

# Intervenir en Tiempos de Crisis

Manuel Antonio Rivera Ed. D., C. P. L.

Universidad de Puerto Rico

## Resumen:

La intervención en crisis es un elemento que forma parte de todas las profesiones de ayuda. Prepararse para un manejo adecuado de las mismas es una exigencia para quienes brindan un servicio directo orientado al bienestar. No obstante, la percepción de lo que es una crisis no es igual para todo el mundo, por lo que su manejo puede prestarse a confusiones. Este artículo ofrece ideas y pautas para una correcta intervención.

Palabras claves: Crisis, desarrollo humano, intervenciones

## Abstract:

Crisis intervention is an endeavor of all helping professions. An adequate preparation for dealing with them is a requirement for those who offer services related to wellness and well-being. However, as there are different perceptions of what constitutes a crisis, there is considerable confusion as to the best way of managing them. This article presents ideas and guidelines for a proper intervention.

Key words: Crisis, human development, interventions

**E**n el ejercicio de nuestras profesiones, los consejeros, psicólogos y trabajadores sociales ofrecemos nuestros servicios en los más variados escenarios. Ya sea a través de la consejería o la terapia individual, la atención a parejas o a grupos, o mediante otras modalidades, buscamos promover alivio y remedio a situaciones que afectan adversamente el bienestar de nuestra clientela. Al mismo tiempo, mediante diferentes gestiones educativas, buscamos apotestar a las personas que se confían a nosotros orientándolas a pensar y obrar proactivamente, a fin de que puedan retomar el curso de su vida y fijarse nuevas metas que alcanzar. De cuando en cuando, nos vemos inmersos en situaciones de crisis que reclaman una atención especial e inmediata. Puede ser una respuesta a un evento crítico individual, masivo o grupal, previsto o imprevisto, único o recurrente. Puede incluso darse en el transcurso del proceso de ayuda, cuando nuestros clientes reviven episodios traumáticos y tal vez inconclusos de su vida y se sienten tan abrumados que se muestran incapaces de reaccionar en formas que contribuyan a su bienestar.

Nuestra respuesta profesional a tales eventos y situaciones nos exige actuar conforme

los más estrictos principios de salud mental, seguir los parámetros de acción establecidos por nuestras profesiones para dichas ocasiones, y mantener el respeto a la persona que sufre. Al mismo tiempo, debemos ser lo más creativos posible a fin de que nuestras intervenciones vayan más allá del mero aplicar determinados protocolos y se ajusten a la realidad particular de las personas afectadas, creando nuevas estructuras que den lugar a la recuperación y a la esperanza.

Se nos pide evaluar, conceptualizar y ayudar lo más rápidamente posible e incluso imaginar posibles escenarios futuros que deban ser evitados o promovidos. Todo esto en cuestión de horas, cuando no de minutos. Lo que aprendimos de los libros y en los cursos de formación académica son peldaños importantes. No obstante, la manera en que reaccionemos en estas situaciones contribuirá a una resolución exitosa de las situaciones creadas por estos eventos.

En el trabajo que sigue, reorganizo algunas ideas ya conocidas, actualizándolas con aportaciones recientes de profesionales en el campo de intervención en crisis, así como mis propias reflexiones y las presento como una herramienta para una mejor ejecutoria profesional. He querido evitar cargar el texto con demasiadas citas y referencias para que la lectura sea más ágil, pero anoto las más importantes en la sección de referencia bibliográfica. Por supuesto, no me atribuyo la creación de todos estos mecanismos de intervención, pero entiendo que en este caso, la importancia del tema tiene prioridad sobre el intelectualismo académico. Espero que esta oferta sea de utilidad y pueda ser enriquecida por los comentarios y sugerencias de quienes la lean y usen.

## **DE ESTO Y DE AQUELLO**

La vida está llena de inconvenientes. Son aquellos eventos que se suceden uno tras otro como si estuvieran conspirando contra nuestro bienestar. Nos irritan y frustran e incluso pueden llegar a detenernos temporariamente, haciéndonos invertir tiempo y energía que muy bien podríamos utilizar en otros menesteres.

Nos levantamos temprano en la mañana y descubrimos que no hay café o se acabó la leche. Tratamos de encender el carro y nos damos cuenta que la batería está agotada o hay una goma vacía. Ese día en particular, todas las personas decidieron salir temprano para el trabajo, formándose un tapón descomunal. En el trabajo faltó alguien, no encontramos un documento, se dañó la fotocopidora, no sube la computadora, los baños están inservibles...

Los inconvenientes parecen pequeños duendes al acecho de una víctima inocente, casi

siempre nosotros mismos. Si se suman a otros, pueden llegar a dar la impresión de que las cosas van de mal en peor y lo mejor sería refugiarse en casa y hacer nada. Estos son sentimientos drásticos y derrotistas que parecen impedir cualquier acción asertiva que pretenda remediar lo que ocurre. Nos convencemos de que detrás de estos inconvenientes vienen otros y, a fin de cuentas, las cosas van a seguir igual.

