

44
zej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

LA APLICACION DE CONCEPTOS PSICOLOGICOS EN
UN PROGRAMA DE PROTECCION CIVIL

REPORTE LABORAL
Que para obtener el Título de
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
p r e s e n t a

MIGUEL ANGEL CALVO BARRAGAN

Directora: Mtra. Eva Laura García González
Asesora: Lic. Margarita Olvera Esquinca



México, D. F.

1995

FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco profundamente :

A mi madre, porque me dio la vida y me enseñó a amarla

A mi padre, por su rectitud y enseñanzas

A ambos, por sus esfuerzos y sacrificios de toda la vida

A Mary, por su amor, apoyo y comprensión

A María Fernanda, por haberme motivado para alcanzar esta meta

A Margarita, por sus valiosos conocimientos y directrices

A Eva Laura, por su gran apoyo

A Aida, por su excepcional ayuda

A mis jefes y compañeros de trabajo, ya que gracias a ellos se cristalizó este Reporte.

INDICE

INTRODUCCION.....	1
ANTECEDENTES	5
PROCEDIMIENTO	24
EVALUACION	65
ANALISIS	106
CONTRIBUCION	130
BIBLIOGRAFIA	133

INTRODUCCION

1

Mi trayectoria laboral como Psicólogo del Trabajo ha sido en una sola Institución, Nacional Financiera. A diferencia de otros compañeros de generación que se han desempeñado en áreas ya reconocidas como de intervención del Psicólogo, tales como selección de personal, capacitación, organización, etc., yo tuve la oportunidad de ingresar al área de seguridad bancaria, aspecto muy poco explorado por esta profesión.

Me empecé a introducir en una actividad muy interesante y rica en experiencias, pero también muy poco sistematizada. El objetivo genérico del área de seguridad consiste en salvaguardar al recurso humano y patrimonio económico de una Institución de riesgos de diversa índole que puedan generarle pérdidas. Esto abría una gran posibilidad de aplicar la psicología en muchas de las funciones de esa Unidad administrativa, pues tocaba de frente al ser humano.

En términos muy globales, mis intervenciones abarcaron parte del proceso de selección de personal a través de la sistematización de la función de estudios socio-económicos. Desde un enfoque organizacional, participé en la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de esa Unidad Administrativa. También en la creación de una estrategia de reclutamiento, selección, capacitación y promoción de los Agentes de Seguridad, donde destaca la elaboración del perfil psicológico de ese puesto. De igual forma, estuve involucrado en el diagnóstico, diseño, impartición y evaluación de cursos de capacitación para los propios Agentes de Seguridad, respondiendo a problemas y expectativas propias de la función.

Sin embargo, mi experiencia laboral más significativa ha sido la que se refiere al ámbito de la protección civil, ya que es donde creo haber empezado a cristalizar de forma integral muchos esfuerzos parciales de mi trayectoria profesional.

El concepto de protección civil, incluido en uno más general, el de seguridad, es relativamente nuevo en México desde el punto de vista normativo, pues parte de la necesidad generada por los sismos de 1985, de crear un Sistema Nacional de Protección Civil que coordinara los esfuerzos valiosos de diversos sectores hasta ese momento aislados, en una estrategia común que hiciera frente a situaciones de desastre.

Ante este hecho, el problema que tuvimos que enfrentar el grupo de colaboradores integrados al área de seguridad bancaria fue el de implementar un programa de protección civil hacia el interior del Banco, bajo las líneas normativas genéricas de ese Sistema Nacional. Más aún, se trató de reorganizar, ordenar e introducir un enfoque humanístico, al conjunto de funciones que ya se venían desempeñando, aún sin el nombre específico de protección civil.

Estas funciones bancarias cuya historia se remonta a 1979 habían generado ya productos muy concretos. Casi todos los inmuebles de la Institución a nivel nacional, contaban con subsistemas y equipos que les brindaban protección contra robos, asaltos e incendios, básicamente. Sin embargo, no se había podido concretar una estrategia que recogiera todo este avance ingenieril y bajo un enfoque humanístico, abordara el problema de forma integral.

Específicamente me refiero a que existía mucha capacidad instalada en equipos, pero el personal carecía de elementos para actuar ante situaciones de emergencia, aprovechando precisamente este equipamiento.

De lo que se trataba entonces era de promover el interés de los empleados por la protección civil, y que incorporaran en su repertorio conductual acciones básicas de autoprotección ante emergencias y desastres.

Dado el universo de personas a las que habría de incorporarse a este nuevo enfoque - cerca de tres mil -, se optó por dividir la oficina matriz de las oficinas regionales y abordarlas en forma paralela.

El reporte laboral que presento se remite a la experiencia obtenida en el interior de la república, en donde existía una idea generalizada de que la seguridad era solamente la vigilancia física y los equipos electrónicos de protección y alarma, y se consideraba también que la seguridad era responsabilidad absoluta del área creada para tal fin, y que por lo tanto las oficinas debían ser las receptoras y usuarias de los servicios de protección. Es decir, **no existía el concepto de que la seguridad es un compromiso compartido.**

Como profesionista de la conducta humana visualizo que fue todo un reto el tratar de cambiar tales inercias y poder consolidar los programas regionales de protección civil, trasladando la responsabilidad de su ejecución a los funcionarios respectivos y hoy considero que este problema debía ser abordado necesariamente desde la ciencia psicológica por varias razones.

Primero, debido a que el problema era precisamente de conducta humana, ya que el aspecto de equipos tecnológicos estaba casi resuelto.

Segundo, porque existe una compatibilidad entre psicología y protección civil, pues un objetivo esencial de todo programa de esta índole es el de evitar el mayor daño psicológico posible a las personas directa e indirectamente afectadas por una situación de emergencia o desastre.

Y tercero, porque más allá de la compatibilidad asumo que había una obligación científica; en otras palabras si la psicología no era la disciplina idónea para promover conductas eficaces ante situaciones de emergencia, cambiar la actitud hacia la prevención, proporcionar elementos válidos para la intervención en crisis, generar conductas de autocontrol ante siniestros, desarrollar habilidades de percepción y lenguaje corporal para manejar grupos en eventos críticos, ¿ Quién brindaría ésos elementos ? .

La Psicología debía entonces aportar sus conocimientos a este campo laboral, pues cabe hacer notar que a pesar de que históricamente nuestro país ha sido golpeado por los impactos de terremotos, huracanes, inundaciones, tormentas, etc. dejando una ola de destrucción, muerte y pérdida de infraestructura, (todo ello materia de la protección civil) pocos esfuerzos han realmente cristalizado en la comprensión, prevención y atención de las situaciones de desastre.

En general, los seres humanos seguimos viviendo como si nunca nos fuera a ocurrir algún daño, como si no estuviéramos expuestos a riesgos. En las organizaciones de trabajo, por ejemplo, se da un gran peso al concepto de planeación, sea estratégica y/o táctica, se destinan muchos recursos para el cumplimiento del objetivo esencial de la empresa, pero nunca, en el camino de la planeación y de la acción se considera la posibilidad de que un fenómeno natural, por ejemplo un terremoto, pudiera truncar todo el proceso productivo y trastocar los proyectos de inversión.

Con base en lo anterior, considero que la relevancia social del trabajo que reporto, radica en que a través de la capacitación los funcionarios regionales que toman decisiones cambiaron su actitud hacia la protección civil y fueron dotados de conocimientos y habilidades que les permitirán en su ámbito laboral, por lo menos no partir de cero cuando se llegase a presentar una emergencia. Así tendrán mayores elementos para reducir la posibilidad de pérdidas de vidas humanas, (empezando por la de ellos mismos) y contribuirán indirectamente a proteger las fuentes de empleo de la institución, evitando en la medida de lo posible, el gasto social que representaría un inmueble destruido.

Por otro lado y en virtud de que estos conocimientos y habilidades pueden ser transmitidos a familiares y amigos, esta intervención contribuye también a que toda persona capacitada no sea una carga adicional para la autoridad (federal, estatal o municipal) encargada de manejar el desastre; por el contrario, con actitud altruista podrán colaborar más allá de su escenario de trabajo, recuperando actitudes cívicas aparentemente olvidadas.

ANTECEDENTES

El marco conceptual y legal bajo el cual realicé mi intervención psicológica se remite al denominado Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC).

Su objetivo fundamental es " proteger a la persona y a la sociedad ante la eventualidad de un desastre provocado por agentes naturales o humanos, a través de acciones que reduzcan o eliminen la pérdida de vidas humanas, la destrucción de bienes materiales y el daño a la naturaleza " (Secretaría de Gobernación, 1986).

Este Sistema es producto de la Comisión Nacional de Reconstrucción, en cuyo seno se desarrollaron los trabajos del Comité de Prevención de Seguridad Civil. Su origen se remonta a los sismos del 19 y 20 de septiembre de 1985. El documento de mayor fuerza jurídica es el Decreto por el que se aprueban las bases para el establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil, y el programa que las mismas contienen, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 1986.

Su relevancia radica en que de él emana el marco conceptual general de la Protección Civil ya que está basado en importantes antecedentes históricos en materia de desastres, así como en un marco geográfico y uno demográfico de nuestro país y porque a nivel jurídico obliga y compromete a diversos sectores sociales en la observancia de las normas y lineamientos de protección civil.

A fin de comprender cabalmente el origen y objetivo de la protección civil presento a partir de la página siguiente y en forma cronológica, lo más relevante de algunos otros documentos oficiales, haciendo énfasis tanto en sus implicaciones para Nacional Financiera, como en sus aspectos psicológicos subyacentes .

Decreto por el que se crea el Centro Nacional de Prevención de Desastres con el carácter de órgano administrativo desconcentrado jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Gobernación. (20 de Septiembre de 1988).

En el se señala que el objetivo de este Centro es " estudiar, desarrollar, aplicar y coordinar tecnologías para la prevención y mitigación de desastres, **promover la capacitación profesional y técnica** sobre la materia, así como **apoyar la difusión de medidas de preparación y autoprotección de la población** ante la contingencia de un desastre " (Artículo 2o).

En su Artículo 3o menciona que entre sus actividades se encuentran:

- " Investigar, estudiar y observar los peligros, riesgos y daños provenientes de elementos, agentes o **fenómenos naturales o humanos** que puedan dar lugar a desastres ", lo que convierte a dicho Centro en el brazo derecho de la Secretaría de Gobernación desde el punto de vista técnico.
- " Promover, apoyar y llevar a cabo la **capacitación** en la materia de los profesionales, especialistas y técnicos mexicanos ".

Cabe señalar que quise resaltar éstas dos de las diez actividades que desarrolla el CENAPRED, en virtud de que en su momento hablaré sobre sus Programas de Capacitación y marcaré diferencias significativas con nuestro Programa de Capacitación de Nacional Financiera.

De igual forma me permitirá compararlo con el Programa del Centro de Capacitación de la Cruz Roja (CENCAD), uno de los más avanzados en la materia en América Latina. Baste decir por el momento que tanto este como el del CENAPRED carecen de contenidos deliberadamente psicológicos, concentrándose básicamente en enfoques médicos e ingenieriles.

Decreto por el que se crea el Consejo Nacional de Protección Civil, como órgano consultivo de coordinación de acciones y participación social en la planeación de la protección civil. (11 de mayo de 1990).

La facultad más importante que tiene este Consejo, para fines de este Reporte, es la de **"promover el estudio, la investigación y la capacitación en materia de protección civil**, identificando sus problemas y tendencias, y proponiendo las normas y programas que permitan su solución, así como la ampliación del conocimiento sobre los elementos básicos del sistema y el fortalecimiento de su estructura a través del Centro Nacional de Prevención de Desastres".

Reglamento de Protección Civil para el Distrito Federal.
(3 de julio de 1990).

Artículo Primero :

Dicho reglamento es " de orden público e interés general y tiene por objeto regular las acciones de protección civil relativas a **la prevención y salvaguarda de las personas** y sus bienes, así como el funcionamiento de los servicios públicos y equipamiento estratégico en caso de alto riesgo, siniestro o desastre ".

De este primer artículo se desprende también la obligatoriedad de Nacional Financiera por establecer programas de protección civil en todos los inmuebles que se ubiquen dentro del Distrito Federal.

En el Artículo Octavo se exponen dos aspectos fundamentales que vinculan a la protección civil con la práctica psicológica, a saber:

" Fomentar en la población capitalina la formación de una cultura de protección civil para **motivar en los momentos de alto riesgo, siniestro o desastre, una respuesta eficaz, amplia, responsable y participativa** ", y

"Promover la capacitación de los habitantes en materia de protección civil".

Programa Nacional de Protección Civil 1990-1994.
(29 de mayo de 1991).

Describe un marco histórico y un diagnóstico de la protección civil en México, proporciona antecedentes y disposiciones jurídicas, menciona las acciones desarrolladas para la estructuración del Sistema Nacional de Protección Civil, presenta los subprogramas relativos a los fenómenos perturbadores en México, las estrategias del SINAPROC y las líneas de acción del Sistema en el marco de las diferentes vertientes del mismo.

De ello considero que lo más relevante para la práctica de la psicología es que hablando del **"...desarrollo de mecanismos de preparación para la oportuna y eficiente atención de las situaciones de emergencia..."** se debe considerar de manera prioritaria la inducción al **"... cambio progresivo hacia la generación de conductas preventivas, mediante el fomento de condiciones de mayor seguridad a la población..."**, y que señala como líneas de acción particular de esta estrategia, las siguientes :

- 1) el **" inducir en la población la toma de conciencia para su preparación ante el origen, ocurrencia y efectos de los fenómenos geológicos, a fin de propiciar el aprendizaje de conductas racionales ante éstos sucesos "**.
- 2) **" desarrollar, con base en las necesidades identificadas de capacitación, los mecanismos permanentes de educación en la materia, a fin de coadyuvar e inducir la creación de la cultura de la protección civil, a través de programas permanentes de difusión, que den a conocer las particularidades de la acción de los fenómenos geológicos, y las actitudes a adoptar ante los mismos "**.

Programa de Protección Civil para el Distrito Federal.
(1o de julio de 1991).

Las áreas de oportunidad para el profesional de la psicología se encuentran en el lineamiento estratégico denominado "Educación y Capacitación" contenido en los Planes de Prevención contra calamidades destructivas de diversos orígenes, el cual menciona lo siguiente:

- Determinar las necesidades en educación y capacitación de la población y el personal involucrado.
- Establecer centros de educación y capacitación.
- Formular planes de educación y capacitación.
- Preparar manuales e instructivos.
- Elaborar programas de educación continua y capacitación.

Es importante señalar que dentro del contexto de Nacional Financiera, se llevaron a cabo acciones tendientes a dar atención a la mayoría de los rubros indicados con anterioridad, mismos que se verán reflejados en las fases relacionadas directamente con el proceso de intervención psicológica.

Podemos considerar los documentos anteriores como referencias oficiales genéricas. A nivel más específico, desde mediados de 1989, la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación inició la publicación y difusión de diversos documentos que tendían a facilitar a las organizaciones de trabajo como Nafin el establecimiento de Programas Internos de Protección Civil, con un enfoque eminentemente intramuros.

Algunos de estos documentos son:

- Programas Internos de Protección Civil, Lineamientos Básicos, junio 1989.
- Lineamientos Específicos de los Programas Internos de Protección Civil, agosto 1989.
- Comité de Lineamientos de los Programas Internos de Protección Civil, mayo 1990.
- Programas Internos de Protección Civil, Sector Financiero, mayo 1990.
- Estrategia para la implantación de los Programas Internos de Protección Civil a nivel Nacional, mayo 1990.
- Guía de acción para la implantación de los Programas Internos de Protección Civil, mayo 1990.

Este último documento refleja de una manera mucho más clara lo que las autoridades esperaban que las Sociedades Nacionales de Crédito desarrollaran dentro de sus instalaciones en materia de protección civil.

A nivel sintético un **programa interno de protección civil** contempla :

- a) el diseño, instalación y puesta en marcha de subsistemas electrónicos de prevención y protección del personal,
- b) el mantenimiento de dichos equipos tales como: alarmas, cámaras de circuito cerrado de televisión, detectores de humo, voceo para casos de emergencia, etc.;
- c) la elaboración de directorios de emergencia internos y externos;
- d) un cuerpo normativo que le de sustento;
- e) señales de rutas de evacuación y de los propios equipos de emergencia.

No obstante que los rubros anteriores revisten singular interés, los aspectos que considero más importantes dentro de estos programas son aquellas acciones directamente enfocadas al recurso humano, tales como :

- f) la formación de Brigadas de Auxilio con personal propio;
- g) la capacitación y difusión de tópicos de protección civil y
- h) la planeación, ejecución y evaluación de ejercicios de evacuación y simulacros de emergencia, éstos últimos como garantes de que el recurso humano integró en su conducta los conocimientos y habilidades requeridas para su autoprotección ante situaciones de riesgo.

Tomando en cuenta lo antes señalado y para poder comprenderse el trabajo desarrollado, presento a partir de la página siguiente cuatro rubros que contienen información básica sobre la cuál se basó la estrategia de capacitación que llevé al cabo.

Consideraciones mínimas sobre desastres

El Sistema Nacional de Protección Civil " fue concebido como un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que deben establecer las dependencias y entidades del sector público entre sí, con las representaciones de los diversos grupos sociales organizados, y con las autoridades de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, a fin de efectuar acciones de común acuerdo, destinadas a la protección de los ciudadanos contra los peligros y riesgos que se presentan en la eventualidad de un desastre " (Secretaría de Gobernación, 1991).

Los desastres (1) pueden tener su origen en fenómenos geológicos tales como sismos y erupciones volcánicas; hidrometeorológicos como huracanes, inundaciones y granizadas; químicos como incendios y explosiones; sanitarios como la contaminación del aire, suelo y alimentos, epidemias, plagas y lluvia ácida y socio-organizativos tales como actos terroristas y concentraciones masivas de gente.

El desastre , según la Secretaría de Gobernación (1992) es un " evento determinado en tiempo y espacio en el cual la sociedad o una parte de ella sufre un daño severo o pérdidas humanas o materiales, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento normal de las actividades de la comunidad, afectándose el funcionamiento vital de la misma ".

Independientemente de que el desastre sea producido por la acción de fenómenos naturales o por el hombre, el elemento básico para considerarlo como tal es que la "...amenaza es de suficiente gravedad y magnitud para justificar asistencia de emergencia" (Lechat, M., 1976). Es decir que la capacidad de respuesta que posee una determinada comunidad es rebasada por el impacto del fenómeno.

(1) Existen diversas posturas que intentan clasificar las causas de los desastres. Una de estas indica que hay tres subgrupos : Los desastres de origen técnico provocados por incendios, intoxicaciones, accidentes de diversa índole, fugas de gases, explosiones, fallas de equipos y sistemas, descargas eléctricas, contaminación radioactiva, etc. (Incluyen por supuesto riesgos de carácter ecológico). Los de origen natural, dentro de los que se encuentran : erupciones volcánicas, granizadas, huracanes, inundaciones, maremotos, nevadas, sismos, deslizamientos de tierra, tormentas eléctricas, entre otros. Finalmente los de origen social tales como extorsiones, secuestros, robos, terrorismo, sabotaje, manifestaciones masivas, amenazas de bomba, asaltos, etc. Para efectos de este Reporte, tomamos la clasificación realizada por el Sistema Nacional de Protección Civil, por tratarse precisamente de un programa oficial.

Muy recientemente en México se han iniciado esfuerzos para releer la historia a través del hilo conductor de los desastres. Por ejemplo Virginia García Acosta (1993) ha trabajado sobre enfoques teóricos para el estudio histórico de los desastres naturales. Esta investigadora menciona que "...la presencia de estos fenómenos naturales en determinadas condiciones sociales, económicas y políticas que se identifican como condiciones de riesgo, podía provocar no sólo desastres sino verdaderas catástrofes, sobre todo cuando se encadenaban unos con otros, o cuando se asociaban con epidemias o plagas".

De lo anterior se desprende que el conocimiento del posible impacto que estos fenómenos pueden causar sobre una sociedad, así como la planeación de las medidas necesarias para prevenir y reducirlas, tienen que pasar necesariamente por el conocimiento de la forma en la que vive, se organiza, piensa y se reproduce una sociedad determinada. En otras palabras, se requiere de un conocimiento de las bases físicas, sociales, económicas, políticas, culturales, **psicológicas y organizacionales**, en las que se desenvuelve una sociedad. (Perló, 1993).

Algunas reacciones psicológicas ante los desastres

Desde el punto de vista psicológico Peniche (1993) menciona que un desastre significa para las personas un daño y una amenaza a su integridad. Ante su ocurrencia la estabilidad de su vida se pierde, el control que puede ejercer sobre su conducta, sobre su medio ambiente, sus bienes, sus recursos, es muy precaria; es decir, hay una inestabilidad general de su vida lo que las lleva a hacer más esfuerzos de adaptación, a tratar de lograr otra vez esa estabilidad perdida.

Ante un evento de dicha magnitud existen cambios conceptuales muy importantes, la gente afectada ve el mundo de otra manera. Actúa de una manera anormal no porque quiera, sino simplemente porque le cambiaron su mundo. Su percepción del futuro cambia de forma automática. Tiene cambios en los marcos referenciales, personales, familiares y laborales. (Op. Cit.)

Sin embargo, en la mayoría de los casos reportados de desastres, la población tiende a prestar ayuda a los afectados desde los primeros momentos, pero también se registran casos donde el comportamiento es de pánico, se pierde la cohesión social y cada quien trata de salvarse individualmente. En este caso domina la conocida voz: "sálvese quien pueda", que apela a la huida desordenada e individualizada.

No debe confundirse el pánico con la huida, como única respuesta racional frente a un peligro grave; la huida es una conducta que suele presentarse con mayor frecuencia en los desastres cuando el peligro lo amerita y no hay otras alternativas. (Campuzano, 1987, p. 50).

Se dice que el pánico generalizado en la población es poco frecuente en los desastres debido a dos razones básicas: Una, porque, en la mayoría de las ocasiones, se conservan los suficientes vínculos afectivos y de cohesión social; otra, porque la ayuda a los afectados y el enfrentamiento inmediato a la destrucción derivada del desastre, funciona como un organizador social, una idea líder. (op. cit.)

Cuando el pánico surge suele ser por el agregado de un factor de desorganización social, como en el caso de León Viejo, en Nicaragua, donde días antes de que el volcán Momotambo comenzara a arrojar cenizas, los líderes políticos locales asesinaron al Obispo de la ciudad. Cuando se inició el fenómeno natural, la población lo interpretó como un castigo divino, el pánico cundió y la ciudad fue abandonada precipitadamente. (op. cit.)

Desde la perspectiva del análisis de los aspectos psicodinámicos en los desastres, Tyhurst (1951) (citado en Campuzano, 1987) señala que las personas que viven una situación de desastre atraviesan tres fases psicológicas claramente reconocibles : **la de impacto, la de regreso o reviviscencia y la post-traumática.**

El período de **impacto** empieza con el propio desastre y continúa tanto tiempo como éste exista.

Durante ésta entre un 12 y 25 % de la población, permanece fría y consciente, se valora la situación, se formula y operativiza un plan de acción; tres cuartas partes de la comunidad quedan aturcidas y perplejas, con su campo de atención restringido y emocionalmente embotadas; un 10 % se comporta de forma irracional, sin control de sus emociones, confusos o paralizados por la ansiedad.

Se destaca en esta etapa que la solidaridad es la reacción más frecuente. Muchas de las operaciones iniciales de rescate son organizadas por las propias víctimas, especialmente en el epicentro del desastre. El resentimiento y la hostilidad son poco frecuentes, salvo en el caso de su preexistencia al desastre o cuando las víctimas del mismo no recibieran la ayuda necesaria por parte de quienes estaban en condiciones de proporcionarla.

El período de **reviviscencia** está caracterizado por dependencia infantil, necesidad de compañía y de ventilación de sentimientos que fueron congelados previamente.

El período **post-traumático** empieza cuando el individuo evalúa los efectos personales del desastre, lo que le puede llevar a la aparición de síntomas como la ansiedad o la depresión.

Estos efectos pueden ser temporales o durar toda la vida, según la correlación existente entre la intensidad del trauma y la personalidad de la víctima.

Psicológicamente en todos los casos, el problema es, según lo refiere Campuzano (1987) la elaboración con respecto a la cercanía de la muerte (y las huellas permanentes que esta experiencia puede dejar); el surgimiento de un adormecimiento emocional (a veces permanente) para soportar esta experiencia y la sensación de una gran culpa por haber sobrevivido; mientras que otros murieron (culpabilidad que puede restarle a la vida la posibilidad de obtener placer en su devenir, denominada **culpa del sobreviviente**). Cuando la culpa es muy intensa, puede llevar incluso al suicidio.

Se considera que quienes necesitan particulares cuidados en los desastres son los viejos (que tienen mayores dificultades para recuperarse de las pérdidas); los niños (cuya etapa de desarrollo implica, en mayor o menor medida, la dependencia de los adultos como fuente de seguridad y protección); así como los enfermos mentales que tengan afectada la capacidad de enfrentarse a la realidad.

El papel que juega el trabajo en la vida de los seres humanos

En virtud de que mi intervención psicológica la realicé dentro de un escenario laboral (Nacional Financiera) no dentro de un ámbito más amplio (p. ej. un Municipio), considero necesario presentar a continuación algunos elementos adicionales que ayuden a comprender los aspectos que entran en juego en la dinámica normal de trabajo de las organizaciones y que proporcionan elementos valiosos que se consideraron en la elaboración de mi estrategia de intervención.

Es de todos sabido que el trabajo juega una parte importante en la vida de la mayoría de los seres humanos, basándonos en el hecho de que pasamos "...más tiempo en el trabajo durante nuestras horas de vigilia que en cualquier otro lugar." (Slaikou, 1984). De ahí la importancia de elaborar programas preventivos y de acción, ante situaciones de emergencia y desastre.

Debemos entender que cada empresa o institución tiene un ambiente laboral único. Neft (citado en Slaikou, 1984) propone que comprendamos cada ambiente como una subcultura cuyos valores, normas y expectativas pueden describirse a lo largo de cinco dimensiones.

La primera, ambiente físico, se refiere al hecho de que el trabajador tiene lugar en un ambiente especial, separado de su hogar, lo que implica que se tiene que adaptar a demandas externas. Para muchos, el lugar de trabajo proporciona comodidad en oficinas elegantes y edificios bien diseñados. Otros, se encuentran expuestos a maquinaria peligrosa, ambiente contaminado, problemas de iluminación, ventilación, etc.

La segunda dimensión es la privacía. Casi todos los trabajos requieren de más visibilidad que la que se espera en el hogar. Es decir, nuestro estilo personal de vida, hábitos y la necesidad de privacía deben suspenderse temporalmente.

La tercera dimensión de la subcultura organizacional es el factor de impersonalidad. La preocupación final de la dirección es la productividad, eficiencia y responsabilidad. Los trabajadores con frecuencia pueden sentirse como engranes de una gran maquinaria. Los efectos impersonales del trabajo varían en gran medida entre los diferentes tipos de labores, pero muchos empleados experimentan una sensación de despersonalización.

Las relaciones de autoridad, es la cuarta dimensión de Neft en los sistemas de trabajo. Los empleados tienen que aprender a tratar con las órdenes de qué es lo que se tiene que hacer, y decirles a otros qué hacer. Un funcionario en una posición de autoridad tiene responsabilidades que con frecuencia son mayores que aquellas que se encuentran en la casa o familia. Por otro lado, una persona que ejerce mucha autoridad en el hogar puede tener un puesto de subordinado en el trabajo. Con frecuencia enfrentar la autoridad coloca a las personas en conflicto entre la necesidad de ser asertivas y expresivas, y su deseo de conservar sus empleos. También existen demandas conflictivas entre la autonomía y la dependencia.

La dimensión final de los ambientes laborales involucra la relación con los semejantes. Los nuevos empleados deben adaptarse a las normas del grupo de trabajo existente. Dependiendo de la proximidad física y la naturaleza del trabajo las relaciones entre los compañeros pueden ser cercanas y positivas o llenas de conflicto.

Nacional Financiera, S.N.C.

Enlazando con lo antes descrito y a efecto de dar a conocer más ampliamente mi escenario laboral, diré que Nacional Financiera, para fines de estudio e investigación, puede ser considerada realmente como una organización formal de trabajo, ya que según Schein (1972) una organización "... es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad".

El objetivo fundamental de Nacional Financiera es el promover el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa nacionales, a través de esquemas de financiamiento, asistencia técnica y capacitación.

Es una Sociedad Nacional de Crédito, enmarcada dentro del sector público. Depende directamente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio. Dentro del sector financiero se le conoce como banca de desarrollo o banca de segundo piso, para diferenciarla de la banca comercial, y de primer piso o de atención directa al público a través de ventanilla.

Su importancia social salta a la vista si consideramos que por ejemplo, para 1990, según la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial el 98 % de los establecimientos pertenecían a la micro, pequeña y mediana industria y que generaron el 49 % de las fuentes de empleo nacional y que aportaron el 43 % del PIB manufacturero (10 % del PIB global) (Ruíz, D y Zubirán, S., 1992, p. 16).

Desde dicha perspectiva, Nacional Financiera ante un desastre, no puede darse el lujo de autodenominarse incapaz para hacer frente a la situación crítica. Está obligada a no detener su operación normal y mantener su atención al sector que le da razón de ser. No puede erigirse como damnificada. Por ello está comprometida a generar estrategias de prevención, atención y mitigación de desastres, así como planes de recuperación pronta, a fin de resultar lo menos afectada posible y poder ayudar, sobre todo con financiamiento y asistencia técnica, a los micro, pequeños y medianos empresarios que resultasen afectados en un evento catastrófico.

Desde el marco legal, Nacional Financiera pertenece al Sistema Nacional de Protección Civil y está obligada a seguir sus lineamientos pues en el Decreto Presidencial ya referido, en su artículo segundo menciona que: "Las bases y el programa que se aprueban son de observancia obligatoria para las Dependencias de la Administración Pública Federal..." (Secretaría de Gobernación, 1986) lo que implica entre otras cosas que Nacional Financiera debe adecuarse a esa normatividad y establecer un Programa Interno de Protección Civil.

Por tanto, para poder ayudar a los demás, primero tuvo que desarrollar un programa interno que le fuera convirtiendo en una Institución menos vulnerable y más preparada para enfrentar contingencias negativas.

Mi labor como psicólogo consistió entonces en diseñar una estrategia que permitiera instrumentar programas de protección civil efectivos en todos los inmuebles institucionales ubicados en el interior de la República, a efecto de reducir la vulnerabilidad global de Nafin ante desastres provocados por la naturaleza o por el accionar del hombre.

Hablando en términos de la teoría jerárquica de necesidades de Maslow, mi objetivo como profesional de la conducta humana se enmarcó en el segundo nivel de la pirámide, es decir, en las necesidades de seguridad, ya que como se mencionó con anterioridad, uno de los objetivos de un programa de protección civil es proporcionar a las personas un medio estable que se encuentre relativamente libre de amenazas que pongan en peligro su seguridad.

Mi ámbito de acción fueron 8 Direcciones Regionales, y 32 Representaciones Estatales con aproximadamente 1,000 empleados institucionales. Se consideró que la forma a través de la cual se podía lograr este cometido, que partió de un requerimiento oficial, fue precisamente la capacitación.

Según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (1979) (citado por Grados,1983) la capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador.

Con base en que la capacitación es realmente un proceso conformado, según Gil Carrillo (1984) (citado en Grados, 1983) por las fases de detección de necesidades, planeación, ejecución y evaluación, procedimos a seguir estos aspectos en la elaboración de nuestro programa.

Según el mismo autor, por detección de necesidades de capacitación se entiende aquella carencia o deficiencia en conocimientos, habilidades y actitudes. O bien, cuando existe alguna discrepancia o diferencia entre lo que debe hacerse y lo que realmente se hace.

Sin embargo, debido a que la función de protección civil no existía ni formal ni informalmente en el ámbito regional, consideré que se trataba de una **necesidad manifiesta**, es decir que no requería de una investigación amplia para ser localizada o conocida. En el caso que nos ocupa, se había presentado por un cambio normativo externo (oficial), que requería una adecuación administrativa (interna).

De igual forma se trataba de una necesidad organizacional y en cierto sentido era también una necesidad ocupacional (existían deficiencias de conocimientos, habilidades y actitudes en todos los funcionarios administrativos a los que iba dirigida la capacitación, en lo tocante a protección civil).

Dentro de mi modelo ideal era claro que lo que debía hacerse era instrumentar programas permanentes de protección civil en todas las oficinas regionales de Nacional Financiera.

Las fuentes de información que permitieron conocer esta situación ideal fueron los documentos oficiales mencionados en las dos fases anteriores, así como los **Manuales de Organización y de Procedimientos de la Gerencia de Seguridad, las propias Condiciones Generales de Trabajo de NAFIN**, los planes y programas de trabajo para 1990, la información que se tenía respecto al perfil del puesto de los funcionarios administrativos regionales hacia quienes se dirigió esta capacitación y las condiciones de seguridad integral que imperaban en ese entonces en los inmuebles del interior de la República.

El establecimiento del modelo real a comparar se basó en pláticas y entrevistas entre los integrantes de la propia Gerencia de Seguridad, quienes tenían antecedentes e información clara respecto a las condiciones de seguridad que privaban en el ámbito regional.

Los indicadores objetivos que permitieron conocer estas condiciones imperantes en el contexto regional, fueron: atención/desatención de los sistemas electrónicos de protección de las oficinas, establecimiento o no de contratos de mantenimiento para esos sistemas, nombres y cantidad de personas que hablan o no recibido capacitación de seguridad en períodos anteriores, entre otros más.

Los resultados de este análisis arrojaron claramente la necesidad de desarrollar una estrategia que permitiera avanzar sólidamente en el establecimiento de programas regionales de protección civil.

Existían muchas alternativas, pero se vislumbraron dos posibilidades concretas:

1. Trasladar la responsabilidad de protección civil a los funcionarios regionales a través del levantamiento de Actas Constitutivas (sin necesidad de capacitarlos), tal como lo marcaba la normatividad oficial ó
2. Crear condiciones favorables para el desarrollo de estos programas.

Lo segundo fue lo más adecuado, pues por experiencias se sabe que los cambios en " el papel " no garantizan que las cosas se den en la realidad.

Obviamente, la segunda posibilidad requirió más recursos económicos, más tiempo y esfuerzo pero representó una opción novedosa en el medio bancario, que dejó a un lado la " inercia de cumplir por cumplir " e intentó entrar en el ámbito de la convicción y la profesionalización de las funciones de protección civil.

El crear condiciones favorables implicó necesariamente contar con la infraestructura necesaria para fortalecer las acciones que se tomaron con posterioridad.

Por ello es que en noviembre de 1989, la Gerencia de Seguridad de Nacional Financiera presentó una propuesta de creación de la Unidad Interna de Protección Civil (Nacional Financiera, 1989).

Se pensaba que, con una estructura orgánica sólida y los recursos humanos, materiales y financieros suficientes en la oficina matriz, se podría más adelante, consolidar programas similares en todas las oficinas regionales de la Institución.

Baste decir que la citada propuesta contenía antecedentes de siniestros en Nacional Financiera, referencias a la normatividad oficial, objetivos de la propuesta, objetivos generales y específicos de la Unidad Interna de Protección Civil a crear, su estructura organizacional, sus funciones genéricas y el programa de actividades para 1990, mismo que ya contemplaba el inicio del proceso de capacitación de funcionarios regionales quienes en 1993 se harían responsables de dicha función en sus propios ámbitos laborales.

Después de que la Institución autorizó la creación de la Unidad Interna de Protección Civil en diciembre de 1989 (y que a partir de noviembre de 1992 está a mi cargo) se procedió a concluir los Manuales de organización y de procedimientos de la Gerencia de Seguridad, que incluían lo correspondiente a protección civil, a la vez que se dio inicio formal al Programa de Actividades.

PROCEDIMIENTO

PRIMERA FASE

Se procedió a trabajar la fase de planeación de la estrategia de capacitación.

Implicó el retomar el temario y evaluar los alcances y experiencias de un curso que se había impartido en la década de los 80's en las oficinas regionales de Nafin, bajo el nombre de " Seguridad Institucional " (1), a efecto de evitar los errores ahí cometidos, que se enlistan a continuación :

- Los cursos iban dirigidos al personal en general, y no precisamente a aquellos que pudieran tomar decisiones que influenciaran favorablemente en la cultura de la oficina.
- Los contenidos estaban centrados en aspectos cognitivos y, no abordaban los aspectos afectivos y conductuales de forma deliberada e integral.
- Se carecía de una estrategia a mediano plazo que implicara corresponsabilidades y avances paulatinos en el establecimiento de Programas de Seguridad.

(1) Ese curso contempló básicamente aspectos normativos relacionados con la seguridad institucional, aunque también consideró la formación en los capacitandos de dos habilidades básicas: la de prevención y combate de conatos de incendio y la de brindar primeros auxilios.

Conscientes de que nuestra preocupación central era la salvaguarda del recurso humano ante situaciones de emergencia, partimos de los siguientes principios:

- A) **El hacer sobre el saber y**
- B) **El conocimiento de alcances y limitaciones de la persona como condición indispensable para poder brindar ayuda a otros.**

Respecto al primer principio nos interesaba más lo que los participantes pudieran hacer ante eventualidades negativas, que lo que pudieran saber sobre éstas, pues ésto último no les garantizaba por sí mismo condiciones de autoprotección ante emergencias.

Con relación al segundo, partimos de que nadie podía ayudar a otros sin antes ayudarse a sí mismo, es decir, no formaríamos realmente **brigadistas** (personas con capacidad de ayudar a sus semejantes en situaciones de peligro) si no centrábamos o dirigíamos deliberadamente el contenido de los cursos hacia factores tales como **el autoconocimiento del participante respecto a sus habilidades para identificar condiciones de peligro, para controlarse ante éstas, para llevar a la práctica conceptos de prevención, mitigación, autoprotección, liderazgo para manejar grupos, etc.**

Cabe señalar que los dos puntos de partida señalados, marcaron una real diferencia con otras opciones de capacitación como la del propio CENAPRED o CENCAD, de las que se habla con más detenimiento en el apartado de **ANÁLISIS**.

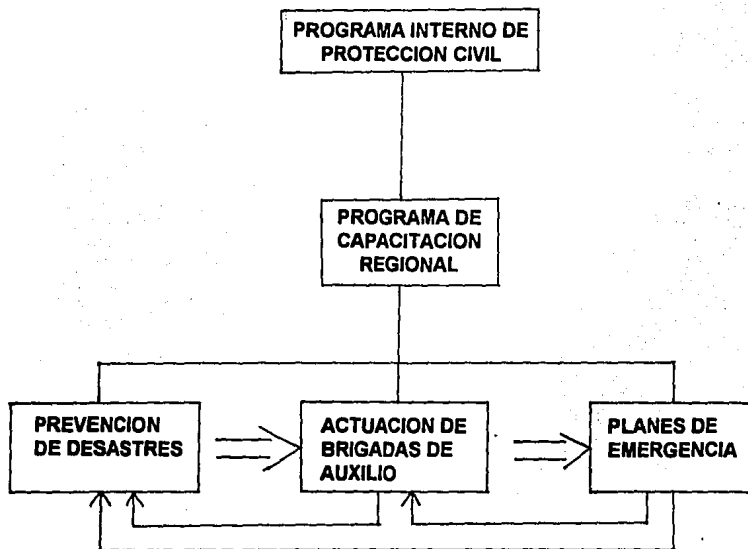
Ahora bien, en lo que se refiere específicamente a la esencia de la intervención psicológica, se procedió al diseño de tres cursos de capacitación, utilizando como marco referencial a la tecnología educativa, que se define como un "proceso complejo e integrado que incluye personas, procedimientos, ideas, organización y artefactos para proyectar, aplicar, evaluar y administrar soluciones a problemas relacionados con el aprendizaje humano" (AECT, 1977) (citado por Galindo, 1984).

El uso de esta tecnología nos permitió, entre otras cosas, presentar ante los niveles de decisión institucional una propuesta concreta, fácil de entender, que además era compatible con la filosofía de trabajo del área de capacitación del banco.

La estrategia la integraron tres cursos que se elaboraron considerando los siguientes elementos:

- 1o) El primer curso era prerrequisito del segundo y el segundo del tercero.
- 2o) Los tres estaban íntimamente relacionados.
- 3o) El grado de complejidad iba en aumento.
- 4o) Denotaban continuidad.

El siguiente esquema refleja con mayor precisión lo antes señalado.



A fin de tener una imagen global de los cursos diseñados, presento en seguida cada una de sus cartas descriptivas y, en la segunda fase, algunos comentarios relevantes para la implementación de éstos.

FALTA PAGINA

Nº 28 a la 45

CURSO: " PREVENCIÓN DE DESASTRES "

OBJETIVO GENERAL:

QUE EL PARTICIPANTE, ANTE UNA SITUACIÓN SIMULADA DE RIESGO, ACTÚE EFECTIVAMENTE PARA MINIMIZARLO O CONTROLARLO, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: "PREVENCION DE DESASTRES"

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE A LOS ASISTENTES AL CURSO, ASI COMO EL OBJETIVO Y CONTENIDO DE ESTE.	1).- IDENTIFICACION DEL CURSO Y DE LOS COMPAÑEROS	- DINAMICA DE GRUPOS: IDENTIFICACION DE LOS PARTICIPANTES. - DINAMICA EXPECTATIVAS Y COMPROMISOS, Y DESCRIPCION DEL OBJETIVO Y CONTENIDO DEL CURSO.	-HOJAS DE ROTAFOLIO Y PIZARRON.	CONSENSO GRUPAL	30'
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION CIVIL Y LA PARTICIPACION DE NACIONAL FINANCIERA DE FORMA PARTICULAR	A) SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION CIVIL (SNPC). A.1) ESTRUCTURA Y FUNCION DEL SNPC A NIVEL NACIONAL. A.2) ESTRUCTURA DEL SNPC EN NACIONAL FINANCIERA. A.3) RESPONSABILIDAD DEL AREA MATRIZ, DIRECCION REGIONAL Y OFICINA ESTATAL DENTRO DEL SISTEMA.	PRESENTACION DEL AUDIO VISUAL "ROMERA MAS". EXPLICACION DEL PAPEL DE LA INSTITUCION DENTRO DEL SNPC. DELIMITACION DE RESPONSABILIDADES.	-TELEVISION Y VIDEOCASETERA -ROTAFOILIO O PIZARRON -ROTAFOILIO O PIZARRON.	LAPIZ Y PAPEL	20' 10' 10'

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PREVENCIÓN DE DESASTRES "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE A LOS AGENTES PERTURBADORES Y EXPLIQUE LAS CONSECUENCIAS QUE CADA UNO DE ELLOS PUEDE TENER.</p>	<p>B) AGENTES PERTURBADORES.</p> <p>B.1) DESCRIPCIÓN DE LOS AGENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GEOLÓGICOS. - HIDROMETEOROLÓGICOS. - QUÍMICOS. - SANITARIOS. - SOCIO-ORGANIZATIVOS 	<p>PHILIPS 66: IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS AGENTES PERTURBADORES.</p>	<p>- APUNTES Y FIZARRÓN</p>	<p>CONSENSO GRUPAL.</p>	<p>30'</p>
<p>QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE A LA UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL COMO LA INSTANCIA REGULADORA PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.</p>	<p>C) UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL (UIPC).</p> <p>C.1) ESTRUCTURA.</p> <p>C.2) OBJETIVO Y FUNCIONES.</p> <p>C.3) MEDIDAS PREVENTIVAS.</p>	<p>C.1, C.2 Y C.3.</p> <p>CONFERENCIA: EXPLICACIÓN Y DESCRIPCIÓN.</p>	<p>- HOJAS DE ROTAFOLIO.</p>	<p>LAPIZ Y PAPEL</p>	<p>45'</p>

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: "PREVENCIÓN DE DESASTRES"

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE Y APLIQUE LAS TÉCNICAS DE CONTROL DE GRUPOS EN SITUACIONES SIMULADAS DE RIESGO.</p>	<p>D) HABILIDADES PERCEPTUALES Y MANEJO CONDUCTUAL.</p> <p>D.1) PERCEPCION.</p> <p>1.1) PERCEPCION VISUAL.</p> <p>1.2) PERCEPCION AUDITIVA.</p>	<p>D.1) CONFERENCIA Y EXPOSICION SOBRE PERCEPCION.</p> <p>1.1) TRABAJO PRACTICO DIRIGIDO: IDENTIFICACION DE ESTIMULOS EN UNA IMAGEN.</p> <p>1.2) TRABAJO PRACTICO DIRIGIDO: IDENTIFICACION DE ESTIMULOS AUDITIVOS.</p> <p>1.2.1) IDENTIFICACION DE ESTIMULOS AUDITIVOS Y VISUALES SIMULTANEOS.</p>	<p>- PIZARRON.</p> <p>- DIAPOSITIVAS Y GRABACIONES.</p> <p>- DIAPOSITIVAS Y GRABACIONES</p>	<p>- REVISION DE RESPUESTAS Y DISCUSION</p> <p>- MISMO PROCEDIMIENTO.</p> <p>- MISMO PROCEDIMIENTO.</p>	<p>15'</p> <p>30'</p> <p>30'</p> <p>30'</p>

NOTA : LO RESALTADO EN NEGRITAS SE REFIERE A CONTENIDOS PSICOLOGICOS.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PREVENCIÓN DE DESASTRES "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
	1.3) PERCEPCION VISUAL FINA	1.3) TRABAJO PRACTICO DIRIGIDO. IDENTIFICACION DE ESTIMULOS VISUALES FINOS.	- DIAPOSITIVAS Y GRABACIONES	- REVISION DE RESPUESTAS Y DISCUSION.	30'
	1.4) PERCEPCION ADITIVA NA.	1.4) TRABAJO PRACTICO DIRIGIDO. IDENTIFICACION DE ESTIMULOS AUDITIVOS FINOS.	- DIAPOSITIVAS Y GRABACIONES.	- MISMO PROCEDIMIENTO.	30'
	1.5) PERCEPCION PARA PREVENIR DESASTRES.	1.5) CONFERENCIA. DESCRIPCION DE LA PERCEPCION COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN.	- PIZARRON.		15'
	D.2) ANGUSTIA. 2.1) DEFINICION. 2.2) MECANISMO.	D.2) CONFERENCIA Y DEMOSTRACION. EXPLICACION DEL PROCESO DE ANGUSTIA. DEMOSTRACION DE TECNICAS DE CONTROL DE ANGUSTIA CASSETTE DE RELAJAMIENTO PROGRESIVO (OPCIONAL)	- PIZARRON.	- DEMOSTRACION INDIVIDUAL.	45'
	D.3) LENGUAJE NO VERBAL. 3.1) DEFINICION. 3.2) IMPORTANCIA. 3.3) FORMAS DE COMUNICACION	D.3) CONFERENCIA. EXPLICACION SOBRE LENGUAJE NO VERBAL.	- PIZARRON.	- LAPIZ Y PAPEL.	30'
	D.4) MANEJO DE GRUPOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA. 4.1) CONSIDERACIONES PARA CONOCER GRUPOS CON PAPEL.	D.4) CONFERENCIA Y DEMOSTRACION. DESCRIPCION Y DEMOSTRACION DE ACCIONES UTILES EN EL MANEJO DE GRUPOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.	- PIZARRON.	- LAPIZ Y PAPEL.	60'

NOTA : LO RESALTADO CON NEGRITAS SE REFIERE A CONTENIDOS PSICOLOGICOS.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PREVENCIÓN DE DESASTRES "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LAS ACCIONES BASICAS A SEGUIR PARA PROPORCIONAR EFICAZMENTE LOS PRIMEROS AUXILIOS, APLICANDO TRES DE ELLAS.</p>	<p>E) PRIMEROS AUXILIOS MEDICOS.</p> <p>E.1) PRINCIPIOS.</p> <p>E.2) LESIONES COMUNES.</p> <p>E.3) ATENCION BASICA POR LESION</p> <p>E.4) ADMINISTRACION DE BOTIQUINES.</p>	<p>CONFERENCIA Y DEMOSTRACION.</p>	<p>(*)</p>	<p>(*)</p>	<p>120'</p>

NOTA: ESTE TEMA DE PRIMEROS AUXILIOS MEDICOS LOCUBRIO EL PROFESIONISTA DE LA SALUD CONVENIADO CON NAFIN, POR LO QUE LOS APARTADOS MARCADOS CON UN ASTERISCO (*) FUERON ABORDADOS DE DIVERSAS FORMAS, SEGUN LA REGION DEL PAIS Y OTROS FACTORES INTRINSECOS AL INSTRUCTOR MEDICO.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PREVENCIÓN DE DESASTRES "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
QUE EL PARTICIPANTE APLIQUE LAS TÉCNICAS DE MANEJO DE EXTINTORES E HIDRANTES.	F) PREVENCIÓN Y COMBATE DE CONATOS DE INCENDIO. F.1) CLASIFICACION DE INCENDIOS F.2) PRINCIPIOS BASICOS DE EXTINCION DE CONATOS DE INCENDIO. F.3) USO Y MANEJO DE EXTINTORES	- CONFERENCIA Y EJERCICIO PRACTICO DIRIGIDO.	(*)	(*)	100'

NOTA: ESTE TEMA DE PREVENCIÓN Y COMBATE DE CONATOS DE INCENDIO LO CUBRIO LA EMPRESA CONTRATISTA DE EXTINTORES CONTRATADA EN CADA LOCALIDAD REGIONAL, POR LO QUE LOS APARTADOS MARCADOS CON UN ASTERISCO (*) FUERON ABORDADOS DE DIVERSAS MANERAS.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO "

OBJETIVO GENERICO:

QUE EL PARTICIPANTE, AL FINAL DEL CURSO, IDENTIFIQUE POR ESCRITO EL PROCESO DE ORGANIZACION Y ACTUACION DE UNA BRIGADA DE AUXILIO ANTE INCENDIOS, TEMBLORES Y AMENAZAS DE BOMBA.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO "

OBJETIVOS DIDACTICOS	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>QUE EL PARTICIPANTE ESTABLEZCA LA COMUNICACION BASICA CON LOS INTEGRANTES DEL GRUPO, PARA CONFORMAR UN AMBIENTE DE COOPERACION.</p>	<p>I. PRESENTACION: I.I. DINAMICA DE PRESENTACION.</p>	<p>EJERCICIO DE PRESENTACION A TRAVES DE DINAMICA DE GRUPOS.</p>	<p>- 5 TARJETAS DE 8 X 4 CM. POR PARTICIPANTE. EL INSTRUCTOR REPARTIRA 5 TARJETAS A CADA PERSONA. LES PEDIRA ANOTEN COSAS QUE LAS CARACTERICE, UNA EN CADA TARJETA.</p> <p>- SE REUNIRAN POR PAREJAS PARA INTERCAMBIARSE LAS TARJETAS, ELIGIENDO CADA UNO LOS DOS ASPECTOS QUE CONSIDEREN MAS RELEVANTES PARA PLATICARLOS CON EL OTRO MAS AMPLIAMENTE.</p> <p>- POSTERIORMENTE SE PEDIRA POR PAREJAS, QUE DESCRIBAN A SU COMPAÑERO.</p> <p>- FINALMENTE, SE COMENTA LA EXPERIENCIA, PREGUNTANDO A LOS PARTICIPANTES SI EL EJERCICIO PROPICIO UN CONOCIMIENTO BASICO MUTUO.</p>	<p>DISCUSION GRUPAL.</p>	<p>5'</p> <p>15'</p> <p>10'</p> <p>5'</p>

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: "ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO"

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LA IMPORTANCIA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL CONTENIDO DEL CURSO: PREVENCIÓN DE DESASTRES.	II. PREVENCIÓN DE DESASTRES.	TRABAJO GRUPAL ORGANIZADO. LECTURA DEL RESUMEN DEL CURSO PREVENCIÓN DE DESASTRES.	- RESUMENES PARA CADA PARTICIPANTE.	CONCLUSIÓN GRUPAL	20'
	II.1. SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL.	CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRES O CUATRO PERSONAS PARA ELABORAR UN PEQUEÑO RESUMEN DONDE SE DESCRIBA LA IMPORTANCIA QUE CADA TÓPICO TIENE EN LA PREVENCIÓN DE DESASTRES.	- HOJAS BLANCAS		15'
	II.2. PREVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y PARA LA ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS.	SE NOMBRA UN REPRESENTANTE POR PARTE DE CADA EQUIPO, QUIEN EXPONE AL RESTO DEL GRUPO SUS CONCLUSIONES	- LAPICES. - ROTAFOLIO CON HOJAS. - PLUMONES.		5'
	II.3. CONTROL DE ANSIEDAD.	SE HACEN APORTACIONES Y COMENTARIOS INDIVIDUALES.			10'
	II.4. LENGUAJE NO VERBAL.	SE ANOTAN LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES COMO CONCLUSIÓN GRUPAL			10'
	II.5. MEMBRO DE GRUPOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS.				

NOTA: LO RESALTADO EN NEGRITAS SE REFIERE A CONTENIDOS DE ORDEN PSICOLOGICO.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>EL PARTICIPANTE IDENTIFICARA LOS ELEMENTOS REQUERIDOS PARA ESTABLECER UNA BRIGADA DE AUXILIO.</p>	<p>A. BRIGADAS DE AUXILIO.</p> <p>A.1. DETERMINACION DE RIESGOS Y DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA ENFRENTARLOS.</p> <p>A.2. ELEMENTOS QUE COMPOEN UN PROGRAMA DE PROTECCION CIVIL DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION CIVIL.</p>	<p>CONFERENCIA PARTICIPATIVA. LOS CAPACITANDOS EXPONDRAN SUS COMENTARIOS CUANDO LE SEAN SOLICITADOS POR EL INSTRUCTOR, ASI COMO CUANDO EXISTAN DUDAS SOBRE LO EXPUESTO.</p> <p>CONFERENCIA Y TORMENTA DE IDEAS. EL INSTRUCTOR EXPLICA LOS CONCEPTOS DE CADA UNO DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN UN PROGRAMA INTERNO DE PROTECCION CIVIL Y SOLICITA A LOS PARTICIPANTES PROMUESTAS SOBRE LAS ACCIONES QUE EN CADA UNO DE ELLOS SE PUEDEN IMPLEMENTAR EN SUS OFICINAS.</p> <p>FINALMENTE, SE ELABORARA UN CUADRO SINOPTICO QUE SINTETICE EL EJERCICIO.</p>	<p>- PROYECTOR DE ACETATOS.</p> <p>- ACETATOS.</p> <p>- PANTALLA DE PROYECCION.</p> <p>- MATERIAL DEL PARTICIPANTE</p> <p>- PROYECTOR DE ACETATOS.</p> <p>- ACETATOS.</p> <p>- PANTALLA DE PROYECCION.</p> <p>- ROTAFOLIOS CON HOJAS</p> <p>- PLUMONES.</p>	<p>PRUEBA LAPIZ Y PAPEL</p> <p>PRUEBA LAPIZ Y PAPEL</p>	<p>30'</p> <p>45'</p>

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: "ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO"

	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
	<p>A.3.OBJETIVO DE CONFORMAR UNA BRIGADA DE AUXILIO.</p> <p>A.4.ESQUEMAS DE ACTUACION.</p> <p>A.5.FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DE LAS BRIGADAS.</p> <p>A.6.DIVISION DEL TRABAJO.</p> <p>A.7.RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL.</p> <p>7.1.DIRECTORIOS DE EMERGENCIA.</p> <p>7.2.INFORMACION SOBRE EL AVANCE DEL PROGRAMA INTERNO DURANTE UNA EMERGENCIA.</p>	<p>A.3; A.4; A.5; A.6; Y A.7 EXPOSICION Y ANALISIS DIRIGIDO.</p> <p>OBSERVAR AUDIOVISUAL "BRIGADAS DE AUXILIO" Y POSTERIORMENTE EL INSTRUCTOR DIRIGE UN ANALISIS GRUPAL DEL MATERIAL.</p>	<p>- A.3; A.4; A.5; - A.6 Y A.7.</p> <p>- PROYECTOR DE DIAPOSITIVAS</p> <p>- DIAPOSITIVAS</p> <p>- PANTALLA DE PROYECCION.</p> <p>- GRABADORA</p> <p>- AUDIOCASSETTE</p>	<p>- A.3; A.4; A.5; A.6; Y A.7</p> <p>- PRUEBA LAPIZ Y PAPEL</p>	<p>60'</p>

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: "ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO"

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIE
<p>EL PARTICIPANTE ANTE LA PRESENTACION DE UN CASO ESPECIFICO DISEÑARA LOS PLANES PREVENTIVOS Y DE EMERGENCIA PARA ACTUAR EN CASO DE INCENDIO, TEMBLOR Y AMENAZA DE BOMBA.</p>	<p>A. AYUDA PSICOLOGICA PARA SITUACIONES DE CRISIS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CONFERENCIA EXPOSICION POR PARTE DEL INSTRUCTOR. 	<ul style="list-style-type: none"> - ROTAFOLIO CON HOJAS. - PLANONES. 	<p>PRUEBA LAPIZ Y PAPEL</p>	<p>30'</p>
	<p>B. PLANES DE EMERGENCIA</p> <p>B.1. PLAN GENERAL EN CASO DE INCENDIO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - B.1, B.2 Y B.3 CONFERENCIA Y ESTUDIO DE CASOS. - EL INSTRUCTOR EXPLICA LOS ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE EN LA ELABORACION DE PLANES DE EMERGENCIA CONTRA INCENDIOS, SISNOS Y AMENAZA DE BOMBA. 	<p>B.1; B.2; Y B.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - PROYECTOR DE ACETATOS - ACETATOS. - PANTALLA DE PROTECCION - 3 CARPETAS DE CASOS PARA CADA RIESGO - HOJAS DE PAPEL. - LAPICES. - ROTAFOLIO CON HOJAS Y PLANONES O PIZARRON CON GISES. 	<p>ESTUDIO DE CASOS.</p>	<p>30'</p>
	<p>B.2. PLAN GENERAL EN CASO DE SISNO.</p> <p>B.3. PLAN GENERAL EN CASO DE BOMBA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SE CONFORMAN EQUIPOS DE TRES O CUATRO PERSONAS Y SE LES HACE ENTREGA DE UNA CARPETA QUE CONTIENE UN CASO A RESOLVER Y SE SOLICITA A LOS EQUIPOS QUE ELABOREN UN PLAN DE EMERGENCIA CONTRA INCENDIOS. 			<p>40'</p>

NOTA : LO RESALTADO EN NEGRITAS SE REFIERE A CONTENIDOS DE ORDEN PSICOLOGICO.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: "ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO"

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
		- UN REPRESENTANTE DE CADA EQUIPO EXPONE AL RESTO DEL GRUPO SUS CONCLUSIONES.			10'
		- SE HACEN COMENTARIOS GRUPALES A CADA CASO			10'
		- MISMO PROCEDIMIENTO PARA EL CASO DE SISMO.			60'
		- MISMO PROCEDIMIENTO PARA EL CASO DE AMENAZA DE BOMBA.			60'

CURSO: " PLANES DE EMERGENCIA "

OBJETIVO GENERICO:

**QUE EL PARTICIPANTE DESARROLLE UN PLAN DE EMERGENCIA ESPECIFICO PARA SU OFICINA ,
Y ADMINISTRE UNA OPERACION SIMULADA DE DESASTRE, MINIMIZANDO LA AFECTACION
DEL RECURSO HUMANO Y DEL PATRIMONIO GENERAL DE LA ORGANIZACION.**

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PLANES DE EMERGENCIA "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LOS COMPONENTES DE LOS RIESGOS Y SUS IMPLICACIONES ORGANIZACIONALES.	A) ANALISIS DE EMERGENCIAS Y DESASTRES. A.1) AMENAZA Y VULNERABILIDAD A.2) DETERMINACION DE RIESGOS. A.3) EMERGENCIAS Y DESASTRES A.4) IMPLICACIONES	- A.1, A.2, A.3 Y A.4 - CONFERENCIA EXPLICACION Y DESCRIPCION.	- APUNTES - PIZARRON - ROTAFOLIO. - ACETATOS.	A.1, A.2, A.3 Y A.4 LAPIZ Y PAPEL	30' 45' 20' 45'
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LOS NIVELES INVOLUCRADOS EN LA ATENCION DE EMERGENCIAS.	B) ORGANIZACION PARA EMERGENCIAS. B.1) ADMINISTRATIVA. B.2) OPERATIVA. B.3) CORPORATIVA Y OFICIAL.	- B.1, B.2 Y B.3 - CONFERENCIA EXPLICACION Y DESCRIPCION.	- APUNTES. - ROTAFOLIO. - ACETATOS	B.1, B.2 Y B.3 LAPIZ Y PAPEL	60' 60' 60'

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PLANES DE EMERGENCIA "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMP
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LOS ELEMENTOS BASICOS DE LA ADMINISTRACION DE RIESGOS.	C) ADMINISTRACION DE RIESGOS.	- C.1, C.2, C.3 Y C.4		C.1, C.2, C.3 Y C.4	
	C.1) DEFINICION.	- CONFERENCIA EXPLICACION Y DESCRIPCION.	- APUNTES	LAPIZ Y PAPEL	15'
	C.2) ESTRATEGIAS.		- PIZARRON.		60'
	C.3) OBJETIVOS.		- ROTAFOLIO.		30'
	C.4) COMPONENTES.		- ACETATOS.		45'
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE LOS ELEMENTOS BASICOS DE UN PLAN OPERATIVO DE EMERGENCIA Y ELABORE UNA PROPUESTA SOBRE SU ESCENARIO LABORAL.	D) PLAN OPERATIVO DE EMERGENCIA.	- D.1, D.2, D.3 Y D.4		D.1, D.2, D.3 Y D.4	
	D.1) DEFINICION.	- CONFERENCIA Y EXPLICACION	- APUNTES Y ACETATOS	LAPIZ Y PAPEL	20'
	D.2) CARACTERISTICAS.		- APUNTES Y ACETATOS		20'
	D.3) DINAMICA.		- APUNTES Y ACETATOS		20'
	D.4) CONTENIDO.		- APUNTES Y PIZARRON		40'

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: " PLANES DE EMERGENCIA "

OBJETIVOS PARTICULARES	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	EVALUACION	TIEMPO
QUE EL PARTICIPANTE IDENTIFIQUE Y APLIQUE LAS TECNICAS BASICAS DE ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS EN UNA SITUACION SIMULADA DE RIESGO.	D. 5) CONSTANTES.	- PHILIPS 66 EXPLICACION Y DESCRIPCION	- APUNTES Y PIZARRON	CONSENSO GRUPAL	30'
	D. 6) VALIDACION.	- CONFERENCIA. EXPLICACION Y DESCRIPCION.	- APUNTES Y ACETATOS	LAPIZ Y PAPEL	30'
	D. 7) PROCEDIMIENTOS.	- PHILIPS 66. EXPLICACION Y DESCRIPCION.	- APUNTES Y PIZARRON	CONSENSO GRUPAL	60'
	D. 8) ELABORACION DE UN PLAN.	- TRABAJO PRACTICO DIRIGIDO. EJECUCION.	- APUNTES, PLANOS ARQUITECTONICOS, FORMATOS Y ACETATOS	BORRADOR DE PLAN DE EMERGENCIA	180'
	E) ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS.	- E.1, E.2 Y E.3 CONFERENCIA. EXPLICACION Y DESCRIPCION.		E.1, E.2 Y E.3 LAPIZ Y PAPEL	
	E. 1) COORDINACION OPERATIVA.		- APUNTES Y ACETATOS		20'
	E. 2) COORDINACION ADMINISTRATIVA.		- APUNTES Y ACETATOS		20'
	E. 3) COORDINACION EXTERIOR.		- APUNTES Y ACETATOS		20'
	E. 4) SIMULACIONES.	TRABAJO PRACTICO DIRIGIDO. EJECUCION.	- HOJETA DE UN INMUEBLE INSTITU CIONAL.	CONSENSO GRUPAL.	180'

SEGUNDA FASE:

Consistió en la ejecución de estos tres cursos a las 8 Direcciones Regionales de la Institución. La duración del programa fue de 3 años y el número de cursos impartidos fue de 24. Los cursos se llevaron al cabo en diferentes sedes, abarcando las ciudades más importantes de la República Mexicana.

El promedio de asistentes por curso fue de ocho, siendo el porcentaje de Coordinadores de Administración y Finanzas de 70.

Cada curso tenía una duración de 20 horas y se realizó en tres días.

La evaluación que se hizo de éstos consistió básicamente en aplicar los formatos proporcionados por el área de capacitación de Nacional Financiera. Por parte nuestra les solicitamos comentarios por escrito así como realizamos una sesión de cierre con todos los participantes, la cual se videograbó.

CURSO: PREVENCIÓN DE DESASTRES

IMPLEMENTACION

COMENTARIOS PERTINENTES:

TEMA B: AGENTES PERTURBADORES.

El enfoque que el SINAPROC utilizaba para abordar el concepto desastre y hacer patente la necesidad de generar estrategias de atención y mitigación, era el siguiente :

Hay un espacio geográfico determinado en el que existen asentamientos humanos que realizan una serie de actividades productivas que les permiten vivir y desarrollarse. Este entorno lo denominan el Agente Afectable (en nuestro caso fueron los inmuebles institucionales). El Agente Perturbador, es precisamente aquél fenómeno de origen natural o humano que incide sobre el agente afectable desajustando su estructura y dinámica cotidiana. Para evitar en la medida de lo posible el impacto de éste, se debe de trabajar desarrollando estrategias de prevención, atención, mitigación y recuperación, aspectos que se enmarcan bajo el concepto de Agentes Reguladores (en el caso que nos ocupa fueron los programas internos de protección civil que pretendimos establecer).

TEMA D: HABILIDADES PERCEPTUALES Y MANEJO CONDUCTUAL.

Se buscó que el individuo aguzara sus sentidos y reconociera la cantidad de estímulos que en forma cotidiana pasa desapercibidos y que pueden en un momento dado ser factores de riesgo. Utilizamos para ello sonidos audiograbados y diapositivas con escenarios prediseñados. Al trabajar el concepto de atención fuimos demostrando la posibilidad humana de enfocar hasta siete aspectos diferentes en un mismo momento y con la misma intensidad, de tal suerte que se promovió la necesidad entre los capacitandos de desarrollar más su habilidad de observación, misma que vinculamos con los otros conceptos manejados dentro del mismo Tema D.

SUBTEMA D.2: ANGUSTIA.

Fue básico abordar el concepto de angustia porque era recurrentemente mencionado tanto por legos como por instructores en la materia cuando se mencionaba el **"Qué hacer en casos de emergencia"**. Es decir, el **"Mantenga la calma"** era algo así como el primer gran paso que tenía que dar cada individuo que estuviera amenazado por un peligro.

Desde el punto de vista del sentido común sonaba lógico **"Mantener la calma"** como una condición indispensable para, por ejemplo acto seguido identificar un extintor, tomarlo, dirigir su contenido hacia la base del fuego, extinguirlo y salir librado del peligro de incendio.

Pero lo que se sabía por diversas fuentes de información, sobre todo de carácter anecdótico, es que en la práctica nunca se daba ese primer paso: **"Mantenga la calma"**, la gente entra en pánico y se le olvida qué hacer, o sale huyendo sin control del lugar del peligro, o intenta hacer algo coherente, con un alto grado de nerviosismo o la combinación de las anteriores, u otras conductas desorganizadas.

Estábamos convencidos que no bastaba el saber **qué hacer y cómo hacerlo** para aplicarlo inmediata y directamente en la práctica. Esto abrió la posibilidad de explorar la angustia y sus mecanismos de generación, en estrecha vinculación con los conceptos de emergencias y desastres.

Lo que hicimos concretamente con los participantes fue presentarles un escenario desencadenador de angustia el cual fue diseñado de la siguiente manera:

Se solicitaba la participación de cualquier asistente del curso para que pasara al frente del grupo, el resto (incluyendo el Instructor) se sentaban frente a éste en línea recta a una distancia de aproximadamente tres metros. El voluntario se encontraba de pie, recargando su espalda en la pared, sin posibilidad alguna de desplazarse por el aula. El Instructor mencionaba las reglas: el voluntario tenía dos minutos para desarrollar un enunciado que se le formularía; el resto del grupo no podía intervenir de ninguna forma, sólo observar detenidamente al voluntario en turno (ya que todos tenían que pasar tarde o temprano) aplicando los conceptos revisados en el tema anterior de "percepción".

Los enunciados planteados tenían componentes eminentemente afectivos e intentaban desorganizar al participante presentándole un escenario comprometedor. Algunos de los enunciados eran: "En dos minutos, hablemos sobre los eventos más tristes de tu vida", o "de tus miedos", o "de tus frustraciones", etc.

El Instructor por su parte se dedicaría, una vez planteado el enunciado, a tomar el tiempo, promover en el grupo una atmósfera de seriedad y respeto, y a ejercer presión sobre el sujeto utilizando lenguaje verbal y corporal. En otras palabras, promoverle una vivencia angustiante.

Por otro lado, así como el contenido del curso demostró que la angustia es parte esencial en la vida del hombre y no es necesariamente un factor negativo o un defecto, promovimos una dinámica que intentaba precisamente lo contrario; demostrar que también el ser humano tiene la capacidad de relajarse hasta llegar a niveles de evidente placer. Para ello se empleó un ejercicio de relajamiento, mismo que se realizó en la misma aula, en ausencia de luz y a través de un texto diseñado y probado por terapeutas, grabado en un audiocassette con música instrumental preseleccionada que evocara pensamientos de tranquilidad.

Este ejercicio tenía la finalidad de que los participantes se convencieran de manera real, vivencial, de que eran capaces de ejercer control sobre su cuerpo y pensamiento, y aunque se había desarrollado en una situación controlada era factible, con la práctica, incorporar voluntariamente elementos de control en su conducta, ante diversas situaciones, sobre todo las derivadas de emergencias.

SURTEMA D.3: LENGUAJE NO VERBAL.

Aquí resaltábamos lo poco consciente que somos los humanos de la cantidad de información y mensajes significativos que transmitimos a los demás. Esto asociado con las habilidades que requiere desarrollar un buen observador (que se revisó en el subtema de percepción) nos llevó a proponerles que la lectura de los mensajes corporales de los otros (que incluía además de las expresiones de su rostro, sus manos, su postura; lo referente a su manera de vestir) podrían darnos elementos valiosos de prevención y de acción.

También se incidió sobre los mensajes que pueden enviarnos los demás, particularizando en casos tales como: la posición de las cejas, la expresión de los ojos, las muecas, el color del rostro (como indicador de angustia, enojo, miedo), los movimientos de las manos (como confirmador v.s. refutador de lo que se está expresando verbalmente), la postura corporal (de aproximación, de dominio, de retraimiento, de ataque, etc.).

De igual forma pretendimos que aprendieran a identificar en los otros la información corporal que enviaban. Esto se vinculaba directamente a situaciones de emergencia en el sentido de que una persona que se encuentre expuesta a un riesgo y busque apoyo, generalmente llevará en su rostro información valiosa que deberá descifrarse de inmediato por el asistente, pues quizá por la angustia que le trajo el impacto de la amenaza, esté virtualmente bloqueada para expresar verbal y coherentemente lo que ocurre. Sin embargo, el buen observador puede inferir la necesidad y actuar en consecuencia.

Por otro lado, se buscó que al habérseles motivado a desarrollar su habilidad de identificación de los mensajes del lenguaje corporal de otras personas, pudieran a su vez transmitir de forma deliberada, mensajes efectivos en lugares y situaciones de riesgo. Es decir, intentamos que los participantes, de manera consciente y utilizando su cuerpo, enviaran mensajes a un grupo que hipotéticamente se encontraba en peligro. Por ejemplo, si se simulaba que tenían que dar el aviso de desalojar o evacuar un lugar de riesgo, pedíamos que, aparte de emitir el mensaje verbal con las características de brevedad claridad, volumen alto, etc., lo acompañaran con una postura corporal de firmeza, con un rostro serio, directivo, haciendo uso de manos y brazos indicando la orientación por la que se debía desalojar el lugar, etc.

SUBTEMA D.4 : MANEJO DE GRUPOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

Esto requería de varios ensayos y en algunas ocasiones se utilizó el recurso de la videograbación para analizar los mensajes corporales y retroalimentar a los participantes en forma grupal.

Pretendíamos retomar y aplicar las técnicas aprendidas en las tres partes anteriores, incorporando elementos de dinámica de grupos, contextualizados en situaciones de emergencia.

Se dio a conocer que un grupo eran dos o más personas que reunidas buscaban un fin común. Los elementos básicos que lo definían eran precisamente el tener un objetivo común, la membresía, la cohesión, el conflicto y el liderazgo.

La aplicación que se daba a estos conceptos bajo la óptica de situaciones de emergencia o desastre eran las siguientes:

A diferencia de un grupo de trabajo que en situaciones cotidianas luchan, a veces sin una conciencia clara y unitaria, por un objetivo común organizacional, ese mismo grupo ante una situación de emergencia llevaría implícito y claro un **objetivo primordial** a alcanzar: **salvar sus vidas.**

El simple hecho de que los integrantes del grupo se encontraran en una situación de peligro, los convertía automáticamente en miembros del mismo, es decir, se manifestaba el aspecto de la **membresía**.

El grado de **cohesión** para el logro del **objetivo** sería fuerte, aunque seguramente se presentarían **conflictos** para alcanzarlo. Por ejemplo, podría existir un desmayado, un herido, un confundido, etc. Sería entonces necesario la presencia de un **líder**.

Según nuestro enfoque, el líder circunstancial ideal sería aquel que :

- A :** Aplicando los principios de percepción, discriminara entre una situación normal y una de peligro, en forma rápida, oportuna, e
- B :** Identificara todos los elementos en juego durante una emergencia (número de personas, posibles salidas, riesgos colaterales, ayudas externas, etc.) de una forma específica, sin descuidar el contexto general.
- C :** Sin ser dominado por el pánico, ejerciera un control básico sobre su conducta que le permitiera:
- C.1. Mantenerse emocionalmente al margen del grupo.
 - C.2. Emitir la voz de alarma y/o las medidas de seguridad a tomar en el momento por parte de los integrantes del grupo.
 - C.3. Que su voz fuera compatible con su lenguaje corporal y que utilizara éste para complementar los mensajes de emergencia.
 - C.4. Que a sabiendas que **a)** un cambio de estímulo repentino, **b)** que el movimiento y **c)** que la repetición son factores que tienden a llamar la atención, se colocara en una posición estratégica para que a través de los lenguajes verbal y corporal fuera identificado como el líder idóneo para esa situación y
 - C.5. Que con el conocimiento de los fenómenos que se presentan dentro de un grupo supiera fortalecer la cohesión, manejar el conflicto y ejercer las acciones pertinentes en busca del objetivo común.

ROLE PLAYING

Con base en nuestro principio de que nos interesaba más lo que hicieran los participantes que lo que dijeran o supieran, diseñamos role playings que nos permitieron comprobar en la práctica si todas estas habilidades parciales se podían integrar en conductas de liderazgo efectivas en circunstancias muy específicas.

Para ello, hicimos uso de la técnica del role playing. Proporcionámos a cada participante una tarjeta que contenía el tipo de persona que tenía que representar. Los roles más comunes eran los de brigadista, religioso, desmayado, histérico, herido, agresivo verbal, confundido, cooperativo y líder falso, comportamientos muy comunes en situaciones de emergencia.

La información que se proporcionaba a los asistentes para realizar la dinámica era semiestructurada. Por ejemplo: se les decía que había un conato de incendio en el ala derecha del aula, provocado por un corto circuito en los cables de alimentación eléctrica de la televisión y videograbadora que habíamos venido utilizando en el curso. Cuando el instructor daba la señal se iniciaba el juego de roles para lo cual cada participante se tenía que desempeñar tal y como lo haría el personaje que se le había entregado con anterioridad en la tarjeta.

Se videofilmaba el ejercicio y éste concluía cuando el instructor deliberadamente lo indicaba. Luego se realizaba una sesión de análisis y evaluación del video, a través de la participación grupal.

En esta sesión se colocaban las sillas formando un semicírculo con la finalidad de promover y facilitar el intercambio de ideas, opiniones y sentimientos.

El instructor preguntaba a cada participante, dejando al final a quien (o quienes) les había tocado desempeñar el papel de brigadista, lo siguiente:

- ¿ Qué papel te tocó desempeñar ? Esto debido a que los roles se entregaban al azar y nadie conocía el del otro hasta iniciado el ejercicio.

- Describe lo que hiciste, cómo te comportaste.
- Dile al grupo, cómo te sentiste realizando ese papel.
- ¿ Pudiste identificar quién o quienes era(n) el (los) brigadista(s) ?
- En su caso, ¿ cuál consideras que fue su desempeño ?, es decir ¿ crees que aplicó los principios de percepción revisados para la identificación de la situación de peligro y de las necesidades de los miembros del grupo ?, ¿ aplicó algún principio de autocontrol antes de iniciar sus actividades de conducción del grupo ?, ¿ cómo condujo a éste ?, ¿ promovió soluciones efectivas, según el caso ?, ¿ qué tan rápido controló la situación ?, etc.
- Realiza los comentarios adicionales que creas pertinentes. En algunos casos se utilizó un formato de evaluación prediseñado, del que se hablará en la sección de evaluación.

Finalmente, la(s) persona(s) que había(n) desempeñado el papel de brigadista(s), participaban respondiendo esas preguntas, con excepción de las que habían sido dirigidas originalmente hacia ellos.

TEMA E: PRIMEROS AUXILIOS MEDICOS:

A través de un médico de la localidad conveniado con Nacional Financiera, se impartió este tema cuyo objetivo particular pretendía que el participante identificara las acciones básicas a seguir para proporcionar eficazmente los primeros auxilios, aplicando tres de ellas.

TEMA F : PREVENCION Y COMBATE DE CONATOS DE INCENDIO.

De igual forma que el tema anterior, éste fue impartido por la empresa local encargada de la revisión y recarga de extintores.

Se pretendió que el participante aplicara las técnicas de manejo de extintores.

El aspecto de extinción de conatos de incendio se abordó a través de dos subtemas teóricos y uno práctico, a saber: Clasificación de Incendios, donde se revisaron los diferentes tipos de fuegos producidos ya sea por materiales sólidos que dejan braza (papel, madera, tela), que responden al tipo **A**; los generados por líquidos combustibles (gasolina) conocidos como tipo **B**; y los que se producen a partir de fuentes de energía eléctrica (cortos circuitos) en cuyo caso responden al tipo **C**.

Principios básicos de extinción, en donde a partir del tipo de fuego y conociendo los elementos que componen el triángulo del fuego (calor, combustible y oxígeno) se recomendaron diversas formas de extinción.

Uso y manejo de extintores, módulo eminentemente práctico en donde se enseñó al participante a manejar este equipo de extinción manual, en escenarios de fuego controlados.

Nosotros como instructores promovíamos en los participantes la necesidad de aplicar los conocimientos de percepción, control de angustia, etc. en las prácticas que se realizaban con motivo de estos dos temas.

CURSO: ACTUACION DE BRIGADAS DE AUXILIO.

IMPLEMENTACION

COMENTARIOS RELEVANTES

TEMA A: BRIGADAS DE AUXILIO

Determinación de riesgos y de la infraestructuras necesaria para enfrentarlos. Se utilizó la técnica de conferencia participativa. Aquí se daba a conocer en forma más específica, aquellos riesgos, fueran de origen natural o humano, que eran inherentes tanto al lugar donde se encontraban ubicadas las oficinas, como a las actividades que ahí se desarrollaban. Por otro lado, se hablaba de la necesidad de establecer la infraestructura necesaria para responder eficazmente ante riesgos ya identificados.

Elementos que componen un programa de protección civil de acuerdo al sistema nacional.

Aquí se pormenorizaba respecto a todos aquellos componentes, traducidos en funciones, actividades, tareas requeridas para conformar una estrategia de respuesta sólida y eficaz ante emergencias y desastres.

Objetivo de conformar una brigada de auxilio.

A través de la observación de un audiovisual diseñado en NAFIN para ese tópico y del análisis grupal de un mecanograma elaborado exprofeso para abundar sobre el subtema, se pretendió que el participante identificara con toda precisión el objetivo de una brigada de auxilio.

Esquemas de actuación.

Se habló en forma genérica sobre aquellas pautas de acción básicas de toda brigada de emergencia.

Funciones de los integrantes de las brigadas.

Aquí se comentaron de manera específica las funciones que corresponden a cada persona dentro de la brigada.

División del Trabajo.

En este subtema se remarcó la necesidad de que cada integrante haga primero lo que le corresponde ante una situación de emergencia y luego se incorpore al estilo de respuesta particular que demande la situación real. Por ejemplo, si alguien tiene asignada la tarea de llamar a las instituciones de auxilio externo como son bomberos, cruz roja, etc., ante una situación de emergencia para dar el aviso claro y preciso del tipo de emergencia que se está presentando, la ubicación del inmueble, el número de personas que se encuentran en él, así como otros datos técnicos como si existen hidrantes y dónde se localizan, etc., esta persona no puede dejar de ejercer esta acción para atender a una persona con pánico, pues el tiempo destinado para dar aviso por parte del afectado y para dar respuesta por parte de organismos de auxilio, es crucial para salvar vidas. En este caso, la atención de particularidades o necesidades surgidas en el momento, pasa a un segundo término después del cumplimiento de lo establecido por la brigada.

SUBTEMA A.8: AYUDA PSICOLOGICA EN SITUACIONES DE CRISIS.

Este apartado resultó ser el que causó mayor impacto y sorpresa dentro de todo el curso, en virtud de que no había precedente en cursos similares del abordaje de esta temática. Casi siempre se reduce el concepto de primeros auxilios a la atención médica ante emergencias y se olvida que las personas aunque no resulten lesionadas físicamente son impactadas psicológicamente en mayor o menor medida por la percepción del fenómeno perturbador (conato de incendio, sismo, huracán, etc.).

Pretendíamos que el participante identificara los elementos significativos que sirven para dar apoyo básico a personas en situaciones de crisis. Se abordó a través de una lectura comentada de un material que forma parte de un libro que rescató la experiencia psicológica en los sismos de septiembre de 1985 (Campuzano, 1987).

Se resaltaba el hecho de que una persona puede salir adelante de una situación de crisis, debido al tipo de ayuda que recibe durante ésta, más allá de su fuerza interna o su carácter. En este sentido se partía del principio de que **la única manera de olvidar es recordar, que la mejor forma de salir adelante es a través de la expresión del dolor, del apoyo en el proceso del duelo.**

Las sugerencias concretas que se proporcionaron al grupo fueron:

- A) Ayude a la persona afectada a confrontar la crisis, hágalo hablar y enfrentar el peligro, el dolor, el problema, el centro de la crisis. Ayúdelo a verbalizar sus temores, su aflicción y también a llorar;**
- B) Ayúdelo a enfrentar la crisis en dosis manejables;**
- C) Ayúdelo a encontrar los hechos, no es la verdad, sino nuestros sueños y fantasías las que nos hacen cobardes. Lo desconocido es mucho más temible que lo conocido;**
- D) No lo tranquilice en falso;**
- E) No fomente que le heche la culpa a otros;**
- F) Ayúdelo a aceptar ayuda;**
- G) Ayúdelo un poco en sus tareas rutinarias.**

En otro orden de ideas, es importante señalar que esos ejercicios se siguieron realizando tanto en este curso como en el de **"Planes de Emergencia"**.

No se consignaron en las cartas descriptivas, pero formaron parte esencial de éstos.

La intención fue seguir habilitando a los participantes, en la aplicación de las herramientas proporcionadas en el curso de **"Prevención de Desastres"** (percepción, autocontrol, lenguaje corporal), orientándolos al papel que debe jugar el líder circunstancial (brigadista) en una situación de emergencia.

La mecánica fue la misma con la diferencia que el inicio de los ejercicios fue determinada por una alarma de reloj electrónico y los participantes desconocían cuando sonaría ésta.

Se trataba de reducir deliberadamente la sobreactuación o preparación previa de los participantes, con relación a los roles que les tocaba desempeñar, así como acercarse un poco más a una situación real, en el sentido de que una emergencia generalmente toma desprevenida a la gente.

Por otro lado, se iba incrementando el grado de complejidad de las situaciones simuladas, manipulándose diversas variables tales como: la presencia de uno, dos o más brigadistas, la inclusión de líderes " falsos ", etc.

Se continuó realizando las sesiones de análisis y retroalimentación a través de videograbaciones.

Terminado el proceso (role playing) los instructores continuábamos normalmente con los contenidos del curso, retomando la parte donde nos habíamos quedado antes de que sonara la alarma.

CURSO: PLANES DE EMERGENCIA.

IMPLEMENTACION

COMENTARIOS RELEVANTES

La mayor parte del contenido era eminentemente técnico-administrativo.

No obstante, dado que buscábamos que el participante administrara una operación simulada de emergencia, diseñamos los ejercicios siguientes, que involucran a la práctica psicológica:

EJERCICIO DE GABINETE

Con el apoyo didáctico de una maqueta de un inmueble tipo de Nacional Financiera elaborada exprofeso para este curso (y que aparece gráficamente en el apartado de **evaluación**) se pidió a los participantes desempeñaran diversos roles en una situación simulada de riesgo, por ejemplo un incendio en el segundo piso del edificio.

La diferencia con los roles playing de los dos cursos anteriores consistía en que:

- A) Su desempeño se remitía a un espacio físico bien delimitado (la maqueta).
- B) Lo que dijeran o hicieran como brigadistas ante la situación simulada de riesgo, traía consecuencias inmediatas para el escenario.

Por ejemplo, el decir que el personal debía evacuar el inmueble por las escaleras de servicio en lugar de por las escaleras de emergencia, traía como consecuencia un mensaje emitido por el Instructor : " existen dos intoxicados ".

Con esta nueva información, producto de una inadecuada toma de decisiones, el participante que estaba al frente de la emergencia tenía que resarcir el daño tomando nuevas decisiones (Esto con base en los conocimientos transmitidos con anterioridad por parte de los instructores). Los otros participantes estaban en libertad de actuar conforme a lo que iban escuchando.

Finalmente se realizó una sesión de evaluación donde se analizó el contenido de la videofilmación de los ejercicios.

Lo anterior era un requisito previo para el ejercicio real de desalojo que se realizó en la oficina.

EJERCICIO DE EVACUACION

Con la participación de todo el grupo de capacitandos se diseñó, ejecutó y evaluó un ejercicio de desalojo (evacuación según la terminología de protección civil) en cada oficina regional donde se impartió este curso.

Una evacuación es el conjunto de procedimientos tendientes a que las personas amenazadas por un peligro, protejan su integridad física mediante el desplazamiento de un lugar inseguro hasta y a través de lugares de menor riesgo.

Previo autorización del funcionario de máximo nivel de la oficina, se llevó al cabo el ejercicio, que involucró a todo el personal que estaba en el inmueble en el momento del inicio del mismo: empleados, funcionarios, visitantes, personas de servicio social, mantenimiento, etc., es decir, personal que no estaba dentro del curso.

Los capacitandos, que para este caso desempeñaban todos el papel de brigadistas, se les pidió que aplicaran los conocimientos y técnicas revisadas en el curso de Prevención de Desastres, bajo la perspectiva de manejo de grupos en situaciones de emergencia.

Se les señaló que los otros roles que habían ensayado (p. ej. el renuente, confundido, histérico, etc.) podían presentarse durante el ejercicio a través del comportamiento natural de las personas, por lo que debían manejarse conforme a lo aprendido con anterioridad.

Se videofilmó y fotografió el ejercicio, y se realizó una sesión de análisis para evaluar el desempeño de los asistentes al curso.

De esta forma fue como concluyó esta segunda fase.

TERCERA FASE:

Una vez concluido el proceso de capacitación de quienes se harían cargo de la función de protección civil a nivel regional, se propuso a las autoridades de la Institución proceder a nombrar formalmente a dichos funcionarios en cada una de las oficinas de NAFIN en el interior de la República.

Realizado lo anterior, se diseñó un modelo de Acta Constitutiva retomando las características que solicita la Secretaría de Gobernación, al que se le adicionaron algunos elementos de carácter interno que consideramos ayudarían a establecer programas permanentes en cada oficina regional.

Los elementos más significativos que se agregaron al Acta fueron:

- 1) Considerar al Responsable de la oficina (que no tomó los cursos) como encargado oficial del programa y al personal de administración que depende de éste (que participó en los cursos), como responsable operativo. Esto con la finalidad de lograr mayor compromiso institucional.
- 2) Involucrar al Responsable de Protección Civil Estatal o Municipal en el cuerpo del Acta.

