactado por los estudiantes de la Escuela de Psicología en los procesos psicosociales sobre la participación y organización.

Se realizaron diagnósticos para conocer de manera cercana el sufrimiento de la gente, sufrimiento marcado por vinculaciones dolorosas, maltrato, abusos presentes en el núcleo familiar y comunitario. A su vez, percibimos y sentimos la esperanza de reconstruir las relaciones, los cuerpos fragmentados ante duelos, que aparentemente se transformará en el nuevo espacio habitable: “la casa que nos darán”.

Esta experiencia nos hizo comprender los detalles del sufrimiento en adultos, niñas, niños y adolescentes. En el caso de los adultos, bajo la figura de la negación y de la espera; en los niños, presente la necesidad de afecto, atención, normas y valores. Los niños, niñas y adolescentes nos dieron la oportunidad de darle sentido a nuestra intervención, llenarnos de esperanza y entender que el caos también tiene un sentido. Nos enseñó a intervenir en el caos y atendernos en él. En nuestro caso, el caos se manifiesta en la dinámica del albergue-institución, que a su vez genera problemáticas en la atención, ya que es cambiante, dependiendo del contexto: contexto basado en función de relaciones entre albergados, voceros y miembros de la institución laboral o trabajadores. Existe un doble contexto: cotidianidad vivencial *versus* cotidianidad laboral; ambas no son compatibles pero necesarias para el mantenimiento de la población que allí habita. En relación con los niños, fueron el motor de mantenimiento de nuestra intervención, ya que ellos permitieron que la ayuda fluyera hacia las distintas áreas y la estadía del equipo, brindándonos un espacio estable y constante de acción. Sobre este punto, las estudiantes Gutiérrez y Herrera describen detalles de nuestra intervención en Inces Los Cortijos: “Niños, psicología y albergues” en una reflexión que se publicará más adelante.

PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO HACIA LA RAP

La profesora Anita Molina, como terapeuta acompañante de nuestra intervención, nos hizo revisar los propios duelos y frustraciones. Algunos puntos trabajados: el vacío propio como resistencia ante el duelo y el cierre de experiencia (proceso en el que nos encontramos actualmente). Este vacío se relaciona con la expectativa de que nuestra intervención genere cambios inmediatos. Nuestras motivaciones y planificaciones propias nos llevaron

a ser flexible y “entrar a trabajar por donde se pueda”, hacer intervención individual de manera natural, cuando la gente lo pide. Es necesario desarrollar la capacidad de escucha. Ante esta labor, los estudiantes Mata, Pérez y González realizaron un resumen de la intervención de corte terapéutico e individual en el albergue: “Pérdida, duelo y catarsis”, en el que se recoge la intervención, reflexiones y aprendizajes de este ejercicio práctico y vivencial, que parecerá publicado en otro artículo:

- Otro proceso fue comprender que la psique quiere cambios inmediatos y el efecto de nuestro trabajo *no* fue inmediato, tampoco medible, por eso nos tuvimos que conformar como equipo cohesionado, organizado, sistémico, humano; trabajamos la visión de equipo y de conjunto.
- Aprendimos a tolerar la frustración, mirarla y saber que está allí, hablar de ella, poner en palabras lo que ella genera. Esto nos permitió trabajar el ego profesional (tolerar la desconfianza, la no adherencia al trabajo grupal y terapéutico, por parte de los albergados). También recordamos que el ejercicio psicológico a veces resulta peligroso cuando genera reflexión, en un ambiente que requiere de habituación.
- Estimular la catarsis, acompañar, dejar de lado la interpretación, fueron herramientas útiles para mantenernos firmes en nuestra labor. Aprendimos a no apoyarnos totalmente en los voceros albergados (que sufren del síndrome *burnout*, después de un año laborando sin descanso); esto transformó nuestra acción, haciéndonos más independientes y directivos.
- Fue necesario comprender las tareas del duelo, que de acuerdo con Beristain (2012) conllevan la expresión emocional sobre la persona y la situación traumática; se acompañó a los afectados en su nueva adaptación, se favoreció la realización de rituales para aceptar la pérdida y el traslado al sitio donde se encontraba la vivienda o restos de ella.

Para nuestro equipo es necesario dejar claramente reflejado que el favorecer la expresión emocional de los albergados, generar la resignificación de la experiencia, trabajar el duelo, promueve la solidaridad y la participación comunitaria. No podemos concebir un trabajo en el albergue invisibilizando el fenómeno psicoemocional de las personas que necesitan atención. La realidad del albergue no permitió pasar a la resignificación de la experiencia. Es necesario consolidar equipos de trabajo universidad-Estado, donde se favorezca la intervención psicosocial como principio guiador de las intervenciones, concibiendo “la experiencia para luego pasar

a la complejidad” (Beristain, 2012) y entender las múltiples dimensiones que acompañan nuestro contexto, población e intervención en situaciones de emergencias.

Esta experiencia, a nuestro entender, estuvo marcada por la rápida creación de albergues provisionales (para una larga estadía), satisfacción de necesidades básicas y el censo para el otorgamiento de viviendas por parte del Estado, con el abandono del sentido psicosocial. La expresión de la pérdida le da significado a lo sucedido, se descubre el proceso de sufrimiento con mecanismos de afrontamiento, se le da sentido a la cotidianidad y a su vez se favorece el compromiso responsable con la comunidad. Pudimos apreciar en los albergados adultos que a medida que iba pasando el tiempo se iban encerrando en su espacio, generándose solo esperanzas en la nueva vivienda. Nos preguntamos si la nueva vivienda resolvería todos los problemas humanos que encontramos en el albergue. Sabemos que sí daría una nueva esperanza, un impulso, pero hay mucho que trabajar en relación con la convivencia, coexistencia, reconstrucción del hogar humano y de las relaciones.

REFERENCIAS

- Freire, P. (1993). *Pedagogía del oprimido*. México: Siglo XXI.
- Ley de Refugios Dignos. (2011, 21 de enero). *Gaceta Oficial de la República* N° 39.599, enero 21, 2011.
- Martín-Beristain, C. (2001). Apoyo psicosocial en las catástrofes. Implicaciones prácticas. Complementario del material anterior. Material mimeografiado.
- Martín-Beristain, C. (2012). Apoyo psicosocial en proceso de duelo. Implicaciones prácticas. Conferencia dictada en el Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación.