

EXPERIENCIAS DE LA BASE SUIZA CON LA SPS (SOSTEN PSICO-SOCIAL) EN CONTEXTOS DIVERSOS

EXPERIENCES IN THE SWISS BASE WITH PSS IN DIFFERENT CONTEXTS

EXPERIÊNCIAS DA BASE SUÍÇA COM OS SPS EM DIFERENTES CONTEXTOS

Resumen

Parece esencial a las editoras compartir con los lectores varias experiencias de la base para dar una idea de lo que significa el trabajo de pares en el SPS. Dos experiencias salen del libro mencionado en la editorial y están escritas en primera persona y con citas de dichos de los afectados así que lo dejamos tal cual para hacerlo más vivo y experiencial.

Bárbara Schlepütz relata una intervención inmediata y en estrecha colaboración con la responsable de Recursos Humanos del banco, a dos empleadas bancarias que fueron asaltadas en su trabajo. Es licenciada en psicología, trabaja en oficina privada como psicóloga psicoterapeuta y psicotraumatóloga. Es voluntaria para SPS en el Cantón Suizo de Aargau desde su inicio. Ha hecho varias formaciones con la editora y trabaja con los conceptos mencionados en el artículo de Gisela Perren-Klingler. Como psicóloga de emergencia reconocida en Suiza también da formaciones a otros pares: ministros, maestros etc.

Markus Atzenweiler relata en calidad de **par** varios trabajos hechos con personas agredidas y su integración del SPS al entrenamiento de seguridad para grupos variados de personas, también de policía.

Palabras clave: intervención psicosocial, pares, cooperación.

Barbara Schlepütz,¹
Markus Atzenweiler.²

¹Es licenciada en psicología, voluntaria para SPS en el Cantón Suizo de Aargau

²Zürich/Suiza.
Policía.

<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v0.n0.30616>

@Universidad Nacional de Córdoba



Abstract

The editors of this special issue consider it essential to share with the lector a few experiences of the field in order to give an idea about what mean interventions by peers in Psychosocial Support. The two following descriptions of interventions have been translated from the book mentioned in the editorial and have been written already in German- in the experiential form, "I"., which has been retained in the Spanish translation.

Barbara Schlepütz relates an near immediate intervention with two aggressed bank employees during work, in close cooperation with the responsible Human Resource Manager. **Markus Atzenweiler** relates as a peer different interventions with aggressed persons and the integration of Psychosocial Care into security training of different groups, including the police.

Keywords: psycho-social intervention, peers, cooperation

Resumo

Parece essencial para os editores compartilharem várias experiências de base com os leitores para oferecer uma ideia do que significa o trabalho entre pares na SPS. Duas experiências saem do livro mencionado na editora e são escritas na primeira pessoa e com citações das pessoas afetadas, por isso deixamos como está para torná-lo mais vivo e experiencial. Bárbara Schlepütz relata uma intervenção imediata e em estreita colaboração com a gestora de Recursos Humanos do banco, a dois bancários que foram roubados no trabalho. **É Bachelier** em Psicologia, trabalha em gabinete privado como psicoterapeuta e psicotraumatologista. Ela é voluntária do SPS no Cantão Suíço de Aargau desde o seu início. Tem feito diversos treinamentos com a editora e trabalha com os conceitos mencionados no artigo de Gisela Perren-Klingler. Como psicóloga de emergência reconhecida na Suíça, ela também dá treinamento a outros colegas: ministros, professores etc. **Markus Atzenweiler** relata como par, vários trabalhos realizados com pessoas agredidas e a sua integração do SPS no treinamento de segurança para vários grupos de pessoas, incluindo policiais.

Palavra chave: intervenção psicossocial, pares, cooperação

Intervención SPS con dos empleadas de banco asaltadas - una experiencia práctica- *Bárbara Schlepütz, Brugg /Suiza*

Introducción

Desde el desarrollo de las primeras estructuras de "Atención psico-social de emergencia" en los 90 del siglo pasado en Suiza, he participado como psicóloga/psicoterapeuta con gran curiosidad en actividades formativas y de intervención. La idea de prevención secundaria, en lugar de trabajar con traumas cronicados, tenía mayor sentido para mi, como mandato psicológico y humano en general.

Me entrené con la Dra. Gisela Perren-Klingler, y pronto un grupo de personas dedicado, de ideas afines y de una amplia gama de antecedentes profesionales surgió en el cantón de Aargau, siendo también convocados en diversas situaciones de catástrofes. Casi al mismo tiempo, como resultado de la nueva ley de asistencia a las víctimas, se estableció un centro de asistencia a las mismas en el Cantón de Aargau. Desde el principio se dio una muy buena cooperación, yo recibiendo pedidos para cuidar a individuos y familias después de asaltos y accidentes.

Durante varios años, junto con el pastor Christoph Bolliger, impartimos capacitación adicional a varios grupos de profesionales (maestros, pastores, terapeutas corporales, etc.)

sobre el tema de cómo tratar a las personas después de eventos críticos, potencialmente traumáticos.

Algo particularmente gratificante fue la participación en la capacitación y educación adicional de los voluntarios de varios grupos de profesionales, a partir de los cuales se formó el “Equipo de Sostén Psicosocial Aargau” (CARE Team), mas de 10 años atrás y que funciona desde entonces, como una organización de milicias multiprofesionales.

Sin embargo, con el creciente nivel de profesionalización en toda Suiza de las “intervenciones inmediatas”, donde desafortunadamente se han eliminado los conceptos tanto de voluntario como de par, me retiré y solo ocasionalmente continúo al recibir solicitudes de atención. Comparto una como ejemplo de intervención sencilla:

Poco antes de la Navidad de 2008, se contactó conmigo la oficial de personal de un banco con el pedido de brindar SPS a dos empleadas después de un robo bancario sucedido el día anterior.

Hecho

Un individuo enmascarado y a punta de pistola, conminó a la empleada del mostrador de veintinueve años, para que le entregara varios miles de francos en efectivo, lo cual ella hizo de acuerdo con el procedimiento estandarizado del banco. A una distancia de aproximadamente dos metros, una aprendiz de diecisiete años fue testigo del incidente. La alarma de retención fue activada por una tercera persona que no estaba en la sala donde se encontraba el mostrador.

La llegada anticipada de la policía, la naturaleza del interrogatorio y la información sobre el centro de asistencia a las víctimas fueron descritas como buenas y útiles por todos los involucrados.

En breve el servicio de personal también acudió al sitio. Ambas mujeres fueron suspendidas temporalmente del trabajo. Mientras se aseguraron que ninguna de las otras personas necesitaba ayuda. La responsable del personal prometió toda la cooperación.

Plan de acción

Durante una primera conversación telefónica en la misma tarde, resultó que ambas mujeres estaban integradas en los hogares de sus respectivos padres, pero sufrían una sobreexcitación aguda después de un colapso inicial. Me puse en contacto telefónico y les pregunté sobre su bienestar e integración social. Les recomendé caminar inmediatamente al aire libre y que estuvieran juntas a la mañana siguiente.

Luego aparecieron en mi oficina en compañía de sus madres, a quienes, antes de despedirlas, yo proporcioné un volante informativo y de orientación sobre reacciones post exposicionales agudas y un número telefónico de contacto. Dado que el evento había sido menos de dos días atrás, una decodificación (debriefing) clásico según Perren - Klingler estaba fuera de discusión, pero por otro lado como se acercaba el fin de semana y los días de Navidad, era importante estabilizar a ambas, para que estuvieran de vuelta en el banco durante los dos días antes de Navidad (lunes y martes) y no quedaran atrapadas en un círculo de evitación durante las fiestas.

Para realizar la ayuda, noté que la situación no era muy compleja y que la historia (cognición) ya estaba bien contada a través del cuidadoso interrogatorio realizado por la policía y el apoyo del servicio de recursos humanos. Pregunté acerca de las reacciones emocionales utilizando un cuestionario psicológico, también como base de comparación para verificaciones posteriores de las reacciones.

En este día me limité a:

1. Ejercicios de respiración que realicé tanto en paralelo como individualmente. Esto funcionó muy bien para la empleada del mostrador, mientras que el aprendiz tuvo más dificultades
2. Ambas necesitaban muchas explicaciones detalladas (psicoeducación) sobre la normal-

idad de las reacciones post - exposicionales, así como sobre las posibilidades de recuperar su trabajo.

Para el fin de semana, decidimos juntas, la manera en la cual podían practicar el ejercicio de respiración, reincorporarse a su cotidianidad tanto dentro del hogar como en la calle y también adquirir la calma necesaria. Además, en consulta con la funcionaria de personal, acordé como meta el regreso al trabajo para la próxima reunión del lunes.

El lunes ambas aparecieron sin acompañamiento materno, estaban visiblemente mejor, habían practicado los ejercicios y dormido mejor. El entrenamiento para retomar el trabajo incluyó:

1. Saber como tratar preguntas curiosas o comprensivas por parte de clientes, amigos, compañeros de clase, etc., para lo cual se desarrolló un escenario que finalmente recibió el título “educar a los clientes”
2. La empleada del mostrador necesitaba una “valijita de emergencia” para, de ser necesario, reorganizarse mentalmente en el mostrador, es decir, buenas imágenes internas en lugar de las imágenes aterradoras de la memoria.

Esto se hizo con ambas en paralelo entrenando con anclajes positivos, por lo cual ambas estaban entusiasmadas. Los comentarios por teléfono y correo electrónico de las afectadas y la gerente de recursos humanos sobre el nuevo comienzo el lunes y el martes fueron buenos, al igual que el regreso al trabajo después de los días de Navidad.

En consecuencia, las dos mujeres también cancelaron la fecha de revisión acordada seis semanas después al informar por correo electrónico que las cosas nuevamente iban muy bien. El cuestionario de control recogido de la prueba me confirmó esto en ambos casos.

Conclusiones

Para mi esta intervención ilustra dos cosas:

Primero que si se interviene en la etapa de reacciones inmediatas a una situación de alto estrés o evento crítico (y especialmente en personas sin pre- traumatización) se puede lograr una elaboración e incorporación saludable de lo vivido. El proceso de decodificación psicológica clásico es una muy buena guía que muestra poder ser aplicable en forma parcial y no siempre en sus siete pasos completos. Claro está que aquí no hubiera sido funcional ni adaptado a la situación ni a las personas en particular. Con los años para mí la psicoeducación individual bien adaptada se ha vuelto cada vez más importante, al igual que el dominio convincente de al menos una, o varias instrucciones para estabilizar la respiración.

En **segundo lugar**, al igual que después de otros robos a bancos y tiendas o accidentes operativos, el apoyo y la apreciación de los gerentes y superiores de recursos humanos fue un factor enormemente importante: así desde el primer momento en adelante, las afectadas se sintieron asistidas y tomadas en serio. Y entonces, como especialista, psicóloga, también pude negociar con los responsables / superiores un regreso al trabajo temprano y bien ajustado en lugar de la baja por enfermedad delicada y prolongada.

Lo más importante en este ambiente de trabajo, es la capacitación exhaustiva de los departamentos de recursos humanos sobre las consecuencias posibles de un evento crítico y las intervenciones psicosociales de emergencia. Con la capacitación continua del personal en cuanto a reacciones psicofísicas después de eventos críticos y con la rotación frecuente de los equipos, predominantemente femeninos, en el mostrador, es necesario insistir en la sensibilización permanente de los empleados (preparación) a las reacciones psicofísicas y lo que se puede brindar en prevención secundaria. Así se puede evitar la derivación, antes automática, al psiquiatra después de tales eventos. Siempre las personas agredidas recibieron una licencia por enfermedad al menos por un mes. Entonces las empleadas se consideraban enfermas, y el regreso al trabajo era muy difícil. Por esto la formación de los empleados y de los representantes de recursos humanos es más necesaria en estos contex-

tos que, por ejemplo, en el mundo de las organizaciones de emergencia, donde esto es, al menos en nuestras latitudes, incorporado y se da por sentado.