Logrado lo anterior se enviaron las Actas a cada oficina con un documento que recapituló todas las fases previas ya mencionadas y solicitó que el Responsable de la oficina realizara el levantamiento de esa Acta con la presencia de la autoridad Estatal o Municipal, el funcionario administrativo capacitado en la materia y los funcionarios de más alto nivel de la misma.

En la actualidad todas las oficinas de Nacional Financiera sean Direcciones Regionales, Representaciones Estatales o de Plaza, cuentan ya con una persona responsable y capacitada para elaborar los programas internos de protección civil, mismos que empiezan a dar frutos con el personal en general que ocupa los inmuebles referidos.

Con ésto se concluyó el traslado de funciones y responsabilidades a los funcionarios administrativos regionales de NAFIN, cumpliendo la expectativa que dio origen a la estrategia aquí reportada.

En el siguiente apartado presento algunos elementos que permiten evaluar el impacto de la misma.

EVALUACION

Reporto a continuación los datos cuantitativos y cualitativos de las fases primera y segunda del procedimiento, que pueden dar cuenta del trabajo realizado y ser indicadores del impacto de la intervención.

El origen de éstos datos se remite a las siguientes fuentes:

- Documentos administrativos tales como: listas de asistencia y calendarios de impartición de cursos.
- Cuestionarios anónimos llenados por los propios participantes de los cursos.
- Análisis de las videograbaciones realizadas particularmente a los ejercicios de juego de papeles (role playings) y de las experiencias estructuradas (simulación de emergencias en maqueta).
- Fotografías tomadas a lo largo de los escenarios de instrucción.

A fin de presentar de manera organizada la información de este apartado, elegí como esquema los cuatro elementos que constituyen el proceso de evaluación en la capacitación: contexto, insumo, proceso y producto.

Contexto.

Son las condiciones en que se desarrolla la instrucción.

El número de cursos impartidos fue de 24, en 3 etapas anuales, dando cobertura a 8 Direcciones Regionales de la Institución. La mayoría de los cursos se dieron en aulas pertenecientes a los inmuebles institucionales con las características idóneas para el proceso de enseñanza-aprendizaje: tamaño, iluminación ventilación, etc. Algunos tuvieron lugar en salones rentados a hoteles de las localidades sedes de los cursos, cumpliendo también con las necesidades básicas para la instrucción.

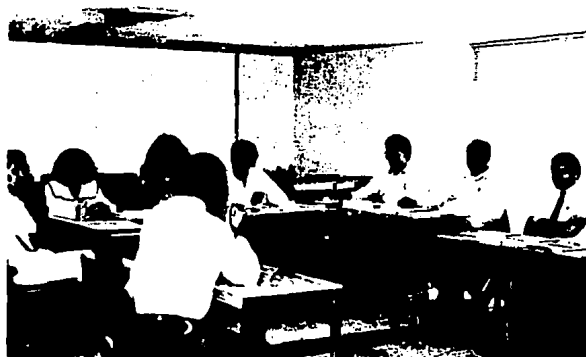
El promedio de participantes por curso fue de 8 y el total fue de 40 responsables del Programa de Protección Civil. Siempre se buscó que asistieran los funcionarios administrativos de cada oficina regional, pues precisamente para ellos se había elaborado el programa.

La implementación de la estrategia de capacitación ocupó una prioridad de primer orden, en tanto se trataba del cumplimiento de una normatividad oficial.

En seguida presento algunas fotografías que ejemplifican el contexto bajo el cual se desarrollaron los cursos :



UNO DE LOS GRUPOS DE FUNCIONARIOS QUE FUERON CAPACITADOS



PANORAMICA DE UNA SESION TEORICA

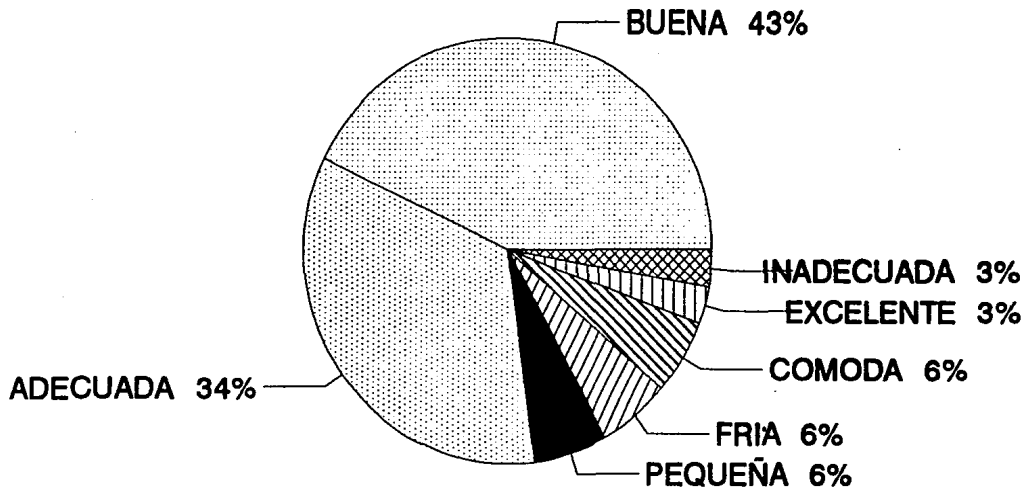


DIVERSOS MOMENTOS DE LA INSTRUCCION

A continuación se presenta la opinión de los participantes respecto a las aulas de capacitación:

OPINION SOBRE EL APOYO LOGISTICO

AULA



*** FRECUENCIAS ACUMULADAS**

NOTA : DATOS NO GENERALIZABLES, HUBO VARIABILIDAD EN AULAS

Insumos.

Se refiere a instructores, participantes, contenidos y materiales.

A) Instructores:

Aparte de mi persona, existieron tres compañeros más. En la impartición del primer curso a 8 Oficinas Regionales, participamos los cuatro, y para el segundo y tercero participamos un compañero de trabajo y yo.



INSTRUCTORES QUE PARTICIPARON EN LA ESTRATEGIA DE CAPACITACION

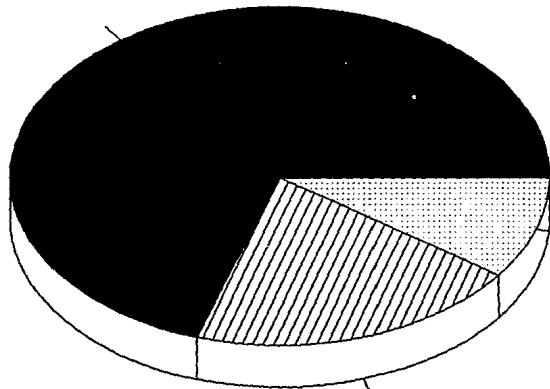
B) Participantes:

La gráfica que aparece en la siguiente página muestra la distribución de los participantes en relación al puesto desempeñado en la institución.

Cabe señalar que a pesar de los esfuerzos realizados, no siempre asistieron funcionarios administrativos, también hubo auxiliares, secretarías y choferes.

DISTRIBUCION DE PARTICIPANTES

FUNCIONARIOS ADMITIVOS.
70%



SECRETARIAS
10%

AUXILIARES
20%

C) Contenidos y Materiales:

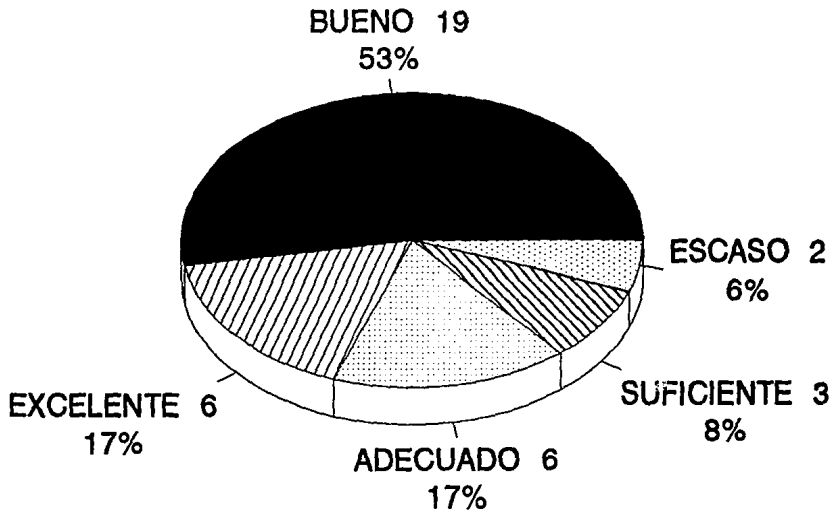
Fueron elaborados y diseñados expreso para esta estrategia.

La evaluación realizada por los participantes respecto a éstos tópicos, se consignó a través de formatos proporcionados por el área de capacitación de NAFIN, la cual procesó los resultados siendo éstos positivos. Lamentablemente no existen actualmente los registros completos, tan sólo algunos ejemplos aislados de los cuales pudo extraerse los interesantes datos (2) que presento en las siguientes hojas :

(2) Los datos señalados fueron obtenidos a través del análisis de las categorías mencionadas directamente por los participantes y reflejan la frecuencia con que cada opinión fue manifestada.

OPINION SOBRE EL APOYO LOGISTICO

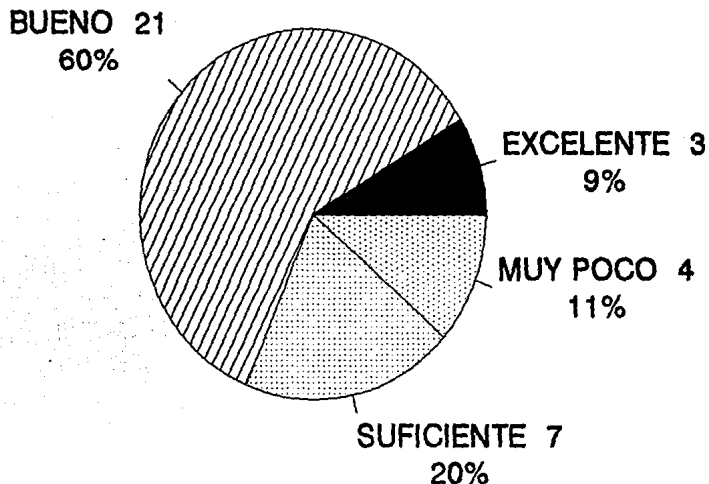
EQUIPO



* FRECUENCIAS ACUMULADAS

OPINION SOBRE EL APOYO LOGISTICO

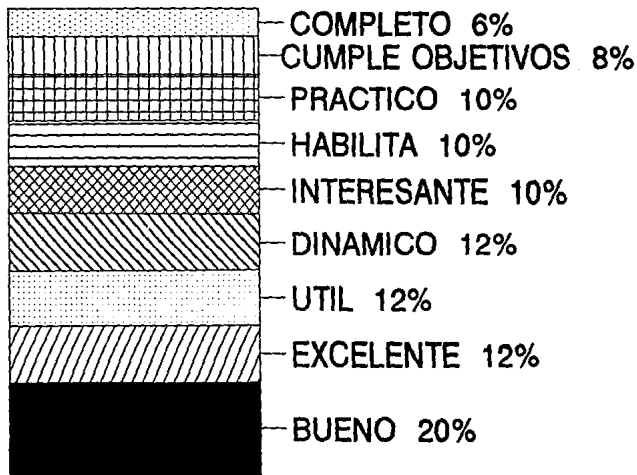
MATERIALES



* FRECUENCIAS ACUMULADAS

CRITERIOS GLOBALES : DE CALIDAD : EXCELENTE / BUENO ; DE CANTIDAD: SUFICIENTE / MUY POCO

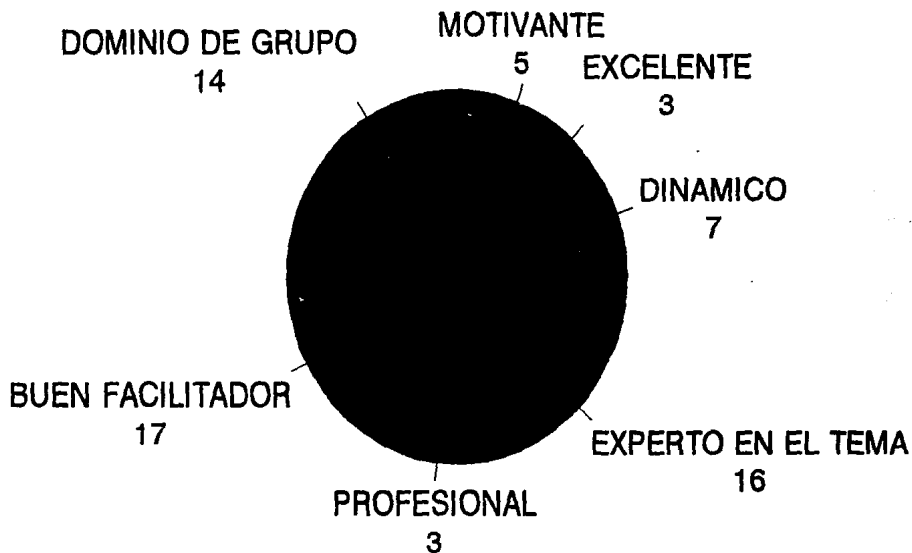
OPINION SOBRE LOS CURSOS



* FRECUENCIAS ACUMULADAS

OPINION SOBRE LOS INSTRUCTORES

CATEGORIAS



* FRECUENCIAS ACUMULADAS

FONDO PUNTEADO INDICA: CALIDAD / FONDO SOMBREADO INDICA: CUALIDAD

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

Proceso.

Incluye las variables operativas del programa dirigidas a lograr los objetivos y resultados preestablecidos en la estrategia de intervención.

A) Recursos:

Se destinaron los recursos económicos y humanos indispensables para el cumplimiento del Programa de Capacitación, bajo las políticas presupuestarias de la Institución.

B) Organización:

Se estableció la coordinación necesaria con las áreas institucionales involucradas, así como se informó oportunamente a la autoridad oficial sobre cada paso que se fue dando en materia de capacitación.

C) Tiempo:

A pesar de opiniones diversas relacionadas con la duración de cada curso (20 horas) se respetó siempre el cumplimiento de éste criterio.

Por otro lado, debido a que este programa era de alcance nacional dentro de los inmuebles institucionales, nos vimos en la necesidad de llevarlo al cabo en tres años (1990 - 1992). Se visitaron en promedio ocho inmuebles cada año, lo que implicó uno o dos cursos al mes, además de tener que equilibrar funciones del Programa de Protección Civil de oficina matriz que no se vinculaban directamente con el rubro capacitación.

Las fotografías de las páginas siguientes visualizan parte del proceso de enseñanza - aprendizaje :



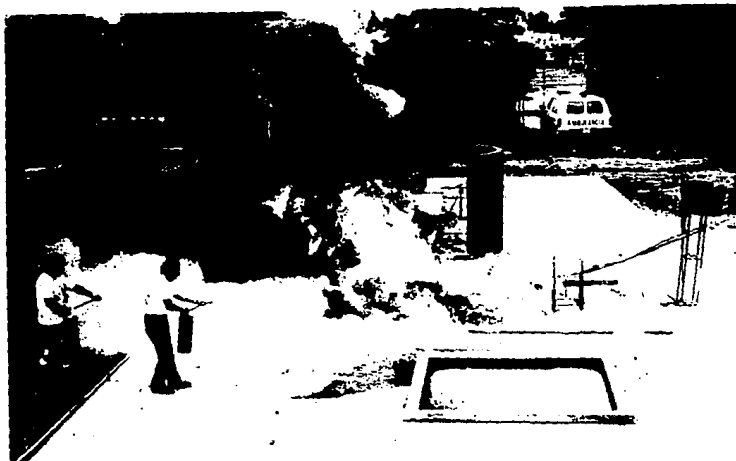
PANORAMICA DE LAS SESIONES TEORICAS



ASPECTOS DEL TRABAJO EN EQUIPO



GRUPOS DE TRABAJO RESOLVIENDO UN ESTUDIO DE CASOS Y PLANEANDO UN EJERCICIO DE EVACUACION



ASPECTOS DE LAS PRACTICAS DE COMBATE DE CONATOS DE INCENDIO

Producto.

Se refiere a las metas educativas, adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades y cambio de actitudes.

Considero que en términos generales los objetivos de aprendizaje de los tres cursos se cubrieron.

En el primer curso: "**Prevención de Desastres**", se evaluó la actuación de cada participante en su efectividad para minimizar o controlar una situación simulada de riesgo (estructurada a través de role playings), por medio de un formato que aplicaron los propios participantes a sus compañeros que les tocaba jugar el papel de brigadistas.

Se carecen de resultados derivados de estos formatos; sin embargo las fotografías que se muestran en las páginas siguientes dan cuenta de algunos aspectos del comportamiento que presentaron los brigadistas :



TOMAS QUE MUESTRAN EL INICIO DE UN ROLE PLAYING SIMULANDO UNA SITUACION DE EMERGENCIA, ASI COMO EL AUXILIO A UNA PERSONA DESCONCERTADA



APLICACION DEL LENGUAJE CORPORAL DURANTE EL PROCESO DE LOS ROLE PLAYING, SIMULANDO SITUACIONES DE EMERGENCIA

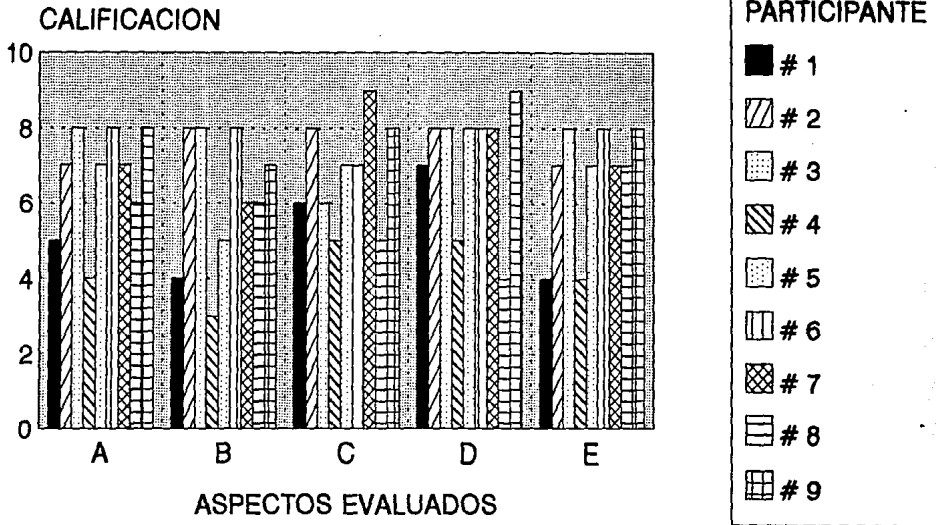
En el segundo curso: "**Actuación de Brigadas de Auxilio**", se aplicó una prueba de reactivos de completamiento para evaluar el dominio cognoscitivo, a la vez que por medio de dinámicas grupales, se evaluaron los comportamientos de aquellos participantes que jugaron papeles de líderes en el manejo simulado de situaciones de riesgo.

Los resultados que se presentan a partir de la siguiente página se extrajeron de un análisis realizado a las videograbaciones de tres cursos efectuados en diferentes localidades del interior de la República.

Las categorías analizadas concuerdan con los tópicos más relevantes de las cartas descriptivas.

EVALUACION DE PARTICIPANTES COMO BRIGADISTAS

JUEGO DE ROLES
Resultados de tres cursos

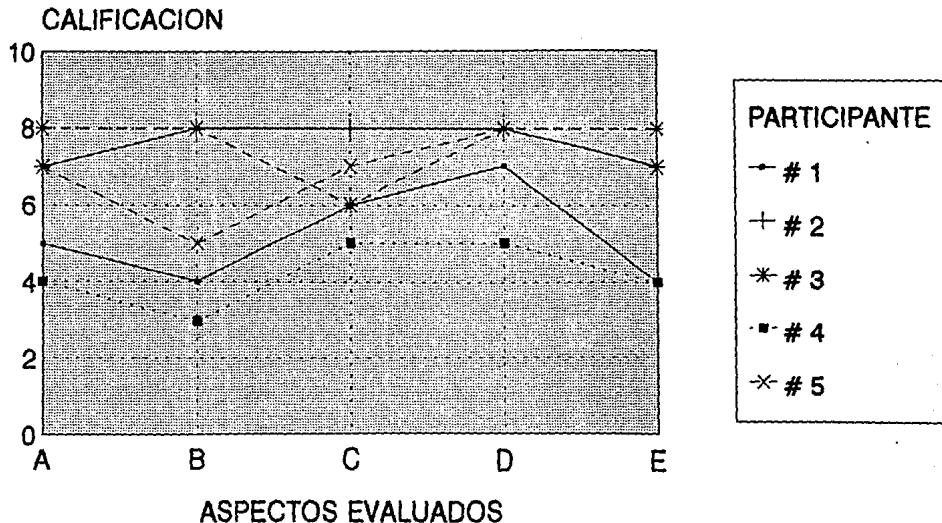


A = PERCEPCION DE ESTIMULOS
D = SOLUCIONES EFECTIVAS

B = AUTOCONTROL
C = CONTROL DE GRUPOS
E = RAPIDEZ PARA CONTROLAR LA SITUACION

EVALUACION DE PARTICIPANTES COMO BRIGADISTAS

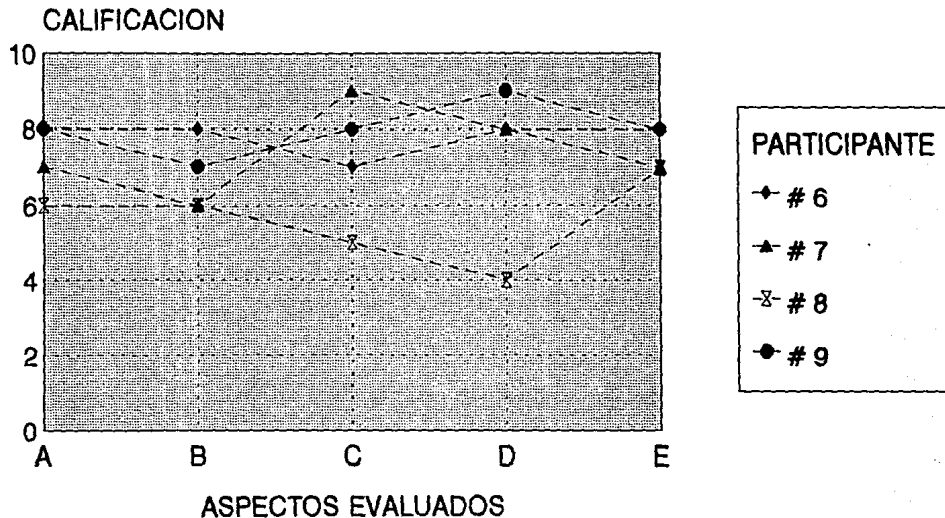
JUEGO DE ROLES
Resultados de tres cursos



A = PERCEPCION DE ESTIMULOS B = AUTOCONTROL C = CONTROL DE GRUPOS
D = SOLUCIONES EFECTIVAS E = RAPIDEZ PARA CONTROLAR LA SITUACION

EVALUACION DE PARTICIPANTES COMO BRIGADISTAS

JUEGO DE ROLES
Resultados de tres cursos



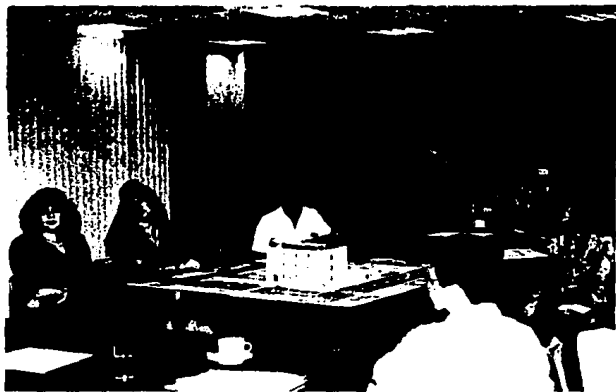
A = PERCEPCION DE ESTIMULOS B = AUTOCONTROL C = CONTROL DE GRUPOS
D = SOLUCIONES EFECTIVAS E = RAPIDEZ PARA CONTROLAR LA SITUACION

En el tercer curso "Planes de Emergencia", se evaluó tanto la entrega del borrador del plan de emergencia de cada oficina (desarrollado durante el proceso de enseñanza-aprendizaje) como la administración de una operación de emergencia.