Puede que haya quien piense que los inconvenientes son imprevisibles y tal vez en alguna que otra ocasión lo sean. Pero es relativamente fácil no quedarnos sin café o leche sin revisamos la alacena o la nevera y las surtimos a tiempo. Lo mismo sucede con el carro. El mantenimiento programado del vehículo puede evitar situaciones incómodas y molestas. Así sucesivamente. Cuando no los pudimos prever, puede que los inconvenientes nos saquen de carrera momentáneamente, pero casi siempre los podemos manejar. La dificultad está cuando reaccionamos a ellos como si fueran eventos catastróficos que vienen a acabar con nosotros, a quitarnos la paz y terminamos por perder el control sobre nuestros pensamientos y acciones. Le damos una proporción mayor que la que en realidad tienen y acabamos por agotarnos en un esfuerzo por salir a flote.

En la vida hay conflictos. Son eventos que exigen respuesta a una situación dada. Piden una toma de decisión, pero las decisiones nunca son tan fáciles como quisiéramos, particularmente cuando involucran y afectan a otras personas o trascienden a otras áreas de nuestra vida (Bush y Folger, 1994).

Los conflictos provocan emociones y sentimientos mucho más marcados que los producidos por los inconvenientes. Mal entendidas, manejadas de forma inadecuada, estas emociones y estos sentimientos pueden llevarnos a conductas no apropiadas, terminando en decisiones fallidas, con serias consecuencias.

Un conflicto pobremente conceptualizado produce una percepción unidimensional de las cosas y de las personas, dando lugar a prejuicios y juicios que se sostienen y fortalecen en lo que parece ser una lógica incuestionable. Todo es blanco o todo es negro, sin posibilidad alguna para tonalidades grises. Las personas son buenas o malas, sin lugar para un espacio intermedio. Hay situaciones conflictivas en las que tenemos que decidir entre dos o más opciones agradables o entre una opción que nos gusta y otra que nos disgusta, lo que hace más difícil aún la toma de decisiones. Si a esto se añade la presión de tiempo, la situación se complica más, generando nuevas fuentes de tensión y ansiedad.

Hay conflictos intrapersonales e interpersonales. Los primeros surgen en nuestro interior, cuando chocamos con eventos que ponen a prueba nuestras creencias, principios y valores. Todo lo que antes dábamos por seguro y válido entra ahora en un terreno en el que la duda parece ser la dueña del momento. Cuestionamos decisiones y acciones pasadas y sentimos inseguridad ante el futuro. Los segundos, los

conflictos interpersonales, pueden llevarnos a atribuir motivos a la conducta de otras personas, a competir por recursos o por reconocimientos, a responder ante lo que percibimos como injusticias o amenazas y a terminar en un estado de agotamiento y aislamiento insoportable.

En la vida hay problemas. Muchas veces surgen de conflictos no resueltos o atendidos incorrectamente. Nos confunden y desorientan, deteniendo nuestra marcha y haciéndonos perder el optimismo y la esperanza.

Mientras que los conflictos piden una decisión, los problemas reclaman una solución y las soluciones no siempre son fáciles de identificar o de ejecutar. Más aún, hay problemas que no tienen solución aparente, inmediata o a corto plazo y hay problemas que no tienen solución alguna excepto aprender a vivir con ellos. Lamentablemente, no siempre estamos preparados para manejar este tipo de situaciones y nos sumimos en un pozo de aflicción y desesperanza.

Las cosas se complican cuando confundimos inconvenientes, conflictos y problemas y le atribuimos a uno las características de otro. Ante los inconvenientes, como el quedarnos sin café, podemos reaccionar inapropiadamente y culpar a la pareja por no haber estado pendiente de asuntos de importancia tan vital como éste. El retraso de la toma de decisiones, característica de un conflicto, puede muy bien convertirse rápidamente en una decisión no contemplada o deseada para la cual no siempre hay marcha atrás. Los problemas pobremente atendidos pueden generar conductas hostiles, destructivas para con uno mismo o para con los demás.

Don Pablo Freire (1997a, b; 1999) solía hablar de diferentes estilos de pensamientos, los que a su vez daban lugar a estilos de conducta. Hacemos uso de sus ideas para identificar estilos de pensamiento y de conducta como respuestas a los inconvenientes, conflictos y problemas. Podemos reaccionar a ellos de manera infantil, esperando que otras personas se hagan cargo del asunto e intervengan prontamente. O tal vez lo hagamos de manera ingenua, negando que exista un inconveniente, un conflicto o un problema y dando tiempo para que el paso de los días resuelva lo que nos afecta.

Quién sabe si pensamos u obramos de manera mágica, pidiendo que poderes invisibles tomen cartas en el asunto, librándonos de la responsabilidad de actuar. O lo dejamos en manos de los avances tecnológicos, la nueva magia de nuestros tiempos, como si la inteligencia artificial pudiera sustituir la acción humana basada en criterios éticos y morales.

Muy pocas veces obramos de manera crítica, tomándonos el tiempo para discernir la naturaleza del evento, identificar adecuadamente qué es lo que está ocurriendo,

buscar el origen del asunto y plantearnos posibles respuestas y consecuencias si hacemos o no hacemos algo. No siempre examinamos nuestros recursos internos y externos para saber si podemos manejar el asunto por nosotros mismos o si hace falta buscar y pedir ayuda. Dejamos que nuestras emociones y sentimientos se conviertan en un torbellino de pasiones del cual se nos hace sumamente difícil salir.

## **DE ESTO OTRO**

¿Y las crisis? ¿A qué se deben? ¿Cómo se manejan? ¿Qué consecuencias pueden tener en nuestra vida?

Puede parecer increíble, pero las crisis se distinguen claramente de los inconvenientes, los conflictos y los problemas. Es cierto que podemos interpretar y reaccionar a los inconvenientes como si fueran crisis. No tener café para tomar en la mañana puede ser visto como el inicio de una migraña incapacitante que repercutirá en el resto del día. Pero también lo podemos resolver tomando el café en el negocio cerca del trabajo. La toma de decisiones puede hacernos perder el equilibrio interno y llevarnos a pensar que todo está perdido, al igual que puede ser ocasión para evaluar logros obtenidos y plantearse nuevos rumbos. Pero nada de esto, por importante que sea o parezca ser, es en sí mismo una crisis. Es más, el evento en sí mismo no es la crisis. La crisis es la respuesta al evento (Conner, 2006; Everly, 2000; RNAO, 2002).

La crisis se produce cuando un evento estresante sobrepasa nuestra habilidad para responder adecuadamente al mismo. Sea un reto, una oportunidad o una amenaza, el evento tiene el potencial de crear las condiciones para una respuesta crítica. Es como si se produjera un cortocircuito en nuestro interior que nos impide establecer un diálogo con nosotros mismos a fin de que podamos autodirigir nuestra conducta. Nos sentimos incapaces de pensar con claridad y objetividad porque las emociones y los sentimientos nos abruman y terminamos por detenernos en el camino.

Los eventos críticos son sumamente variados. Puede haber sido un accidente en el que nos vimos involucrados o del cual fuimos testigos. La muerte violenta o inesperada de una persona significativa o de personas a quienes juzgamos inocentes; una amenaza de muerte para nosotros o para nuestros seres queridos, algo que se da en muchos escenarios de nuestro país; la amenaza a la integridad física; las pérdidas de salud, de empleo, de relaciones; todos estos eventos pueden dar lugar a una crisis de acuerdo a cómo se interpreten y reaccione a los mismos.

Ciertamente, hay muchos otros eventos estresantes que pueden precipitar una crisis.

La guerra o el terrorismo son ejemplos fehacientes, como también pueden serlo los desastres naturales o los producidos por las personas. Pensemos en el reciente ciclón Nargis que devastó parte de Birmania/Myanmar, un desastre natural, y la manera en la que los generales que gobiernan dicho país han reaccionado, un desastre de naturaleza humana, y tenemos los ingredientes para una crisis de proporciones gigantescas.

Eventos que nos llevan a cuestionar nuestras creencias, principios y valores pueden también precipitar una crisis. Descubrir la infidelidad de la pareja, o toparnos con la posibilidad de nuestra propia infidelidad, pueden desembocar en una crisis interna de difícil manejo. Son eventos en los que nos sentimos descorazonados, sin esperanza o visión de futuro y que repercuten fuertemente en nuestras relaciones y en nuestros actos.

## **FÁCIL O DIFÍCIL, ¿CÓMO LAS MANEJAMOS?**

Comencemos por recordar que el evento no es la crisis. La crisis es la respuesta al evento. Esto nos lleva a considerar los siguientes puntos:

- Hay situaciones críticas relacionadas con el crecimiento y desarrollo humano (Rosen, 1998). Son crisis normativas, esperadas y, hasta cierto punto deseadas, porque si no se dan, puede ser indicio de que algo no marcha como debería hacerlo. Pensemos en los hitos que marcan el desarrollo de nuestros hijos e hijas: sentarse, gatear, pararse, dar los primeros pasos... Algunas de estas crisis pueden ser motivo de celebración, recordadas por fotos y vídeos. Otras, como la entrada en la pubertad, el cuestionamiento de la autoridad paterna, el descubrimiento de un mundo más allá del hogar, pueden generar enormes tensiones e incomodidades. Pero todas forman parte de un patrón establecido de maduración y madurez. Su manifestación se produce de acuerdo a los rasgos de cada cultura, por lo que no deben alarmarnos más allá de lo esperado conforme se van dando.
- Hay eventos no normativos (Rosen, 1998). Son las llamadas *crisis situacionales*. Se caracterizan por ser impredecibles y porque pueden ocurrirle a cualquier persona en cualquier momento. Pensemos en el cierre de la fábrica en la que hemos trabajado muchos años. A pesar de que pueda haberse escuchado el rumor del cese de operaciones, muchas veces nos negamos a considerar la posibilidad real del mismo por lo que cuando ocurre, sentimos como si nos hubiésemos quedado a la intemperie.
- Aunque ambos tipos de eventos, los normativos y los no normativos, son importantes, conviene tener claro que no todos producen una respuesta crítica en todas las personas afectadas. Es más, ni siquiera podemos decir que producen

respuestas críticas en la misma persona. Una persona pueda entrar en crisis al quedarse sin trabajo la primera vez y permanecer tranquila si el hecho se repite más adelante en su vida, o viceversa (Siebert, 1993).

