La respuesta de lo cotidiano Propuestas

Albergues huntigos (1)

a crisis se procesa Las estacias Dos dinamicas se encuentrai

Del susurro al bullicio El cuerno e per de lo toterno

Albergues humanos Albergues humanos Albergues human

relis se procesa Las estadías. Dos dinamicas se enquentra

numanos

Una propuesta para manejar albergues de emergencia

ALBERGUES HUMANOS

Una publicación de la Fundación Casa de Refugio "Matilde", con el apoyo de Lutheran World Relief.

Edición y textos Patricio Rivas Mariño

Diseño y diagramación Luis Argüello A.

Fotos Archivos Casa "Matilde".

Impresión Imprefepp

Julio del 2001

Quito - Ecuador

DERECHOS DE AUTOR

016624

ISBN - 9978-42-336-2

42

卷

10



9

0

(4)

@

0

Calle Matilde Hidalgo de Prócel s/n y Av. Matilde Álvarez, frente a Fundeporte, barrio Chillogallo.

Telefax: (593) 2 625-316 Casilla postal: 17-15-131C Correo electrónico: refugio@uio.satnet.net Quito, Ecuador



Albergues humanos

A Control

Andrea (1970) (1970)

Charles (1970) (1970)

Specific (1970) (1970)

Charles (1970) (1970)

Charles (1970) (1970)

Charles (1970) (1970)

Charles (1970) (1970) (1970)

Charles (1970) (1970) (1970)

Charles (1970) (1970) (1970) (1970)

Charles (1970) (1970) (1970) (1970) (1970)

en Velveld Kedleyk Parte I

e

e m. e r g

ncias

La evacuación de la parroquia Lloa debido a la crisis volcánica y el aluvión de la calle 5 de Junio ocurrido en abril del 2000 muestran cómo se desarrolla una emergencia. Bajo su influencia, la vida diaria de los afectados se transforma, se trunca. ¿Qué piensan, qué sienten, cómo actúan las víctimas? ¿Cuánto las personas e instituciones se pueden preparar para enfrentar una emergencia?



Catal Et Cameroin

Cortes hacia lo incierto

CRONOLOGÍA

88

*

*

2

2

*

1

%

Deslaves: nadie se imaginó lo evidente

Casi ninguno de los moradores de la calle 5 de Junio y Tejada pensó que el aguacero que empezaba a las 2 de la tarde del 13 de abril del 2000 les alteraría la vida. La mayoría vivía muchos años en el sector y, exceptuando el del día anterior, nunca hubo o no recordaban un deslave grave. Pero esa fecha (vea recuadro 1.1) no sería como las otras.

Muchos almorzaban. Luz María S., quien ocupa la casa #1627 alrededor de 28 años, cocinaba para sus hijos mientras oía la lluvia caer. Un fuerte trueno estremeció las ollas.

Ella se asomó para ver, pero el patio se obscureció: metros arriba el lodo arrasaba una casa. Las aguas, algunas servidas, bajaban como río por las gradas. S. se guareció con sus hijos porque temía por la inestabilidad de un MURO de piedra.

Más arriba, tres niños de la familia C. escapaban de quedar enterrados en su propio hogar. Fernando y sus dos hermanas se dirigieron hacia la casa de su abuelo.

Víctor C., un jubilado de la empresa de alcantarillado, no se imaginó que ocurriría una tragedia así. El río de agua inundó todo cuando un colector cercano se tapó. "El agua era como un mar, un mundo", cuenta C. Al otro lado del embalse, él divisó a sus tres nietitos, pero no podía rescatarlos.

C. y otros familiares evacuaron en dirección contraria. Con la ayuda de los vecinos, se metieron al agua, que les llegaba "hasta

Los días aluviones

El 12 de abril, a las 14:20, el rompimiento de un canal de alcantarillado provoca un deslave en las calles 5 de Junio y Quijano (centro). El alud produce destrozos en 6 casas, 3 heridos y un muerto.

Al siguiente día, el 13 de abril, casi a la misma hora, vuele a caer un aquacero (uno de los más fuertes de los últimos tiempos), que en 20 minutos remueve la tierra en varios sectores de la ciudad.

Cinco barrios céntricos y del sur son los más afectados: La Libertad, 5 de Junio, La Cantera (San Roque), Santa Teresita (vía a Conocoto), San José de Monjas (loma de Puengasi).

Además hay derrumbes en la nueva vía Oriental, en el camino que lleva a la Cima de La Libertad e incluso en el pabellón C del ex penal García Moreno. Las calles del casco colonial parecen ríos.

Los heridos aumentan a 25, los muertos, a 4, y las casas averiadas, a mucho mas. Se cuentan hasta 180 deslizamientos de intensidad variable. Entre 200 y 300 personas son evacuadas.

Se acondicionan distintos albergues para alrededor de 80 familias: la casa barrial de Valle Hermoso, la iglesia de Atucucho, los colegios Darío Guevara y Fernandez Madrid, la Casa "Matilde".

@ El 14 de abril, el alcalde encargado Alfonso Laso firma la resolución 38 que declara a Quito en estado de emergencia. Ese mismo día el titular, Roque Sevilla, suspende su campaña de elección.

Los deslaves siguen. Una semana después, un niño muere en Miraflores Alto. El 20 de abril se rompe un dique en la quebrada Llanatanga y el lodo se lleva a 3 trabajadores de alcantarillado.

Fuente: El Comercio, del 13 al 20 de abril del 2000.

aquí", recuerda C. señalándose el pecho a la altura del corazón (como si la inundación todavía estaría presente, pero en su interior). Él añade: "era triste lo que pasamos; no me quiero acordar, me hace fiero..." y sus lágrimas se desbordan.

Lo peor ocurrió después. Mientras huían, otro deslave arrastró a sus tres nietos metros abajo. Las dos menores se salvaron, pero el cuerpo de Fernando, de 12 años, solo fue encontrado al siguiente día.

"No teníamos a donde más ir", justifica Víctor C. Él no pensó que ocurriría esto porque "antes no derrumbaba". Sin embargo, justo el día anterior y a pocos metros de allí, aconteció algo parecido.

El colapso de un canal de alcantarillado afectó a 6 viviendas de la calle 5 de Junio y Quijano. En una de ellas, las gradas eran una cascada, cuenta Carmen B., una inquilina. Allí vivían 10 familias, ahora solo quedan 7 personas. "Esto era bien alegre, éramos como

Las goteras de <mark>una</mark>

El aguacero y la granizada abaten la calle Cinco de Junio. Las gotas golpean la casa #1565. donde Maruja Terán de Benítez ha vivido poco más de 64 años.

Ella se asoma a una ventana para ver la lluvia caer. Está un poco preocupada porque, en uno de los cuatro departamentos de la construcción trasera de su vivienda, hay goteras. Al invierno no le teme, especialmente luego de que hace unos 25 años construyera un muro de contención bien reforzado: 17 metros de ancho por 7 de alto de pura piedra.

iPrrrroommbl, se precipita un fuerte rayo que atrona por todo lado. Doña Maruja encoge los hombros, da un ligero salto y abre los ojos del susto (como ahora, cada vez que oye un ruido fuerte), y con ellos mira como la pared de al frente se cuartea. Ella deja de pensar en las goteras del apartamento, deja de pensar en todo y solo grita: ¡mijoool

Diego Benitez, en uno de los departamentos, descansa mientras su hija Mishel juega. Su esposa salió poco antes para recoger a sus otros dos hijos de la escuela. ¡Prrrroommbl, la cama de Diego se estremece. Instintivamente, él se levanta, agarra a su hija y se apega contra una

tarde de lluvia

pared, detrás de una columna. Eso los salva.

Todo el estruendo no es solo por el trueno. El famoso muro de 17 metros se ha desplomado por el peso del agua acumulada. Toneladas de piedra se desmoronan sobre los departamentos. Desde su escondite, Diego Benitez presencia como su hogar y su vida pasan por delante.

Momentos después, entre el sonido de la lluvia que aún cae, escucha: "¡Diego, Diego!". Escurriéndose por entre los escombros mojados, él responde: "mande, mamá".

Por unos minutos, Maruja creyó, supuso, imaginó que su hijo y nieta habían muerto. Cuando oye la voz de su vástago y luego los ve escapar de entre las ruinas, siente que ha ocurrido un milagro. "¡Se salvaron!" (ahora las gotas caen por sus mejillas).

Ese 13 de abril (Maruja recuerda perfectamente esa fecha), cuatro departamentos de su casa se destruyeron; "los años de trabajo de mi marido". Desde ese día, hay cuatro familias menos allí; ahora solo quedan su esposo, una hija y ella. Aunque él "volvió a nacer", desde ese día, Diego Benitez se resiste a volver a la 5 de Junio.

Cuando Ilueve, desde ese día, a Maruja de Benítez siempre le da miedo. Pero ahora, ya no solo por las goteras del apartamento de atrás. una familia; ahora está triste". El lodo marcó su paso por todo lado.

B. recuerda la suerte que corrió su paisana Angelita L., quien vivía ahí desde hace un mes. Esa tarde, cuando el lodo atestó su departamento, ella solo alcanzó a lanzar a su hija por el techo antes de quedar sepultada por varios metros cúbicos de tierra.

Feliciano T. (90 años), un viejo ocupante de esta casa, "dende la primera venida de Velasco Ibarra", también se siente extrañado del suceso: "habían buenas tempestades, pero nunca pasó nada". Sin embargo, el evento se repitió al otro día.

Los esposos Alberto P. y María Andrea G. también lucharon contra el agua. Ella le servía a su marido, cuando el perro empezó a ladrar. Se asomó a la ventana y vio una piscina: "Alberto, ¡se inunda!". En la planta baja encontraron todos los cuartos anegados y se arremangaron mangas y bastas para evacuar el líquido y el granizo.

Desde entonces sus piernas quedaron enfermas por el frío; "chupamos la granizada", explican. Ahora están más tranquilos, pero porque es verano. "Tendremos miedo cada invierno", confiesa G. El miedo todavía permanece también en otros moradores (vea recuadro 1.2).

Destrozos en 20 casas, una treintena de heridos y 4 muertos fue el resultado de los dos días de lluvia. Pasada la tragedia, algunos vecinos ya volvieron a sus viviendas. Aunque el peligro sigue presente, ellos se preocupan menos. Por ejemplo, el MURO que Luz María S. temía que cayera sigue ahí, esperando una lluvia más fuerte: "Dios ha de querer que no pase nada".

of the figure of the second se

State of the state

Lloa: la historia de lo que no pasó

Desde que supo que el Guagua Pichincha podía hacer erupción, Ernesto Morales llevaba consigo su cámara. Con ella captó las grandes fumarolas y otros eventos volcánicos. El día de la evacuación decidió tomar una última foto: la de su calle, "por si se perdiera Lloa".

En esos días había total incertidumbre por el destino de esta parroquia. "Parecía que se iba acabar, que todo iba a taparse", recuerda Yolanda Rojas, otra de sus habitantes.

El 29 de septiembre de 1999, la posibilidad de una erupción violenta con flujos piroclásticos sobre Lloa se volvió más inminente. Lo que podía pasar ocurriría en esos momentos y se debía evacuar.

Desde la noche del 28, la parroquia se lle-

nó con socorristas. Los lloanos metían refrigeradoras, cocinas, televisores, muebles y otros artículos en camionetas que se dirigían a Quito. "Toda la noche los carros iban y venían", recuerda Mónica Pastrana, una moradora.

Al día siguiente, militares, bomberos, miembros del 911 y de la Cruz Roja y decenas de periodistas saturaban las calles; 50 buses integrados y articulados colmaban las vías, camiones transportaban a algunos animales. Paradójicamente, el momento que debía estar vacía, Lloa se encontraba atiborrada.

Parte de la población sí se había preparado para este momento. Alrededor de 60 lloanos se convirtieron en voluntarios de la Defensa Civil y un local se adecuó para sus actividades. Los fines de semana, la comunidad se capacitaba en el parque central. Vieron videos de otras erupciones y siguieron las instrucciones,

8

Dos años de alertas

y cenizas

- A finales de septiembre de 1998 el Guagua da sus primeras señales de reactivación, luego de 17 años de aparente calma.
- El 3 de octubre se declara alerta amarilla en Quito. Unos vacían los mercados, otros acuden a El Cinto. El resto del 98 y gran parte del 99, el volcán sigue activo.
- A finales de septiembre del 99, el Guagua incrementa sus bríos. Grandes columnas de vapor se ven en el sur de la ciudad; varios barrios amanecen con ceniza.
- Ante esto, el 29 de septiembre, el alcalde declara por primera vez alerta naranja. Se suspenden las clases y la parroquia de Lloa debe evacuar.
- Unas 2400 personas salen de Lloa y van a albergues: 200 a la escuela Primicias de la Cultura de Quito, 128 a la escuela Emilio Uzcategui y 63 a la Casa "Matilde".
- El 4 de octubre, Quito regresa a alerta amarilla, pero Lloa se mantiene en naranja, por lo que sus habitantes permanecen en sus alojamientos temporales.
- El 5, el volcán bautiza a Quito con 200 mil toneladas de ceniza. A las 14:09 se produce una enorme emisión y tres horas más tarde, toda la ciudad se oscurece.
- Dos días después, el 7 de octubre, a las 07:00, todos los quiteños presencian asombrados como un hongo de vapor y ceniza gigantesco ocupa el cielo azul.
- Los primeros días de noviembre hay un nuevo cambio de alerta. Lloa vuelve a alerta naranja. Esta vez se quedan 356 personas en el santuario de El Cinto.
- El 24 de diciembre de 1999, la mayoría de los pobladores de Lloa terminan su evacuación de varios meses y vuelven a su parroquia.

Fuente: El Comercio

dice Yolanda Rojas: "conseguir linterna, botiquín, cobijas, toallas. Y tener calma".

Sin embargo, para lo más difícil (la evacuación) quizás la preparación no fue suficiente. En parte porque un simulacro planificado por la Defensa Civil para ese mismo día no pudo efectuarse porque el volcán se adelantó. Pero en parte también por lo duro de dejar la tierra sin saber si se regresaría. Para Yolanda Rojas, ese último ingrediente de su preparación (la calma) en esos intantes le falló; estaba desesperada: "ya no hemos de volver a ver nada", pensó, "aquí ya no teníamos esperanzas".

Alrededor de 2400 personas abandonaron la zona. Pero ellas consiguieron que este "exilio" no fuera total. Se establecieron horas de retorno a los campos. Sin embargo, para entrar a su propia tierra debían pedir permiso y portar un salvoconducto.

Amador Jaramillo, de 67 años, estuvo un tiempo clandestino en su propia casa. En las noches, "apagamos las luces", para no ser vistos por los militares. En esas obscuridades, él presenció la nueva actividad del volcán: "bien bonito salían las llamas, como fuegos artificiales". Y además, "hubo tiroteo del Pichincha, como la luz de lo que toma la foto".

En los albergues, la situación fue difícil. Inés Fierro, dueña de una tienda, prefiere no acordarse: "vivía amargada, sin saber qué hacer". Mónica Pastrana estuvo separada de su familia casi un mes, habitando un refugio para poder regresar a su trabajo.

Luego de algunas semanas en los albergues de Quito, los evacuados organizaron su propio refugio en El Cinto. Allí las condiciones climáticas hicieron más dura la experiencia. "En la loma fue horrible, por el frío se enfermaron ", cuenta Pastrana. Allí debieron acostumbrarse a la carpa, aunque era difícil cuando llovía y el agua se colaba.

Pero regresaron... y ya no han vuelto a salir (vea recuadro 1.3). Para muchos, Lloa ya no es la misma. Económicamente, algunos han tenido pérdidas. También el turismo se ha reducido. Varios dicen que la ceniza ha mejorado los potreros y que incluso ha crecido más la hierba.

\$

A pesar de los problemas, lo mejor para ellos es estar de vuelta. Aunque continúa la emergencia¹, ahora la gente está más tranquila y se siente con más experiencia. Algunas vacas pastan en los campos, la ropa se seca en los tendederos, los niños juegan en las laderas. Muchos dicen que ya no volverían a salir. "Me siento tranquila porque estoy en mi tierra y en mis cosas", afirma Inés Fierro.

En la foto de Ernesto Morales, la del 29 de septiembre, la luz del sol hace resplandecer las verdes montañas y una parte de su calle. Ahora, una año después, el sol es parecido e ilumina de igual manera la calle de su Lloa que "no se perdió".

Emergencias: desviaciones

hacia lo incierto

Ríos de lodo y aguas servidas envistieron a los unos; a los otros, un volcán pudo haber sepultado su pueblo con una erupción. Los inundados sufrieron efectivamente un desastre natural; los lloanos no, aunque la tragedia hubiera sido peor. En esta parroquia solo sucedieron acciones preventivas, pero éstas sí afectaron. Lo que pudo pasar repercutió más que lo que efectivamente sí ocurrió.

Los deslaves fueron súbitos; en 20 minutos la lluvia produjo la calamidad. En cambio, el Guagua Pichincha le dio más de un año a la ciudad para que se prepare. Los lloanos sabían que la evacuación se podía dar y conocían los riesgos. Los de la 5 de Junio quizás no, aunque un informe de la Defensa Civil señalaba a su zona como de alto peligro. Como quiera que sea, y salvando las diferencias, ambos eventos fueron emergencias, e ignorando o no el trance, a ambos grupos se les alteró la vida. Este tipo de suceso ostenta ese poder transformador.

Las emergencias inician con un corte más o menos inesperado en la "normalidad". Está almorzando como todos los días y, de repente, un aluvión arrasa con su hogar. O regresa de ordeñar las vacas y es informado que debe abandonar su pueblo.

A partir de este tajo a la vida diaria, al parecer todo funciona de manera distinta, "anormal". La naturaleza da el primer paso. El Guagua erupcionó por penúltima vez el 27 de octubre de 1660; después de 338 años, todos nos asombramos de su despertar. Años atrás, hasta se dormía en el mismo cráter. Para los vecinos de la 5 de Junio, el tranquilo Panecillo tampoco había molestado.

Los pensamientos y los sentimientos también se perturban. En Lloa, reinaba la incertidumbre por el futuro del pueblo: ¿se acabará?, ¿volveremos? Las lágrimas de la gente manifestaban en concreto estas dudas. Durante la inundación, corría el rumor entre sus moradores de que El Panecillo estaba cuarteado y que se desmoronaría. En ambos casos, la emotividad tendió al extremo.

Con esta alteración a la rutina, para los involucrados la cotidianidad empieza a ser otra: duermen en medio de muchas personas o en carpa, se separan de seres queridos, pierden pertenencias, se ponen ropa ajena, comen con otra sazón, perciben que el tiempo no pasa o corre muy rápido. Todo eso, y junto, no es algo que les ocurra todos los días.

Casi nadie es a j e n O a la calamidad

¿Este corte en la vida solo le ocurre a las víctimas? Pues, al parecer, no; la población, los organismos de socorro y otras instituciones que se involucran también se afectan.

La alerta volcánica, que incluyó a todo el Distrito Metropolitano, alcanzó a gran parte de la ciudadanía. Muchos vaciaron los supermercados comprando provisiones para un año; parecía que no se preparaban para una

caída de ceniza (el mayor peligro previsto por los técnicos), sino para una guerra nuclear.

Las marcas de esta histeria preventiva aún están presentes. Por ejemplo, muchas ventanas todavía siguen adornadas por cintas adhesivas pegadas en forma de X, una medida que nunca fue necesaria. En la ciudad entera se percibía un ambiente de deseguilibrio.

Durante las grandes emisiones de ceniza del Guagua, ocurría una erupción de llamadas en el Centro de Información Municipal. Según la directora de ese entonces, Paola Espinosa, normalmente se recibían unas 4 mil llamadas por día, pero durante el "cenizazo" del 5 de octubre, solo en una hora, se atendió 5 mil. Esto ocurría por el desconocimiento del fenómeno, a pesar de todas las capacitaciones. Espinosa cree que

llamar era una reacción impulsiva, una respuesta emotiva, una salida para el miedo.

Por el teléfono se transmitían gritos y lloros. Una abuela llamó desesperada porque a su perro le cayó ceniza y éste había empezado a sangrar. La anciana se calmó solo cuando entendió que su mascota no moriría. Cuando apareció el hongo del 7 de octubre, alguien preguntó si no era el fin del mundo.

Además de la población, todas las instituciones (especializadas o no, públicas o privadas, estatales o municipales) que se involucran en la atención de un desastre también entran en esta dinámica.

Los organismos de socorro (Cruz Roja, Bomberos, Defensa Civil, 911), cuya misión es precisamente prepararse para funcionar en una emergencia, también se desbordan

por la magnitud de la misma, sus miembros viven momentos muy difíciles (vea recuadro 1.4).

Las instituciones no especializadas también se movilizan. Por ejemplo, el Municipio de Quito dedicó personal y recursos de di-

versas áreas para atender las crisis, o varios colegios adecuaron sus espacios para recibir a evacuados. Éstas adaptan sus estructuras para atender a los damnificados; abandonan su rol habitual².

En ambos tipos de instituciones, la emergencia no es su estado natural, no viven en ella todo el tiempo. Ésta es una prueba de fuego para ellas ya que, por la crisis, se hallan frágiles. Allí se conoce si sus estructuras, procedimientos, personal, funcionan o no. Como las personas, los organismos débiles no pueden enfrentar eventos traumáticos. Pero pasados los aprietos, éstos mejoran al descubrir sus vacíos y recursos latentes³.

Por el teléfono se transmitían

gritos y lloros. Una abuela lla-

mó desesperada porque a su

^{2 •} No necesariamente estos organismos están menos preparados para enfrentar un desastre. Pueden poseer ciertas fortalezas escondidas que afloran en la adversidad o, al contrario, ciertas debilidades que se acentúan.