Esta última actividad se llevó a cabo a través de la revisión y análisis grupal de la videograbación que se realizó en cada ejercicio estructurado (generalmente eran 3 ejercicios por curso). Los resultados arrojados se muestran en las gráficas y fotografías que presento a continuación :



MAQUETA UTILIZADA EN LOS EJERCICIOS SEMIESTRUCTURADOS

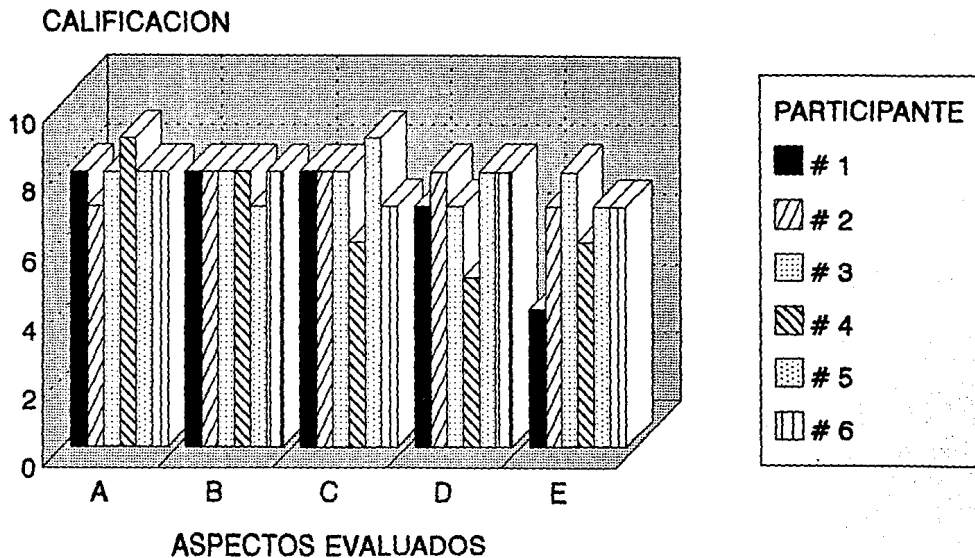


VISTAS DE LA MAQUETA UTILIZADA EN ESTE CURSO Y DE LA PARTICIPACION GRUPAL EN LA TOMA DE DECISIONES EN UNA OPERACION SIMULADA DE EMERGENCIA

EVALUACION DE PARTICIPANTES EN ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS

SIMULACION EN MAQUETA

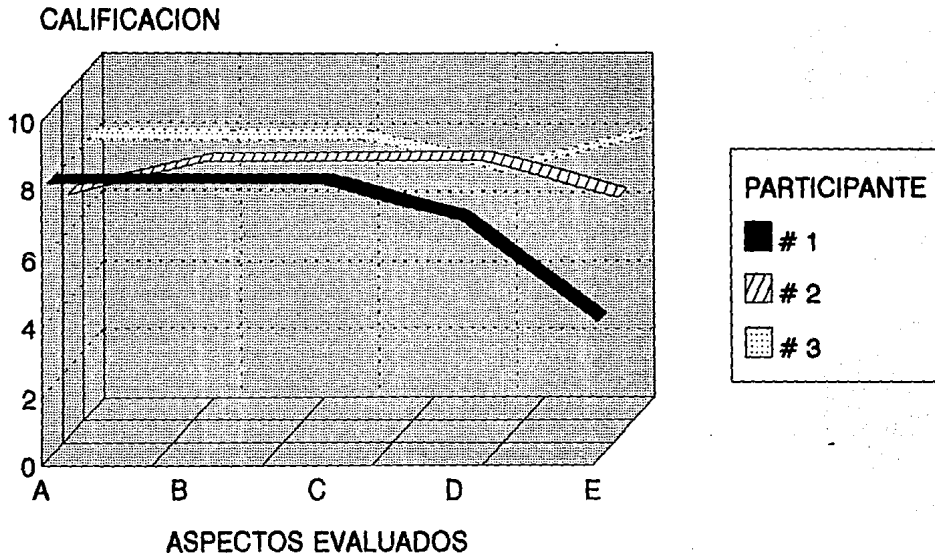
Resultados de tres cursos



A = PERCEPCION OPORTUNA DE LA EMERGENCIA B = AUTOCONTROL C = UTILIZACION DE HABILIDADES ADQUIRIDAS
D = UTILIZACION DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS E = EFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES

EVALUACION DE PARTICIPANTES EN ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS

SIMULACION EN MAQUETA
Resultados de tres cursos



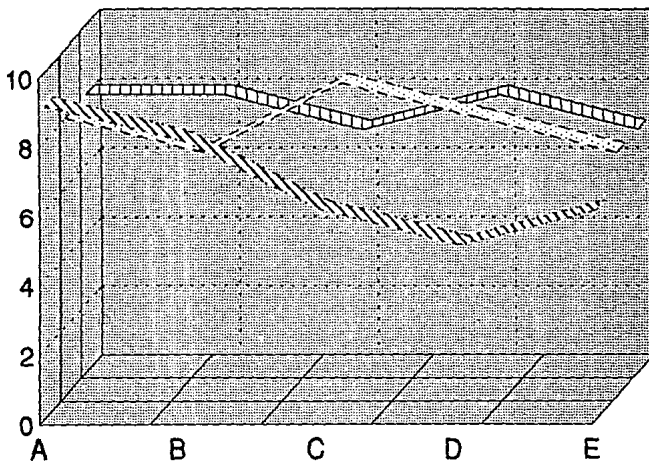
A = PERCEPCION OPORTUNA DE LA EMERGENCIA B = AUTOCONTROL C = UTILIZACION DE HABILIDADES ADQUIRIDAS
D = UTILIZACION DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS E = EFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES

EVALUACION DE PARTICIPANTES EN ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS

SIMULACION EN MAQUETA

Resultados de tres cursos

CALIFICACION



ASPECTOS EVALUADOS

PARTICIPANTE

4

5

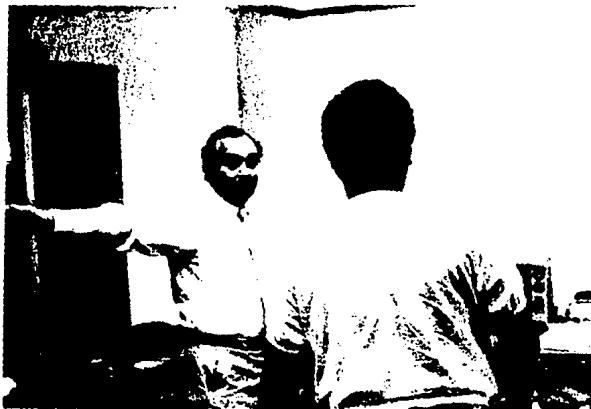
6

A = PERCEPCION OPORTUNA DE LA EMERGENCIA B = AUTOCONTROL C = UTILIZACION DE HABILIDADES ADQUIRIDAS
D = UTILIZACION DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS E = EFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES

EJERCICIOS DE EVACUACION

Como lo señalé con anterioridad, los ejercicios de evacuación se constituyen en la herramienta que permite conocer si el recurso humano capacitado integró en su conducta aquellas técnicas básicas para manejar grupos en situaciones simuladas de riesgo.

A continuación presento una reseña fotográfica que da cuenta de diversos aspectos de un procedimiento de evacuación y donde puede apreciarse de manera subjetiva, a través del lenguaje corporal, actitudes de compromiso e involucramiento en las tareas de protección civil, tanto de los funcionarios asistentes a los cursos, como del personal de la oficina que participó en esta actividad instruccional :



ALERTAMIENTO DEL PERSONAL DE LA OFICINA Y TRANSMISION DEL MENSAJE DE DESALOJO, REFORZADO A TRAVES DEL LENGUAJE CORPORAL



ASPECTOS DEL PROCEDIMIENTO DE DESALOJO DEL INMUEBLE, HACIA LA ZONA DE SEGURIDAD



OTRAS TOMAS DEL PROCESO DE DESALOJO



PANORAMICA DE LA CONCENTRACION DEL PERSONAL EN LA ZONA DE SEGURIDAD, PREVIO A LA PLATICA DE SENSIBILIZACION GENERAL



TOMAS SOBRE LA PLATICA DE CONCIENTIZACION DE TODO EL PERSONAL DE LA OFICINA



OTROS ASPECTOS DE LA PLATICA DE DIFUSION DONDE SE OBSERVA, A TRAVES DE LA LECTURA DEL LENGUAJE CORPORAL, UN BUEN NIVEL DE INTERES POR PARTE DEL PERSONAL DE LA OFICINA

En otro orden de ideas, se realizó en cada curso una **evaluación formativa** que permitió ir corroborando si los objetivos de aprendizaje se iban logrando y en qué grado. También nos permitió realizar algunos ajustes a la temática del programa, sobre todo en lo relativo a los tiempos reales necesarios a dedicar a determinados tópicos para hacerlos más comprensibles.

No se realizaron evaluaciones diagnósticas en el sentido estricto para determinar la presencia o ausencia de conocimientos y habilidades como requisitos para el aprendizaje de los cursos.

Lo anterior obedeció a dos razones básicas: No existían antecedentes institucionales en materia de protección civil regional, es decir, ningún funcionario administrativo había tomado cursos relacionados con este concepto. Por otro lado, las funciones mismas que realizaban estos funcionarios se constituían en prerequisite para los cursos. En otras palabras la estrategia de capacitación iba centrada a brindarles elementos básicos que les permitieran administrar el programa de protección civil..

No obstante, a nivel verbal y en todos los casos, se les preguntó a los participantes si contaban con antecedentes no institucionales relativos a tópicos de protección civil, y sólo en dos casos sus experiencias se remitían a su asistencia a grupos tales como los boy scouts.

Se aclaró y contextualizó debidamente la poca relación que existía con estos grupos y se rescataron aquellos conceptos de ayuda y apoyo que por formación pueden brindar tales grupos en casos de emergencia.

Tampoco se elaboró de manera detallada un instrumento que permitiera realizar una **evaluación sumaria** de los contenidos de los cursos.

Lo anterior obedeció a varias razones. La primera porque al no existir una evaluación diagnóstica como tal, se carecía de un punto de comparación para evaluar el avance.

La segunda porque aparte de la obtención de los conocimientos, se pretendía que aceptaran la responsabilidad de implementar el programa interno respectivo. Si aludiéramos al enfoque oficial (el de la Secretaría de Gobernación), lo primero que se debió haber hecho era el traslado de la responsabilidad a las oficinas regionales y luego su capacitación.

Por las razones señaladas con anterioridad nosotros invertimos el procedimiento.

Sabíamos que los contenidos eran básicos y que en su momento ellos tendrían que involucrarse con las autoridades locales de Protección Civil para profundizar en la materia.

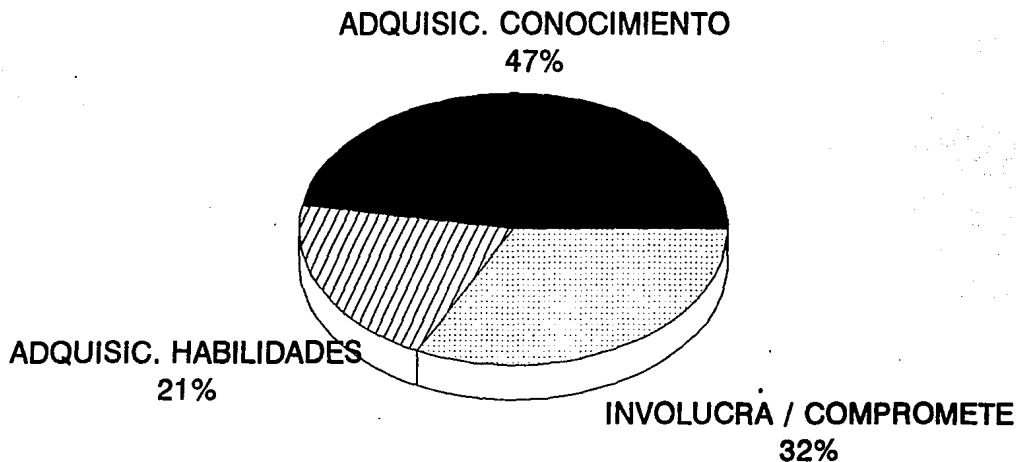
Por ello el peso se centró más que en la evaluación sumaria de los contenidos de los cursos, en sesiones de cierre de cada uno de éstos, en donde los participantes expresaban uno por uno sus comentarios respecto a la importancia o no de estos programas, su aplicación real a su escenario de trabajo, etc.

La síntesis de esos comentarios se reflejó en el contenido de los reportes internos que como instructores entregamos a los jefes inmediatos superiores.

Con los datos que pude rescatar presento en la siguiente página una gráfica que muestra el alcance de dos de los tres cursos, según la opinión de los participantes :

ALCANCE DE LOS CURSOS

OPINIONES DE LOS PARTICIPANTES



EN RELACION A LOS CURSOS " PREVENCIÓN DE DESASTRES " Y " ACTUACIÓN DE BRIGADAS "

NOTA: EL 100% OPINO QUE SE CUMPLIERON LOS OBJETIVOS DE ESTOS.

Finalmente, los documentos que considero de suma importancia y que corresponden a la tercera fase del procedimiento, son las " **Actas Constitutivas** " de todas y cada una de las Oficinas Regionales.

Los directivos de mayor nivel de cada oficina, se constituyeron como los responsables oficiales del programa, no solo ante NAFIN, sino también ante sus respectivas autoridades locales, y los funcionarios administrativos quedaron a cargo de la responsabilidad operativa de instrumentar dichos programas pues fueron los que en esencia recibieron las herramientas básicas a través de la estrategia aquí reportada.

Estos dos últimos párrafos reflejan que el objetivo que dio inicio a la elaboración y puesta en marcha de la estrategia que he venido reportando, quedó satisfactoriamente cumplida, tanto para Nacional Financiera como para nuestra dependencia reguladora, la Secretaría de Gobernación.

No obstante, ¿ A qué podemos realmente atribuir el cumplimiento de este objetivo ?
¿ Qué es lo que en última instancia generó la estrategia ?
¿ Qué provocó que las cosas se dieran como se planearon ?

Estas y otras interrogantes trataremos de resolver en el siguiente apartado.

ANALISIS

Responder a una serie de interrogantes que me fueron surgiendo en el desarrollo del presente **Reporte**, no es tarea fácil.

Un gran cúmulo de información convertido en dudas, posibles respuestas, inquietudes y propósitos fueron apareciendo durante el proceso de conceptualización de éste apartado.

Con la finalidad de poder presentarlas de una forma organizada y entendible, las he separado en dos grandes rubros:

- 1) **El producto surgido directamente de esta experiencia laboral-profesional y**
- 2) **las vertientes de la psicología que pueden contribuir a un trabajo más profesional dentro del campo de la Protección Civil.**

A modo de resumen, la primera parte se referirá a una reflexión del trabajo desarrollado con los grupos que estuvieron sujetos a la intervención. Trataré de reconstruir lo ahí ocurrido buscándole un nuevo significado, a la vez que iré cuestionando la efectividad de la estrategia, tratando de explicar el por qué funcionó.

Cabe señalar que originalmente partí de una postura eminentemente subjetiva al considerar que el programa fue exitoso al cien por ciento. Al analizar los datos que tuve a la mano, considero que su éxito en realidad fue relativo y surgieron cambios no previstos en el plan original, que resultaron ser los más significativos y duraderos.

En la segunda parte, presentaré información básica del comportamiento humano ante desastres e intentaré vincularla con el trabajo profesional del psicólogo dentro del campo de la Protección Civil.

I.- Análisis de la experiencia con los grupos que estuvieron sujetos a la intervención psicológica:

Cuando recibí después de un estrecho seguimiento administrativo el Acta Constitutiva de la última Oficina Regional que faltaba formalizar su responsabilidad en cuanto a establecer y desarrollar su Programa Interno de Protección Civil bajo los lineamientos oficiales, sentí una gran satisfacción personal y profesional y consideré que se había cerrado un ciclo para iniciar otro que involucraría mayor responsabilidad y compromiso de ambas partes.

Estuve convencido de que la estrategia adoptada fue la correcta, que realmente fue más efectivo el capacitar a los funcionarios regionales antes de trasladarles la función y responsabilidad de protección civil, que el proceso inverso.

Consideré que el tiempo invertido desde que se presentó la necesidad hasta ese momento, y que representó virtualmente cuatro años, no fue sido infructuoso.

Pensé también en lo eficaz que resultó la capacitación, o más precisamente, los contenidos de los cursos impartidos, pues cuando me llegaba a encontrar funcionarios regionales que participaron en el programa, no era difícil escuchar de ellos comentarios positivos y solicitudes para que se impartieran otros cursos similares.

Sin embargo, yo mismo no pude explicar con claridad qué es lo que realmente había ocurrido con este programa.

El razonamiento originalmente simple de que a través de capacitar a los futuros responsables, de brindarles herramientas de conocimiento y de desarrollarles habilidades básicas, estarían en las condiciones mínimas para recibir la función y a su vez extender los alcances del programa a todo el personal de sus respectivas oficinas, no fue del todo cierto.

Lo anterior lo baso en el hecho de que los resultados de su desempeño en los role playing, no denotaron precisamente que hubieran, en general, asimilado en su totalidad los contenidos de los cursos.

Reconozco que la expectativa que tuve como instructor de que todos los participantes desarrollaran por igual las habilidades básicas para ser líderes circunstanciales ante situaciones de emergencia, no fue cubierta, ya que para algunos participantes que desempeñaron el papel de **brigadistas** les resultó prácticamente imposible, por ejemplo: discriminar durante un ejercicio de juego de roles a la persona que los pudo ayudar a controlar la situación simulada de riesgo y se dejaron influenciar por los papeles del histérico o agresivo verbal, mismos que les quitaron todo liderazgo ante el grupo. Esto a pesar de que se les dieron herramientas cognoscitivas y perceptuales para evitar que eso sucediera.

Fue interesante también notar que durante las sesiones de evaluación que se realizaron al término de cada curso, algunos de los participantes que estaban conscientes de no haberse destacado precisamente por ser los mejores aplicadores de las técnicas ahí enseñadas (percepción ante emergencias, control de angustia, lenguaje corporal, etc.) manifestaron verbalmente su interés y compromiso por desarrollar su propio programa de protección civil en sus respectivas oficinas, sin aludir a la falta de habilidades para hacerlo.

Entonces ¿ Qué era lo que realmente sucedió ? Si nuestro intento por habilitarlos no había sido del todo exitoso, ¿ Porqué se manifestaron comprometidos con la protección civil ?

Derivado de las aportaciones recibidas en el seminario metodológico de este Reporte Laboral y del proceso mismo de elaboración del presente trabajo, encontré que con lo que realmente estuve trabajando todos éstos años fue con el **concepto de actitud**.

La actitud puede ser definida como " una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto " (Rodríguez, 1991, pp. 337 - 338).

Sin estar plenamente conscientes o por lo menos sin buscarlo deliberadamente, habíamos formado una actitud favorable entre nuestros participantes hacia la protección civil, o más específicamente hacia los Programas Internos de Protección Civil.

Me atrevo a afirmar lo anterior basado en el hecho de que a pesar de que las conductas de los participantes ante situaciones simuladas de riesgo no fueron realmente satisfactorias (recordar resultados de las gráficas en el apartado de evaluación), sus opiniones respecto al impacto de los cursos indicaron que dieron menor importancia a la **adquisición de habilidades** (21%), ya que a la **adquisición de conocimientos** le otorgaron 47% y al hecho de que los **involucró o comprometió** le concedieron un 38%.

Esto para mí denota que los tres componentes de la actitud: **el cognoscitivo, el afectivo y el relativo a la conducta**, se encontraron presentes en las opiniones y respuestas de los funcionarios regionales.

Si esto fue cierto, ¿Cómo se dio el mecanismo para formar esta actitud favorable hacia la protección civil?

Si tomamos en cuenta que los tres componentes de las actitudes deben ser internamente congruentes, con la finalidad de que el individuo logre un estado de equilibrio que le ayude a formar una idea más estable de la realidad y a protegerse de conocimientos indeseables, considero que la forma en que se abordó la temática de protección civil promovió precisamente esto.