- Las respuestas a eventos críticos no necesariamente son indicadoras de patología. Es importante factorizar el elemento cultural en toda respuesta humana. Llorar e incluso gritar ante la muerte de un ser querido puede ser parte de un proceso de recuperación y no de desintegración.
- Las crisis son respuestas a eventos estresantes. Éste es el elemento clave. No podemos vivir sin algún tipo de estrés. El estrés crea las condiciones para las más variadas respuestas a situaciones humanas. Los eventos que pueden precipitar una crisis generan una cantidad elevada de estrés, tanto del bueno (eustrés) como del malo (distrés), pero el estrés producido es parte de la respuesta crítica, no es la crisis en sí misma. Ciertamente, mal manejado, el estrés puede tener consecuencias adversas a la estabilidad de la persona, por lo que debe ser atendido adecuadamente, pero nunca podrá ser eliminado del todo.
- Los eventos que producen crisis y las crisis mismas pueden ser conceptualizados como peligro, amenaza u oportunidad. En esto se parecen a los conflictos. Todo dependerá de la naturaleza de los mismos, de la manera en que se interpreten y del repertorio de respuestas que tengamos a la mano.
- Las crisis pueden producir traumas a corto y a largo plazo. *Trauma* significa golpe, una agresión fuerte a nuestra integridad física y emocional. No es fácil evaluar la magnitud o las consecuencias del trauma producido por un evento crítico, pero es precisamente aquí donde se lleva a cabo nuestra función como profesionales de ayuda.
- Finalmente, y tal vez la nota más esperanzadora de todas, las crisis siempre son temporeras. Es cierto que este espacio de tiempo al que llamamos *temporero* puede durar más de lo esperado; pensemos en la reconstrucción física, emocional y social de la China luego del terremoto ocurrido en el mes de mayo; pero tienen un final. No podemos vivir en perpetuo estado de crisis. Nos vendríamos abajo, sin posibilidad de recuperación.

## INTERVENCIÓN EN LA CRISIS

Como profesionales de la conducta, es muy probable que en más de una ocasión nos veamos involucrados en una crisis y tengamos que intervenir en el manejo de la misma. En nuestro caso particular, más allá de los cuidados médicos o policiales que puedan darse

y en los cuales podemos servir de apoyo, la intervención en crisis es la oferta de cuidados psicológicos a las víctimas de algún evento crítico para ayudarles a recuperar un nivel adaptativo de funcionamiento y para prevenir o mitigar el potencial negativo de un trauma psicológico (Conner, 2006; RNAO, 2002).

Profundicemos en lo anterior. La intervención siempre ha de ser oferta, nunca imposición. No debemos olvidar la capacidad de cada persona para responder por sí misma a los más variados eventos de los que está hecha la vida. Esta capacidad, identificada por algunos profesionales como *resiliencia*, hace referencia a la posibilidad de recuperar la forma anterior a un evento traumático e incluso a salir ampliamente mejorado del mismo (Viscott, 1996). Ya hemos señalado que no todas las personas responden de la misma manera a un evento crítico e incluso una misma persona puede tener respuestas diversas a lo largo de su vida. Es importante reconocer y aceptar que no todas las personas quieren o requieren que intervengamos con ellas y pueden llegar a resentir nuestros intentos y esfuerzos. Una evaluación inicial, producto de un diálogo atento y respetuoso, puede llevarnos a determinar si la persona cuenta con los recursos internos y externos necesarios para manejar la situación.

Ofrecemos cuidados psicológicos. Desde la dimensión del *advocacy* (Toporek, 1999) una vertiente de las profesiones de ayuda, podemos hablar en nombre de las personas afectadas o identificar recursos disponibles. También podemos hacer un trabajo de *outreach* (acercamiento a otras instancias) hacia la comunidad, poniendo en juego elementos conducentes al restablecimiento de la persona. Ambas acciones siguen el patrón del andamiaje de ayuda (*scaffolding*), mediante el cual tratamos de identificar e incorporar aquellos recursos que puedan contribuir a la resolución de la crisis y al mejoramiento de la situación. No obstante, no debemos olvidar que el grueso de nuestra intervención estará caracterizado por el apoyo psicológico que brindemos a fin de que la persona afectada pueda recuperar su equilibrio emocional, afectivo, cognitivo y conductual. Metafóricamente hablando, en estos momentos de la intervención en crisis tal vez tengamos que actuar con una urgencia quirúrgica para atender aquellos asuntos que exijan prioridad. Al mismo tiempo, nos iremos planteando la posibilidad de que se produzca algún tipo de estrés más allá del evento traumático que requiera intervenciones posteriores. Una de estas posibilidades es el *Síndrome de Estrés Postraumático*, lo que nos obligará a mantener un ojo avizor conforme vamos brindando nuestros servicios.

La palabra *victima* debe ser tomada en serio. La persona que responde a un evento precipitante con una conducta de crisis se siente a sí misma como víctima. No es tiempo para emitir juicios sobre lo apropiado de dicha conducta. Las personas a quienes pretendemos ayudar sienten que algo en su vida ha sido violentado, tal vez con carácter irreversible, y hay que atender con urgencia ese sentido de agresión y de pérdida. El siguiente paso, no siempre fácil, es ayudar a superar lo más pronto posible el estado

de victimización para cerrarle el camino a otras conductas potencialmente destructivas. Es por eso que procuramos que las personas recuperen o alcancen una conducta que les permita adaptarse a los cambios provocados por el evento crítico, funcionar adecuadamente en adelante y prevenir o mitigar cualquier daño posterior. Aunque el término *adaptación* no es el más feliz, es ciertamente el que mejor describe la orientación de nuestras acciones.