^{3 •} Basta ver como ahora los colegios cuentan con sus planes de contingencia, los socorristas están más coordinados, Lloa tiene ahora un cuartel de Defensa Civil, toda la ciudad cuenta con una nueva Dirección de Emergencias del Municipio...

afrontan la crisis



Cuando empezó a llover el 13 de abril a las 14:00, los socorristas si se percataron. Ellos son más sensibles del clima porque saben que el aqua trae deslaves. Esa es su misión: prever desastres. Aunque quizás ninguno imaginó que esa tarde sería tan larga.

Diez personas estaban de turno en la Cruz Roja a esa hora, cuenta Roddy Camino, Director de Socorros de Pichincha⁴. Ni bien empezó la lluvia, ya recibieron una llamada de auxilio. Un grupo acudio al deslave de la calle 5 de Junio y Tejada. Inmediatamente siguió sonando el teléfono desde Santa Teresita, San Roque... Luego de dos horas, diez grupos trabajaban en diez diferentes sitios, y a la decena de socorristas del principio se sumaron otros 140.

Camino cree que este evento no se les escapó de las manos porque su institución prevé los desastres de gran magnitud. La Cruz Roja cuenta con un sistema de "alerta temprana" que sirve para ir convocando al personal de acuerdo a la gravedad del suceso. Camino admite que a veces la emergencia se desborda y descontrola. Un ejemplo cercano son los aluviones ocuridos en Venezuela en diciembre del 99.

Para los bomberos esa tarde también fue muy difícil. El coronel Jaime Benalcázar, Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos de Quito, afirma que las unidades no fueron suficientes a pesar de que los 8 cuarteles, los 60 bomberos de turno, a los que se sumaron otros 100, casi la totalidad de su institución, entraron en las labores de salvamento, evacuación y búsqueda. Benalcázar cree que faltan recursos en su organismo.

El problema no es solo la extensión del desastre. Ese día, los bomberos trabajaron en condiciones riesgosas, incluso con deslaves a sus espaldas. Además, había atrapados a los que, si no se rescataba rápido, perderían. A pesar de que confian en sus compañeros, en sus conocimientos y en las medidas de precaución, si sienten miedo y angustia en esas condiciones.

Reconociendo el riesgo emocional, la Cruz Roja no manda a voluntarios nuevos a eventos con alto estrés, sino a los preparados para recibir impactos fuertes. Además, según Camino, cuentan con apoyo psicológico para su personal.

"Es muy difícil prepararse para esto"; dice Benalcázar. Los bomberos entrenan en espacios confinados, cámaras de humo y de fuego, para prevenir colapsos nerviosos en ellos mismos. Pero en la realidad asoman gritos, lamentos, llantos, heridos, muertos, curiosos y la incertidumbre de no saber si se regresará vivo.

Con Lloa, las dificultades aparecieron en la población. Edison Cruz, Jefe Operativo de la Defensa Civil de Pichincha, cuenta que fue muy dificil entrar a Lloa. La gente estuvo muy renuente a

participar en las acciones de prevención. Esto se alivió en parte vinculando a pobladores de la misma parroquia a la Defensa Civil. Durante 5 meses, 60 voluntarios recibieron entrenamiento. Pero aún así, en la evacuación siguieron las resistencias. Incluso algunos nunca salieron de Lloa.

En medio de la emergencia también aparece la descoordinación. Camino reconoce que a veces la Cruz Roja realiza cosas que en teoria no debería hacer. Por ejemplo, en los deslaves ellos dieron seguridad y cerraron el tránsito en la 5 de Junio, una tarea planificada para la Policia, pero en esos momentos el apuro lo requería.

Todo estos ejemplos demuestran que incluso para la gente que trabaja todo el tiempo con eventos de este tipo, las emergencias son sucesos difíciles, imprevistos, cambiantes, nuevos.

le calt (genta le calette da) di⊠ini en c

Prepararse para lo imprevisto

La emergencia es una conmoción general, donde el interior de las personas se remueve intensamente. Ésta afecta de diferentes maneras a los distintos actores (afectados, instituciones, población). Aunque algunos la enfrentan mejor que otros, a todos disminuye la capacidad de pensar, de tomar decisiones adecuadas. En esos instantes no se reflexiona sino que se actúa e improvisa.

Al ser momentos extraordinarios y fugaces, se desconoce lo que ocurre bajo sus efectos. No se sabe lo que pasa, especialmente al interior de las víctimas: ¿qué siente una persona que ha perdido su casa?, ¿cuáles son sus necesidades afectivas?, ¿en qué forma se manifiestan?, ¿difieren los sentimientos de mujeres u hombres, niños o niñas...?

Entonces, ¿es posible prepararse para enfrentar un suceso que es siempre nuevo, traumático, imprevisto, desconocido y, además, con la mente trastornada? ¿Es factible entrenarse para funcionar en condiciones tan difíciles? Hay dos respuestas, una para los afectados y otra para los especialistas.

Para los primeros, el desastre generalmente es un evento muy nuevo. En la 5 de Junio se ha vivido mucho tiempo sin ninguna calamidad. El caso de los Benítez es ejemplar en este sentido; lo que pensaban era su resguardo los destruyó (vea recuadro 1.2).

En los que habitan zonas de riesgo es generalizada la incredulidad: "no ha de pasar nada", dicen. Como muestra, los lloanos poco a poco fueron creyendo en la amenaza del volcán. Pero aún hoy, luego de la caída de

ceniza y las grandes explosiones, allí existen escépticos que piensan que todo fue una maniobra política de las autoridades.

Otra dificultad es el olvido. Por ejemplo en los deslaves, pasadas las condiciones más evidentes (el lodo y el agua) la gente prefiere no acordarse del peligro todavía presente y opta por entregar su suerte al destino. Todo esto hace que en los involucrados sea difícil la preparación, aunque no imposible.

La existencia de los organismos de socorro muestra que hasta cierto punto sí es posible prepararse. Además de prevenir (lo más importante), realizan simulacros, planes de contingencia, diseñan modelos; reproducen la tragedia detalladamente. Pero reconocen que la catástrofe verídica difiere mucho de la supuesta y creen que el mejor entrenamiento es intervenir en emergencias reales.

Tampoco los planes siempre funcionan. La Defensa Civil, por ejemplo, planificó una evacuación simulada con los lloanos, pero el volcán se adelantó. Es que un desastre natural suele ser sorpresivo. Destacar lo imprevi-

sible no niega la posibilidad de la preparación, pero la apunta hacia otra dirección.

Un entrenamiento adecuado debe reconocer e incorporar la novedad de cada una de las emergencias, sus márgenes de sorpresa y la afectación mental. Esta preparación implicaría aprender a enfrentar lo imprevisto, a ser flexible, a afrontar lo desconocido, a ser sensible y a trabajar lo subjetivo.

No se sabe si este enfoque sea aplicable en fases críticas, donde lo más importante suele ser salvar vidas. Pero es fundamental y a la Casa "Matilde" le sirvió para manejar un albergue de evacuados, en donde esa vida salvada trata de volver a la "normalidad" (entre comillas porque quizás las cosas nunca vuelvan a ser como antes).

Prop U e tas

- La gente que atiende una emergencia debe tomar en cuenta lo imprevisto, lo sorpresivo, lo nuevo de cada crisis. Saber que la normalidad se truncó y que en estos momentos extra cotidianos todo funciona de otra manera.
- En una desastre se reduce la capacidad de pensar. Por ello, el equipo que se encargue del funcionamiento de un albergue debe afinar su capacidad de actuar intuitivamente.
- El equipo, que trabaja con lo imprevisto, debe ser flexible, estar dispuesto a alterar el rumbo, estar sensible a los cambios y a los sentimientos propios y de los albergados.

Preguntas:









- ¿Cómo atender a personas que están en estado de crisis?
 - ¿Cómo prepararse, en la normalidad, para funcionar en etapas anormales?
 - Hasta dónde llega una emergencia? Aun siendo lo más importante, ¿es solo salvar vidas?

Presentación

Del impulso de ayudar a la necesidad de compartir

o recuerdo muy bien cómo decidimos abrir la Casa "Matilde" a los evacuados de Lloa... En esos momentos de urgencia, sentimos que debíamos ser solidarias y brindar nuestras facilidades. La comunidad es nuestra razón de existir y en septiembre de 1999 (y abril del 2000 con los deslaves) ella se encontraba en emergencia. Por eso, no lo pensamos dos veces: llamamos al coordinador de albergues y ofrecimos nuestras instalaciones en Chillogallo. Así, nos convertimos en el albergue número dos.

Pero no todo fue tan imprevisto. Meses antes, técnicos municipales nos capacitaron para enfrentar los estragos volcánicos. Ellos dictaron varias charlas y además revisaron completamente nuestras instalaciones. El estado del albergue era óptimo, por lo cual permaneceríamos en él aun en alerta roja. Ya en la emergencia, seguramente esta preparación influyó para decidirnos a apoyar.

Cuando ocurrieron los deslaves en abril del 2000, fueron las mismas autoridades municipales las que pidieron nuestra ayuda. Por la experiencia acumulada, inmediatamente aceptamos y volvimos a ser un albergue de emergencias.

En ambas ocasiones, luego de varios preparativos, la gente empezó a llegar. No eran las diez mujeres que en promedio se quedan en nuestro refugio, sino alrededor de 60 evacuados. A pesar de la cantidad, se intentó que el albergue siga siendo un

lugar donde las personas piensan sobre su situación vital, como una forma de empezar a solucionar sus problemas.

La Casa "Matilde" lleva diez años haciendo esto al acoger a mujeres afectadas por violencia intrafamiliar. Toda esta experiencia se puso en función de este nuevo tipo de albergados. Es decir que, al recibir a mujeres con sus hijos e hijas, nos entrenamos (sin saberlo) para atender a evacuados de una emergencia natural. Evidentemente las mujeres violentadas y los afectados de un desastre son dos grupos diferentes. Pero nosotras encontramos ciertas semejanzas: presencia de una crisis, abandono abrupto de los hogares, impactos psicológicos y emocionales. Por ello nos atrevimos a aplicar nuestra metodología de atención con estos nuevos grupos.

Las dos emergencias nos tocaron profundamente y de distinta manera. Ambas removieron intensamente a la Casa "Matilde" y provocaron pensamientos, ideas, reflexiones, sentimientos. En definitiva, nos enriquecieron tanto personal como institucionalmente. Ahora deseamos compartir todos esos aprendizajes, especialmente con la gente vinculada a la atención de emergencias.

Pero, en el fondo, ¿qué se busca al difundir estas

vivencias? Al convertirse momentáneamente en un albergue de emergencias, la Casa "Matilde" estuvo en un lugar privilegiado para observar y vivir estos dos eventos. Desde esa posición se pudo percibir, en la nuestra y en otras instituciones, fortalezas, limitaciones y vacíos en el funcionamiento de refugios de emergencia. Entonces, queremos que nuestras vivencias contribuyan y sean un aporte para que los albergues funcionen mejor en las próximas emergencias (que con seguridad no están tan lejanas).

El Ecuador es un país donde ocurren desastres con frecuencia. En los últimos años, por su ubicación geográfica y sus condiciones naturales, hemos vivido muchas emergencias: fenómeno de El Niño, terremoto en Bahía, actividad volcánica (Pichincha y Tungurahua), deslaves en distintas zonas del país. En todas éstas hubo gran cantidad de evacuados que requirieron de un cobijo temporal.

Pero las emergencias se olvidan con facilidad; pasados los efectos trágicos, la gente sigue conviviendo con los riesgos. En contra del olvido, queremos recordar lo ocurrido y señalar la urgencia de la prevención y preparación para enfrentar los desastres.

El documento

Así nace "Albergues humanos", de la necesidad de que las emergencias pasadas sirvan para el futuro. Esta publicación pretende rescatar las experiencias vividas por la Casa "Matilde" cuando albergó a esos dos grupos de evacuados. Para nosotras rescatar significa no solo contar cómo fueron las cosas, sino también ordenarlas, analizarlas y extraer más aprendizajes.

Uno de los fundamentos de la Casa "Matilde" es valerse de las experiencias cotidianas para pro-

ducir conocimiento. Por ello, "Albergues humanos" no pretende ser un estudio teórico, sino una elaboración de la práctica vivida. Sin embargo, atrás se encuentran unos fundamentos teóricos que han sido aplicados y validados en los 10 años de trabajo de nuestra institución (vea recuadro de la siguiente página).

Mucha de esta elaboración se realizó en varios talleres y reuniones. Durante 20 horas, el equipo del albergue, con la ayuda de la psicoanalista Piedad Figueroa, fue recordando y procesando las experiencias de aquellos días. Gran parte del contenido de estos talleres se incluye en esta publicación.

Una aclaración: estas experiencias van a ser analizadas, recordadas y contadas principalmente desde el punto de vista de la Casa "Matilde" y su equipo. Pero reconocemos que pueden existir otros criterios sobre lo que ocurrió dentro del albergue. Aunque los hemos tratado de incluir, la mayor parte proviene de nuestra forma de ver las cosas. Más que una acumulación de puntos de vista, esta publicación ahonda en nuestra propia perspectiva como la mejor forma que tenemos de aportar a la discusión.

El documento se divide en siete capítulos distribuidos en cuatro partes. En la primera parte, "Las emergencias", se muestra el funcionamiento imprevisto de los desastres naturales. En la segunda, "Las estadías", se cuenta y reflexiona sobre la presencia de los dos grupos de evacuados dentro del albergue. "Las fuerzas externas", la

Más de una década

al servicio de la mujer

En junio de 1990, la Casa de Refugio abrió las puertas de su albergue para recibir a mujeres que atraviesan situaciones de violencia intrafamiliar. Su creación fue la primera respuesta que dio el estado ecuatoriano a este problema.

No Fue creada a través de un convenio entre el Ministerio de Bienestar Social y el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (Cepam), organización no gubernamental que desde 1983 trabaja por las mujeres del país.

■ Fue creada a través de un convenio entre el Ministerio Ecuatoria para la Promoción y Acción de la Mujer (Cepam), organización no gubernamental que desde 1983 trabaja por las mujeres del país.

■ Fue creada a través de un convenio entre el Ministerio de Bienestar Social y el Centro Ecuatoria de la Mujer (Cepam), organización no gubernamental que desde 1983 trabaja por las mujeres del país.

■ Fue creada a través de un convenio entre el Ministerio de Bienestar Social y el Centro Ecuatoria de la Mujer (Cepam), organización no gubernamental que desde 1983 trabaja por las mujeres del país.

■ Fue creada a través de un convenio entre el Mujer (Cepam), organización no gubernamental que desde 1983 trabaja por las mujeres del país.

■ Fue creada a través de la Mujer (Cepam) (Cepam)

Hasta 1997 la Casa de Refugio funcionó en una propiedad ubicada en Capelo, en Los Chillos, uno de los valles aledaños a Quito, cedida por el Ministerio de Bienestar Social.

Desde 1997 la Casa de Refugio funciona en en Chillogallo, al sur de Quito. El albergue actual fue construido gracias al Municipio y a la cooperación internacional.

☼ Desde 1998, debido a una reestructuración interna del Cepam, la Casa "Matilde" cuenta con personería jurídica propia. Ahora el nombre oficial es Fundación Casa de Refugio "Matilde" - filial de la corporación Cepam.

Se adopto el nombre de "Matilde" en honor de la ilustre lojana Matilde Hidalgo de Procel, precursora en muchos campos entre las mujeres ecuatorianas: primera bachiller, primera concejala, primera médica, primera diputada, primera sufragista de Ecuador y Latinoamérica.

En junio del 2001 la Casa "Matilde" cumple 11 años. Actualmente, además del albergue, se trabaja en: servicio de orientación en consulta externa, prevención a la violencia intrafamiliar con enfoque integral y de género, capacitación a grupos, investigación y desarrollo institucional.

tercera parte, muestra la gran influencia que tienen los actores externos en su marcha.

Las tres primeras partes apuntan a la última, a "La propuesta". Hemos intentado hacer que todo el contenido sirva para diseñar un propuesta concreta de funcionamiento de un refugio de emergencias. Al final de cada capítulo existe una sección donde incluimos ideas que alimentan este objetivo.

Por ello, el documento termina con el capítulo "Albergues humanos", nuestra propuesta. Este aporte no es una receta de cómo deben ser o funcionar los refugios de este tipo. Con ella, simplemente queremos apuntalar las bases principales de un albergue humano, es decir, un albergue donde todo gire alrededor de la gente.

Agradecimientos

Porque la memoria del corazón tiene el nombre de gratitud...

El trabajo de la Casa "Matilde" en estas dos emergencias sólo fue posible gracias a los esfuerzos y recursos de varias instituciones y personas. No podemos dejar de mencionarlas por lo significativo de su presencia en esos días.

Queremos agradecer en primer lugar a los hombres, mujeres, niños y niñas, ancianos de la población de Lloa y de las familias que sufrieron los deslaves. Ellos/as confiaron en la Casa "Matilde" y compartieron con nosotras sus angustias y temores.

Gracias también a Lutheran World Relief, institución que auspició la realización de este documento y que contribuyó a la labor de la Casa "Matilde" durante la emergencia. Especialmente agradecemos a Pedro Véliz y a Tom Edwards quienes alentaron esta publicación.

Gracias al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, organismo que valoró el apoyo ofrecido por la Casa "Matilde". Sus diversos funcionarios estuvieron siempre atentos a responder a nuestras necesidades para garantizar una buena atención en el albergue.

No podemos dejar de mencionar y agradecer a Pilar Pérez de Sevilla, presidenta de ese entonces del Patronato San José, a Marcelo Moreno y Roberto Díaz, coordinadores de albergues, a José Atupaña y su equipo del Departamento de Cultura.

Queremos dar las gracias también a los hombres y mujeres voluntarios de la Defensa Civil de Pichincha y particularmente de la parroquia de Lloa, que siempre estuvieron atentos para apoyar a su gente; en especial a Arturo Sotomayor, a su esposa Soraya y a Juan Carlos Sotomayor, líderes de estos voluntarios.

Al presidente de la Junta Parroquial de Lloa, don Abraham Viracucha quien estuvo presente y vigilante del bienestar de sus representados.

A la Dirección Provincial de Salud de Pichincha, cuya directora en esas épocas, Virginia Gómez de La Torre, y el equipo del Centro de Salud de Chillogallo garantizaron la atención médica durante las 24 horas.

Gracias también a la doctora Piedad Figueroa por su apoyo en el análisis de esta experiencia.

De manera general queremos agradecer también a las otras instituciones y personas que de una manera u otra estuvieron apoyando a la Casa "Matilde" como personal externo o como donantes. Sus nombres constan en dos recuadros de los capítulos 5 y 6.

Agradecemos también a Patricio Rivas Mariño, quien puso mucha dedicación, profesionalismo y afecto para editar la publicación y escribir los textos de este trabajo en nombre de la Casa "Matilde". Y a Luis Argüello, quien prestó con desprendimiento su creatividad para el diseño y la diagramación del documento.

Para terminar, personalmente agradezco a cada una de las compañeras del equipo de la Casa "Matilde" por su dedicación y entrega a todos los albergados, por su participación en los talleres que hicimos para recordar las angustias, cansancios y anécdotas de esos días, que ahora se han convertido en sabiduría y fortaleza. Gracias por "acolitar" mis intempestivos entusiasmos y mis utopías.

A mi familia, un abrazo por estar solidariamente junto a mí en esos momentos vividos y recordados.

> Rosario Gómez Santos Directora Ejecutiva Fundación Casa de Refugio "Matilde"

And the Community of the property of the second seco

en de la companya de la co

• Additional particles of the contract of the first of the contract of the

And the second of the control of the

the statement of the control of the second o

Spiritalist state party party in addition of a contract of the co

(การสารพ.ศ. พ.ศ.ยายน 2 มหายนายนที่
 (การสารพ.ศ. พ.ศ.ยายน 2 มหายนายนที่
 (การสารพ.ศ.ยายน 2 มหายนายนที่
 (การสารพ.ศ.ยายน 2 มหายนายนที่

Parte II

Las (e) stadías

Los evacuados llegan y transmiten la crisis al equipo del albergue. La Casa "Matilde" también entra en emergencia. Tanto su infraestructura, su personal y su funcionamiento sufren alteraciones. En esas circunstancias, ¿es posible ayudar? La primera respuesta parte de lo más cotidiano.



es un solo impu

El encuentro

dos ritmos

Sus espaldas acarrean costales de ropa o a niños medio dormidos; con una mano sostienen maletas, y con la otra, sus mejillas mojadas. Son las 8 de la noche del 29 de septiembre de 1999. No son las únicas cargas que estos 50 lloanos soportan mientras caminan hacia la Casa "Matilde".

Llegan a su nuevo alojamiento y, recelosos, ingresan en fila como si entraran a una casa ajena. Algunos solo alcanzan a decir "buenas noches"; otros se extienden un poco: "nos vienen sacando de la casa" o "aquí venimos a molestarles". El personal les recibe entre sorprendido, porque no esperaban a tantos, y conmovido. Las lágrimas se le escapan a una de las "facilitadoras".

Ella misma los reúne en el comedor y allí les da la bienvenida lo mejor que puede: "sentimos mucho su situación, pero esperamos que se sientan en su casa". Luego los distribuye en los dormitorios: en uno a los ancianos, en otro a las mujeres y en el último a los jóvenes. Cuando los cuartos se llenan, la sala, los corredores y cualquier lugar disponible se convierte en dormitorio; los colchones colman todo el suelo.

A las 10 de la noche, mientras meriendan, algunos evacuados se acuerdan de sus arvejas, de sus papas, su fréjol, que quizás la lava tapará. La preocupación escapa por sus bocas: "¿qué será de nuestros animales y del

barrio?". Cuando terminan de comer, con un "Dios le pague", se van a dormir.

Así empezó la primera noche lejos de su parroquia para algunos lloanos. Esa también fue la primera vez que la Casa "Matilde" albergaba a un grupo de evacuados de un desastre natural. La experiencia se repitió, de manera un tanto diferente, 7 meses después cuando damnificados de la calle 5 de Junio (en las faldas de El Panecillo) arribaron.

El jueves 13 de abril del 2000, se acepta recibir a familias de los deslaves y se hacen los preparativos. Esa noche solo llegan 14 personas del derrumbe de Conocoto, quienes salen al siguiente día. Luego de dos jornadas de espera y expectativas, el domingo 16 de abril, a las 12 del mediodía, alrededor de 80 personas empiezan a llegar.

Luego de la destrucción de sus hogares, ellos también traen sus costales, maletas y su tristeza. No vienen todos juntos, sino a intervalos y en grupos pequeños. Los primeros que llegan traen sus ceños fruncidos. "¿Y aquí iremos a dormir?", reclaman, "si el Municipio nos ofreció una habitación para cada uno". Es el primer comentario prepotente de la larguísima tarde.

Los demás siguen llegando y se les acomoda primero en los cuartos y luego por todo lado. Las demandas continúan: "esto está muy chiquito" o "¿no dijeron que era hotel 5 estrellas?". Marta Hidalgo² arriba con sus gemelos recién nacidos y pide una habitación solo para ella y su familia; si no se le complace, dice, prefiere marcharse. Se le asigna el centro de documentación. Otras exigencias parecidas aparecen, pero no todas se pueden satisfacer.

Frente a las protestas, el personal además de estar preocupado también se empieza a molestar. "¿Qué más quieren?, ¿por qué no

**

%

^{1 •} En la Casa "Matilde" no existe personal de servicio, sino asistentes o "facilitadoras". Ellas son las que facilitan el trabajo de las de más, porque todas (el personal, las usuarias) contribuyen en las tareas domésticas.

^{2 ·} Los nombres de los afectados atendidos en la Casa "Matilde" han sido modificados para respetar su intimidad.

Luego del almuerzo, los evacuados abandonan el refugio. Ellos aducen que: "el Municipio ofreció, esta estrechez, dormir en el suelo...". El equipo no quiere dejarlos ir,

aunque no puede detenerlos. Una facilitadora interviene: "esto es lo que podemos ofrecerles, puede ser pequeño, pero está lleno de cariño". Ellos no se convencen y la mayoría sale de inmediato del albergue.

Tras ellos van funcionarios del Municipio que tratan de negociar. Luego de varios mi-

Dos estadías, dos historias

Deslaves

A las 21:00 del 13 de abril llegan 14 evacuados del deslave de Santa Teresita (vía a Conocoto) a la Casa "Matilde". Solo se alojan esa noche y al día siguiente parten donde sus familiares.

Desde las 12:00 del 16 de abril, empiezan a arribar 80 afectados de distintos sectores. Vienen de la calle 5 de Junio (la mayoría), de San José de Monjas y de la calle Agoyán (Panecillo).

Sus viviendas fueron destruidas o alcanzadas por las desprendimientos de tierra. Casi ninguno era propietario, sino inquilino de su respectiva mediagua.

La mayor parte de este grupo permaneció unas 4 semanas en el refugio. El resto fue saliendo paulatinamente. Los últimos albergados parten a finales de mayo.

El equipo interno de la Casa "Matilde" que atendió esta emergencia estuvo conformado por: la directora (Rosario Gómez Santos), dos psicólogas (Maritza Segura Villalva e Ineke Vendrig Terán), dos facilitadoras (Julia Hernández Galarza y Janeth Bonilla Ugsha), la secretaria-recepcionista (Lucía Vásquez Cas-

tellanos), la contadora (Luz Marina Rumazo Echeverría), a las que se sumaron las usuarias del albergue.

L l o a

Unos 63 lloanos ingresan al refugio a las 20:00 del 29 de septiembre de 1999. Este grupo se queda alrededor de 3 semanas y luego se muda al albergue de El Cinto los últimos días de octubre.

El primero de noviembre, arriban otros evacuados. Son 32 personas, especialmente niños y gente de la tercera edad, que necesitan especial cuidado por la estadía difícil en El Cinto.

Este último grupo permanece unas dos semanas y abandona el refugio a mediados de diciembre de 1999.

☼ El equipo que se ocupó de esta emergencia fue: la directora (Rosario Gómez Santos), la psicóloga (Maritza Segura Villalva), tres facilitadoras (Julia Hernández Galarza, Janeth Bonilla Ugsha y Carmen Rosero), la secretaria-recepcionista (Lucía Vásquez Castellanos), a las que se sumaron las usuarias de ese momento del albergue³.

^{3 •} En ambas emergencias, la Casa "Matilde" siguió atendiendo a albergadas por violencia intrafamiliar. A pesar de atravesar su propia crisis, ellas fueron solidarias y también contribuyeron ampliamente a la marcha del albergue. Por motivos de espacio se menciona poco a las usuarias en este documento, pero ellas siempre estuvieron presentes en las emergencias.

nutos de discusión, deciden regresar y otra vez se los debe repartir en los cuartos.

Llegan las cámaras de televisión de algún noticiero. Esto desencadena otro alboroto con más comentarios; algunos nuevamente abandonan la Casa "Matilde". Son las 16:00 y aún la situación no está resuelta. Hay nuevos jaleos y momentos después, por fin, la mayoría decide quedarse.

Así llegaron los dos grupos de albergados (vea recuadro 2.1). Su entrada constituye el primer contacto directo y real entre los evacuados y el refugio. Con la gente de los deslaves, este ingreso se asemeja a un choque; con los de Lloa las cosas fluyeron más.

Estos encuentros enfrentan a dos dinámicas grupales distintas. Por un lado, los evacuados han vivido una tragedia en donde han perdido pertenencias, vivienda, familiares, y por el otro, el personal del albergue que, aunque conoce del desastre, no atraviesa una crisis.

tre, no atraviesa una crisis.

Desde el primer momento, ambas de tristeza por todo lado, hasdinámicas se mezclan. En las dos experiencias, aunque un tanto diferentes, se nota que ambos grupos se transmiten su situación. En el caso de Lloa, las lágrimas también aparecen en el equipo; en los deslaves, la molestia surge por la inconformidad. Del otro lado, los albergados se adaptan a las reglas del refugio (la distribución de los cuartos, los horarios de comidas).

Esto evidencia que ambas emergencias no terminaron con los rescates o las evacuaciones. Los sentimientos y pensamientos alterados continuaron. La incertidumbre de los lloanos o el impacto de la gente de los deslaves siguió presente. Todas las indecisiones y exigencias de estos últimos se explican en parte por la ofuscación provocada por la tragedia.

Al llegar al albergue, se iniciaba el segundo capítulo de la emergencia, la segunda parte de la conmoción.

Del SUSUTIO al bullicio

Una facilitadora y tres señoras lavan los platos y conversan; niños y niñas juegan en el patio; la psicóloga entrevista a una paciente; en las oficinas, se trabaja. Una llamada altera la calma en la Casa "Matilde": en pocas horas, un grupo de evacuados vendrá. Las asistentes, la psicóloga, la recepcionista, la directora, las usuarias, todas se ponen a correr por los pasillos.

Un murmullo se escucha mientras sacan los colchones, arman las camas, redistribu-

Esta entrada masiva termina

por transformar al refugio. Los

yen los dormitorios; reacomodan mesas, muebles y sillas; ponen grandes ollas al fuego, revisan la bodega de alimentos, compran más comida; limpian los pisos del comedor, los cuartos, la sala, la lavandería; colocan papel higiénico, desinfectan los baños y alistan las duchas... Esta es

la primera agitación antes de que arriben los albergados, pero ya se percibe un cambio.

Las del equipo ven sorprendidas como llegan tantos damnificados. Ellas empiezan a compartir el dolor de estas personas, pero también desean ampararles. Las lágrimas que se les escapan son contenidas un poco para darles fuerza a los evacuados.

Esta entrada masiva termina por transformar al refugio. Los espacios se llenan; hay caras de tristeza por todo lado, hasta en las oficinas. Los colchones ocupan casi todo el suelo disponible; incluso la "Tierra de sueños", el rincón para los niños, se repleta. El ambiente se llena con sus conversaciones, su tragedia y su bullicio.

Al siguiente día, concurre un gentío: son personas que dejan sus donaciones, miembros de instituciones de apoyo, periodistas que buscan historias que entran y salen durante toda la jornada. Este grupo es tan grande como el número de evacuados y el equipo también debe atenderlo.

Así como la multitud crece, el trabajo se multiplica por dos, diez, por veinte. El personal debe estar pendiente siempre y debe acelerar más el trajín. Todas hacen de todo: los baños están sucios, faltan víveres, alguien está enfermo, el agua se acabó, hay colados que entran sin permiso, que corre a la puerta, que por allí, que por acá... Se debe funcionar a toda máquina, aunque la presión y el desgaste aumenten cada día que pasa.

Los horarios se alargan. En el caso de Lloa, las dos facilitadoras que normalmente trabajan 24 horas seguidas pasando un día, esta vez laboran dos semanas de corrido. Ahora se levantan a las 4 de la madrugada a preparar coladas y tortillas de verde para los madrugadores; cocinan y limpian todo el día, y se acuestan mínimo a las 12 de la noche. Cuando hornean mil panes diarios para el consumo del resto de albergues, ya casi no duermen. Por eso se debe convocar la ayuda de otra asistente.

A estas alturas, el equipo también está afectado, cansado y siente que la tarea es grande. A esto se suma la sensación de estar invadidas y la confusión por no saber siempre cómo ayudar.

65

100

La Casa "Matilde" triplica o cuadruplica la capacidad máxima de atención y casi con el mismo personal. Se recibe entre 60 y 80 personas cuando normalmente se puede albergar a 20 mujeres con sus hijos que no reciben tantas "visitas".

Entrar en emergencia

Toda la convulsión interna del albergue se asemeja mucho a la dinámica de una emergencia, a la ruptura de la normalidad. Varias evidencias apoyan esta idea: de repente, sin mucho tiempo de preparación, se transformó en un refugio para evacuados, el número de personas rebasa el esperado, el equipo aumenta sus tareas habituales, hay una redistribución espacial evidente, los horarios cambian. En definitiva, toda la cotidianidad del albergue se altera.

A esto se añade la afectación del personal. Todas se sienten estremecidas por la gran tarea que enfrentan, pero también por la presencia perturbadora de los evacuados.

En general, su infraestructura, el equipo y su funcionamiento se transforman para recibir a los evacuados. Además de atender a sus albergadas normales, toda la Casa "Matilde" se pone en función de estas víctimas. Ya no se concentra solo en la violencia intrafamiliar (VIF); aparecen otros problemas. Estas transformaciones se parecen a las que suceden en una emergencia; es que precisamente esta institución estaba en medio de una.

Luego del encuentro de dinámicas grupales del inicio, se da una sintonización entre ellas. Es una especie de contagio: el equipo empieza a sentir cosas parecidas a los albergados. La desubicación de los damnificados de los deslaves, por ejemplo, se manifiesta en la confusión del equipo.

A pesar de todo, entrar en emergencia es inevitable y necesario. Sentir un poco de lo que siente el otro es un camino para com-

26 ALBERGUES HUMANOS

prenderlo y así ayudarlo mejor. Aparentemente se debe mantener la calma y la objetividad, pero en esas situaciones es casi imposible. ¿Por qué luchar en contra de eso? Al contrario, se debe saber aceptar todos estos sentimientos.

Esta especie de invasión emocional no es negativa. Era imposible ayudar a estas personas a control remoto. Había que involucrarse con ellas, permitir que se apropien de las instalaciones, del equipo mismo; había que responsabilizarse de ellas. Hasta cierto punto, la Casa "Matilde" se dejó invadir para intentar una atención más efectiva.

Un lloano de 80 años extraña a Sin embargo, no todas las persosu perro que se quedó en el nas o instituciones están capacitadas pueblo. Ahora él llora desconsopara entrar en emergencia. La Casa lado por su mascota y por nada del mundo quiere un reemplazo. "Matilde" quizá sí lo estaba porque, en el fondo y a escala menor, es lo que hace siempre. Las víctimas de VIF, al fin y al cabo, también son evacuadas de otro tipo de desastres. Recibirlas ha entrenado a su equipo para funcionar dentro de una emergencia sin perder el rumbos.

El cuerpo: espejo de lo interno

Tanto en Lloa como en los deslaves, los evacuados caminan por el refugio de manera inusual, casi maníaca. Ellos, por alguna razón, necesitan moverse. Los niños evidencian más esto: no paran todo el día de correr y de gritar (no de jugar) por los pasillos.

Por otro lado, algunos permanecen inmóviles. Varios de la 5 de Junio se quedan Assembly expensed constraints to produce and the inermes sobre los colchones o metidos en los cuartos, sin relacionarse con nadie. Duermen o descansan o dejan que pase el tiempo frente a la televisión. Con esfuerzo, solo se levantan para comer o para recibir alguna donación.

Estos dos comportamientos opuestos son síntomas de su estado emocional, son el reflejo de lo que sucede en sus mentes (vea recuadro 2.2). Por ejemplo, una familia que perdió a un niño no sale de su habitación y, cuando lo hace, deambula como zombi por la casa.

Otros síntomas salen o entran por la boca. Los evacuados repiten la historia de su tragedia varias veces. Se escucha por semanas diferentes relatos del lodo bajando por

El Panecillo y arrastrando viviendas... o como los sembrios y animales están abandonados en los campos verdes de la parroquia de Lloa.

Como una forma de calmar la ansiedad, otros comen en exceso. Esto les sienta mal a los ancianos de Lloa que se empachan los primeros días de la estadía, aunque algunos están desnutridos. Los niños/as guardan provisiones (galletas, huevos) entre sus ropas; parece que así se sienten más seguros.

La crisis también se manifiesta de otras formas. Un lloano de 80 años extraña a su perro que se quedó en el pueblo. Éste no se dejó atrapar de los militares que querían evacuarlo junto con su dueño. Âhora él llora desconsolado por su mascota y por nada del mundo quiere aceptar un reemplazo. Parte de la comida que recibe, la guarda en uno de sus bolsillos para el guardián canino de su casa.

Los de la 5 de Junio rehuyen las tareas,

4 • La Casa "Matilde" abrió sus puertas con conocimiento de causa, no solo por solidaridad o por ser "buenas gentes". Se lo hizo porque existe un respaldo científico y profesional en el equipo. La experiencia de 10 años de recibir albergadas se encuentra sistematizada en la publicación "Un lugar para pensar en mí, en ti y en nosotras", editado por la misma institución.

1

ě

8

1

200

no se preocupan por los niños; los baños están sucios, al igual que los dormitorios. Hasta para comer se les debe insistir. La psicóloga de la Casa "Matilde" los entrevista personalmente para palpar más a fondo su situación, saber cómo se sienten y para descubrir si tienen algún problema. La respuesta de casi todos es el llanto.

Con los lloanos, sin importar por donde

inicia la conversación, por cualquier camino se llega al tema de las pérdidas, a lo que han dejado atrás y a la incertidumbre por su futuro y el de su parroquia. El extravío de sus animales aparece indefectiblemente; más que un negocio, éstos significan su forma de vida.

La psicóloga se impacta más con los ancianos y ancianas. A ellos les cuesta adaptarse, están más perdidos. Una pareja de 70 años sim-

Los afectados y sus reacciones

Maritza Segura Villalva, psicologa de la Casa "Matilde"

Las situaciones traumáticas de una emergencia producen varios fenómenos psicológicos. Éstos responden a las circunstancias previas de cada persona: su estructura mental, sus experiencias pasadas y las condiciones inmediatas al desastre. Cuatro son los eventos usuales:

- 1) Bioqueo: la persona no tiene a ratos espacio interno para nada más, solo para su crisis y lo que ocurre en su alrededor muy próximo. Esto le protege de estímulos que pueden resultarle muy abrumadores. Además, la persona se siente desvalida, con necesidad de protección afectiva y con dependencia pasiva. Todas estas caracteristicas se intensifican en gente acostumbrada a funcionar así en su vida normal.
- 2) Ataques emocionales: son consecuencia de que las fuertes emociones no fueron evacuadas en el momento del desastre. Pueden aparecer en tres formas: intenso dolor, gran ansiedad o rabia. Estos se manifiestan con inquietud muy marcada, que puede llegar hasta la hiperquinesia (movimiento acelerado), con tendencia al llanto e incluso con gritos.
- 3) Perturbaciones al dormir y repetición del trauma: no es raro que se produzca insomnio ya que el traumatizado no está lo suficientemente relajado para dormir, al contrario, suele estar sobre excitado. La repetición del trauma se manifiesta en pesadillas que, al revés de lo que se cree, son beneficiosas porque ayudan a des-

cargar ansiedad y tensiones y de a poco devuelven el control. "Además, gracias a estos sueños es posible dormir a pesar de la tensión interna**

Otras maneras de descargar la ansiedad son: pensar repetidamente sobre lo ocurrido y ciertos movimientos musculares o corporales semejantes a tics. Los últimos representan movimientos que durante la calamidad fueron necesarios aunque no necesariamente se ejecutaron.

4) Complicaciones psiconeuróticas: el desastre precipita situaciones psiquicas complejas en personas con fuerte predisposición constitucional o con experiencias críticas previas. Igualmente puede reactivar traumas no elaborados.

Las consecuencias aumentan cuando las personas estuvieron sometidas a un "un estrés largamente soportado", a enfermedades o a cansancio. Entonces, "la invasión por el dolor es inevitable y masiva" y aparecen reacciones psicosomáticas. Estas últimas ayudan a evacuar la ansiedad y a veces son "intentos por detener el amenazante peligro de ser invadido por un dolor insoportable". También constituyen una especie de recuerdo de traumas anteriores.

Este último numeral muestra con más evidencia la importancia del apoyo psicológico individual o grupal para las personas que han atravesado por un evento traumático.

^{*} Todas las citas pertenecen al libro "Teoría Psicoanalitica de las Neurosis" (Argentina, Editorial Paidos, 1996), cuyo autor es Otto Fenichel.

plemente no concibe que no volverá a Lloa. Luego de varias entrevistas, la psicóloga se queda muy conmovida con los viejitos.

En un primer momento, con su entrada al albergue, otros problemas cotidianos se apaciguan, pero poco a poco reaparecen. Esto es más claro con la gente de los deslaves. Surgen peleas entre esposos, regaños a los hijos, líos de divorcio, discusiones entre vecinos. Alguno que otro albergado se anima a llegar con copas adentro.

Una facilitadora presencia una fuerte discusión entre dos comadres. La una le rasguña en la mejilla a la otra. Ésta le responde amenazándola de muerte. Al siguiente día, una abandona el albergue.

La crisis económica también aparece. Los de la 5 de Junio creen que el Municipio les

va a entregar terreno y casa propia. Constantemente hacen preguntas en ese sentido. Fantasean pensando que esta crisis es su oportunidad para cambiar de vida. Más que ellos mismos, creen que las autoridades deben responder por su coyuntura.

Todo lo dicho refleja el estado emocional de los albergados. Es palpable que la emergencia no ha terminado; más bien dejó de ser tan vertiginosa, bajó su ritmo, pero sigue afectando. Las cabezas están llenas de recuerdos, miedos, expectativas, preocupaciones. El dormir todo el tiempo, por ejemplo, no es vagancia, sino un mecanismo de defensa del cuerpo y la mente para protegerse de la confusión interna.

La fragilidad de los evacuados los asemeja un poco a bebés. De alguna forma, se vuelven como niños. Como ellos, tienen hambre abrumadora, desconfían de los otros, duermen todo el tiempo. Todas son experiencias de etapas primarias del desarrollo de todas las personas. Como se ha visto, tanto los albergados como el personal de la Casa "Matilde" no se encuentran en las mejores condiciones debido a sus respectivas crisis. ¿Cómo los unos podían hacerse cargo de los otros? La solución emergió de la experiencia, de la intuición y de la solidaridad.

La l'espuesta de lo c o t i d i a n o

El albergue debe ocuparse de la crisis emocional de los evacuados. ¿No es esa su función? ¿Cómo atenderlos y ayudarlos? Quizás no hay tiempo para contestar estas interrogantes, es indispensable actuar. Los afectados y el equipo deben sobrevivir.

Empezando por lo más básico, hay que comer. Para alimentar a más de 50 personas, la cocina no puede parar en todo el día: de 05:00 a 08:00 se prepara el desayuno, de 09:00 a 12:30, el almuerzo, de 16:00 a 19:00, la merienda. En los intervalos, se lavan platos y ollas, se planea el menú, se compran y se alistan los víveres. Luego se sirve, se limpia y todo vuelve a empezar. El personal no es suficiente para mantener vivo este ciclo. Se requieren más manos:

La mente de los evacuados divaga entre la preocupación y los recuerdos. Se rascan la cabeza, reposan en los colchones, caminan con los brazos caídos... Pero escuchan una voz de auxilio: "disculpen, me pueden dar una manito". Algunos acuden; cogen un cuchillo y pelan papas, pican cebollas o limpian el arroz, secan vasos, traen agua...

Los evacuados, durante las dos eventos,

La fragilidad de los evacuados los asemeja un poco a bebés. Como ellos, tienen hambre abrumadora, desconfían de los otros, duermen todo el tiempo. En la cocina siempre pasa algo: los evacuados y las provisiones entran por alli, el fogón industrial no se detiene nunca, siempre hay señoras pelando papas u hombres limpiando. La primera acción del día es preparar el desayuno y la última recoger los restos de la merienda; cocinar es la actividad a la que más tiempo se dedica. El albergue gira alrededor de este espacio.