Por ejemplo, cuando a los participantes se les indicaron las medidas de autoprotección que tenían que adoptar ante un eventual sismo, quizá la información transmitida no les generó por sí misma una carga afectiva en favor o en contra de realizar las acciones pertinentes. Sin embargo, cuando se vieron involucrados por medio del juego de roles en tener que realizar esas conductas dentro de una situación simulada de riesgo y donde tuvieron problemas para llevarlas a la práctica, se produjo el fenómeno de la disonancia cognoscitiva. Es decir que, una nueva información, una nueva experiencia o una nueva conducta emitida en cumplimiento de determinadas normas sociales, de acuerdo con Rodríguez (1991) pueden crear un estado de incongruencia entre los tres componentes actitudinales, dando lugar a un cambio de actitud.

En otras palabras, los participantes se vieron en la necesidad de reducir el estado de tensión o desequilibrio que se les generó a partir de que vieron videograbadas sus conductas, y que éstas no correspondieron a los conocimientos que tenían que aplicar, por lo que tuvieron que buscar un punto de equilibrio.

El mismo autor antes citado menciona que un cambio en el componente relativo a la conducta (en nuestro caso los ejercicios de juego de roles), puede traer como consecuencia una reorganización de los componentes cognoscitivos y afectivos, haciéndolo objeto de una actitud positiva. Esto es precisamente lo que puede explicar lo sucedido.

Por otro lado, en nuestra labor como instructores, siempre buscamos tratar a los participantes como personas capaces, independientes y creativas. La forma en que impartimos los cursos no fue la tradicional en la que el instructor lo sabe todo y el asistente va únicamente a aprender de manera pasiva.

Lo anterior quiere decir que no utilizamos intencionalmente nuestra posición de instructores de "oficina matriz" como un recurso de presión o poder hacia los asistentes, y evitamos en la gran mayoría de los contenidos de los cursos argumentos atemorizantes como estrategia de persuasión, no obstante a que en las áreas de seguridad por la naturaleza misma de sus funciones, relacionadas con términos tales como: riesgo, amenaza, peligro, heridos, muertos, incendio, temblores, etc., tenemos a la mano un sinnúmero de argumentos de este tipo que pudimos haber manejado para " **conscientizar** " a nuestro auditorio. Incluso es realmente común que lo utilicen capacitadores del ramo de la seguridad bancaria.

Al respecto, algunos autores como Janis y Milholland (1954) y Janis y Terwilliger (1962), (citados en Rodríguez, 1991, cap. 14) comentan que las comunicaciones atemorizantes pueden provocar defensas contra las amenazas, provocando una mayor resistencia a la persuasión.

Nuestra experiencia en el medio bancario ha confirmado lo anterior, pues este tipo de argumentos presentados en forma aislada, más allá de causar miedo, no han logrado cambiar en la práctica la forma de proceder de los individuos. Las normas rígidas de seguridad por más justificadas y bien intencionadas que sean, si se asocian exclusivamente a consecuencias negativas: reportes, regaños, en pocas palabras reforzadores negativos, no tendrán el efecto que se desea. Por ello deben presentarse como algo interesante y atractivo.

Si retomamos nuevamente los dos principios básicos de los que partimos para elaborar los cursos: **el hacer sobre el saber y el autoconocimiento de los alcances y limitaciones individuales como una condición indispensable para poder ayudar a otros**, puedo decir que encerraban en sí mismos los tres componentes de las actitudes.

Por ejemplo, cuando buscamos que el participante vivenciara una situación angustiante, provocada a partir de una instrucción verbal (racional), las emociones (componente afectivo) se manifestaron y la persona se vio confrontada respecto a qué tanto se estaba manifestando lo que él siempre había creído sobre su capacidad de autocontrol ante situaciones difíciles, a la luz de las observaciones del grupo (componente relativo a la conducta).

Otro factor que considero contribuyó a formar una actitud positiva hacia la protección civil, fue que los participantes ubicaron a los instructores como **"Expertos en el Tema"**, pues de hecho fue la opinión que los asistentes manifestaron con mayor frecuencia (ver gráfica en la sección de Evaluación).

De acuerdo con varios autores (Hovland, Janis y Kelly, 1953) (citado en Rodríguez, 1991, cap. 14) en capacitación y en particular en la modificación de actitudes, la credibilidad y la competencia del comunicador son dos características importantes para la obtención de una comunicación persuasiva eficaz.

Los resultados de un estudio de Hovland y Weiss (1951) (citado en Rodríguez, 1991, cap. 14) indicaron que la fuente de alta credibilidad invariablemente produce mayores cambios de actitud que la fuente de baja credibilidad.

Finalmente, me gustaría comentar que en esta época de tanto avance tecnológico, muchas personas manifiestan (incluso en cursos) que la información es lo más importante. Argumentan que sin ella (se presente en el medio que sea: papel, diskettes, microfilms, etc.) no sería factible que una organización continuara operando.

Independientemente de que lo anterior sea parcialmente cierto, nosotros colocamos dentro del contenido de nuestros los cursos esta aseveración en un segundo plano, es decir, subordinada al gran primer principio: **la salvaguarda del recurso humano.**

Lo más importante en protección civil es salvar vidas. Esta pequeña pero gran diferencia colocó a nuestra estrategia de capacitación dentro del ámbito eminentemente humanístico y la separó del enfoque esencialmente técnico, con el que se vienen desarrollando la mayoría de los cursos de hoy en día, no solo los de protección civil.

Este principio, que fue respetado durante el desarrollo de los tres cursos que conformaron el programa, creo que motivó en los participantes una percepción distinta de la protección civil, misma que fue fomentando credibilidad en la estrategia de capacitación e influyó en la formación de una actitud favorable hacia la protección civil.

II.- Implicaciones de los hallazgos sobre el comportamiento humano ante desastres para el psicólogo que trabaja en la protección civil.

Parto del hecho de que la gran mayoría de la información que presento a continuación la desconocía en el momento de elaborar los cursos que conformaron la estrategia de intervención ya reportada. De haberla sabido, seguramente el grado de dificultad para integrarla en una propuesta de capacitación completa y aplicable habría sido muy elevado.

Corresponde ahora dimensionar esa información, para en un futuro cercano integrarla en los **programas de capacitación y formación de actitudes** de la Institución en la que presto mis servicios.

Empecemos recordando que los desastres tienen como marco de referencia las perturbaciones ecológicas que sobrepasan la capacidad de respuesta de la comunidad afectada, por la amenaza que sufren sus vidas, su salud o sus pertenencias y que ésta siempre supone una situación de crisis en tanto que las demandas exceden los recursos disponibles (Calderón, 1993, cap. 5).

Todo desastre representa un acontecimiento traumático en la vida, que se traduce en **desequilibrio y evidente crisis** que amenaza la integridad biopsicosocial del individuo y, por consiguiente, de la comunidad.

Recordemos también que cuando se rompe abruptamente la cotidianeidad se afecta la **estabilidad y balance biopsicosocial**; la satisfacción de las necesidades básicas que hacen de colchón de seguridad para cada individuo se resquebraja o falla, debido a las pérdidas físicas, afectivas, de trabajo, vivienda, etc., producidas por el desastre.

Ante éste, el hombre se angustia al sentirse amenazado, al no poder realizar sus actividades cotidianas; se cuestiona e inquieta respecto a su manera de existir o coexistir dentro del grupo humano.

La persona, al vivenciar situaciones que van más allá de la experiencia habitual, de sí mismo y de sus circunstancias, trata de reaccionar frente a la pérdida repentina del contenido significativo que tienen las personas y las cosas que son de su pertenencia, perdiendo con ello los límites de su seguridad y quedando demasiado expuesta su intimidad frente al grupo, creciendo su dependencia y decreciendo su autonomía.

En estas circunstancias es común que la persona procure resolver los problemas negando la realidad, apartándose de los demás, no queriendo comprender, admitir, ni aceptar lo inevitable.

Todo lo anterior debe obligar a tomar en cuenta que cualquier emergencia que tenga relación con una situación de peligro y sufrimiento humano, no importa que la produzca un sismo, un huracán, una inundación, un incendio, etc.; es susceptible de atención desde el punto de vista psicosocial.

En respaldo a esta perspectiva puede agregarse, que según algunos estudios, los trastornos más frecuentes derivados de situaciones de desastres suelen ser: problemas del comportamiento, agresividad, exaltación, crisis de angustia, tendencia al aislamiento, hiperactividad, depresión, tendencia a la repetición exagerada de la experiencia traumática, episodios de confusión, indecisión para emprender acciones, irritabilidad, llanto fácil y trastornos del sueño.

He aquí un campo de trabajo muy amplio para el profesional de la conducta humana, sobre todo en niveles gubernamentales como lo sería la implementación de estrategias de intervención comunitaria en municipios afectados por fenómenos naturales causantes de desastres.

De igual forma, está reportado que la gran mayoría de las víctimas de un desastre presentan, como reacción a las pérdidas sufridas, crisis psicológicas. Estas se entienden como un estado de desorganización emocional y cognitiva que perturba y trastorna las estrategias previas de afrontamiento, impidiéndose alcanzar el equilibrio de forma inmediata.

Se caracterizan por estar limitadas en el tiempo, ser precipitadas por un suceso (desastre) y tener un potencial de resolución hacia niveles de funcionamiento más altos o más bajos.

La solución final de la crisis depende de numerosos factores que incluyen la magnitud del suceso precipitante, las estrategias de afrontamiento del individuo y las redes de apoyo social.

Algo que deben conocer los socorristas y líderes de grupo en materia de protección civil es que un aspecto que facilita la salida de la crisis es precisamente el proceso de duelo. Este proceso presenta un trabajo de elaboración que se da mediante la aflicción, lo cual es saludable. La aplicación conlleva tres etapas: romper los lazos con las personas o cosas perdidas; adaptarse a la vida sin la presencia de éstas y establecer nuevas relaciones.

Considero que también aquí existe un espacio profesional importante para el psicólogo, ya que si bien el enfoque de la intervención en crisis lo vienen manejando muchos profesionistas de la salud mental, hasta donde se, la mayoría lo utiliza para atender problemas que podíamos clasificar como del diario vivir.

Debo aclarar que en lo particular, no conozco psicólogos que trabajen sistemáticamente en la intervención en crisis producto de los desastres.

En el caso de los cursos que reporté con anterioridad, lo más que dejé entrever fue la posibilidad de que una persona no profesional de la conducta humana (el brigadista) pueda dar un apoyo psicológico inicial a un compañero de trabajo que lo requiera ante una situación de emergencia, sentando las bases para una primera ayuda psicológica que involucre los pasos siguientes:

- Hacer contacto psicológico; examinar las dimensiones del problema, explorar las soluciones posibles; ayudar a tomar una acción concreta y registrar el progreso a lo largo del seguimiento.

Esta ayuda la podrá dar algún psicólogo que preste sus servicios en la empresa afectada, siempre y cuando esté preparado para ello, de lo contrario deberá tener la información suficiente para canalizar al sujeto a fin de que reciba la atención psicológica debida, pudiendo ser ésta de segundo orden, es decir: "**terapia en crisis**".

Otro aspecto presente en las víctimas de desastres es la **depresión**. Puede ocurrir como respuesta a un estrés excesivo o estar producida por la pérdida de personas u objetos significativos, o por ignorar la fecha y condiciones en que retomará su vida, entre otras causas.

La **depresión** puede ser explicada por la presencia de los siguientes elementos:

- A) Las personas víctimas de los desastres se ven a si mismas de forma negativa, desgraciados, desamparados, torpes, de poco valor.
- B) Asumen la posición de ver negativamente todas las cosas que ocurren a su alrededor, así como también su futuro.

Los familiares, socorristas, personal de salud, etc., pueden responder a estos patrones de comportamiento de la víctima proporcionándole atención y cuidados extremos que refuerzan su imagen de víctimas indefensas y mantienen o incrementan la depresión, o bien evitando al individuo (debido a que su conducta puede resultar molesta) disminuyendo aún más las posibilidades de obtener gratificaciones, que le permitan volver a sentirse segura.

El papel del psicólogo es identificar oportunamente a las personas que presenten depresión, y prestarles la atención requerida para evitar depresiones más profundas, intentos de suicidio y acelerar su proceso de reinserción laboral y social.

En el mismo sentido es menester atender a las víctimas que, expresando toda su aficción psicológica en una o varias partes del cuerpo, presentan trastornos psicósomáticos, tales como: conversiones, dejar de hablar, ver, caminar o perder la sensibilidad parcial o total de algún miembro.

Los desastres también pueden generar en los individuos la tendencia a buscar formas artificiales de disminuir la tensión y la ansiedad, develando un déficit en las estrategias de afrontamiento del estrés. Como psicólogos, el saber ésto debe alertarnos ya que algunos utilizan el alcohol y las drogas para lograr su propósito.

Estas sustancias por sus efectos psicológicos y fisiológicos, podrán generar dependencias en algunas víctimas que sean más vulnerables a los efectos. El profesional de la salud mental tiene también aquí, un papel importante.

Por otro lado, así como existen reacciones individuales ante los desastres, también existen las colectivas.

Todo individuo, cuando se incorpora a un conglomerado, piensa y obra de un modo inesperado a como actuaría individualmente.

Cualquier suceso que se presente en una comunidad, es asimilado por los individuos y transmitido según el grado de amenaza que represente y el grado de vulnerabilidad que se tenga. El sujeto como tal se ve enfrentado a la calidad y cantidad humana, lo que significa tener en cuenta las diferencias individuales, la capacidad de control emocional que tenga y la capacidad de liderazgo de sus guías.

Para el manejo de situaciones de desastre en una comunidad determinada, es importante saber que las situaciones son manejables, siempre y cuando se actúe frente a un grupo y la comunidad actúe como grupo, el cual tiene como características: la organización, la vinculación a normas, relaciones interpersonales estables y estructuradas.

Cuando se funciona como grupo frente a una situación de desastre, los comportamientos están dirigidos a preservar la vida, restaurar y mantener los servicios esenciales, preservar el orden público y mantener elevada la moral comunitaria.

Por el contrario, cuando los individuos no establecen relaciones interpersonales, ni tienen conductas reguladas, estamos frente a una masa o multitud, lo que hace casi imposible su manejo.

Los párrafos anteriores, producto de reflexiones realizadas por el Dr. Jorge Hernán Calderón Ocampo, Médico Psiquiatra Colombiano, refuerzan el enfoque de grupos que manejamos en los cursos de protección civil en Nafin, en los que dimos relevancia al líder circunstancial, a las reacciones individuales y al comportamiento y manejo del grupo como condición básica de salvamento.

Entre los problemas que se presentan a nivel colectivo y que pueden influir negativamente sobre las acciones de protección civil están:

El Pánico Colectivo, caracterizado por una reacción aguda de terror en donde se acentúa la pérdida del autocontrol, seguido por la huida irracional y asocial, que pone en peligro la estructuración psicológica del grupo y su supervivencia física. Esta situación de pánico puede presentarse cuando la gente no ve vías de escape (evacuación) o cuando existen fallas en las comunicaciones de auxilio.

En el período de preimpacto, cuando se conoce la amenaza (por ejemplo: una posible inundación producto del crecimiento de un río) se puede presentar gran confusión, indecisión para tomar medidas, sensación de impotencia y aumento de la ansiedad.

Las personas pueden negar el riesgo o, por el contrario, presentar una actitud fatalista.

Aparecen reacciones que fluctúan entre la hostilidad y el más estrecho acercamiento para planificar las medidas de apoyo. A veces puede aumentar el fervor religioso como elemento que aglutina y da seguridad.

Cuando aparece la fase de alerta, es decir, cuando el peligro es inminente, se relatan cuadros de hiperactividad que bajan la funcionalidad de las personas, haciéndoles ineficientes.

Durante el período de impacto o choque del fenómeno natural, las comunidades generalmente son dóciles a las órdenes de los socorristas y se fortalece la red social de ayuda.

En el período post-impacto se empiezan a presentar dificultades para mantener relaciones estables, dándose situaciones de hostilidad manifiesta. Se empieza a culpabilizar al Estado de la situación.

Algunas comunidades, o parte de éstas, asumen el papel de víctimas y expresan el sentimiento de tener derecho a todo. Hay gran dependencia y baja iniciativa. La sensación de frustración crece, así como su hostilidad.

Se presenta también el llamado **síndrome de desastre** que ocurre cuando las personas parecen estar desorientadas. Vagan sin rumbo, son apáticas y sin voluntad propia. Presentan como reacciones: sorpresa, incredulidad, miedo, angustia y la búsqueda inconsciente de familiares y pertenencias, pasando por una serie de etapas contempladas como : trauma, estado de sugestión, estado de euforia y ambivalencia.

Bruno de Lima y Cols. (1987) (citado por Calderón, 1993, cap. 5) describen los períodos que se presentan durante el pos-impacto:

- A.- **Período heroico.** Las personas son llamadas a actuar y desarrollan actitudes heroicas para salvar la vida y la propiedad, aumenta el altruismo y la solidaridad.
- B.- **Período de luna de miel.** Se extiende hasta los seis meses después de ocurrido el desastre. Hay fuerte sentimiento de solidaridad, grandes expectativas frente a la ayuda prometida.
- C.- **Período de desilusión.** Con una duración entre dos meses a dos años. Ante las promesas de ayuda no concretadas, aparecen sentimientos de frustración, fracaso, rabia, amargura. Se empieza a manifestar en el haber conductual la irritabilidad, el negativismo, el oposicionismo, la agresión y las actitudes violentas.

- D.- Período de reconstrucción.** Los individuos y las comunidades asumen la responsabilidad de solucionar sus necesidades básicas de vivienda, educación, empleo y salud. Ante este panorama los individuos sienten la necesidad de verbalizar sus vivencias con la esperanza de aquietar sus emociones y como un medio de hacer claridad en lo ocurrido, lo que puede ser agravado por el llamado segundo desastre.
- E.- Segundo desastre.** Se ha llamado segundo desastre a las consecuencias de tipo emocional que se derivan de la desorganización social y física de una comunidad destruída por una catástrofe, presentándose cuadros de carácter psicológico o psiquiátrico que obedecen a la incapacidad de hacer frente a todos los cambios sociales que ocurren súbitamente.
- F.- Síndrome de desarraigo.** Hace relación a la sensación de aniquilamiento dada por un cambio profundo y repentino que produce una pérdida del pasado del individuo y del aquí y el ahora. Le producen una sensación de extrañeza ante la pérdida de su sistema familiar, su entorno físico, la alteración de sus expectativas o el cambio profundo de estas estructuras, respondiendo a las nuevas y extrañas circunstancias con temor, intensas pesadillas nocturnas, reacciones depresivas y profundos sentimientos de culpa por estar a salvo cuando sus seres queridos perdieron la vida.

Investigaciones derivadas de estudios realizados en Europa y América Latina han concluido que individuos y familias, por igual, son vulnerables a las reacciones de tipo emocional. Se sabe que de las víctimas de los desastres que presentan problemas mentales, entre un 20 a un 25% se recuperan prontamente, del 70 al 75% presentan trastornos mentales transitorios de intensidad leve o moderada y entre el 5 y 10% desarrollan trastornos mentales persistentes o graves. (op. cit.)

Otro aspecto de suma relevancia que involucra la participación no solo del Psicólogo sino también del Sociólogo, del Educador, del Economista y del Antropólogo, entre otros profesionistas sociales, se refiere a la participación ciudadana ante los desastres.

A continuación presento algunas ideas de un investigador mexicano que ha estudiado muy de cerca la protección civil, ubicando su problemática esencial como un proceso interrumpido de democracia, en donde la participación ciudadana juega un papel central.

Daniel Rodríguez Velázquez (1994) menciona:

" Los desastres son procesos sociales complejos, independientemente de ser provocados por fenómenos naturales o antropogénicos, y están encuadrados en el contexto de la vulnerabilidad global que remite a condiciones generales que expresan fragilidad de las sociedades para prevenir, mitigar y responder a los impactos de los desastres".

" Las decisiones de política tienen una destacada influencia en la generación de daños, mismos que serían evitables en la doble perspectiva de corto y largo plazo si se integran el conocimiento científico y el conocimiento popular en un esfuerzo desespecializado".

" **La participación ciudadana** en los países subdesarrollados, en **condiciones de desigualdad y conflicto** se expresa constantemente en la movilización, con énfasis en la lucha por mejores condiciones de vida, reclamando reconocimiento en los niveles de decisión".

" En el caso de la **protección o defensa civil** como estrategia predominante de respuesta institucionalizada a los desastres, son múltiples las condiciones (ambientales, urbanas, hambre, económicas, etc.) que inciden en la vulnerabilidad de las políticas gubernamentales en la prevención, no siempre orientadas a una visión integral del problema, como ocurre en la región latinoamericana".

" **México es un país subdesarrollado**, considerando los bajos y desiguales niveles de ingreso, los niveles de pobreza y otros indicadores socioeconómicos, que tienen un peso decisivo en la cuestión de los desastres".

" La participación ciudadana está considerada en los ordenamientos jurídicos y programáticos de protección civil, a un nivel voluntario, auxiliar y consultivo, sobre todo en el ámbito de la emergencia, sin facultades decisorias ".

" Con la propuesta de organización social del actual régimen (el autor se refiere al periodo 1988-1994) , el planteamiento general deriva de otra concepción de la participación, orientada bajo criterios de buscar nuevas relaciones entre el estado y la sociedad para combatir la pobreza. Por tal motivo Pronasol ha adquirido un rol protagónico en la respuesta gubernamental a los desastres en la década de los noventa, sustituyendo la estructura formal planteada en el Sistema Nacional de Protección Civil ".

" En México la participación ciudadana, sin embargo, ha avanzado en múltiples experiencias, por otros canales, como lo ilustran varios ejemplos de movilización de la sociedad civil como respuesta a los desastres y -sobre todo- a las decisiones de las autoridades-, teniendo como momento culminante la acción de las organizaciones urbanas que pugnaron por la reconstrucción habitacional después del terremoto de 1985 ".

Desde otro orden de ideas, Rodríguez (Op. Cit.) señala : " Es necesario reconocer la importancia del conocimiento popular, cotidiana e históricamente desarrollado por los pueblos (y que llegó a ser descalificado por su caracter mágico y subjetivo) en aspectos como la llamada medicina tradicional y la utilización racional de los recursos naturales, que aunado a la crisis de los paradigmas de la cientificidad, son reconocidos por la comunidad internacional como aportaciones sustantivas ".