Finalmente, la intervención en crisis no elimina la posibilidad de intervenciones posteriores o de psicoterapia, ni tampoco la sustituye. Una cosa no es la otra. Una posible consecuencia de la intervención podría ser la necesidad de referimiento a otros servicios o profesionales que puedan ayudar en el proceso de recuperación.

Puede darse el caso de que la persona asistida decida seguir tratándose con el profesional de ayuda que intervino durante el período de crisis, lo que tiene la ventaja de agilizar los procesos siguientes. No obstante, no debe perderse de vista la posibilidad de que el evento que propició la crisis y la intervención profesional pueda haber dado lugar a emociones y sentimientos en el profesional de ayuda que dificulten la prestación de sus servicios. Un ejemplo de lo anterior es si el profesional de ayuda ha evitado un acto suicida u homicida y desarrolla fuertes vínculos emocionales con las personas afectadas, ofuscándose así su objetividad profesional.

## QUÉ Y CÓMO

Tenemos muchos protocolos de intervención en la crisis (Everly, Flanner, & Mitchell, 2000; Flannery & Everly, 2000; Mitchell, 2003). Algunos de estos protocolos son el resultado de estudios y análisis sumamente serios y ponderados. Otros dan la impresión de que se improvisa según la situación, haciendo que las personas que ayudan estén pisándose los pies unas a otras. Hay protocolos son excelentes en cuanto a lo que se debe hacer pero adolecen en el capítulo de cómo hacerlo. No basta con una sucesión mecánica de actos. El contenido de los mismos es sumamente importante o de lo contrario, la intervención corre el riesgo de ser inefectiva.

La revisión de la literatura revela algunos elementos comunes que debemos incorporar en nuestras gestiones profesionales (Everly, 2000). Los mismos pueden ser agrupados en acciones inmediatas y acciones posteriores, pero todas ellas dentro de un mismo proceso de intervención. Entre las inmediatas, podemos destacar las siguientes:

1. Los esfuerzos deben ser coordinados. No ayuda en nada duplicar acciones. Una buena coordinación contribuirá a la eficiencia y a la eficacia de los trabajos. Coordinar no es protagonismo. El protagonista es la persona afectada. El coordinador puede ser una persona o un equipo a cargo de la situación, pero siempre debe

prestar atención a lo que digan los profesionales de ayuda que estén interviniendo directamente con las personas en crisis y no limitarse a dar instrucciones de acuerdo al manual establecido.

2. La intervención tiene carácter de urgencia. No hay espacio para la burocracia y el papeleo. Esto puede venir después. Es posible tener los formularios a la mano y limitarse a recoger los datos que sean más relevantes a la situación atendida.
3. Se responde con precisión. Una vez identificada la situación más sobresaliente como respuesta al evento precipitante, se atiende a la misma, evitando crear una crisis donde no la hay.
4. La urgencia y la precisión misma hace que las intervenciones sean breves e inmediatas, teniendo como meta principal lograr la estabilización de la persona afectada, ayudándole a recuperar una percepción cognitiva correcta. En algunas ocasiones, habrá que ayudarla también a recuperar su sentido de identidad, a orientarse en tiempo, espacio y lugar, atendiendo lo inmediato sin perder de vista el futuro. Esta idea vale tanto para una única persona afectada como si son muchas las afectadas por el evento.

Entre las acciones posteriores pero no menos importantes dentro de la misma intervención en crisis, mencionamos:

1. La intervención en crisis debe facilitar la comprensión de lo ocurrido. En una fracción de segundo, otro carro puede chocar con el nuestro y cambiar drásticamente nuestra vida. La primera pregunta a la que muy probablemente tengamos que responder es: “¿Qué pasó?” Aunque en el ejemplo citado, la respuesta es fácil, en otros no será así. Ayudar a la comprensión de lo ocurrido conlleva tener claro los elementos contribuyentes al evento, evitando en lo posible conjeturas, opiniones y, mucho menos juicios o valorizaciones de nuestra parte.
2. Si de alguna manera el evento era previsible, es conveniente identificar elementos detonantes. Esto puede llevar a señalar responsabilidades, algunas de las cuales podrían recaer en la persona afectada, por lo que habrá que manejar el asunto con suma sensibilidad y delicadeza, sin obviar posibles aspectos éticos y legales. Identificar estos elementos detonantes tiene el valor añadido de poder controlarlos en el futuro para evitar repeticiones de los eventos precipitantes.
3. De la mano del punto anterior, es vital permitir que la persona pueda ventilar sus sentimientos. Esto nos permitirá conocer la manera en que percibe la severidad del evento y medirla contra algún criterio objetivo. Existe la posibilidad de conductas histéricas, hostiles o agresivas, pero éste es un primer paso para la

integración y superación de la crisis. Conviene recordar que algunas personas pueden entrar en shock y aturdirse emocional o cognitivamente, desconectándose de lo ocurrido o reaccionando de manera violenta, por lo que habrá que estar pendiente a las conductas que se van manifestando conforme se adelanta en el proceso de intervención. No obstante, proveer espacio para explorar, examinar y evaluar tanto lo ocurrido como las respuestas producidas es ya un importante paso en el proceso de ayuda.