Parece obvio porque la necesidad más básica de todos es comer. No pasar hambre da una cierta seguridad existencial. Alimentarse tiene que ver con la conservación de la vida, pero no solo en la parte biológica. Entre los ingredientes de la comida va uno especial.

Los inquietos niños/as que corren por los pasillos de vez en cuando asoman sus caras por la cocina. Se detienen un momento, verifican que la cosa está funcionando y reanudan su ajetreo, pero de otra forma: algo los ha tranquilizado.

La comida no solo sirve para llenar la barriga. La cocina irradia calor humano y afecto; es un medio de expresar la preocupación por los albergados, de decir que ellos son importantes, que alguien está pendiente. El afecto es el mejor sasonador

El primer modelo de esto es la madre que da de lactar a su bebé. Tal como el niño deja de llorar cuando succiona la leche, los evacuados se calman al saber que la cocina sigue su marcha.

Por ello es el corazón del albergue. Bombea comestibles, energía y nutrientes, pero también atención y afectos. El corazón hace circular sangre, pero también sentimientos.

La preparación colectiva de los alimentos también es importante. Esta fomenta el espíritu comunitario y los lazos solidarios en el grupo, algo fundamental para enfrentar la crisis. Los que participan en la cocina son importantes frente a sus congéneres. Estos beneficios no siempre se perciben conscientemente. Entre los albergados de Lloa aparece un malestar alimenticio y los reclamos comienzan a ronronear: que les deberían poner más comida, que por qué no les dan carne o polo todos los días, que...

Esta molestia nace de unas prácticas o creencias culturales: hay que comer bastante o la carne es un alimento indispensable. La experiencia desmiente un poco esto. Los ancianos se enferman del estómago los primeros días por comer en exceso. Además, por la ansiedad que sienten, los evacuados no se llenan con nada y comen lo que se les ponga adelante.

La directora se reúne con los dirigentes para explicarles los criterios de preparación de la comida: esta debe ser balanceada y depender de las características de las personas (la edad, el tipo de ocupación). A los trabajadores se les da más carbohidratos (coladas, pan, fideo), a los ancianos una comida más liviana. La idea es que los alimentos les haga bien a todos. Con esta exposición, los hambrientos estómagos de los lloanos se apaciguan un poco.

Pero a una senora de la 5 de Junio el criterio diferenciador le parece discriminatorio. Ella estaba dando de lactar a su hijo. Cierta ocasión, una facilitadora le sirve la sopa sin achiote, porque este es muy pesado para el estómago. Pero esta madre se siente relegada y discriminada y reclama: "¿y por qué a mi no me ponen color?". La asistente le explica que no es nada de segregación "sopal", sino un criterio nutricional. Pero la mamá no se tranquiliza hasta que su sopa queda aceitosa y colorada.

5 • Por ello, en un albergue no puede faltar una cocina. Los alimentos se deben preparar allí mismo. Este conocimiento se transmitió a los coordinadores municipales quienes siguieron la sugerencia en El Cinto.

contribuyen en las labores domésticas. En Lloa, las mujeres, en especial las mayores, colaboran en la cocina. En los deslaves, los hombres son los más predispuestos; sus mujeres sonríen al verles trapear.

Las tareas solo comienzan en la cocina. Se requieren más brazos para el arreglo diario de la casa. Hay que barrer todos los pisos, trapearlos, airear los dormitorios, desinfectar los baños (un grupo de más de 50 personas puede causar grandes estragos en los pocos baños disponibles). Otros grupos realizan estas faenas.

El énfasis por la limpieza no es decorativo. Es muy conocido el riesgo de enfermarse dentro de los refugios, donde muchos habitan espacios reducidos. Entre los lloanos aparece un brote de varicela que no se propaga gracias a estas medidas.

El nivel de colaboración difiere en los dos casos. Los parroquianos apoyan todo el tiempo. Los voluntarios de la Defensa Civil contribuyen para el efecto. Los de la 5 de Junio, en cambio, se resisten y se gasta mucho esfuerzo para lograr que colaboren. Solo una que otra mujer interviene.

Luego de acomodar a cada grupo e informarle de ciertas reglas internas, la primera acción del equipo es recorrer las instalaciones. Además de la cocina y el comedor, están los dormitorios, la sala de descanso, la lavandería, las áreas verdes, los baños y las duchas (con agua caliente). Aunque individualmente, en estos espacios también se sobrevive.

La gente duerme, se levanta, se viste, se peina, se cepilla los dientes, lava la ropa, defeca, se ducha. Todas son actividades cotidianas y vitales. Para algunos, realizarlas es más difícil: están desarreglados o sucios, sus camas quedan destendidas.

Una rutina importante es bañarse, por la relajación y el descanso que provoca. Algu-

nos descubren el agua caliente allí y les cuesta alejarse del hallazgo. Hay niños/as que se bañan tres veces al día. Una vez, incluso se acaba el agua por este motivo.

También se realizan otras actividades menos urgentes. Algunos ancianos de Lloa cuidan el huerto de la casa o atienden a las gallinas traídas por ellos mismos. Los de la 5 de Junio salen a caminar o se asolean.

Todo esto conforma la más inmediata respuesta del albergue para los evacuados: atender sus necesidades personales o colectivas

La gente duerme, se levanta, se

dientes, lava la ropa, defeca, se

viste, se peina, se cepilla los

ducha. Todas son actividades

cotidianas y vitales.

más cotidianas, dar las facilidades para que las actividades más elementales se desarrollen.

Dormir, comer, asearse, barrer son tareas simples, pero no por eso menos importantes. Son quehaceres básicos, pero inaplazables, para el mantenimiento de la vida. Esto que

parece tan natural para cualquiera es precisamente lo que perdieron los albergados al salir de sus hogares.

Pero además, estos "haceres" no son neutros, sino que llevan consigo una alta carga emotiva. La comida es capaz de transmitir afecto (vea recuadro 2.3), el arreglo personal contribuye a la autoestima, con el sueño se recuperan las energías mentales, bañarse transmite placer, la limpieza otorga una sensación de armonía. Toda esta emotividad contribuye a atenuar la crisis.

Poco a poco, en el albergue se intenta restablecer las rutinas básicas perdidas, especialmente en los que permanecen todo el día allí (mujeres, ancianos/as, niños/as). Tal vez para los trabajadores esto sea más fácil porque la parte laboral de su vida continúa. A algunos esta recuperación les cuesta más que a otros, cada persona sigue su proceso.

Una mujer afectada por un deslave no desea trabajar. Se pasa las horas en el cuarto.

6 • Antes y después de las emergencias, estas actividades eran y son cotidianas en la Casa "Matilde". Con las albergadas de la VIF, éstas se realizan a diario. La diferencia fue en cantidad.

Ella es una vendedora ambulante de comidas y además atraviesa problemas conyugales. Pero poco a poco se integra a las labores de la cocina preparando o sirviendo. Luego, al percatarse que lo mismo que hace allí puede realizarlo en la calle, decide volver a su trabajo habitual.

Esto es un ejemplo de cómo interfiere lo cotidiano en el estado de ánimo. Al grupo le puede ocurrir lo mismo que a esta señora. Realizar las tareas vitales es una manera de tomar contacto con la realidad actual. Estas rutinas, junto al movimiento corporal que las acompaña, ayudan a salir de la inercia que se vive y no permiten perderse en la depresión o la angustia.

Con el tiempo, va apareciendo en las personas y en el grupo un sentimiento de poder enfrentar su situación y de asumirla. Va surgiendo la conciencia de sus recursos propios para salir adelante. El grupo se siente más seguro al unirse para cumplir las labores más básicas y vitales.

Sin planearlo mucho, más bien por intuición y experiencia, el equipo primero atendió las necesidades cotidianas de los evacuados. La preocupación inicial casi natural fue lo físico envés de lo emocional. ¿Fue lo correcto? Sí, en la medida de que lo físico incide directamente en lo mental llevando consigo sus cargas de emotividad, y viceversa.

Quizás es la manera más adecuada de trabajar las crisis en un principio. Los hechos están muy recientes en los albergados como para que reciban ayuda psicológica individual. Este apoyo quizá no debe adoptar esa forma en este momento. Al inicio, recuperar lo más elemental de la cotidianidad tiene el poder de atenuar la crisis y hacer que cada persona y grupo empiece a responsabilizarse por su situación.

A CARLES DE CONTRA LA CARLES DE LA CARLES DE CONTRA DE LA CARLES DE CONTRA DECONTRA DE CONTRA DE

^{7 ·} Existe la creencia de que la ayuda psicológica es individual y que solo puede ser impartida por psicólogos profesionales. Cualquier persona es capaz de brindar apoyo emocional. También los ambientes acogedores son reparadores.

Prop U @ S ta

- La emergencia no termina con el resguardo de las vidas porque las secuelas del desastre continúan dentro de los refugios.
- Un albergue debe brindar las facilidades para que las necesidades más básicas y cotidianas se cumplan. Estas actividades son importantes por los sentimientos que las acompañan.
 - Los alimentos deben prepararse en el mismo albergue. Esto ayuda a los albergados a nutrirse de comida y de afecto. Cocinar también reafirma los lazos solidarios.

Pregu**n** tas:









- ¿El refugio debe contentarse con atender las necesidades básicas de comida y alojamiento de los albergados? ¿Esto es suficiente para atenuar la emergencia?
 - ¿Cómo el equipo puede contribuir a que los evacuados den un paso más en su recuperación?
 - ¿Cualquier institución está preparada para entrar en emergencia sin que peligre su personal y su misma existencia?

En el refugio surgen una variedad de relaciones interpersonales. ¿Cómo fue la coexistencia entre los evacuados y el equipo? ¿Cómo estas relaciones pueden contribuir a atenuar la crisis traumática? Desde allí nace la segunda y la más importante respuesta del albergue.





Elalbergue

recrea un hogar

EI tiempo teje la convivencia

"Cómo me voy a ir, si yo quiero verle al Pichincha", exclama una abuela al saber que sus hijos desean llevarle a otra ciudad. Ella y su marido, una pareja de alrededor de 70 años, habitan la Casa "Matilde" desde la evacuación de Lloa. Su presencia transmite tranquilidad; todos gozan con el sentido del humor de ella y, en cambio, él contribuye a mantener el huerto. Ellos ayudan a respirar; son la mamá y el papá de todos.

Sin embargo, dos de sus hijos que viven en Santo Domingo vienen una tarde e insisten en trasladarlos. Ellos se preguntan: "¿qué pueden hacer un par de viejos aquí sino estorbar?". Pero los ancianos no quieren irse. La abuela responde: "quiero verles a mis nietos, yo siento que les hago falta". No solo a ellos. Ese compromiso con su comunidad, con lo que es su vida misma, motiva más al personal. Esto demuestra que la ayuda requerida en esos momentos no solo es física, sino también emocional.

Al final, luego de explicarles a los hijos el papel importante que cumplen sus padres, ellos desisten y los abuelos se quedan y siguen contribuyendo desde su emotividad.

Este caso muestra como las actitudes de los evacuados provocan respuestas del equipo y viceversa. Otro ejemplo se ve entre la gente de los deslaves cuando circulan ciertos rumores: que se están guardando las donaciones, que su plata está escondida... Frente a estos comentarios, el equipo se esfuerza para no disgustarse.

Por otro lado, los jóvenes de la Defensa Civil de Lloa siempre buscan en qué apoyar. A una semana de su entrada, su actitud hace fluir las cosas porque el personal no se siente abandonado a su suerte.

"Señora, ayúdeme a trapear este piso", se le insiste por tercera vez a una mujer de la 5 de Junio. Al final, con una mueca en su cara, ella lo hace. La desidia es constante en estos damnificados. A una semana de su ingreso, con esta actitud, para el equipo es más difícil entregarse a sus labores.

Más allá de las opuestas disposiciones de los dos grupos, estos ejemplos evidencian como, mientras el tiempo pasa, ocurre una interrelación más cercana y continua entre albergados y equipo. Paulatinamente se conforma una convivencia entre ellos.

Las actividades cotidianas expuestas en el capítulo anterior continúan, pero a ellas acompañan otras emociones. Son unos sentimientos y pensamientos los que se comparten entre evacuados y personal. Mientras las señoras cocinan, por ejemplo, ganan confianza y cuentan sus problemas. A una facilitadora algunas de la 5 de Junio le reclaman: "solo yo quiere que haga. Es que usted no me quiere". Esta reacción nace de una relación más establecida.

Durante la convivencia, los grupos se transmiten fortalezas y debilidades. Los lloanos contagian su capacidad para enfrentar problemas con tranquilidad, otros recursos internos y su solidaridad. Pero también aportan su angustia y su incertidumbre. A pesar de su preparación anterior, viven momentos difíciles.

Los inundados remecen más al albergue.

Ellos comunican su ansiedad, sus dudas, miedos y hasta agresiones. A veces no se puede llegar a ellos porque su impacto emocional es muy grande. Además son absorbentes, dependientes, cómodos e inconformes; todo es problemático con ellos.

El equipo trata, en ambos casos, de devolver afecto, respeto e interés, aunque no siempre es fácil. Con los afectados de la 5 de Junio, se vive con la sensación permanente de ser vigilado.

Además de los impactos del desastre, a esta nueva coexistencia se añaden aspectos de la vida habitual de cada grupo. Algunos lloanos traen sus animales; sus gallinas se unen con las de la Casa. La misma mezcla sucede entre el equipo y los evacuados.

Junto con la dinámica "normal" vienen las dificultades. En una familia de los deslaves surgen problemas. El marido es agresivo y parece que en el dormitorio casi le ha pegado a su pareja. La psicóloga decide que el hombre debe marcharse porque es el colmo que en la misma Casa "Matilde", donde se recibe mujeres afectadas por VIF, pueda suceder un maltrato.

Al señor se le entrega una notificación y, cuando la lee, se enfurece. No piensa cumplir la orden: "en esta porquería, ¡a mí nadie me manda!". Luego de varios forcejeos, se acepta que hable con su esposa, pero ni bien la ve, le grita: "por la culpa de esta p...". Solo con la fuerza de dos guardias municipales se consigue sacarlo. Su mujer pasa de evacuada a albergada por violencia intrafamiliar.

Todo este cruce de angustias, miedos, fortalezas, debilidades y cotidianidades va modelando un ambiente. En el seno del mismo va apareciendo la segunda respuesta del albergue ante la emergencia.

Transfusiones mentales

Luego de vender todo el día en la calle, Alejandro Cárdenas arriba hambriento a las 10 de la noche. Una asistente le sirve la comida. Él no se llena. Como ha sobrado un poco de arroz, pide más. Ella le da, pero también solicita su apoyo para limpiar la cocina. Alejandro se levanta de su asiento con los ojos rojos y el rostro amenazante: "¡para eso están las mujeres!" Se sienta, termina su plato y se va. La facilitadora se asusta, pero muestra fortaleza.

Arturo Sotomayor, jefe de la Defensa Civil de Lloa, requiere hablar con la directora. Los dos se hacen aparte. Sotomayor, entre solemne y emocionado, con las palabras atrancadas en la garganta, comienza un pequeño discurso: "en nombre de mi pueblo, quiero agradecerle por la acogida que nos están brindando...". Bastan esas expresiones para que a los ojos de la directora se vuelquen las lágrimas.

Así brotan los sentimientos de los evacuados. El primero saca su frustración y cansancio con furia y agresión. Al segundo le sale la angustia y la responsabilidad con un agradecimiento. Éstos son recibidos con miedo, en el primer caso, y con emoción, en el último. La convivencia provoca todo el tiempo estas transmisiones de sentimientos.

Hay algunos traspasos afectivos que impactan más al equipo. Otra vez esto es más visible con los albergados de la 5 de Junio: mamás maltratan a sus hijos, algunos duer-

3.1 ANÁLISIS

men cuando se requiere ayuda, otros se quedan impávidos sin buscar soluciones o no respetan las áreas del personal. Exigen, además, respuestas al equipo en una especie de interrogatorio: "¿cuándo nos van a dar la vivienda?", "¿cuándo estará listo el terreno?". Hablan constantemente de su derrumbe hasta en los detalles más grotescos.

Luego de recibir estas energías negativas todo el tiempo, el equipo también se afecta, incluso algunas se enferman. Justamente las dos facilitadoras que más pasan con los albergados, padecen de la garganta, como una somatización¹ de la situación. Ellas descansan unos días.

Continencia

Maritza Segura Villalva, psicologa de la Casa "Matilde"

Uno de los modelos que nos acerca al concepto de continencia es la relación primera entre madre e hijo/a. En la etapa posterior al nacimiento, ambos tienen la capacidad de comunicarse más allá de las manifestaciones externas (llanto, gestos, balbuceos, horarios).

La madre (o la persona que cumpla bien este rol) cuenta con condiciones especiales que le permiten comprender las diferentes necesidades de su bebé (alimenticias, de aseo, de temperatura, de contacto, de afecto). Al satisfacerlas, ella le transmite la confianza de que siempre va ha encontrar a alguien que le ayude, pese a lo intenso de esas necesidades. Esta habilidad de la madre de ofrecer esta respuesta, que se repite en las diferentes relaciones que establecemos durante nuestra vida, es lo que se conoce como capacidad de continencia.

A esta sabiduría instintiva la psicoanalista Melanie Klein también la denominó "comunicación de inconsciente a inconsciente". Otro psicoanalista, Winnicott, en sus escritos de pediatría y psicoanálisis, afirma que una mamá en condiciones adecuadas se comunica fluidamente con su bebé. Esta "comunicación" aporta al desarrollo de otras capacidades en los seres humanos. Por ejemplo, la capacidad de espera y de tolerancia a la frustración nos permitirán a lo largo de nuestra vida enfrentar las exigencias del crecimiento de manera más o menos adecuada.

Vista así, la continencia es una capacidad propia de los seres humanos (mujeres y hombres). Esta puede ser utilizada técnicamente por profesionales que trabajan con las demandas y conflictos de otras personas.

La continencia es un factor importante de la intervención en crisis. La persona afectada siente que hay alguien que comprende sus necesidades, que se hace cargo de sus ansiedades y que ofrece respuestas, tal como lo haria una buena mamá o su sustituto. Estas respuestas no necesariamente resolverán el problema en su totalidad, pero ayudarán a que el afectado se tranquilice y calme su ansiedad, para que pueda restablecer sus propios recursos frente al conflicto.

Hay que tomar en cuenta que estas respuestas no son necesariamente verbales. Una persona se puede sentir "contenida" desde que ingresa a un lugar o desde que es bien recibida. Puede sentirse acogida cuando hay alguien que le de tiempo suficiente y adecuado para transmitir su situación, tal y como ella la vive.



^{1 ·} Existen ciertos síntomas psicológicos que se manifiestan en la salud de las personas. Enfermarse de la garganta puede ser la expresión de un decaimiento anímico.

En el capítulo anterior se muestra como la Casa "Matilde" entra en emergencia y se contagia de la dinámica de los que llegan. Al principio se invaden los espacios del refugio. Con la convivencia, sigue ocurriendo esto, pero en otro campo: ahora es una "invasión" emocional al personal. Exactamente lo que pasa en lo físico, ocurre en la men-No se impide que los evacua-

Parte de la mezcla sentimental proviene del desastre y otra parte de las condiciones previas de los evacuados. En el albergue aparecen ambas partes y, al ser difícil diferenciar-

las, se atiende a todas; así es la convivencia

entre las personas.

Toda esta transmisión de sentimientos se conoce como "evacuación" (vea recuadro 3.1 en la página anterior). Sucede cuando los contenidos mentales de una persona, que por alguna razón no puede manejarlos, se trasvasan en la mente de otra. Hacerlo es una necesidad humana, es una manera de deshacerse de lo que daña. Cuando a los problemas normales de los albergados se añade el desastre, esta necesidad es más urgente.

Alguien debe recibir la transfusión. En este caso, el equipo es el receptáculo de todo. Por eso él siente de forma similar a los afectados. Pero, a pesar de que la evacuación psicológica es intensa, el equipo no reacciona de la misma forma...

Respondiendo con afecto

Los niños continúan corriendo por los pasillos. Una niña, de repente, se choca con la directora de la Casa "Matilde". Ella la mira con un poco de miedo, como cogida en alguna falta. La directora, en cambio, se fija en el pelo de la niña y siente un impulso: "¿quieres que te peine mijita?", le pregunta. Un poco aliviada, la niña solo responde: "sí".

Mientras el cepillo surca su pelo, su compañeros de correrías se acercan curiosos y de

a poco se sientan alrededor. Después de varios minutos, a la pareja le rodea una veintena de niños/as que comentan el peinado, que se ríen o se burlan un poco. La directora se asombra de que pase esto porque es la primera vez que los ve

un poco calmados. Parece que su ansia a da-

do una tregua.

dos cuenten sus problemas, se

trata de escucharios... No se

ños/as ni de ninguna persona.

reprime el llanto de los ni-

A pesar de existir muchos traspasos afectivos, la actitud del equipo no es inquisidora o represora, todo lo contrario. No se impide que los evacuados cuenten sus problemas, se trata de escucharlos, se les pregunta todo el tiempo: ¿le hace falta algo?, ¿ hay alguna dificultad? A pesar de que molestan en las oficinas, no se les expulsa y se trata de aceptar su presencia. No se reprime el llanto de los niños ni de ninguna persona.

Con los ancianos de Lloa, la psicóloga se reúne periódicamente. Ellos cuentan sus historias y los recuerdos de su parroquia. También preguntan cosas concretas, personales y sobre la emergencia: ¿cuándo va a pasar?, ¿cómo está el volcán? Ella no siempre sabe responder y reconoce su ignorancia. Pero estas reuniones son un medio para desfogar la

ansiedad de los viejitos.