" Desde otra racionalidad, este tipo de conocimiento aporta datos para la prevención y mitigación de desastres, por lo que sumado dialécticamente el saber especializado y el popular, se podrá avanzar en una más eficaz y humanista respuesta ante las catástrofes: hay que superar el monólogo de los expertos, cuya principal - y en ocasiones única - interlocución, es la burocracia gubernamental, por lo que es preciso crear o ampliar canales de comunicación entre los investigadores y la sociedad civil ".

Como hemos podido observar a lo largo de la segunda parte de este apartado, el papel de las ciencias sociales, y más específicamente el de la psicología, es esencial para mitigar y resolver problemas que se presentan dentro de la esfera del comportamiento humano ante situaciones de desastre.

El camino está identificado: las ciencias sociales justifican su papel en la prevención de desastres.

Yo encuentro dos vertientes sobre las que se puede incidir profesionalmente: la línea normativa representada por la Secretaría de Gobernación y la académica, representada por Institutos de Investigación, dentro de los que se encuentra, figurando en el más alto nivel, nuestra máxima casa de estudios.

Línea Normativa.

En la normatividad oficial: Decretos, Reglamento, Lineamientos, Programas, etc., se refleja de alguna forma la necesidad de considerar el comportamiento humano dentro de los planes y programas de trabajo de protección civil. Se habla de la necesidad de sensibilizarlos respecto a los peligros existentes; de capacitar formando **brigadas de auxilio** y de convencer a los dirigentes de instituciones de incorporar pautas preventivas en su diario accionar.

Lo que yo he podido investigar es que cuando se requiere llevar a la práctica estos lineamientos normativos emitidos por la Dirección General de Protección Civil, o se dificulta su adecuada concreción o se olvida incorporarlos en los programas.

Sigo viendo en diversas instituciones bancarias que la capacitación del recurso humano en materia de desastres, se centra básicamente en la habilitación del personal "voluntario" en tópicos médicos como primeros auxilios o en operaciones contra siniestros como combate de incendios, rescate, etc.

No se ha logrado desarrollar una estrategia que considere los conceptos más relevantes del comportamiento humano ante desastres, ni formar brigadistas con mejores herramientas de acción para enfrentar y manejar grupos, ni en la habilitación del administrador de refugios temporales, menos en una campaña de difusión a la comunidad que toque éstos aspectos.

Un ejemplo concreto de ésta última afirmación son los mensajes radiofónicos transmitidos a la población civil en relación con el recurso tecnológico denominado **Sistema de Alerta Sísmica (SAS)**. No se duda de la capacidad de respuesta del **SAS** a nivel tecnológico, la preocupación radica en que al parecer se sigue identificando que la solución a los problemas que involucran desastres son exclusivamente ingenieriles. Es decir, pareciera que basta indicar qué hacer en esos 50 segundos que tiene la población para actuar, para que automáticamente y sin consideración de las variables del comportamiento individual y colectivo, la población realice en esos segundos y con una efectividad absoluta, la serie de conductas de huida, autoprotección, alertamiento a terceros, etc., que necesariamente tendrán que efectuarse, según la particularidad del caso.

Ignoran, deliberadamente o no, los sentimientos que pueden surgir ante el impacto del mensaje, las reacciones que pueden tener diferentes grupos humanos (por edades, sexo, posición social, etc.), y una serie de condiciones que pudieran ser más útiles para los sujetos de riesgo.

Como punto adicional, es importante señalar que las dos instancias de capacitación consideradas de mayor prestigio, a saber: el Centro Nacional de Prevención de Desastres, (CENAPRED) brazo técnico de la Secretaría de Gobernación en materia de investigación, difusión y capacitación, y el Centro Nacional de Capacitación de la Cruz Roja Mexicana (CENCAD) reconocido como el mejor en América Latina, contemplan en sus programas de capacitación solo estas tres líneas :

- 1) **La administrativa - normativa**, dentro de la cual ofrecen cursos y talleres de señalización de emergencia, y elaboración de programas de protección civil, bajo los parámetros oficiales.

- 2) **La médica**, en la que integran los cursos de primeros auxilios, rescate, atención y traslado de lesionados, entre otros.
- 3) **La técnico - ingenieril**, donde aglutinan cursos de diseño de escenarios de riesgo y simulacros de emergencia, extinción de incendios, evacuación de inmuebles, y formación de brigadas.

Considero en relación a ello que hoy día esas instituciones cuentan con los elementos, la experiencia y la capacidad para abrir un cuarto enfoque dentro del cual desarrollen una estrategia que conlleve a la concreción de cursos, talleres, conferencias, seminarios, etc., en donde aborden directamente el comportamiento humano frente a desastres, las reacciones más comunes de las víctimas, los sentimientos de los socorristas y personal de rescate, los elementos a considerar desde el factor humano en la planeación y operación de un refugio temporal, etc.

Línea Académica.

Los orígenes del análisis social de los desastres como campo de investigación se reconocen en estudios generados a partir de la década de los 40's en Estados Unidos de Norteamérica.

En América Latina el estudio social de los desastres es un campo de investigación que hasta hace poco no había recibido atención por parte de investigadores de la misma región (Maskrey, 1993).

Es en la década de los 80's, con la ocurrencia de nuevos desastres de gran magnitud (las inundaciones y sequías asociadas al fenómeno del niño que afectaron a muchos países de América del Sur en 1982 y 1983, el terremoto de Popayán, Colombia en 1983, el desastre de Armero, Colombia en 1985 y el terremoto de México en ese mismo año, para citar solo algunos), que muchas Instituciones de Investigación y Centros de Promoción del Desarrollo se vieron obligados a interpretar e investigar la nueva realidad en que se encontraron envueltos.

Es para hacer frente a ésta realidad que en agosto de 1992 se reunieron Representantes de diez Instituciones, entre ellas la UNAM, dedicadas a la promoción de un enfoque social hacia el estudio de los desastres, con el fin de constituir una red de colaboración interinstitucional e interdisciplinaria: **La Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina (La Red).**

Independientemente de los diversos enfoques teóricos con que abordan los estudios de los desastres, podemos decir que **La Red** parte del principio de que los desastres no son naturales, son producto de la convergencia, en un momento y lugar determinado, de dos factores: riesgo y vulnerabilidad.

Por **riesgo** se entiende cualquier fenómeno de origen natural o humano, que signifique un cambio en el medio ambiente que ocupa una comunidad determinada.

Vulnerabilidad denota la incapacidad de una comunidad para "**absorber**", mediante el autoajuste, los efectos de un determinado cambio en su medio ambiente, o sea su incapacidad para adaptarse a ese cambio, mismo que para la comunidad constituye un riesgo. **La vulnerabilidad** determina la intensidad de los daños que produzca la ocurrencia efectiva del riesgo sobre la comunidad.

En este sentido, el que ocurra un desastre en una comunidad " X " no depende solamente de la presencia del fenómeno natural (sismo), sino también de lo vulnerable que sea esa comunidad ante ese fenómeno.

Para fines del estudio científico, esta **vulnerabilidad** de las comunidades que podría llamarse **global**, se subdivide según Wilches-Chaux (en Maskrey, 1993, cap. 2) en :

Vulnerabilidad Natural: Es intrínseca a todo ser vivo, está determinada por los límites ambientales dentro de los cuales es posible la vida y por las exigencias internas del propio organismo.

Vulnerabilidad Física: Se refiere especialmente a la localización de los asentamientos humanos en zonas de riesgo, y a las deficiencias de sus estructuras físicas para "absorber" los efectos de esos riesgos.

Vulnerabilidad Económica: Se refiere a que los sectores económicamente más deprimidos de la humanidad son, por esa misma razón, los más vulnerables frente a los riesgos naturales.

Vulnerabilidad Social: Es el nivel de cohesión interna que posee una comunidad. Una comunidad es socialmente vulnerable en la medida en que las relaciones que vinculan a sus miembros entre sí y con el conjunto social, no pasen de ser meras relaciones de vecindad física, en la medida en que estén ausentes los sentimientos compartidos de pertenencia y de propósito, y en la medida en que no existan formas de organización de la sociedad civil que encarnen esos sentimientos y los traduzcan en acciones concretas.

Vulnerabilidad Política: Intimamente ligada a la anterior, constituye el valor recíproco del nivel de autonomía que posee una comunidad para la toma de decisiones que la afectan. Es decir que, cuanto mayor sea esa autonomía, menor será la vulnerabilidad política de la comunidad.

Vulnerabilidad Técnica: Se refiere a lo cercano o lejano que resulta allegarse de información científica. Está ligada con la física y la económica. Por ejemplo, la ausencia de diseños y estructuras sísmo-resistentes en zonas propensas a terremotos puede deberse a la carencia de recursos económicos, pero también a la falta de información tecnológica para desarrollar construcciones seguras.

Vulnerabilidad Ideológica: La respuesta que logre desplegar una comunidad ante una amenaza de desastre "natural", depende en gran medida de la concepción del mundo y de la concepción sobre el papel de los seres humanos en el mundo - que posean sus miembros.

Si en la ideología predominante se imponen concepciones fatalistas, según las cuales los desastres "naturales" corresponden a manifestaciones de la voluntad de Dios, contra las cuales nada podemos hacer los seres humanos, o si se piensa que **" está escrito "** que deben suceder; las únicas respuestas posibles serán el dolor, la espera pasiva y la resignación. Si, por el contrario, la voluntad humana encuentra cabida en las concepciones existentes, si se reconoce la capacidad de transformación del mundo que, a veces para bien, a veces para mal, ha desplegado la humanidad a través de su existencia, y si se identifican las causas naturales y sociales que conducen al desastre, la reacción de la comunidad podrá ser más activa, más constructiva, más de **" rebelión "** contra lo que parece inevitable.

Vulnerabilidad Cultural: Se refiere por lo menos a dos aspectos: el de la idiosincrasia de una comunidad en particular y a la influencia de los medios masivos de comunicación en la manera en que las comunidades se relacionan entre sí y con el medio natural y social en que se hallan inmersas, y el papel de los mismos en la configuración de una identidad cultural tal y como es.

Como un ejemplo muy significativo, relata Wilches-Chaux (en Maskrey,1993, cap. 2) que **"si para algo han servido los desastres en Colombia, es para que la mujer saque a flote toda su capacidad de liderazgo, toda su creatividad y todas sus posibilidades frente a los retos de la crisis"**.

La vulnerabilidad educativa: Se refiere al papel que juegan los sistemas educativos como facilitadores o bloqueadores de respuestas efectivas ante casos de desastres. El mismo autor señala que en muchos de sus contenidos, nuestra educación, lejos de contribuir a que las personas reconozcan la validez de sus experiencias cotidianas como fuentes de conocimiento y como herramientas válidas para enfrentar el reto del mundo, se empeña en suplantarlas por **"verdades"** que no corresponden a nuestra realidad concreta y tangible y que, por el contrario, fortalecen el sentimiento de que la nuestra **"la viviente, la popular, la de uso"**- es una realidad marginal, de segunda categoría, válida únicamente en la medida en que logre imitar esas **"verdades"** académicas.

Vulnerabilidad Ecológica: Los modelos de desarrollo actuales, no basados en la convivencia, sino en la dominación por destrucción de los recursos del ambiente, tenía necesariamente que conducir a unos ecosistemas por una parte altamente vulnerables, incapaces de ajustarse internamente para compensar los efectos directos o indirectos de la acción humana y, por otra, altamente riesgosos para las comunidades que los explotan o habitan.

La Vulnerabilidad Institucional: Se refiere a la obsolescencia y rigidez de las instituciones, especialmente las jurídicas.

Con todo lo mencionado respecto a las diversas vulnerabilidades creo que ha quedado claro, que el problema de nuestra debilidad ante el desarrollo de la naturaleza y de la historia, tiene sus raíces en nuestras estructuras materiales y mentales; que no podemos " **disecar** " linealmente la realidad para explicar y enfrentar fragmentariamente los fenómenos que la agobian, sino que debemos aproximarnos a ella - y a nosotros mismos dentro de ella - con una visión global y coherente.

Recordemos que nosotros no somos observadores externos de la vulnerabilidad global, sino por el contrario, sus protagonistas. Somos elementos del sistema complejo que llamamos " **realidad** ". Como tales, en cierta medida, individualmente somos un " **resumen** " cualitativo de las múltiples vulnerabilidades que hemos enumerado.

En consecuencia no podremos actuar sobre el sistema, si no somos capaces de actuar sobre nosotros mismos: Es aquí donde el papel del psicólogo se potencializa y proyecta su misión eminentemente humanística en la prevención de desastres.

Considero que nuestro papel, bajo éste enfoque social de los desastres, se centra en enriquecer con estudios de toda índole, la comprensión de las vulnerabilidades social, cultural, ideológica y educativa, generando estrategias que contrarresten los riesgos a los que estamos expuestos, en aras de un desarrollo social más seguro y duradero.

CONTRIBUCION

Después del arduo e interesante trabajo intelectual en el que me vi inmerso para desarrollar el apartado anterior, mismo que me dejó la percepción de que falta demasiado por hacer en el campo de la conducta humana ante desastres, me resulta difícil el responder de una manera determinante a las preguntas: **¿ Realmente valió la pena desarrollar la estrategia de intervención aquí reportada ? , ¿ Puedo afirmar que sirvió de algo ?**

En respuesta a estas preguntas presento algunos comentarios que considero pueden dar significado al trabajo profesional que he desarrollado, señalando lo que a mi juicio he aportado.

A la Protección Civil :

Demuestro que la psicología como ciencia social no resulta ser inmadura, demasiado conceptual, ni incapaz de aportar elementos concretos y útiles a su campo.

Explico por qué la psicología aplicada puede enriquecer la visión técnica actual de la protección civil, en dos áreas:

La primera, aportando los conocimientos del proceso enseñanza-aprendizaje y de las implícitas en el trabajo con grupos y en el área de la capacitación.

La segunda, evidenciando la necesidad de ponderar las características, la vulnerabilidad y los aspectos afectivos de la persona ante situaciones de riesgo, como condición indispensable en la elección de los responsables de implantar programas de protección civil en los distintos ámbitos, ya que como se probó, el delegar una responsabilidad y habilitar a las personas en las técnicas que tienen que aplicar en un momento dado, no garantiza que éstas sean empleadas con total eficacia cuando se requiera.

A la Psicología:

Le retroalimento sobre el quehacer del psicólogo en el ámbito laboral, así como de nuestro papel como solucionadores de problemas en la realidad cotidiana, como agentes de cambio y como pioneros de áreas de trabajo que tradicionalmente no han sido consideradas como nuestras, y de donde la ciencia psicológica aplicada puede, a partir de experiencias como ésta, ampliar sus líneas de investigación y derivar procedimientos sistematizados y fundamentados que sean viables, a su vez, de aportar soluciones prácticas para los problemas que nos aquejan.

A los Psicólogos en Formación:

Dono una línea de trabajo psicológica aplicable a la protección civil, que puede ser retomada, cuestionada y/o enriquecida con los conocimientos que poseen. Les invito a reflexionar sobre la necesidad de acrecentar los alcances de la ciencia aplicada y de la práctica profesional como el mejor camino para saber hacer. Y quizá hasta genere en ellos la perspectiva de que la psicología puede aplicarse prácticamente a toda situación en donde esté inmerso el ser humano.

Señalo que el trabajo interdisciplinario es vital en materia de protección civil y que el psicólogo es pieza fundamental en éste, por ser el especialista del comportamiento humano.

A cualquier Persona que Lea este Reporte:

Le obligo a reflexionar sobre el "hambre" que sentimos muchas personas de ser tomados en cuenta y entendidos cabalmente como los seres humanos que somos, en todos los ámbitos en que estamos inmersos.

En Conclusión el Reporte:

Demostó que existe la factibilidad de que los conceptos de la ciencia psicológica se apliquen y concreten en programas y cursos de acción específicos.

Brindó elementos para balancear dentro de la protección civil, la participación de las ciencias llamadas duras e ingenieriles, con las ciencias sociales, en un escenario de trabajo muy específico.

Aportó (hasta donde se por intercambio de información en el medio) el primer esfuerzo de capacitación en protección civil con un enfoque realmente humanístico, a diferencia de otros programas que imprimen una fuerte carga de conceptos y técnicas médicas e ingenieriles.

Sentó bases firmes para que el psicólogo justifique su incursión en tópicos de prevención de desastres y protección civil.

Proporcionó elementos básicos para que el personal que está inmerso en este quehacer, reconceptualice su trabajo rescatando algunos valores olvidados por la rutina, como los de altruismo e igualdad de la condición humana, no sólo ante situaciones de desastre.

Por último, deseo cerrar señalando que: La protección civil es un camino que nos enseña cuán vulnerables somos ante los desastres causados por nosotros mismos en nuestra ambición desmedida por dominar a la naturaleza, y nos abre un espacio crítico para cuestionarnos el sentido de la civilización y el "desarrollo".

BIBLIOGRAFIA

CALDERON, O.J. (1993) La Salud Mental en Situaciones de Desastre, Colombia, Universidad de Antioquia.

CAMPUZANO, M. Et. Al. (1987) Psicología para Casos de Desastre, México, Pax.

GALINDO RODRIGUEZ, E. (1984)(Resp.) Taller de introducción a la Tecnología Educativa, México, CEUTES-UNAM.

GARCIA, A.V. (1993) Enfoques Teóricos para el Estudio Histórico de los Desastres Naturales. En Maskrey (Comp.) Los Desastres no son Naturales, Colombia, La Red, p. 155.

GRADOS, E.J. (1983) Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, México, Facultad de Psicología, UNAM.

LECHAT, M.F. (1976) The Epidemiology of Disasters, en Psicología para Casos de Desastre, México, Pax México.

MASKREY, A. (Comp.) (1993) Los Desastres no son Naturales Colombia, La Red.

NACIONAL FINANCIERA,S.N.C. (1989) Propuesta de creación de la Unidad Interna de Protección Civil, Mecanograma interno.

PENICHE, L.C. (1993) Conducta de Seguridad, Memorias del 1er. Congreso Nacional de Universidades en Protección Civil, Vinculación Universidad-Sociedad, pp. 169-171.

PERLO, C.M. (1993) Las ciencias del hombre y la prevención de desastres en México: Propuestas para una agenda de trabajo. Memorias del 1er. Congreso Nacional de Universidades en Protección Civil, Vinculación Universidad-Sociedad, 155-161.

PRIMERA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL Reglamento de Protección Civil para el Distrito Federal, Gaceta Oficial del Departamento del Distrito Federal, 3 de julio 1990.

PRIMERA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL Programa de Protección Civil para el Distrito Federal, Gaceta Oficial del Departamento del Distrito Federal, 1 de julio de 1991.

RODRIGUES, A. (1991) Psicología Social, México, Trillas.

RODRIGUEZ V, D. (1994, febrero) El futuro de la participación ciudadana ante los desastres, Trabajo presentado en el Seminario Internacional " Sociedad y Prevención de Desastres", México.

RUIZ, D. Y ZUBIRAN, S. (1992) Cambios en la Estructura Industrial y el Papel de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en México, México, Nacional Financiera.

SECRETARIA DE GOBERNACION, Decreto por el que se aprueban las bases para el establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil y el Programa de Protección Civil que las mismas contienen, Diario Oficial de la Federación, 6 de mayo de 1986.

SECRETARIA DE GOBERNACION, Decreto por el que se crea el Centro Nacional de Prevención de Desastres con el caracter de órgano administrativo desconcentrado jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Gobernación, Diario Oficial de la Federación, 20 de septiembre de 1988.

SECRETARIA DE GOBERNACION, Decreto por el que se crea el Consejo Nacional de Protección Civil, como órgano consultivo de coordinación de acciones y participación social en la planeación de la protección civil. Diario Oficial de la Federación, 11 de mayo de 1990.

SECRETARIA DE GOBERNACION, Programa Nacional de Protección Civil 1990-1994, Diario Oficial de la Federación, 29 de mayo de 1991.

SECRETARIA DE GOBERNACION (1992) Glosario de términos de Protección Civil.

SCHEIN, E.H. (1972) Psicología de la Organización, México, Ed. Prentice Hall Internacional.

SLAIKEU, K.A. (1984) Intervención en Crisis, Manual para Práctica e Investigación, México, El Manual Moderno.

OTRAS REFERENCIAS CONSULTADAS

- BELLAK, L. Y SMALL, L.** (1975) Psicoterapia Breve y de Emergencia, México, Pax.
- CORTES, C. Et. Al.** (1992) Formación de Instructores Empresariales, México, Nacional Financiera.
- DAVIS, I. Y CORY, A.** (1994, Febrero) Development Models and Vulnerability. Trabajo presentado en el Seminario Internacional "Sociedad y Prevención de Desastres, México.
- DORSCH, F.,** (1981) Diccionario de Psicología, Barcelona, Herder.
- FOGIEL, M.** (Director) (1987) The Psychology Problem Solver, New York, Research and Education Association.
- GALINDO, E.** (S/F) El Papel de los Psicólogos en Situaciones de Catástrofe: El Caso de los Terremotos de Septiembre de 1985 en México, México, Mecanograma del Cenapred.
- PANDEY, G.** (1991) The Human response to natural disaster- The case of Morvi floods, Disaster Management, Vol. 4, No. 1, 15-20.
- PINILLOS, J.L.** (1985) Principios de Psicología, Madrid, Alianza Universidad.
- QUARANTELLI, E.L.** (1989, Junio) Human Behavior in The Mexico City Earthquake: Some Implications from Basic Themes in Survey Findings. Trabajo presentado en el 29o Congreso Internacional del Instituto Internacional de Sociología, Roma, Italia.

QUARANTELLI, E.L. (1976, Octubre) Human Behavior in Disaster. Reprinted 84 From Proceedings of The Conference to Survive Disaster, Chicago, I II.

REZA, T.C. (1994) El A B C del Instructor, México, Panorama.

REZA, T.C. (1995) Cómo Diagnosticar las Necesidades de Capacitación en las Organizaciones, México, Panorama.

SALAZAR, M. Et. Al. (1979) Psicología Social, México, Trillas.

SCHULTZ, D.P. (1985) Psicología Industrial, México, Interamericana.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (1992) Psychosocial Consequences of Disasters: Prevention and Management, Geneva, WHO.