4. Además del shock ya mencionado, la persona afectada puede manifestar un miedo o una ansiedad intensos, un estado exagerado de agitación, síntomas de depresión y conductas psicóticas. En estos casos, la intervención dependerá de gravedad de las conductas exhibidas y muy posiblemente haya que referir a otros profesionales. En ocasiones, habrá que determinar si la persona afectada debe ser referida a servicios médicos de urgencia que la estabilicen mediante sedación para ser atendidas en otro momento.
5. Los niños reaccionan a las situaciones de crisis de manera diferente a cómo lo hacen los adultos. Es posible que no puedan definir con claridad lo que ha ocurrido o entiendan su relación con el evento mismo. Luego de estabilizarlos y tranquilizarlos, es importante hablar con sus cuidadores primarios para que estén atentos a posibles retrasos e incluso retrocesos en su desarrollo, a la falta de atención o concentración, a conductas agitadas o ansiosas y a temer cualquier tipo de separación de sus personas significativas. Una consecuencia posible es la de los terrores nocturnos, fenómeno que se da luego de iniciado el sueño y que impide un descanso apropiado (Brock, Sandoval & Lewis, 2001; Brock, 2002; Pataki, Stone, & LeViness, 2000).
6. En los adolescentes, las reacciones pueden ser más parecidas a las de los adultos. No obstante, además de cierto grado de desorganización, puede darse una pérdida de visión de futuro, pensando que no hay mañana. Si el evento precipitante culminó en la pérdida de una persona significativa o si es interpretado como una injusticia, el adolescente puede desarrollar sentimientos de venganza y comenzar a idear acciones de corte justiciero.
7. Es posible, también, que intente revivir el evento, pensando que en una segunda ocasión podrá controlar todos los aspectos del mismo o podrá revivir la emoción que sintió cuando se dio originalmente. Este tipo de conducta conlleva unos riesgos de daño potencial que no deben ser desestimados como tonterías de jóvenes. Por otro lado, el profesional de ayuda que interviene en la crisis debe alertar a los cuidadores primarios del adolescente sobre la posibilidad de una conducta oposicional o agresiva que pueda limitar otras opciones en la recuperación del joven (Brock, Sandoval

8. & Lewis, 2001; Brock, 2002; Conner, 2007).
9. Por su parte, en los adultos se han identificado cuatro estilos de respuestas o más bien cuatro momentos o estadios mediante los cuales se procesa el evento precipitante de la crisis (Everly, 2000). Tal vez al principio de la intervención no puedan verse con claridad, pero deben ser tomados en cuenta:
  - A. La conducta heroica: Consiste en proteger vidas y propiedades, en ocasiones a riesgo de la propia seguridad personal.
  - B. La conducta romántica: Se refleja en un fuerte sentimiento de alivio al verse librado de daños mayores, seguido de un agradecimiento generalizado y un optimismo exagerado.
  - C. La conducta desilusionada: Hace referencia a la toma de conciencia de la situación, la magnitud y gravedad de lo ocurrido, y al coraje y la frustración al verse involucrado en la misma y tener que depender de otras personas. En algunas personas sobrevivientes de desastres naturales o creados por los humanos, puede darse un sentimiento de culpa precisamente por haber sobrevivido al evento. En otras personas, cuando la pérdida fue de un hijo u otro ser querido, puede producirse coraje ante la persona que ya no está, achacándole que no hizo lo necesario para sobrevivir. En algunas instancias, puede producirse una conducta de aislamiento o de *invernadero*, cuando la persona afectada rehúye todo contacto y se niega a relacionarse con los demás.
  - D. La conducta de reconstrucción: Ciertamente, es la meta que se desea alcanzar a la mayor brevedad posible, pero para la cual no hay un tiempo establecido ya que cada persona y cada evento son únicos.

De ahí la importancia de que todas las intervenciones en las crisis atiendan la situación inmediata e iluminen posibles secuelas.

- I. En las mujeres se dan respuestas de crisis a eventos muchas veces propiciados por los hombres o por la estructura patriarcal de nuestra sociedad. Basta recordar situaciones de abuso y de maltrato que pueden terminar en conductas autodestructivas o dañinas para con otras personas. Si el profesional que interviene en la crisis es varón, deberá estar atento a cualquier señal que le deje saber si la mujer en crisis desea ser atendida por otra mujer, evitando así complicar una situación ya de por sí delicada. Es importante recordar que la respuesta al evento puede dejar a la mujer sin palabras con las que pueda comunicar y compartir su situación, aumentando considerablemente sus niveles de ansiedad y de temor. En

algunas ocasiones, la mujer no se atreverá a hablar por miedo a represalias una vez regrese a su hogar o porque entiende que no ha sabido cumplir con sus roles o las expectativas sociales. En estos casos de extrema vulnerabilidad, la intervención en la crisis procurará ayudar a la mujer a identificar estos elementos agravantes y a aprender nuevos estilos de manejo. Es esencial, también, trabajar en coordinación con otras agencias, particularmente si se determina que la mujer debe ser referida a servicios que le provean refugio y protección (Kohli, 2001).