A pesar de todas las "evacuaciones", el personal tiene fuerzas mentales para no reaccionar a los estímulos negativos y para responder positivamente². Esto apacigua un poco el ambiente y contagia la dinámica del albergue a los evacuados, lo contrario de lo ocurrido antes. Con esto se quiere conseguir

^{2 •} Cabe resaltar que esta capacidad de recibir emociones ajenas y de trabajar la subjetividad no es algo espontáneo. El personal requiere de una formación que le permita usarla como un instrumento científico. Sin esta aclaración, suena muy romántico el uso de los afectos: mucho amor y poca ciencia.

.

que la crisis baje su intensidad inicial, que la mente funcione con mayor tranquilidad, que los pensamientos y sentimientos no sean tan extremos.

En este sentido, el equipo se adapta a cada uno de los grupos. Reacciona de acuerdo a la particularidades de los evacuados e incluso se reestructura funcionalmente (vea recuadro 3.2). Se percata de que a la gente de los deslaves, por ejemplo, no puede exigirles mucha colaboración, todo se les pide con mucho tino para no molestarlos o se permite que permanezcan en los dormitorios. A ellos tampoco se los reúne en colectivo; como es muy forzado, la psicóloga conversa separadamente con cada uno.

Esta actitud de tolerancia, de respeto, de acogida, de flexibilidad, se conoce como "continencia" (vea recuadro 3.1 en dos páginas atrás). Ésta se expresa a través de todo un grupo de actitudes, sentimientos y frases que transmiten afecto y la idea de ser aceptado. La bienvenida, algunas frases y preguntas

La flexibilidad sirve para no romperse

36

La Casa "Matilde" adopta la flexibilidad para atender las emergencias. Constantemente las del equipo se cambian de tareas y todas hacen de todo. La recepcionista recibe a los periodistas y hasta hace declaraciones, pero luego ayuda a pelar papas en la cocina; la psicologa realiza entrevistas, pero está pendiente de las donaciones que llegan; la directora coordina las acciones con las autoridades del Municipio, pero también organiza la limpieza de los baños con algunos evacuados.

El personal se mueve constantemente y adopta funciones circunstanciales necesarias en ese momento; todas se ayudan para llenar los vacíos que aparecen. Hace mucho que se salieron de sus roles tradicionales y adoptan espontáneamente la polifuncionalidad en sus actividades.

Esta flexibilidad más que una debilidad es una fortaleza porque permite adaptarse a las circunstancias cambiantes del momento. Esta permite que la evacuación mental y la respuesta continente se den más fácilmente. Una estructura rígida, jerarquizada o burocrática no es la apropiada para atender a tantos albergados. Cuando reina la confusión, generalmente se adopta la rigidez para mantener el orden. Pero el orden no es el objetivo principal del albergue, sino reconstruir el espíritu de los afectados.

La Casa "Matilde" adquiere otra dinámica, otro funcionamiento y hasta otra estructura. Esto no hace peligrar su sobrevivencia porque, en medio de todo, existen aspectos que se mantienen: su misión, el sustento teórico, sus metodologías y prácticas. En función de mantener estos ideales se adopta una posición flexible.

Uno de ellos es la subjetividad. El equipo es sensible a lo emocional de las personas. No niega sus propios sentimientos o de los otros, sino que trabaja con ellos y los integra a la atención. Se pregunta el porqué de ciertos sentimientos. Usa sus percepciones y subjetividad como formas válidas de un conocimiento más eficaz.

Tampoco pretende ser una institución asistencial. Aporta al desarrollo no desde una visión paternalista, sino creyendo en las posibilidades propias de cada persona y de los grupos para salir por sí misma de sus situaciones de crisis.

La misión fundamental de la Casa "Matilde" también permanece. Es una institución enfocada a atender a la mujer y eso es evidente durante las emergencias. Se procura que haya igualdad entre hombres y mujeres, que todos trabajen sin discriminaciones. Se puede decir que el albergue funcionó en ambas ocasiones con enfoque de género.

Marta deja atrás

a dos Felipes

Marta Soledispa experimenta un cúmulo de emergencias de diversa índole desde el deslave dei 13 de abril del 2000. En esa fecha, pierde a su hijo Felipe y su casa queda destrozada. Ella, junto con su esposo Felipe Calderón y otros seis hijos, acuden al albergue. La familia pasa las horas encerrada en su dormitorio. Les acompana un perro, la mascota del niño fallecido, que tampoco abandona el cuarto.

Durante las entrevistas personales con la psicóloga, Soledispa no para de liorar por su tragedia. Siente una culpa inmensa por la pérdida de su hijo. Para el colmo, la pareja pelea a menudo y su marido la agrede. El debe abandonar el refugio; es el segundo Felipe que se va.

Con el tiempo, sin embargo, Marta Soledispa poco a poco empieza a salir de su claustro. Muy lentamente, se pone a ayudar en el cocina, en la limpieza de la casa, se mueve más y se va integrando al resto de personas. También comienza a cuidar su aspecto.

Esto se transmite al resto de su familia, que la imita. Incluso el perro, hasta ahora desconocido, sale de la habitación. A los dos días, la Pelusa ya es parte del trajin del alberque.

Algunas personas, que saben que Marta es la madre del niño muerto, le ofrecen trabajo. Al principio no acepta nada porque todavía sus ánimos están bajos. Pero luego toma fuerzas y al final se decide a trabajar y sale del refugio.

Antes de la emergencia, Soledispa estaba subordinada al marido y vivía en condiciones precarias. Ahora está separada, se ha cambiado a una casa en el sur y mantiene a sus hijos. De alguna forma, la estadia en el albergue le sirvió para renovarse y tener un horizonte más amplio. Ahora ella sale adelante por su cuenta. ("venga, siéntese, ¿cómo está?"), las conversaciones, la manera de preparar la comida y de servirla... todas son formas de continencia. En cada una es posible manifestar afecto y anhelar que las dificultades se resuelvan.

La continencia convierte al albergue en, más que un refugio, un hogar temporal para los evacuados. Éste se vuelve un espacio cálido, cómodo y afectivo, donde la crisis puede

procesarse con mayor facilidad.

Recapitulando, en un primer momento, el equipo de la Casa "Matilde" también siente ansiedad, pero está dispuesto a poner su cabeza para que los albergados evacuen mentalmente. Está preparado para recibir esos sentimientos invasores y manejarlos. Puede reconocerlos y no reaccionar peleando, castigando o poniéndose rígido. No responde con la misma moneda. En la medida que siente lo mismo, comprende y reacciona de otra forma. Realiza continencia, permite que se expresen esas emociones y las acepta, como la única manera de empezar a atenuar la crisis3.

La crisis se

Las actividades cotidianas que se realizan junto a los albergados, el desfogue de sentimientos, la atmósfera de respeto, de afecto y continencia, no se presenta separadamente. En la convivencia todo se mezcla y sucede al mismo tiempo. Los beneficios de todo esto conforman un ambiente terapéutico.

Este ambiente contribuye al que debería ser el objetivo último del albergue: que los

3 · Esto tiene un límite. Y parece que los de la 5 de junio liegan a él. Hay un exceso de problemas y el equipo está a punto de no poder procesarios. Es imposible aceptar todas las situaciones sin que peligre la seguridad del personal. Es necesario reconocer este límite para no traspasarlo.

evacuados puedan superar, hasta cierto grado, su crisis y retomen la vida con sus propias manos y recursos.

Para lograrlo, deben disminuir el impacto de su crisis, que no ya no les afecte tanto, es decir, que la procesen. En términos psicológicos, que ellos "elaboren" la experiencia. Para que después continúen con su existencia, en la medida de lo posible, en donde ésta se ha truncado.

Esto se cumple en distintos niveles en

las dos emergencias que atiende la Casa "Matilde". Con los afectados de la 5 de Junio casi no se ve una elaboración. Por su forma de vida, al parecer es gente que vive en emergencia interna permanente y que la resuelve de formas no tan sanas. Quizá por eso es tan difícil llegar a ellos, aunque sí hay excepciones (vea recuadro 3.3).

La experiencia con los evacuados de Lloa es completamente distinta. Para empezar, al parecer es un grupo inusual, todo fluye con ellos. Esto facilita la labor del equipo y es

> más factible la elaboración: ellos lloran sus pérdidas (sus animales, sembríos y hogares); como es un grupo organizado, desde el primer momento trabajan por su cuenta; la estadía en el refugio les permite tomar conciencia de otros recursos comunales. De alguna forma todo esto les sirve para que ellos mismos se organicen en El Cinto.

> En ambos casos, no se pretende lograr que los evacuados salgan completamente de la emergencia. Fuera del albergue, de vuelta a sus hogares o en otras casas, la crisis, aunque en menor grado, seguirá ejerciendo algún tipo de influencia.

Prop U @ S ta

- El objetivo de un albergue debería ser ayudar a atenuar la crisis a los evacuados para que ellos vuelvan, con su propio esfuerzo y hasta donde sea posible, a la "normalidad".
 - Para ello, un albergue debe ofrecer un ambiente de respeto, tolerancia y aceptación. Solo en una atmósfera así se puede procesar la emergencia. Más que un refugio, debe ser un hogar temporal.
 - El equipo de un albergue debe permitir el desahogo emocional de los afectados. Por tanto, un refugio no solo es la infraestructura física; el personal es fundamental para permitir la evacuación y la continencia.

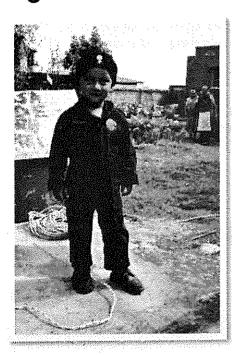
and the graph and the first open to the area was in a graph of a graph.

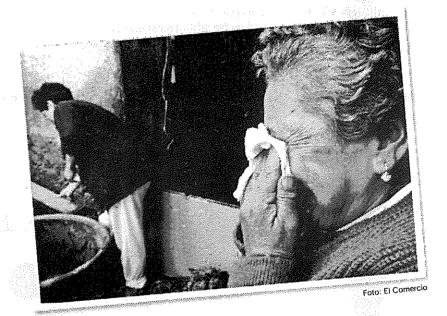
Pregu**n** tas:



- ¿Pueden los albergados superar completamente su crisis en el mismo albergue? ¿Salir del refugio equivale a salir de la emergencia?
 - ¿La estadía en un albergue difiere entre grupos de distinta composición? ¿En qué aspectos varía?
 - Cualquier grupo puede llegar a la etapa de elaboración de la emergencia?

Al comparar las dos experiencias, aparecen diferencias y semejanzas. Varios factores hacen distintos a los dos grupos: el tipo de desastre, su preparación previa, su organización interna, sus orígenes y composición. ¿Cuál de estos factores afecta más al funcionamiento del albergue?





Lloa y deslaves:
dos casos opuestos

Cada grupo llega con su pasado a cuestas

Los unos vienen del campo, los otros arriendan cuartos en la ciudad; éstos tienen varios meses de preparación, aquellos cuentan con pocos minutos para salir corriendo; los evacuados de Lloa enfrentan su crisis en comunidad, los de la 5 de Junio no alcanzan a conformar un grupo...

Definitivamente, las dos experiencias son distintas, a pesar de que existen similitudes (vea recuadro 4.1). Es más, quizá son dos ejemplos extremos del tipo de grupo que arriban a un refugio. (Esta diferencia ha estado implícita en los capítulos anteriores, ahora debemos hacerla ex-

plícita para obtener otros aprendizajes).

¿Cuáles son las pistas que explican eventos tan opuestos? ¿En dónde se encuentran las diferencias de ambos sucesos?

En primer lugar, cada grupo vive una vicisitud propia. Los moradores de la 5 de Junio sufren efectivamente un desastre natural: ríos de lodo destruyen sus casas y arrastran sus pertenencias. En cambio, los lloanos soportan una acción preventiva: aunque no ocurre, ellos salen en caso de que los flujos piroclásticos del Guagua destruyan su parroquia. Sin embargo, el suceso volcánico alcanza a todos los habitantes de Quito de alguna u otra forma.

Las dos emergencias provocan impactos emocionales distintos. Aunque es obvio, aquí hay una diferencia importante: vivir realmente un desastre es más traumático que *

no hacerlo. Eso se percibe en los inundados; están más perturbados que los de Lloa. Estos últimos están afectados, pero su ánimo es mejor. Este grado de deterioro influye mucho en la marcha del albergue.

El nivel de prevención también difiere. Los lloanos conocen de la posibilidad de la evacuación. Además, asisten a distintas charlas, simulacros y otras capacitaciones durante los meses antenores a ésta. Incluso 60 personas se vuelven voluntarias de la Defensa Civil. Al menos en teoría, están preparados para enfrentar la crisis. Para los otros, por el contrario, todo es más súbito. Aunque sí hay informes de los peligros en el sector, éstos no llegan a la población. Por ello, en una tarde de lluvia presencian con sorpresa la destrucción de sus hogares. Literalmente, a ellos se les movió el piso.

Desde que entran los evacuados a la Casa "Matilde", ya se perciben diferencias. Los lloanos arriban juntos, ingresan en orden y se instalan rápidamente; luego comen, agradecen y se van a dormir. Los otros lle-

gan separados y se acomodan después de varias horas de discusiones y peleas. Desde el principio, los segundos son más problemáticos.

Ya en la convivencia las diferencias continúan. Los damnificados de la 5 de Junio rehuyen las actividades cotidianas, individuales o colectivas: sus cuartos permanecen desordenados, pocos ayudan a cocinar o a limpiar, casi hay que exigirles para que colaboren en las tareas.

El caso de una pareja es ejemplar en este sentido. Él es desempleado y ella lo mantiene con su trabajo. Al marido se le pide trapear y él acepta. Sin embargo, su esposa aparece, lo protege y mima e impide que colabore. Esto pasa cada vez que él va a mover un dedo. Ella tampoco contribuye en nada.

Los lloanos, en cambio, están predispuestos casi todo el tiempo a dar una mano.

Las expectativas

provocan motines

En esta comparación se han resaltado las diferencias, sin embargo, también existen analogías. En los anteriores capítulos se trató de generalizar las dos experiencias encontrando las aspectos comunes. Aparte de la entrada, la convivencia y la salida, que tienen puntos similares, aparecen otros fenómenos que se repiten en ambos eventos.

En las dos ocasiones, hay tensiones entre evacuados y el Municipio de Quito. Éstas se expresan en los intentos por abandonar intempestivamente la Casa "Matilde". Eso ocurre en el ingreso de los de la 5 de Junio y en la salida de los de Lloa. Las cosas se solucionan solo luego de largas negociaciones en las que se llega a un acuerdo.

Esta especie de motin colectivo que se da en los dos casos se explica en parte por las esperanzas de la gente. En los afectados aparecen un serie de expectativas, a veces irreales, frente a las autoridades públicas: que les van a dar terreno y casa propia, que... Si estos anhelos no se cumplen, se molestan y prefiere dar pelea. En ambos casos, el refugio jugó un papel de mediador.

En torno a las expectativas también se generan rumores infundados o maliciosos. Por ejemplo, entre los del aluvión circula el rumor de que va a visitarles Paco Moncayo, candidato a alcalde en ese entonces, y que les va a otorgar algún beneficio (cuentas de ahorro en algun banco para cada uno). Generalmente encabezan las habladurías ciertos lideres circunstanciales que no son tan positivos, pero que son escuchados por la gente en esos momentos de angustia.

et automoral a che sebugatho e e e e caracte e

"Ayudan el 90 por ciento", en palabras de una facilitadora. No solo los jóvenes, también los ancianos se ocupan en alguna actividad (cocinar, barrer, cuidar el huerto).

Como se ve, los dos grupos recorren su propio evento a su manera. Desde los cortes a la normalidad hasta las convivencias son diferentes. ¿Pero por qué las disimilitudes? ¿Éstas se explican solo por el desastre? No del todo porque lo anterior, lo externo a la crisis, también ejerce su influencia.

Lloa es una parroquia rural, la 5 de Junio es un barrio urbano. Lloa está a 20 minutos de Quito, lejos de la contaminación, del apuro; la 5 de Junio está en pleno centro, por allí transitan buses y carros continuamente. En Lloa la vida es apacible, calmada; en el centro, miles de personas transitan rumbo a sus empleos en medio de centenares de vendedores ambulantes.

Estas procedencias se notan. A diferencia de los inundados, los lloanos enfrentan la desgracia con paciencia, con más tranquilidad, con resignación. Aunque suene a lugar común, la vida en el campo parece más saludable y proporciona ciertas capacidades útiles para enfrentar una emergencia.

Los de Lloa son vecinos. Su composición es homogénea: la mayoría se dedica a actividades relacionadas con la agricultura y ganadería. Durante la evacuación, todos manifiestan preocupaciones comunes: los animales y los sembríos. Los otros también son vecinos, pero de un barrio vertical, en las faldas del Panecillo, que físicamente no permite tanta relación, aunque algunos habitan la misma casa. Su composición es heterogénea; ellos son peones, empleadas domésticas, vendedores ambulantes, desempleados, guardias, albañiles, artesanos; casi todos migrantes. Casi no se conocen entre ellos.

Los recursos económicos de ambos grupos varían. Los ingresos de la gente de los deslaves son en promedio de entre uno y dos millones de sucres mensuales por familia¹. Dos hermanos ganan en esa época 1'750 mil mensuales, en cambio otra familia, con siete miembros, solo alcanza a un millón de sucres por mes.

Dejando a un lado la veracidad de sus cifras y las diferencias de ingresos, se puede decir que las condiciones de estas familias son precarias, tomando en cuenta que la canasta familiar básica de esa época estaba en 6'130 000 sucres y la canasta de pobreza en 2'680 000². Su crisis económica se siente en el refugio: este grupo devora la comida y las donaciones, está dispuesto a absorber todo lo que le alcance.

Es evidente que la crisis del país sí afecta emocionalmente a las personas, que la pobreza sí produce deterioro psicológico. En este sentido, los lloanos también son más saludables. Se desconocen sus ingresos, pero al ser agricultores, ellos tienen asegurada la alimentación diaria. Quizás su angustia mayor es porque en esos días están a punto de perder su fuente de ingresos.

Lo económico también se ve en otro sentido. La mayoría de los inundados son arrendatarios. Carecen de un sentido de propiedad puesto que en el refugio son descuidados con lo ajeno. Por ejemplo, ellos "pierden" parte de los cubiertos. La mayoría de lloanos poseen casas o terrenos, aunque pequeños, y su actitud es de mayor respeto.

Todas estos factores explican de alguna forma las diferencias. Por ello, el deterioro emocional no solo se relaciona con la crisis actual de los grupos. El mismo desastre genera traumas, pero hay situaciones previas que en cierto grado también afectan al funcionamiento del albergue. ¿Qué factor es el más determinante?

ing ng kanggang ng kanggan Managang ng kanggang ng ka

Radiografía de los grupos

Lloa

CIFRAS

Los 65 albergados que ingresaron en septiembre perteneclan a alrededor de 10 familias, una de ellas ampliada.

Aproximadamente el 54 por ciento de los evacuados eran mujeres y el 46 por ciento restante, hombres.

Las familias tenían en promedio 6.5 miembros. La más numerosa contaba con 19 miembros (entre abuelos, tíos, sobrinos) y la menos, con uno solo.

Los 32 albergados que llegaron el primero de noviembre eran: 11 personas mayores de 50 años, 7 entre 20 y 40 años y 14 entre 0 y 10 años (44 %).

Deslaves

Los 80 damnificados que ingresaron el 16 de abril estaban repartidos en 19 familias. Cada una compuesta en promedio por 4.2 miembros, la más grande con 13 y las menores con 1 o 2 miembros.

* Había 2 personas mayores de 50 años, 10 entre 40 y 49, 11 (30-39), 10 (20-29), 20 (10-19) y 25 (0-9, 11 entre 0 y 2). Otra vez, los niños y jóvenes son más (56 %).

Alrededor del 53 por ciento de ellos eran mujeres y los demás varones.

Alrededor del 90 por ciento de las familias vivían como arrendatarias. Sus viviendas eran en su mayoría mediaguas y estaban construidas con adobe. Más de la mitad no tenía alcantarillado.

^{1 •} Según la información proporcionada por ellos en entrevistas personales a un miembro de cada una de las 19 familias, que en promedio cuentan con 4.2 miembros.

^{2 •} De acuerdo a datos de abril del 2000 difundidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

El grupo se sana a Sí mismo

Ya se ha dicho que parte del equipo que hace marchar un albergue son los mismos evacuados. Esto se cumple en mayor medida con los lloanos porque conforman efectivamente un grupo. Ellos cuentan con una identidad y un sentido de pertenencia a un lugar específico y a una comunidad. Eso significa que entre ellos hay relaciones y lazos cercanos; son amigos, familia, colaboran en mingas; todos se conocen. De alguna forma esto provoca mayor responsabilidad de cada uno frente al colectivo.

En cambio, en la 5 de Junio muchos están de paso; viven allí temporalmente arrendando un cuarto. En el rato menos pensado se irán sin haberse enraizado en este barrio. Luego del aluvión, ellos no vuelven allá. Dentro del refugio, cada familia es una isla, evita contactos con las otras personas. Es que, en definitiva, ellos no conforman un grupo y por ello tienen menor sentido de responsabilidad frente a los demás.

La solidaridad colectiva no solo alivia la carga de trabajo físico del personal. También disminuye el peso emocional de la crisis porque éste se distribuye entre los afectados. Se facilitan los procesos antes mencionados (evacuación, continencia y elaboración) porque también los albergados los realizan con sus compañeros. Las fortalezas de unos se transmiten a otros y viceversa.

El rol de los jóvenes de la Defensa Civil de Lloa, por ejemplo, es trascendental. Ellos se preocupan todo el tiempo de las necesidades de su gente, colaboran con el equipo, conversan con sus coterráneos y hasta se permiten tener buen humor y hacer bromas. Todo esto es una forma de apoyo emocional.

Este ambiente comunitario y solidario tiene beneficios similares a una terapia grupal. La comunidad, no solo los individuos, sale adelante. Y esto la hace mucho más fuerte. En parte por eso la gente de Lloa sobrevive dos meses por su propia cuenta en el alojamiento de El Cinto.

El equipo responde de acuerdo a los albergados

Así como los grupos difieren, las emociones y las respuestas del equipo también varían. Aunque para ambos casos el afán de servicio y las ganas de ayudar son iguales, los resultados no son los mismos. El alto grado de deterioro de los de la 5 de Junio, por ejemplo, se manifiesta en el personal con molestia. En cambio, el interés de los lloanos compromete más al albergue.

Los albergados contagian fortalezas y debilidades al equipo y viceversa; existe una retroalimentación mutua. El personal se siente absorbido por los evacuados de los deslaves porque ellos chupan todo: donaciones, comida, tiempo, energías, recursos. Se vive un verdadero clima de persecución. Frente a eso, la respuesta es impaciencia y deseos de que ya termine su estadía.

En cambio, la comunidad de Lloa acoge al equipo, lo integra a su mundo y establece una relación estrecha. Todavía algunos visitan la Casa "Matilde" o invitan a su tierra. Ellos, cuando abandonan el refugio, se van llorando. Esta cercanía afectiva facilita el trabajo diario.

Sin embargo, frente a esto, el personal trata de adaptarse a cada grupo y responde de acuerdo a sus particularidades. Con los unos aumenta su tolerancia y flexibiliza los límites. Con los lloanos realiza actividades más colectivas. La adaptación revela la importancia de entregar una atención diferenciada a los evacuados.

Todas estas diferencias no significan que un grupo sea mejor que el otro.

Comparado con los deslaves, en palabras de una facilitadora, "Lloa era una danza", con ellos "se respiraba música". Esta experiencia es positivamente enriquecedora. Lamentablemente estos evacuados, tan colaboradores y solidarios, son una excepción. Los de la 5 de Junio, también enriquecedores a su forma, conforman un grupo más típico.

A un albergue, generalmente llegan los que llegan: gente golpeada por un desastre, que los coge de imprevisto, sin preparación y por ello más impactada y dentro de grupos de conformación heterogénea. Para este tipo de grupos problemáticos debería apuntar el entrenamiento del personal de un refugio.

Los evacuados abandonan el refugio

La salida del albergue solo es una parte del proceso de abandono de la emergencia, aunque es un momento importante. Es el instante en que de cierta manera el grupo reconoce sus fortalezas para seguir adelante por su cuenta. Por ello, también hay que saber salir del refugio para no prolongar la situación de emergencia en otro lado.

La gente de los deslaves, a medida que va consiguiendo algún sitio para alquilar, va abandonando el albergue. Trabajadoras sociales del Municipio los ayudan a conseguir vivienda y el cabildo les financia el alquiler. La gente de la 5 de Junio se iba del refugio con una caja de provisiones suficiente para los primeros días en sus nuevos hogares.

Cuando a los lloanos se les notifica que pueden ir a El Cinto, apresuradamente deciden salir este mismo instante. Son las 4 de la mañana. Es de noche, hace frío, pero la urgencia de acercarse más a su parroquia los mueve. El equipo les muestra lo problemático de irse a esa hora: pueden enfermarse, perder sus pertenencias, van a dormir mal. Al final se convencen y se quedan. Luego de un almuerzo de despedida, a las 2 de la tarde del siguiente día, bien comidos y con luz, los lloanos abandonan su cobijo temporal.

La mayoría de afectados de la 5 de Junio no vuelve a sus antiguas casas. Se alejan del sector y se quedan en zonas de menor riesgo en el sur de Quito. Luego de soportar cuatro meses de evacuación, los lloanos vuelven a su pueblo. Casi dos meses son capaces de manejar la emergencia por su cuenta en los albergues de El Cinto. Quizás de alguna manera la estadía en la Casa "Matilde" contribuyó para lograr estos cambios en estos dos grupos de evacuados.

PropU Sta

and the second s

- Un albergue debe tomar en cuenta las características específicas de los grupos humanos a los que atiende y el momento de la emergencia que vive. Se debe tratar de conocer la composición de los albergados.
- En especial se debe averiguar si ellos conforman un grupo o no, ya que el equipo ampliado de un alberque está conformado por los mismos evacuados.
- El albergue debe tratar a cada emergencia como un evento nuevo y atender diferenciadamente.

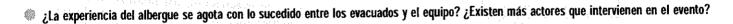




Preguntas:







- La composición de los grupos, ¿determina diferentes tipos de acciones para edades o sexos distintos? ¿Cómo interfiere el hecho de que en las dos emergencias la mayoría eran niños y niñas y jóvenes de ambos sexos?
 - Luego de la salida del albergue, ¿los albergados deberían seguir participando de algún tipo de terapia?

Parte III

Las fuerzas

oxter

Una avalancha de instituciones y personas de apoyo se acerca al albergue. La presencia de tanta gente, que quiere contribuir sin saber a veces cómo, perturba las labores. En ocasiones existe confusión y desperdicio de recursos. ¿Qué rol debe cumplir este contingente externo?

to externo gravita





en lo interno

Los ecos del pelotón de apoyo

El refugio rebosa durante casi todo el día. No solo se encuentran los evacuados, las usuarias normales y el equipo; a ellos se suman una infinidad de visitantes con motivaciones heterogéneas. En las oficinas, corredores, áreas verdes, cocina, circulan socorristas (Defensa Civil, Cruz Roja, Ejército), caminan funcionarios municipales (coordinadores, Patronato, Guambroteca), labora personal de apoyo (médicos, psicólogos, oftalmólogos), escudriñan periodistas Este trajín es inusual en la (de prensa, radio y televisión), aguarotrora tranquila sala de espera: dan familiares de los evacuados, arri-Normalmente en una mañana ba toda clase de donantes¹ y voluntaacuden unas diez personas: rios solidarios.

La sala de espera muestra esta congestión. Todo el día, por allí atraviesa una muchedumbre: unos vienen de la cocina, otros entran por la puerta principal; algunos parecen desubicados, otros se acercan a información, pocos se escabullen al interior sin permiso.

A través de su ventanilla, la recepcionista trata de controlar el tumulto. Ella responde toda clase de preguntas: "¿dónde están los afectados?", "¿quién es la encargada?", "¿a quién dejo la donación?"... Pero por momentos hay tal multitud que ella abandona su puesto y la enfrenta cuerpo a cuerpo. A ratos pide refuerzos y sus compañeras atienden a estas visitas. Las facilitadoras, la psicóloga y hasta la contadora en varias ocasiones fun-

gen de recepcionistas.

Este trajín es inusual en la otrora tranquila sala de espera. Normalmente en una mañana acuden unas diez personas; ahora esto se multiplica por cinco. A todas se da alguna orientación. Para el colmo, el teléfono tampoco para de sonar; es más gente con más inquietudes: "quiero hablar con la Directora", "¿cómo coordino un apoyo?", "¿cuál es la dirección de la casa?".

En ciertas horas, el número de estos colaboradores iguala al de albergados.

A pesar de todo, esta relación tan intensa con lo externo resulta indispensable porque no todas las necesidades se satisfacen autónomamente por el refugio.

Para atender a tantos, la logística es grande: todos los días, recolectores se llevan la basura, tanqueros traen agua, repartidores dejan bombonas de gas, el supermercado envía las provisiones. También existen servicios que no son cubiertos por el equipo; se requieren médicos, enfermeras, psicólogos.

Además se coordinan acciones con las autoridades. Como la Casa "Matilde" es, en ambas emergencias, un albergue apoyado por el Municipio², la relación con éste es intensa. Especialmente con Lloa, sus funcionarios y coordinadores visitan o llaman permanentemente.

Aunque indispensable, a veces esta relación con grupos externos causa ciertas dificultades. Cada persona u organismo afecta de una u otra forma y deja oír su eco. Así, el refugio se vuelve una caja de resonancia.

El flujo tan intenso de personas afecta la marcha del albergue porque, primero, se ocupa mucho tiempo y energía. Por ejemplo, la directora, en quién desembocan la

^{1 •} Sobre la participación de los donantes y sus donaciones se había más ampliamente en el capítulo 6.

^{2 •} Cabe resaltar la destacada labor cumplida por el Municipio durante las emergencias. El albergue número dos, la Casa "Matilde", estuvo constantemente apoyado por los coordinadores. Esta ayuda fue indispensable para la buena marcha del refugio.

mayoría de visitantes, gasta casi el 50 por ciento de sus horas atendiéndolos. Los recibe, explica el trabajo, recorren las instalaciones y,mientras tanto, responde preguntas: "¿qué necesidades existen?", "¿cómo están los albergados?"...

Los visitantes también recomiendan y aconsejan; muchos se ponen en el papel de asesores. A veces se nota cierto afán de pro-

tagonismo.

Para muestra un botón: un par de funcionarias de un organismo gubernamental, encargado de la coordinación de los refugios en el país, llegan un día a la Casa "Matilde". Se anuncian y comunican: "venimos a supervisar al albergue"³. En este caso, supervisar era una tarea de personas que se auto proclamaban jerárquicamente superiores. En la emergencia no se necesita competir por el protagonismo, sino al contrario, aceptar y también ceder el liderazgo.

Un grupo religioso ofrece servicios para los niños/senbargo, al primer describado otra vez...

Muchos visitantes externos no se contentan con todas las explicaciones y quieren ver personalmente a los damnificados y conversar con ellos. Esta curiosidad afecta a su intimidad; los albergados se sienten como en una vitrina. El equipo también se molesta porque es celoso del respeto a sus albergados. En esta forma de irrupción, la prensa es especialista (vea recuadro 5.1).

Al final de las entrevistas con las instituciones externas, algunas ofrecen su ayuda. Su buena voluntad es clara, pero su forma concreta de apoyo no mucho. Hay urgencia por hacer algo, aunque desconocen qué. ¿Qué es lo más conveniente para afectados por un desastre natural? El equipo, ocupado en otros menesteres, no cuenta con una respuesta tan precisa para estos organismos, pero tampoco rechaza su contribución.

Adaptarse a la emergencia o perderse en ella

A los albergados y al equipo se juntan especialistas, voluntarios, personal de apoyo. Hay varios ejemplos: psicólogos de la Cruz Roja trabajan con los adultos de los deslaves; la Guambroteca atiende a los Un grupo religioso ofrece sus niños de Lloa; en ambos eventos, la servicios para los niños/as... Sin Dirección Provincial de Salud instala embargo, al primer descuido, un centro médico ambulatorio; este grupo se pone a predicar. hombres del Ejército y de la Policía Municipal brindan seguridad... Su presencia repercute en la dinámica del albergue y la convivencia se vuelve cada

vez más compleja.

Es más difícil controlar a una mayor cantidad de personas y algunos abusan de ello. Un grupo religioso ofrece sus servicios para ocuparse de los niños. Se acepta la oferta con la condición de no promover su fe, puesto que no es la ocasión adecuada⁴. Sin embargo, al primer descuido, este grupo se pone a predicar. Por irrespetar el acuerdo, no es recibido otra vez.

Lo anterior también muestra como los

3 - En nuestra opinión, esta afirmación fue irrespetuosa del trabajo que se hacía con los evacuados y de la experiencia de 10 años de la institución.

Además, ser "supervisor", luego de que casi todo está hecho, resulta muy cómodo. ¿Por qué no apoyaron antes?

54 ALBERGUES HUMANOS

^{4 -} La Casa "Matilde" es una institución laica que respeta las opciones religiosas, pero creemos que esta clase de propaganda, cuando se la hace sin el consentimiento de las personas, es una manera de invadir su intimidad. En el albergue se dio una misa, pero ésta fue solicitada expresamente por los lloanos. El proselitismo no consentido puede ser un manoseo de la crisis de los evacuados.

Los medios de comunicación

atropellan la emergencia

Una chica con libreta en mano se acerca a la recepción: "señorita, ¿aquí se encuentra la mamá del niño que se murió?". Más tarde al teléfono una voz: "verá, queríamos conseguir una foto del niño que se murió". Horas después, otro periodista ya ni siquiera pregunta nada v se escabulle. La recepcionista lo alcanza: "es que quería hacerle una entrevista a los hermanos del niño que se murió".

La presencia de la prensa es frecuente. Periodistas de radio, prensa y TV entrevistan a la directora y al equipo, conversan con los evacuados, observan la convivencia. Por varias razones, constituyen un grupo muy pertubador.

La obsesión por lo trágico, la curiosidad por la muerte, los lleva a afectar la intimidad de los evacuados. Eso a pretexto de escribir historias humanas. ¿No se desdibuja esta intención al usar métodos inhumanos? Es evidente que la gente está muy golpeada y lo último que desea es que todos conozcan su dolor. ¿Por qué es tan importante que la ciudadanía sepa en esos momentos los detalles más escabrosos de su tragedia? ¿Dónde se queda el respeto a los derechos humanos, a la intimidad?

En el refugio se siente que los reporteros buscan el lado feo de todo. Eso es fácil encontrar en grupos que sufren un desastre. El dolor, la tragedia, es lo evidente. ¿Acaso la labor de la prensa se limita a lo epidérmico? Qué sencillo resulta trabajar desde esa perspectiva. Por ello, a veces, los resultados son fríos: se habla del dolor como si se relatara un partido de fútbol.

Este afán de información a cualquier costo. los lleva a irrespetar todo. Muchos periodistas hacen lo que les da la gana: entran sin permiso, conversan con cualquier persona sin importar su deterioro. Cuando se les pide respeto y se les limita, se molestan. Con una evidente omnipotencia, ellos creen que la libertad de prensa justifica cualquiera de sus acciones. Parece que con su presencia le estuvieran haciendo un favor al alberque y no al reves.

Estas reflexiones no tienen un afán de censura, pero es necesario aclarar que en un refugio no se puede hacer cualquier cosa. Los evacuados se encuentran frágiles y estas intromisiones pueden afectar. Por ejemplo, a una sala de terapia intensiva no ingresar cualquiera. Lo mismo debería ocurrir en un albergue

Claro, existen excepciones. En general, la prensa escrita se comporta con mayor moderación que la televisada. Y por momentos todos se calman y las cosas marchan mejor.

Lamentablemente, con un programa de TV ocurre una mala experiencia. Este desea donar algo a los albergados y una de sus secretarias se contacta con el refugio. Ella informa que solo pueden acudir a las 19:00, hora inconveniente porque en esos momentos se merienda y no está el personal encargado. Así se lo explica a la secretaria, pero ella presiona varias veces hasta que amenaza: si no nos reciben. sacamos por TV que ustedes no permiten que lleguen las donaciones a la gente. Frente a esta especie de chantaje y procurando evitar líos, se cede y se acepta que vengan a su horario. Sin embargo, las camaras llegan a las 22:00.

Esto es una muestra de como un medio abusa de su poder. El albergue debe adaptarse a las necesidades de este programa y no al revés, estos periodistas están por encima de los albergados. Luego de tanto atropello, el equipo prefiere no aparecer en los medios.

Esto no niega que los periodistas cumplen un rol importante durante los desastres: educan a la población, movilizan donaciones, encuentran vacios en la atención. Sin embargo, hay zonas de su acción perjudiciales para un albergue. En estos aspectos, la prensa debería meditar mejor sobre cuál es su rol en una emergencia.

El personal externo

Como se dijo, al alberque llegan una variedad de instituciones y personas. La crítica es una forma de hacerlas reflexionar sobre su rol en una emergencia. Pero también hay que ver sus virtudes. Sin el concurso de todo este contingente, el refugio no hubiera salido adelante. Por eso se le agradece a:

Lloa

- Administración Sur del Municipio
- Junta Provincial de Defensa Civil
- Defensa Civil de Lloa
- Area de Salud #20 (Chillogallo)
- Acción Luterana, capítulo Ecuador
- Fundación Vista para Todos
- Damas escandinavas

a v

- « Alcalde de Quito (Roque Sevilla)*
- Area Social del Municipio (Pilar Pérez)
- Coordinador General de Albergues y asesor (Marcelo Moreno y Roberto Díaz)*
- Dirección de Cultura (Guambroteca)*
- Patronato Municipal San José*
- Policía Municipal*
- © Cruz Roja de Quito
- « Ejército Nacional*
- Dirección Provincial de Salud*
- Medios*: El Comercio, El Universo, Expreso, La Hora, Últimas Noticias, Ecuavisa, Gamavisión, Telesistema.
- Juan Quishpe (distribuidor de gas)*
- Supermaxi*

Apoyaron en ambas emergencias.

colaboradores externos se integran al albergue. Cada uno, debido a su origen heterogéneo, entiende a su manera lo que significa ayudar, atender, estar en emergencia.

Además, no todos son especialistas en desastres naturales. Con muy buena voluntad, hacen en lo que pueden, pero la falta de entrenamiento genera confusión. Algunos no se ubican ni descubren su utilidad; permanentemente parecen preguntar "¿qué hago?". El personal no sabe responder todo el tiempo; la iniciativa debe pasar a ellos.

En esos instantes críticos, no siempre las labores son claras porque el equipo y los albergados se mueven en una dinámica de emergencia. Entonces, ¿qué pueden hacer los que ingresan como apoyo? La respuesta no es concluyente: tratar de adaptarse a la circunstancias. Algunos no lo logran del todo, al contrario, desentonan con la crisis. Por ejemplo, la Guambroteca, de la Dirección de Cultura del Municipio, trabaja con muy buena intención con los niños y niñas de los deslaves. Se organizan juegos, hay disfrazados; todo se asemeja a una fiesta infantil. Esta diversión no parece tan adecuada para niños/as golpeados por un desastre, que se sienten temerosos, ansiosos, desconcertados.

Adaptarse significa ser flexible. No se debe creer que lo que se conoce y se ha practicado se aplica a cualquier situación o hay que hacerlo a toda costa.

Parte de la rigidez nace de una visión estereotipada de las instituciones. Un ejemplo: se cree que los militares solo dan seguridad. Durante la estadía de los lloanos, cuatro militares protegen el albergue con sus fusiles.

s Mela setta artikla iki kalendar estatu ala 🔻 🌢 a artikatas

Como no hay mucho que vigilar, los camuflados pasan sentados. Como transcurren las horas, ellos se ponen a jugar cartas.

Mientras tanto, faltan manos para ayudar. El equipo se percata de los militares y tratando de optimar su presencia, les asigna otra misión: los arma de trapeadores y los manda atacar la mugre. En esta nueva actividad, los uniformados ya no se aburren tanto.

Una emergencia aparta de su rol habitual a las personas y a las instituciones. Tratar de aferrarse a los papeles tradicionales no siempre sirve a los evacuados. Por ello, una característica importante es la flexibilidad ya mencionada. Los grupos externos llegan para cumplir una función que creen necesaria,

pero en la práctica ésta se transforma o aparecen otras tareas no programadas. Estos grupos deben adaptarse a las características singulares de los evacuados y de cada crisis.

Esta flexibilidad se observa en un grupo de médicos/as del Ministerio de Salud. En un principio, ellos dan consulta en horario regular, pero se percatan que a los albergados que llegan en la noche no se los atiende. Por ello alteran sus horarios; envés de pasar todo el día, organizan turnos que se extienden hasta la noche. En este mismo grupo, hay

doctoras que encuentran actividades cuando sus servicios no son requeridos. Ellas ayudan en la cocina o bañan a los niños/as. Su presencia fuera del consultorio tranquiliza.

Todo esto apunta a una idea central respecto a las relaciones del albergue con lo externo. La prioridad es lograr que los evacuados atenúen su crisis. Esto se consigue al interior del refugio con las prácticas y metodologías expuestas. Si ese es el objetivo principal, todo lo demás debe adaptarse para conseguirlo. Por tanto, los contribuyentes externos deben ponerse en función del bienestar interno. No al revés.

•••••

.

Ur O pue S ta S:

- Una idea fundamental para el albergue es hacer que las ayudas externas se adapten al funcionamiento interno del albergue y no al revés.
- En un refugio de emergencias, debe existir una coordinación con las instituciones de apoyo externo y se debe establecer un mejor sistema de información para saber qué tipo de ayuda se requiere.
 - Un flujo tan intenso de personas requiere que el albergue posea un espacio físico dedicado para su atención.





Preguntas:



a visitin :

•

- ?
- ¿Cómo se puede coordinar mejor al personal de apoyo que llega al albergue? ¿Existe un criterio para discriminar y organizar mejor esta ayuda externa?
 - ¿Cómo encaminar o encausar los distintos tipos de ayudas, con diversos criterios de lo que se debe hacer, en el principal objetivo del albergue?
 - Qué se puede hacer en el refugio con las contribuciones que no tienen que ver con la convivencia en su interior?

3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5

k aperes have get help per it into a

 \mathbf{C}

Mucha gente fraternal se moviliza en la emergencia y entrega sus donaciones a los albergados. Pero las dádivas también pueden convertirse en una avalancha contra los evacuados. ¿Cómo apoyarlos sin perjudicarlos? Una respuesta es pensar en su desarrollo a largo plazo.





Los solidarios

dan la mano

Llegan a y u d a s y "ayudas"

Ciento cincuenta plátanos seda, 10 cajas de gelatina, 26 tinas plásticas, 100 pañales, 200 naranjas, 25 litros de leche, 3 cabezas de oritos, 1500 panes, 60 empanadas diarias... y muchos artículos más se leen en una lista de donativos para los lloanos. En otro listado, de los deslaves, constan: 100 pantalones, 45 chaquetas, 100 faldas, 100 blusas, 26 salidas de cama, 27 delantales...

Esta es una muestra de la variedad de donaciones, en cantidad y calidad, que recibe un albergue. A sus puertas arriba comida, ropa de todo tipo, implementos, juguetes y hasta dinero. Así de diversos también son los donantes: particulares, familias, instituciones privadas y públicas, colegios, asociaciones de damas, medios de comunicación, empresas, grupos, ong's (vea recuadro 6.1).