2. Aún y cuando pueda parecer fuera de lugar, la misma intervención debe focalizar en conductas a corto y a largo plazo que puedan contribuir a la solución del evento. Sin minimizar o trivializar la magnitud de lo ocurrido, y sin negar el significado que la persona afectada le atribuye, es preciso reformular lo ocurrido y comenzar a mirar hacia el futuro para evitar un estancamiento emocional que la lleve a quedarse fija en el suceso. Esto conlleva favorecer y promover la autogestión por parte de la persona, a fin de que pueda volver a hacerse cargo de su vida y sus decisiones.
3. A tono con el *advocacy* y el *outreach* ya mencionados, tal vez sea necesario crear situaciones de dependencia temporeras. Puede que haga falta un refugio o albergue, una hospitalización breve, ayuda económica de agencias públicas o privadas, pero las mismas deben estar a tono con la situación y con las posibilidades de respuesta de la persona, evitando crear situaciones de dependencia permanentes que impidan la independencia y la autogestión ya mencionadas.
4. La intervención en crisis debe tener un término en el tiempo. De nuevo, dependiendo de la magnitud y severidad del evento precipitante, así será nuestra participación, sin convertirnos en muletas que entorpezcan la recuperación de la persona y sin crear problemas nuevos e innecesarios.

## **TRIAGE PSICOLÓGICO**

Si la crisis surge como respuesta a un evento en el que muchas personas se ven afectadas, conviene llevar a cabo un *triage* psicológico. El término tiene su origen en las muchas guerras en las que los seres humanos nos hemos visto involucrados y que parecen definir nuestra naturaleza. *Triage* es la evaluación de las condiciones de las personas afectadas para determinar gravedad y urgencia a fin de establecer un orden de atención y servicios. Se trata, entonces, de discriminar entre el número de los afectados para determinar cuáles tratamientos van a ser inmediatos y cuáles van a ser diferidos y a quiénes se les va a ofrecer según el orden establecido (RNAO, 2002).

Además de determinar la naturaleza y magnitud del evento, el *triage* identifica daños inmediatos y previsibles, así como las fortalezas y recursos de la persona, procurando identificar la posibilidad de ideación o conducta suicida por parte de la persona afectada (Bongar, 1991). De manera especial, es vital conocer los rasgos culturales desde los cuales se interpretará el evento, los vínculos afectivos y los grupos de apoyo con los que se pueda contar. En el caso de una sola persona, puede conllevar la decisión de una hospitalización voluntaria o involuntaria en una facilidad médico-psiquiátrica para lograr la estabilización. Otro elemento a considerar es la proximidad con el evento. Pudo haber sido tanto una proximidad física como una emocional. La persona pudo haber sido participante directa de lo ocurrido o conocer a alguna persona afectada. En este caso, probablemente reflejando patrones culturales universales, conviene recordar que reaccionamos de manera distinta cuando las cosas nos ocurren personalmente a cuando les ocurre a personas que dependen de nosotros, particularmente hijos o padres. De nuevo, conviene traer a la mente la reacción de muchos padres y madres que perdieron a sus hijos en el terremoto de la China o en el ciclón de Birmania/Myanmar. En ambos casos, aunque fueron desastres de la naturaleza, imprevisibles e incontrolables, puede producirse un sentimiento de culpa muy difícil de manejar. En la China, muchos padres que siguieron la directriz del Estado de tener un solo hijo, se ven ahora sin futuro alguno porque no tienen descendencia. Los daños psicológicos, sumados a la pérdida, son inconmensurables porque hay una sensación de fracaso, de abandono, de pérdida y, por qué no, de traición por parte del Estado a quien se responsabiliza de lo ocurrido.

Dependiendo de la naturaleza del evento, parte del *triage* es conocer si hubo respuestas críticas a eventos precipitantes en el pasado y cuáles fueron los estilos de manejo utilizados. Hay crisis que se dan una única vez y hay otras que son eventos recurrentes. De manera especial, es importante identificar cuál es la *llave perceptual* desde la cual se interpreta el evento. ¿Es un castigo de Dios o de los dioses? ¿Es el resultado de una conspiración por parte de otras personas? ¿Es consecuencia de acciones pasadas? La *llave perceptual* permitirá identificar si el *locus de control* de la persona es interno o externo a ella misma, lo que clarificará y facilitará acciones futuras, ayudando en la regulación de emociones, en el fortalecimiento de las destrezas de resolución de conflictos y problemas y en el desarrollo del sentido de autoeficacia y autogestión.

## **Y LUEGO, ¿QUÉ?**

La crisis pasa. Más o menos, se regresa a cierto tipo de normalidad.

¿Queda algo por hacer?

Nuestras profesiones y nuestro compromiso personal nos ayudan a identificar otros campos de acción y servicio. Uno de ellos es el de postvención. En un mundo ideal, la prevención sería la norma y la educación el canal para lograr las metas establecidas. Pero no vivimos en un mundo ideal, por lo que tenemos que dar lugar a otras acciones (Everly, 2000). La postvención implica evaluar los procedimientos establecidos y los procesos seguidos para ver si se dieron como se esperaba o si es preciso hacer algún tipo de modificación. Conlleva también la posibilidad y la conveniencia de dar seguimiento a las personas afectadas, siempre y cuando ésta sea una opción real. Y también puede exigir establecer o restablecer lazos y vínculos de apoyo, tanto para facilitar la recuperación y reinserción en la comunidad como para evitar que se repitan eventos similares.

En cuanto a nuestra propia salud, es importante que reflexionemos acerca del impacto que el evento, las conductas producidas y nuestras intervenciones han tenido en nuestra vida personal y en nuestras gestiones profesionales. No estamos exentos de ser afectados a corto o a largo plazo, particularmente si en el evento se produjeron fatalidades humanas o si hubo consecuencias irreversibles para las personas atendidas. También en nosotros pueden surgir dudas, miedos y desconfianzas. Es de sabios reconocer estos sentimientos y buscar la ayuda necesaria.

Los antiguos griegos veían en toda crisis una oportunidad, un momento decisivo. Tal vez nunca vislumbraron las cosas que hemos llegado a hacer posible con nuestra conducta muchas veces irresponsable e insolidaria. Pero es posible que, rebuscando mucho, todavía podamos descubrir una oportunidad en cada evento de crisis. Tal vez no. Pero, si somos personas de esperanza, tendremos que aprender a hacer esta tarea. Ése será nuestro legado. Lo demás no es opción.

## Referencias

- Bongar, B. (1991). *The suicidal patient: Clinical and legal standards of care*. Washington: American Psychological Association.
- Brock, S. E., Sandoval, J., & Lewis, S. (2001). *Preparing for crisis in the schools: A manual for building school crisis response teams*. New York: Wiley.
- Brock, S. E. (2002). Identifying psychological trauma victims. In: S. E. Brock, P. J. Lazarus, & S. R. Jimerson (Eds.). *Best practices in school crisis prevention and intervention* (pp. 367-383). Bethesda, MD: National Association of School Psychologists.
- Bush, R. & Folger, J. (1994). *The promise of mediation*. San Francisco: JosseyBass.
- Conner, M. (2006). *What is crisis counseling?* Recuperado de:  
[www.crisiscounseling.org/Handouts/Whatiscrisiscounseling.htm](http://www.crisiscounseling.org/Handouts/Whatiscrisiscounseling.htm)
- Conner, M. (2007). *Crisis intervention for teenagers*. Recuperado de:  
[www.crisiscounseling.com/Crisis/CrisisInterventionTeens.htm](http://www.crisiscounseling.com/Crisis/CrisisInterventionTeens.htm)
- Everly, G. (2000). Five principles of crisis intervention: Reducing the risk of premature crisis intervention. In *International Journal of Emergency Mental Health* 2 (1), 1-4.
- Everly, Jr., G. S., Flannery, Jr., R. B., & Mitchell, J. T. (2000). Critical Incident Stress Management (CISM): A review of the literature. *Aggression and violent behavior: A review journal*, 5, 23-40.
- Flannery, R. & Everly, G. (2000). Crisis intervention: A review. In *International Journal of*

*Emergency Mental Health*, 2(2) 119-125.

Freire, P. (1997). *Política y educación* (46<sup>ed.</sup>). Madrid: Siglo XXI. Freire, P. (1997).

*Pedagogía del Oprimido* (52<sup>ed.</sup>). Madrid: Siglo XXI.

Freire, P. (1999). *La educación como práctica de la libertad* (48<sup>ed.</sup>). Madrid: Ediciones Morata.

Kohli, R. (2001). *Understanding the nature of crisis*. Recuperado de:

[www.womanabuseprevention.com/html/crisis\\_intervention.html](http://www.womanabuseprevention.com/html/crisis_intervention.html)

Mitchell, J. (2003). *Crisis intervention & CISM: A research summary*. Recuperado de:

[www.icsf.org/articles/cism\\_research\\_summary.pdf](http://www.icsf.org/articles/cism_research_summary.pdf).

Pataki, G., Stone, J., & LeViness, J. (2000). *Crisis counseling guides to children and families in distress*. Recuperado de: [www.eird.org/herramientas/eng/documents](http://www.eird.org/herramientas/eng/documents)

Registered Nurses Association of Ontario (2002). *Crisis intervention*. Toronto, Canada:

Registered Nurses Association. Recuperado de:

[www.rnao.org/Page.asp?PageID=924&ContentID=799](http://www.rnao.org/Page.asp?PageID=924&ContentID=799)

Rosen, A. (1998). Crisis management in the community. Artículo publicado en *The Medical Journal of Australia*. Recuperado de <http://www.mja.com.au>.

Siebert, A. (1993). *The survivor personality: Why some people are stronger, smarter, and more skillful at handling life's difficulties... and how you can be too*. NY: Perigee Books.

Toporek, R. (1999). Developing a common language and framework for understanding advocacy in counseling. En *Advocacy in counseling: Counselors, Clients, & Community*.

Recuperado de <http://ericcass.uncg.edu>.

Viscott, D. (1996). *Emotional resilience: Simple truths for dealing with the unfinished business of your past*. NY: Crown Trade Paperbacks.