Todos ellos acuden por su afán de servicio; sin duda, obedecen a un instinto noble: auxiliar al que lo necesita, ser solidarios en la desgracia. Siempre es urgente dar la mano al que ha perdido todo.

Con seguridad, por esas mismas razones una institución pública envía uno de sus camiones. Los de la 5 de Junio se encolumnan detrás del transporte mientras un miembro de este organismo extrae a manos llenas montones de canguil. Él coloca el alimento en los sacos sucios de los albergados convertidos en recipiente temporal. Alguien del equipo sugiere que se traigan fundas para que la comida no les haga mal. "Señora, ¡qué tanta cosa! Usted será la que se enferma", es la respuesta del funcionario.

El personal exige que no se irrespete a los evacuados. Pero el susodicho "benefactor" amenaza con no volver a contribuir a la Ca-

sa "Matilde". "Si la ayuda denigra, es mejor que nos saquen de su lista", se responde. Los canguiles no han vuelto hasta la fecha.

Los afectados y el albergue requieren ayuda, pero no cualquiera ni en cualquier manera. En algunos casos, la solidaridad se desdibuja y se vuelve en contra de su objetivo.

La segunda avalancha i'm pacta

Una mañana, una empresa extranjera se presenta con una donación y desean entregarla directamente a los afectados de los deslaves. Estos últimos se enfilan y van recibiendo la ropa. Una señora regresa contenta a su dormitorio con sus nuevas prendas de marca. Se encuentra con un vecino que va puesto unas zapatillas deportivas. Apresurada, la señora le recomienda: "oiga, sáquese los zapatos que los gringos están regalando los "Naiks". Él trata de seguir el consejo, pero los donantes lo pescan y, cuando llega donde ellos, le felicitan por su calzado: "bueno, marca bueno".

Sin embargo, un hijo de esta señora "precavida" descubre la movida. Va al dormitorio, se cambia sus zapatillas por unas sandalias viejas y se encolumna. Al frente de la fila, sus pies desnudos reciben una mirada compadecida y los extranjeros le entregan un par de "Naiks".

Estas vivezas se repiten durante la estadía de la gente de los deslaves. Cuando llegan autoridades o periodistas, ellos extrañamente se cambian de ropa, pero se ponen la vieja, la enlodada, seguramente para despertar

Los donantes

La crítica a los donantes solo es posible gracias a que efectivamente algunas personas e instituciones solidarias decidieron apoyar a los evacuados. Por ello, la contraparte de la crítica, que trata otra vez de ser constructiva, es el agradecimiento.

I. 1 o a

- Cruz Roja
- Emaseo
- Administración Sur del Municipio
- Fundación Navidad
- Damas Bahieñas Residentes en Quito
- Reina de Quito y de Lloa
- Nabisco Royal
- Hacienda Carrión
- Panaderia Alpina
- Inés Villacís y Rosario Miño
- Elsy Maldonado y Rebeca Parra

Deslaves

- Administración Centro del Municipio
- Fuerza Aérea Ecuatoriana
- Asociación de Damas Escandinavas
- Quinto curso del Colegio Einstein
- Grupo de Teatro Solanda
- # Falimensa S.A.
- American Airlines
- * ADRA
- « Kléber Flores y Patricio Tobar Flores
- * Familia Jácome Camacho
- Rosa Campaña y Jaqueline Gómez
- Max Zabala y Ana Carolina Dávalos

compasión. Ellos, que perdieron mucho, están ávidos de recibir obsequios. No quieren perder la oportunidad de pescar en el mar de donaciones y sus ojos andan bien abiertos.

Cuando el equipo arriba al albergue con algo en la mano, ya no saludan con un "buenos días", sino que preguntan: "¿y qué me trae?". La vigilancia dura gran parte de la estadía. Todo el tiempo se perciben ojos que miden, calculan, sopesan, estiman las donaciones que ingresan.

Aparte de la emergencia, la Casa "Matilde" también recibe permanentemente otras contribuciones y mantiene un ropero solidario donde las vende a bajo costo¹. Hasta allí también llegan los ojos escrutadores de ciertos albergados, pero ahora con un poco de sangre: "esto también es nuestro", "nos están quitando nuestras cosas".

A pesar de que la gente sí recibe muchos donativos (cuando salen del albergue cargan consigo varios costales de ropa), los reclamos surgen a cada momento: "ya llegó esto anoche", "¿por qué no nos dan breve?"... A pesar de ya tener algo, siguen absorbiendo. Continúan inconformes y no valoran la ayuda.

Es comprensible que ellos, que quizás nunca en su vida han sido atendidos, vean a su desgracia como una oportunidad para mejorar en algo su condición; de ahí la expectativa por los terrenos y casas que, según ellos, les regalarían. Sin embargo, este anhelo, como ocurre cuando se come en exceso, puede causar indigestión y afectar a la elaboración de la crisis.

Algunos hasta se dan el lujo de escoger las donaciones o, casi mágicamente, se creen merecedores de todo por haber sufrido un desastre. Una señora, por ejemplo, pide un carro del Municipio para que exclusivamente recoja todas las mañanas a sus hijos y los deje en la escuela.

66 40

33

^{1 •} Se mantiene este ropero desde 1996 donde se vende ropa y objetos de todo tipo. Recientemente fue reinaugurado con el nombre de "El Ropero de Malilde" en un nuevo local que funciona en la Avenida Maldonado 87S2 (puente de Guajaló). Su teléfono es el 673-191.

Efectivamente los albergados tienen sus derechos. ¿Cuáles? Como cualquier persona, a la vida, la vivienda, comida, vestido, a la asistencia. En el refugio se trata de cumplir esos derechos, pero los evacuados, como cualquier ciudadano/a, también deben participar en el proceso. Sin su contribución, la exigencia parece comodidad.

Los de la 5 de Junio ilustran como, en personas que han perdido todo, las donaciones también repercuten tanto como la emergencia misma. Éstas pueden convertirles ya no en víctimas de un desastre natural, sino en mendigos. Sin embargo, el objetivo de un al-

bergue no es producir pordioseros, sino apoyar para que la gente salga adelante con sus propios recursos. Las contribuciones mal manejadas debilitan este proceso. Pero la responsabilidad no es solo de los albergados, sino también de los donantes.

Del "show" al desarrollo

Una asociación de damas de una institución pública comunica que desea entregar una colaboración, pero directamente a los afectados. Justo después, ellas telefonean a tres canales de televisión para cubrir el evento. Cuando las señoras llegan al albergue, las cámaras ya están listas. Acción: sus manos posan en las propias manos de las pobres familias la ropita con la que ya no pasarán más frío. Lo que no saben las damas y lo que no captan las cámaras, es que el día anterior otros caritativos ya rodaron una escena muy parecida.

Aparte de que la solidaridad interesada,

hacer de la ayuda un espectáculo, puede ser cuestionable, la necesidad de los donantes de entregar personalmente su apoyo resulta poco práctica. Primero, porque ellos no conocen ni a los albergados ni sus necesidades reales; tampoco saben qué han recibido antes. Segundo, porque en esos momentos no cuentan con una organización mínima nece-

saria; por eso ocurren repeticiones de la cola o doble contribución a una misma familia.

Además, no siempre todos los albergados están en el refugio cuando llegan los donantes; los que se quedan todo el día salen aventajados.

Por todo esto, a veces esta solidaridad a domicilio no es tan efectiva. Aunque descarga una responsabilidad al equipo, se desperdician y se distribuyen mal los recursos.

Parte del deseo de entregar directamente, una constante durante las dos emergencias, nace de la desconfianza de los donantes hacia los albergues; se teme que la ayuda se desvíe. Sin duda esto habrá ocurrido alguna vez en otras emergencias, pero el público debe ser consciente de que sus donaciones se administrarán mejor por los que están más cerca de los albergados. Así lo entienden otras personas que dejan sus aportes al equipo.

Así, el personal del refugio también organiza la entrega de las contribuciones. Se usan varios mecanismos: se separa la ropa útil en cantidades proporcionadas al tamaño de las familias, estimando incluso las tallas de sus miembros; o cada familia por turno ingresa a la bodega y selecciona solo lo que necesita. El manejo de algunas donaciones es otra de las posibles funciones de un albergue.

Algunos donantes aparecen sin anunciarse. Otros, en cambio, llaman antes y preguntan algo obvio: ¿qué se necesita? Este paso previo evita más desperdicios. Porque al refugio llegan cosas innecesarias y faltan otras indispensables. Por ejemplo, la gente de los deslaves llega con los zapatos en mal estado

Cuando las señoras llegan al

albergue, las cámaras ya es-

tán listas. Acción: sus manos

posan en las propias manos

de las pobres familias...

y sin chompas; justos esas prendas escasean cuando sobran camisetas o pantalones. También faltan útiles de aseo, interiores y ropa para niños, pero abunda la de adultos.

Detrás de la buena voluntad de las personas, y ese es el origen de varias dificultades, se esconde una visión paternalista de la ayuda: el damnificado no es un ser autosuficiente, sino un desvalido cuya única posibilidad de resurgimiento está en los otros y no en sus propias fuerzas. El apoyo, desde este punto de vista, es una dádiva o una caridad y no una herramienta de reconstrucción personal. Por eso, muchas donaciones solo sirven

> para el corto plazo; no son planificadas ni analizadas. Pero, "a caballo regalado..." sí hay que mirarle muy bien el diente.

Una concepción de la ayuda más útil, aunque menos difundida, debe mirar al largo plazo y creer en las propias capacidades de los afectados. Según ésta, el objetivo no es regalar muletas perennes sino entregar herramientas para que los evacuados salgan de la crisis por su cuenta; que se les ayude sin generar dependencia, sin producir inválidos. Este es un apoyo que confía en sus capacidades, creatividad y en su deseo de superación. Taladria apartengan keregayan ter

> Aún en estas situaciones de crisis, no se debe regalar pescados, sino enseñar a hacer la caña y enseñar a pescar.

> Por ejemplo, durante los deslaves surgen las ideas, aunque no se concretan, de crear un banco de trabajo para los desempleados y de entregar pequeños créditos para que los que perdieron sus utensilios de labores, los recuperen y vuelvan a sus tareas habituales.

Las emergencias no deben ser pretextos para crear más pobreza, sino lo contrario, que se aproveche todas las ayudas que aparecen para mejorar la situación de los afectados. Estas crisis deberían convertirse en oportunidades para el desarrollo personal, grupal, comunitario y de toda la ciudad.



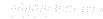














PropreStas:

- Un albergue también tiene la obligación de receptar y distribuir donaciones. Para ello se debe conocer las necesidades reales de los albergados y saber transmitirlas a los donantes.
- El criterio que debe primar en la entrega y recepción de las donaciones debe ser el bienestar de los albergados. Siempre es bueno preguntarse si la ayuda servirá solo para el momento o para más largo plazo.
 - Además, un refugio de emergencias debe contar con un espacio apropiado para guardar y conservar todos los donativos.



- ¿Cómo aglutinar a todos los actores (equipo, donantes, colaboradores externos) que apoyan a los albergados para que sus esfuerzos no se contradigan? ¿Cuál debe ser el eje de la atención de todos?
 - ¿Cómo encaminar o encausar los distintos tipos de ayudas, con diversos criterios de lo que se debe hacer, en el principal objetivo del albergue?

And the second of the executive of the executive of the second of the second of the executive of the second of the executive of the second of the executive of

大学的特别的 Andrews Transition of the Control of the Co

. Aleman i a cultura de la comencia La comencia de la comencia del comencia de la comencia del comencia de la comencia de la comencia de la comencia del comencia del comencia de la comencia del comencia de la comencia de la comencia de la comencia del comen

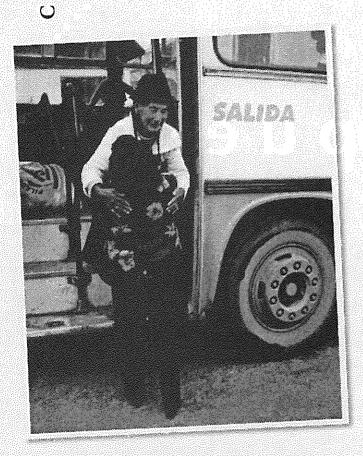
plante de la proposição de especial de la proposição de la proposição de la como de la como de la productiva d Propositiva de la principal de la productiva de la productiva de la principal de la principal de la productiva

Parte IV

La propuesta

a o i t i o

¿Cuáles son las características físicas, logísticas y del personal que se requieren para que un refugio marche mejor? De lo vivido con los evacuados de Lloa y de los deslaves nace una propuesta para manejar albergues de emergencia. En todo momento, la prioridad debe ser la gente.





Albergues humanos

De la experiencia a la propuesta

Los desastres cortan de golpe la vida normal de las personas. Desde que inician, desde la naturaleza hasta la mente, todo funciona de manera distinta: se vuelve sorpresivo, imprevisto, desconocido, extremo; lo cotidiano se acelera y adquiere un ritmo vertiginoso. Frente a esto, es imposible reflexionar, hay que actuar.

En medio del torbellino, algunos deben acudir a un alojamiento temporal. Allí, la emergencia no ha terminado porque la agitación, las emociones fuertes, la confusión continúan. Allí, la crisis solo ha pasado a otra fase.

Pero poco a poco el desastre atenúa su intensidad, disminuye su influencia y efectos. El factor que impulsa este cambio es la misma estadía en el refugio. Ese sería su objetivo principal: ayudar a los evacuados a mitigar la emergencia, para que cuando salgan retomen por su cuenta su destino personal.

Encontrar, darle forma y contenido a este objetivo ha sido uno de los propósitos de esta publicación. El rescate de estas experiencias sirve para dar un paso más: delinear una propuesta para el manejo de albergues de emergencia dentro de la ciudad y quizá en todo el país.

Ambos eventos han sido lo suficientemente enriquecedores para ayudar a esbozar una propuesta de este estilo. Además, según los comentarios de las autoridades, los técnicos y de los mismos evacuados, la Casa "Matilde" brindó una atención positiva a los albergados. Presentar este aporte es indispensable porque en el país se vive con frecuencia desastres de diversa índole. Tarde o temprano, gente abandonará sus hogares abruptamente y necesitará un alojamiento especializado. Las vivencias de Lloa y los deslaves servirán para que, llegado el momento, se atienda mejor a los afectados. Esa es la consigna.

La propuesta parte de un diagnóstico a priori: sí existen los recursos físicos (carpas, cocinas, vituallas) y humanos (socorristas, voluntarios, médicos) para instalar refugios en el país, lo que falta es un manejo de los albergues con una perspectiva más humana, es decir, más centrada en la gente, de un asunto tan delicado. Aquí se apunta a cubrir ese vacío.

La siguiente no es una propuesta muy específica o detallada. Intenta únicamente señalar algunos lineamientos principales, que se complementan con lo contado en los anteriores capítulos, para hacer funcionar un refugio donde el bienestar de las personas sea lo fundamental.

fraguan con Carne y hueso

Los evacuados han abandonado sus hogares, han perdido sus pertenencias y, algunos, a sus familiares; se encuentran conmocionados. Así ingresan al albergue y desde el principio transmiten sus sentimientos extremos al equipo. A pesar de esto, la atención no para; hay que sobrevivir.

La primera respuesta del refugio es práctica: hay que comer, dormir, asearse,

limpiar... Estas acciones básicas, además de vitales, son necesarias por la emotividad que les acompaña y el trabajo en común que suscitan.

Con el tiempo, aparece una convivencia entre albergados y personal y de esta relación surge la segunda respuesta del refugio. Los primeros trasladan su crisis mental a los segundos y éstos no la rechazan, al contrario, la ayudan a digerir con tolerancia, acogida y aceptación.

Las dos respuestas, los quehaceres cotidianos y la reacción del equipo, conforman un ambiente de continencia para los evacuados. Ellos, poco a poco, procesan su crisis en esta atmósfera terapéutica.

Luego de unas semanas de estadía, los afectados salen de este alojamiento temporal. Algunos han recuperado el manejo de su vida, pero otros continuarán su crisis afuera hasta que luego de algún tiempo por fin salgan de la emergencia.

En resumen, este es el recorrido que realizaron los evacuados en la Casa "Matilde", el cual contribuyó para que ellos mitiguen su estado de crisis, el objetivo de un albergue. En este trayecto, ¿se percibe un itinerario o una dirección?, ¿existe algo común en todas las fases, un eje que las ordena, una brújula que las orienta?

Desde su entrada hasta su salida, un evacuado experimenta un cúmulo de hechos afectivos: sentimientos intensos, contactos personales cercanos, solidaridad, sobrevivencia colectiva.

Decenas de personas conviviendo bajo el mismo techo provocan todo tipo de situaciones: amistades, peleas, compañerismo... Además, de alguna forma, la emergencia transparenta a la gente; la rabia, el dolor, la tristeza se reprimen menos entre gente especialmente tocada en sus emociones y posibilidades existenciales.

paramental production of the production of the contraction of the cont

El equipo, con intuición y técnica, los acompaña. Éste los comprende porque en parte puede sentir como ellos. Se deja "invadir" de sus problemas, ya que se ha preparado para ello, y devuelve empatía, respeto a sus diferencias, flexibilidad.

Lo afectivo, el ocuparse de lo más vital, el acercamiento al otro, reconocerlo como semejante y comprenderlo, el respeto de la diversidad y heterogeneidad de cada persona y grupo; todo esto es característica distintiva de algo indispensable: lo humano. Éste es el factor común en la estadía de un afectado, es el que posibilita atenuar su calamidad.

Un albergue, más que una construcción física, es una "infraestructura" humana; no solo es cemento, sino también carne y hueso fundidos con emociones.

Lo humano debe ser la columna vertebral de un refugio de emergencias. Nunca se puede olvidar que el fin último es la gente, su bienestar es la brújula que orienta todas las actividades. Todo debe ponerse a su disposición: la logística, el equipo, las fuerzas externas.

¿Cómo se manifiesta esto en concreto? Un albergue ofrece seguridad, comida, integridad física, tolerancia, acogida, cuidado de la salud. Es todo lo que suele brindar una casa. Un refugio, en otras palabras, debe convertirse temporalmente en un hogar (con todas las connotaciones emotivas que tiene esta palabra). Hasta donde sea posible, los evacuados deben sentirse como en su propia casa. Solo en un ambiente así es posible que ellos procesen de cierta manera su crisis.

El gran eje de lo humano se manifiesta más específicamente en la infraestructura, en el equipo, en su funcionamiento, en los mismos evacuados y en el acercamiento de instituciones y personas externas.

arretaj romanos Arbi eta aktori.

La infraestructura y la logística

Las paredes, los techos, los víveres, los colchones... conforman lo material de este hogar. Brindan protección, abrigo, nutrición; posibilitan el descanso, la limpieza, la distracción. Pero al mismo tiempo que actúan en el nivel físico de los evacuados, también afectan a su mente y a sus sentimientos.

Junto a lo material debe ir lo emocional. Para lograrlo, un albergue humano debe poseer ciertas características:

ra logrario, un albergue numano debe poseer ciertas características.

El **espacio** y el lugar

Los refugios de emergencias funcionan solo temporalmente. Por ello, no se requiere construir instalaciones permanentes. Llegado el caso, éstos pueden funcionar en espacios ya establecidos, como escuelas, iglesias, casas comunales que, al no estar especializados para recibir gente, deberían adaptarse para el efecto. Lo que sí es necesario es ubicar con anterioridad los lugares que harían de alojamiento para empezar a adecuarlos y equiparlos. Un criterio sería designar los sitios de acuerdo a las zonas de riesgo existentes en las ciudades.

La flexibilidad

Los eventuales albergues deben contar con cierta versatilidad espacial para adaptarse a las distintas necesidades de los evacuados. La idea es que puedan ser transformados de acuerdo a las circunstancias cambiantes. Muchos de los espacios de la Casa "Matilde", por ejemplo, se convirtieron en dormitorios.

Las dimensiones

Las instalaciones son importantes para la marcha de un refugio. Éstas influyen en el proceso de continencia. Espacios muy amplios, como coliseos o patios, pueden resultar muy fríos, en un sentido físico y emotivo.

Los más pequeños, como aulas de escuela, capillas o sedes comunales, se parecen más a una casa familiar.

Espacios mínimos

En esta clase de alojamientos se deben realizar ciertas actividades indispensables y vitales. Por ello se debe garantizar y ofrecer la infraestructura para que éstas se cumplan. Los espacios mínimos necesarios son:

- cocina
- comedor
- dormitorios o áreas de descanso
- salón de uso múltiple
- áreas verdes o abiertas
- servicios higiénicos
- duchas (preferible de agua caliente)

Otros **espacios** indispensables

- área para el personal y administrativa
- área de atención al público
- bodeqas
- Antes se afirmó que el equipo también requiere reposo. Por ello se requiere de un espacio exclusivo para el personal. También se vio que la afluencia de personas externas es muy grande; por lo mismo debe existir un área para atender a estas visitas. Además, la gran cantidad de donaciones, víveres e implementos deben almacenarse en algún lugar. Se necesitan por lo menos dos bodegas para el efecto, que también guardarán materiales en temporadas sin emergencia.

Los **servicios** básicos

Los albergados deben tener garantizada agua potable (una cisterna puede facilitar esto), energía eléctrica, alcantarillado, recolección de basura. Hay que tomar en cuenta que esto puede ser crítico por el gran número de personas. También se requiere del servicio telefónico o algún otro medio de comunicación. A falta de un consultorio médico permanente o ambulatorio, se necesita de un botiquín básico.

El flujo logístico

Atender a tantos precisa de gran cantidad de víveres, medicinas, artículos de higiene y toda clase de insumos. Para manejar este flujo, se debe contar con un sistema organizado de abastecimiento, almacenamiento y salida de desechos. Para lo último, la recolección de basura debe ser diaria.

La alimentación

Esta debe mencionarse aparte porque es fundamental. Se dijo que la cocina es el corazón del refugio porque allí se realiza una de las actividades más emotivas y vitales. De ahí la importancia de que se preparen los alimentos allí mismo. Para esto, se debe incluir entre los implementos una cocina industrial y todos lo necesario para cocinar (ollas, sartenes, cuchillos) y comer (vajillas, vasos, cubiertos).

No todo está dicho respecto a la infraestructura y a la logística. Quizá basta decir que un albergue requiere lo mismo que un hogar, pero multiplicado por diez. Será fácil que unos padres y madres previsores se imaginen todo lo demás. Precisamente, ese tipo de personas se deben encargar de este cobijo temporal.

Los responsables del hogar

Como es Obvio, un equipo debe encargarse de hacer funcionar el refugio. Éste es tan importante como la infraestructura, puesto que la capacidad de acoger no está en los ladrillos, sino en las personas. Si se dice que será un hogar temporal,

el personal hará las veces de cabeza de familia; por eso debe ser previsor, responsable, afectuoso, continente.

¿Qué **equipo?**

- No cualquiera puede formar parte del equipo de un albergue. Sus miembros deben ser seleccionados en base a ciertas características, que también pueden adquirirse con entrenamiento. El personal debe:
- poder manejar crisis emocionales (ajenas y propias)

- ser flexible y tolerante
- poder enfrentar cambios bruscos o confusión
- aceptar liderazgos circunstanciales
- asumir sobrecarga de trabajo

Los conocimientos

- Aunque no se excluye la importancia de contar con técnicos con una formación específica en estas áreas, más que hablar de profesiones, el personal debe contar con ciertas destrezas y conocimientos distribuidos entre los miembros: fire evening or a new 1886 to 199 The state of the same of the s
- debe poder administrar los recursos que llegan

 - poder brindar apoyo emocional, saber intervenir en crisis y ayudar a la elaboración psicológica
 - a conocer de actividades domésticas (cocinar, limpiar, barrer.)

 - saber de primeros auxilios

la cabeza

embargo, su estructura debe ser lo más flexible para adaptarse a las situaciones cambiantes de la emergencia. Alguien debe hacer las veces de director o coordinador del albergue, que tampoco puede ser cualquiera. Esta figura es importante para organizar las actividades cotidianas, establecer los principios y normas básicas, para manejar las relaciones entre evacuados y el personal y del refugio con las ayudas externas. Esta cabeza debe saber cuáles son las necesidades reales para no desperdiciar recursos.

El descanso

El trabajo no debena ser heroico, es decir, sin reposo y hasta la extenuación. Involucrarse con gente golpeada por un desastre desgasta a cualquiera. El personal también debe darse un respiro y organizar turnos o formas de rotar los horarios de trabajo.

La preparación

Necesariamente un grupo de estas características debe formarse y entrenarse mucho antes de la crisis. Como las emergencias son súbitas, con situaciones donde se reduce la capacidad de pensar, el equipo debe previamente interiorizar las habilidades mencionadas para que las respuestas sean inmediatas; éste debe afinar su intuición desde mucho tiempo antes.

El entrenamiento debería procurar repetir las condiciones que se dan en un albergue durante la crisis. Para ello, se pueden incluir pasantías en los distintos refugios que funcionan en la ciudad o en el país.

Relación **numérica**

La carga de trabajo depende, hasta cierto punto, de la cantidad de evacuados. Es dificil decir cuántos albergados puede atender un equipo; hay muchos factores que inciden, entre ellos el tipo de grupo o la naturaleza de la emergencia. Sin embargo, es necesario tener unos límites. En la Casa "Matilde" hubo entre 10 y 15 evacuados por persona y sin turnos. Ya que esto fue excesivo, el límite debería bordear los 10 albergados y con rotaciones.

La marcha de los días

La infraestructura y el **equipo** se juntan en un solo objetivo: **atenuar la crisis**. Tanto lo físico como lo humano se conjugan y conforman un ambiente afectivo que posibilita

procesar la emergencia. ¿Cómo trabajan ambos aspectos en esta especie de hogar?

Más flexibilidad

Un elemento primordial en un albergue humano es la flexibilidad. El personal, por ejemplo, debe estar dispuesto a hacer de todo; sus funciones y roles necesariamente cambian porque la crisis lo exitura debe poder adecuarse a las distintas circunstancias.

Improvisación controlada

En el refugio se debe actuar con imprevistos, no se puede tener recetas ni es posible trasladar ciertos modelos de atención prefabricados. Frente a la confusión y el caos, el personal debe improvisar, pero basado en una profunda percepción de lo que ocurre con los damnificados. Por ello debe ser capaz de sintonizarse con los sentimientos de los albergados y ser sensible a ellos.

La reglas

Un funcionamiento flexible y tolerante no impide que existan ciertas normas. Éstas deberían estar muy bien acordadas, explicadas y difundidas entre los evacuados y el equipo. Por ejemplo, se requieren ciertos horarios de comidas, de cierre y apertura de las instalaciones, de visitas; maneras de distribuir las donaciones y de trabajar colectivamente. Sí es posible llegar a acuerdos entre los dos grupos.

La independencia económica

Hasta cierto punto, un refugio debería tener independencia porque las necesidades de los evacuados no esperan y porque se suele desconocer cuánto durará la emergencia. Por ejemplo, la Casa "Matilde" fue financiada por el Municipio, pero la segunda vez, por la confianza que había, no se esperó a que el cabildo desembolse fondos y se usó mientras tanto recursos propios. Por ello, se podría contar con un fondo para lo indispensable (víveres, medicinas).

Los **fundamentos** teóricos

Todas las acciones surgieron de un marco teórico-metodológico previo, en este caso, el de la Casa "Matilde". En función de mantener estas prácticas básicas se adaptó todo lo demás. Por ello, en un albergue se deben tener claras ciertas nociones: qué es una emergencia, qué significa ayudar, cómo aportar al desarrollo en situaciones de emergencia, cómo generar participación.

¿Quiénes son los albergados?

Si los del equipo son padres y madres, los evacuados serán los hijos e hijas de esta casa temporal. Son unos habitantes pasajeros, pero en función de ellos se enfoca todo el traba-

jo. En un alberque humano, son los personajes centrales porque son su razón de existir. Todo debe estar pensado para CONSEquir su bienestar emocional que ayudará a mitigar

la crisis. Todo esto no significa que van a ser mimados, porque ellos también tienen sus responsabilidades.

¿Cuántos **alcanzan?**

El tamaño del espacio determina hasta cierto punto el número de personas a recibir. Si la idea es replicar una familia ampliada, no enorme, los grupos no pueden ser muy grandes. Los muy numerosos son más impersonales que los más pequeños. Estos últimos pueden ser más manejables. Quizá es preferible organizar varios grupos reducidos en distintos refugios.

Las familias

Los albergues deben procurar mantener unidas las familias. Estar entre parientes brinda da más seguridades afectivas a los evacuados. Las separaciones pueden producir más traumas en esos momentos delicados. Sin embargo, cuando existan problemas, como de violencia intrafamiliar, a veces es recomendable buscar alguna alternativa que, en caso extremo, podría ser la separación temporal de alguno de los miembros.

El personal ampliado

El equipo no es el que hace todo, sino el que realiza las tareas junto con la comunidad. Por ello un albergue no es un hotel. Los evacuados también deben participar en las labores. Además, hacer algo frente a su crisis los fortalece para seguir enfrentándola mientras pasan los días.

Pero la participación no puede ser forzada. Todos deberían ayudar, pero no siempre es posible. Por ejemplo, muchas veces los albergados solo quieren dormir; eso no puede ser prohibido en todos los casos. Hay que saberdistinguir entre el sueño que ayuda al procesamientos del trauma y el que se beneficia del esfuerzo de otros. Además, los grados de participación dependen de las características de cada grupo; darse cuenta de esto es una forma de conocerlos.

¿Qué **evacuados?**

¿Un refugio puede recibir a cualquier grupo afectado? En principio esa es su función y no podría negarse a acoger a quienquiera, sin embargo, existen límites de cantidad y de calidad. Se debe pensar que podrían llegar grupos extremadamente deteriorados o conflictivos (por el tipo de emergencia vivido, por su composición o por vivencias previas). Esto requiere que el equipo duplique su trabajo ocupándose de la crisis y de los otros problemas. Entonces, en esos casos se ensayarían otras respuestas: dividir al grupo y recibirlo en varios alojamientos o contar con más ayuda externa.

La diferenciación

Antes se vio como las dos experiencias de Lloa y de los deslaves fueron radicalmente distintas por varias razones: el origen y la composición de los grupos, el tipo de emergencia, el nivel de preparación para enfrentarla. Un albergue humano, en general, debe tomar en cuenta las características y particularidades de cada grupo, debe reconocer su unicidad. La atención, por tanto, debe ser diferenciada. Esto se logra principalmente con la sensibilidad del equipo que percibe las necesidades del grupo y de cada persona. Estas percepciones se complementan recabando cierta información básica. Una ficha que recoja datos útiles para el funcionamiento del albergue debería incluir:

Procedencia: urbana o rural. En las dos vivencias se vio que los grupos rurales tienen mayores fortalezas en ciertos aspectos que les permite enfrentar mejor la emergencia, aunque esto no se puede generalizar a otros grupos.

Composición del grupo: ¿cuántos niños o niñas, hombres y mujeres hay en los grupos familiares?, ¿qué edades tienen? Esto posibilita programar distintas actividades diferenciadas; la preparación de la comida o el apoyo emocional, por ejemplo.

Tipo de emergencia: de acuerdo al desastre que hayan sufrido los evacuados se puede esperar gente más o menos afectada psicológicamente y de distintas maneras. ¿Qué pasó con su vivienda?, ¿hubo heridos o fallecidos en la familia?

El nivel de preparación: en general se puede afirmar que mientras más preparada estuvo la gente sobre los riesgos a los que se enfrentaba menos traumática fue la experiencia.

El nivel socioeconómico: este puede ser un factor que permita anticipar ciertas reacciones de los albergados. El nivel de ingresos junto con otras predisposiciones, por ejemplo, fue determinante en la manera absorbente de recibir las donaciones de ciertos afectados.

El punto de la crisis: los evacuados pueden llegar inmediatamente después de la tragedia o días más tarde o luego de pasar por otros albergues. Mientras el tiempo transcurre, en general, la crisis cambia sus efectos. Por ello hay que tomar en cuenta el momento de la crisis de los evacuados:

Necesidades especiales: esto permite llegar a las particularidades de cada familia o albergado. Algunos padecen molestias en su salud, otros deben llevar a sus hijos a la escuela, otros se levantan muy temprano, etc.

Toda esta información ayudará al equipo a ubicarse mejor con los evacuados. Sin embargo, no constituye ningún mapa fijo en grupos que son muy cambiantes. La principal "ficha" será la que se llene con el contacto diario; hay fenómenos que solo se pueden percibir y no racionalizar.

nga ka Tibo kitalayo, maka matama ka matama **ilingini** izita

e de verbano, costo Planares de la como elle Mandalliga delle

es distre grada **S**al objectivo qui re**dicagió**iros.

ini ya ula ilkanena wan kangi kata w

In the control of the Lands

¿Son un grupo?

Todos estos datos más la convivencia evidenciarán una característica muy importante: el nivel de organización interna, formal o informal, de cada uno de los grupos. ¿Son familiares, vecinos, se conocen?, en definitiva, ¿conforman un grupo o no? Esto determina en gran medida la reacción de los albergados entre sí, los niveles de solidaridad entre ellos, la colaboración en el refugio y, por tanto, la carga emocional y de trabajo del equipo.

La gravitación de lo externo

Entre los afectados y el equipo aparecen otros actores. Son personas e instituciones que desean ayudar y cuya presencia masiva afecta, positiva o negativamente, al funcionamiento del refugio. Para que su labor sea lo más efectiva posible, se deben resaltar ciertos puntos:

Primero los evacuados

Haya sido buena o mala, la relación con lo externo es indispensable. Pero en un albergue humano el bienestar de los evacuados debe estar sobre las necesidades de los grupos externos. Se deben invertir los papeles: lo externo debe estar en función de lo interno y no al revés.

Los límites

Para ello, se debe poner límites a estos actores. Ellos deben respetar el criterio del equipo. En los hospitales, por ejemplo, existen áreas restringidas, horarios de visita. En un albergue, donde también se encuentran personas en estado delicado, se deben marcar restricciones parecidas. En un hogar, los padres no permitirían que sus hijos se junten con cualquiera. El mismo cuidado se requiere con todos los evacuados.

Las ayudas

Como se vio, otra de las funciones del albergue es la administración de las donaciones. En esto debe existir también un coordinador que: sepa de los requerimientos de los evacuados, esté en contacto con los donantes, que les informe de los mismos y que reparta las donaciones con justicia.

El criterio para recibir y entregar donaciones no debería ser paternalista.

Hay tomar en cuenta el futuro de los albergados y pensar en cómo ayudar sin afectar a estas personas especialmente sensibles a cualquier influencia.

La coordinación

Dentro del equipo, el director o directora deben encargarse de coordinar las acciones de los grupos externos dentro del refugio. Al conocer las necesidades reales de los albergados, deberá encontrar las maneras más efectivas de apoyo.



Con todas estas consideraciones sobre lo

interno, los mismos evacuados y lo externo, un albergue de emergencias puede cumplir su objetivo. No se trata solo de

recibir gente que se proteja de los elementos, sino de ayudarla a salir de la crisis. La emergencia trunca la cotidianidad de lOS

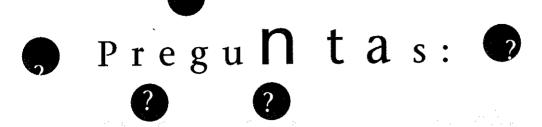
evacuados, un albergue debe contribuir a restablecerla. La manera más efectiva, y ese es el reto, es atender a lo humano.

Esta propuesta pretende ser el esqueleto principal sobre el cual se construya un albergue. Ya que no está entero el cuerpo, quedan ciertos VaCÍOS: algunos serán llenados por otros expertos, otros deben que-

darse así, solo la misma realidad de la emergencia los completará.

Pero la existencia misma de un albergue también depende de otras desiciones exteriores. La Casa "Matilde" en dos oportunidades ayudó a llenar UN Vacío que existe en la ciudad. La próxima vez, ¿cómo se llenará el vacío? La interrogante se sale de los Objetivos de este

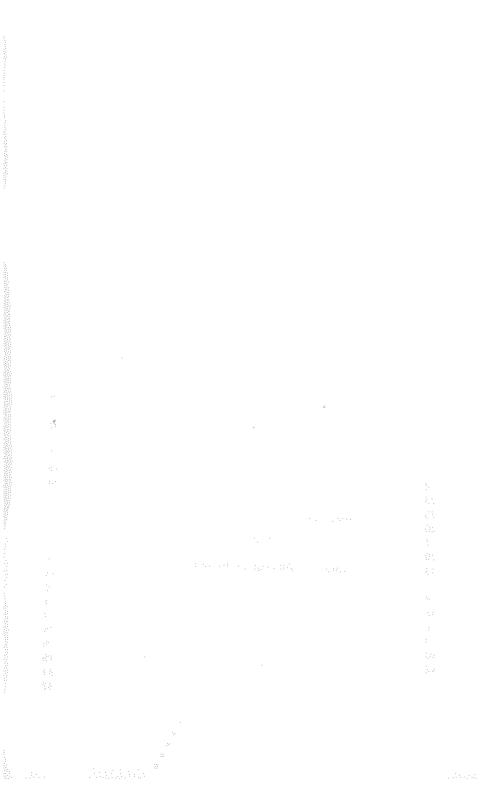
documento. La respuesta quizá hay que buscarla en las diversas instituciones responsables de las emergencias en el país.



- ¿Qué pasará la próxima emergencia? ¿En dónde serán acogidos los siguientes damnificados?
 - ¿Es esta una carencia de la ciudad? Si lo es, ¿cómo se debe llenar el vacío?
- ¿Se debe construir albergues en la ciudad o se deben adaptar algunos espacios?
 - En este momento, ¿los equipos humanos ya se están preparando para manejarlos?
- ¿Cuál es la institución que se encargará de manejar estos albergues? ¿O será una red de organismos?
 - La ciudad cuenta con suficientes recursos? ¿En dónde se pueden conseguir?
- Los distintos actores de la emergencia están aclarando el papel que cumplirán en el siguiente desastre respecto a los albergados?

ne de granden des escribes (AGENTE) es en en en el mente de la companie de

- Existen ya los mecanismos de coordinación entre los distintos actores?
 - En definitiva, ¿los albergados de la siguiente tragedia podrán recuperarse de su impacto emocional en un albergue humano?



1000年年末

The state of the s

entrywed Striper

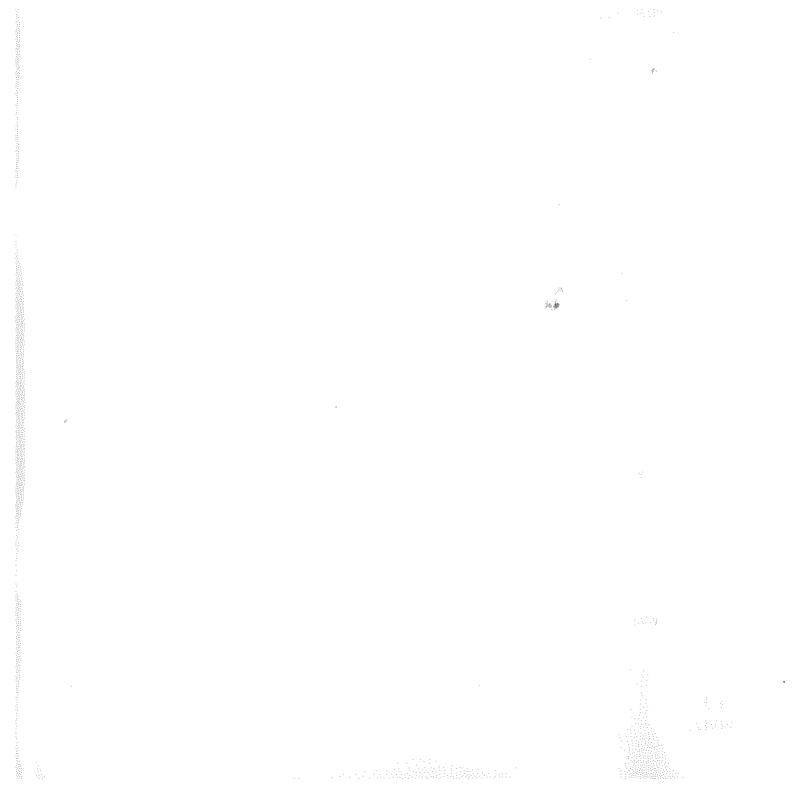
. s d + 4

region to consider a sugar a superior de la considera de la co

e de la companya del companya de la companya del companya de la co

Índice

PARTE I L a s ② m e r g e n c i a s Capítulo 1: Cortes hacia lo incierto Deslaves: nadie se imaginó lo evidente Lloa: la historia de lo que no pasó Emergencias: desviaciones hacia lo incierto Casi nadie es ajeno a la calamidad Prepararse para lo imprevisto Propuestas y preguntas	6 7 9 11 12 14 15	Capítulo 4: Lloa y deslaves: dos casos opuestos Cada grupo llega con su pasado a cuestas El grupo se sana a sí mismo El equipo responde de acuerdo a los albergados Los evacuados abandonan el refugio Propuestas y preguntas PARTE III Las foerzas extern	50
Presentación Del impulso de ayudar a la necesidad de compartir PARTE II Las estadías	16	Capítulo 5: Lo externo gravita en lo interno Los ecos del pelotón de apoyo Adaptarse a la emergencia o perderse en ella Propuestas y preguntas Capítulo 6: Los solidarios dan la mano Llegan ayudas y "ayudas" La segunda avalancha impacta Del "show" al desarrollo Propuestas y preguntas	52 53 54 58 60 61 61 63 65
Capítulo 2: El refugio es un solo impulso El encuentro de dos ritmos Del susurro al bullicio Entrar en emergencia El cuerpo: espejo de lo interno La respuesta de lo cotidiano Propuestas y preguntas Capítulo 3: El albergue recrea un hogar El tiempo teje la convivencia Transfusiones mentales Respondiendo con afecto La crisis se procesa Propuestas y preguntas	23	Propuestas y proguntas PARTE IV L a p r p u e s t a Capítulo 7: Albergues humanos De la experiencia a la propuesta Las columnas se fraguan con carne y hueso La infraestructura y la logistica Los responsables del hogar La marcha de los días ¿Quiénes son los albergados? La gravitación de lo externo Conclusión Preguntas	68 69 69 71 73 75 76 79 81



Una emergencia es un momento donde se corta abruptamente el flujo de la existencia. Ese tajo repentino ocurrió a dos grupos distintos en la ciudad de Quito: a la gente que sufrió los deslaves de abril del 2000 y a la parroquia de Lloa cuando evacuó debido al riesgo del volcán Guagua Pichincha.

La Casa "Matilde" acogió a algunos damnificados de estas dos crisis. Esta institución viene recibiendo a mujeres afectadas por violencia intrafamiliar desde 1990. En las dos ocasiones, puso toda su experiencia para atender a este otro tipo de evacuados.

Allí se pudo ver como el estado alterado de las cosas continúa al interior de los refugios. Precisamente es dentro de ellos donde se puede ayudar a atenuar la emergencia. Esta publicación nace de la necesidad de rescatar para el futuro esta y otras enseñanzas que dejaron los dos eventos que conmovieron a la ciudad.