Cuidado para y trabajo con afectados después de agresiones criminales

Markus Atzenweiler, Zürich/Suiza

Fué policía durante 20 años en la ciudad de Zürich. Después desarrolló una empresa de entrenamiento en seguridad. Mientras forma jóvenes policías, y empleados de empresas de seguridad y otros grupos como protegerse. Ha integrado el SPS como servicio para sus clientes y utiliza partes del concepto ya en la preparación de las personas en formación. Sus entrenamientos se hacen en varias partes de Suiza y el extranjero.

El evento

Marco trabaja en una gran empresa de transporte de valores mientras vive con sus padres al finalizar sus veinte años de vida. De familia originaria de la ex – Yugoslavia, Marco hizo toda su escolarización en Suiza. Con su transporte blindado y casi siempre solo en el camino se encontraba también el lunes de ésta mañana. Tuvo que salir temprano porque se trataba de un recorrido grande que le exige pasar por diez cajas automáticas que debe recargar además de hacer las cuentas. Esta en camino con mucho dinero.

Este día todo va bien, muy rápido y sin problemas. Marco esta dentro de los tiempos previstos. En la tarde llega al último lugar de su recorrida donde lo espera un cajero ubicado dentro de un edificio público. Pasa mucha gente. El cajero se carga desde un lugar especial, cerrado y se accede al mismo por un corredor después de pasar por la entrada principal del edificio llegando entonces al acceso interno del mismo.

En el momento que Marco abre la puerta para este pasaje observa que un hombre entra detrás de él al edificio. Tiene una sensación desagradable, pero continúa. En el momento que abre la puerta el hombre lo empuja al corredor apuntándole con una pistola. El perpetrador no esta enmascarado y tiene una cara brutal. En el corredor Marco se para, como ha aprendido en nuestras formaciones y se da cuenta que entiende lo que esta pasando. En la decodificación psicológica (debriefing) me cuenta que “primero me asusté terriblemente y me daba cuenta de que este hombre era peligroso; había pensado si agredía al hombre. Yo boxeo y pensaba que soy más fuerte que él a pesar de su brutalidad. Pero las palabras de tus formaciones siempre las tengo presentes: nunca luchar contra un perpetrador armado. El ladrón grito “No alarma” y yo dije “OK”. Ahora tenía que abrir el local operador. Le decía que tenía que desactivar la alarma de robo. Yo estaba muy nervioso y puse mal el código. Él se enojó. Le dije que iba a probarlo otra vez y hasta logré activar un alarma silenciosa. Yo tenía realmente miedo de que me disparara porque no estaba enmascarado. Tenía que tumbarme en el suelo. El estaba repitiendo: “no alarma, no mires, no quiero problemas”. Puso el dinero en una bolsa. Yo podía mover mi cabeza un poco y ví mucho, como aprendí. Con algo como una cuerda me ató los pies y las manos a la espalda. Todo esto pasó increíblemente rápido. Observé como sacó una botella de la bolsa y derramó un líquido. Era algo como gasolina con un fuerte olor. Pensé que iba a prenderme fuego y grité que me dejara vivo porque tenía familia. A esto se acerco y me dijo: “no tengas miedo, no va pasar nada”. Después seco el líquido y desapareció. Un minuto más tarde tocó a la puerta un policía alarmado. Todo duró poquísimo tiempo y me sorprendió cuánto tiempo tuve para reflexionar una y otra vez lo que podría hacer o no. La formación me ha ayudado muchísimo, lo habíamos ejercitado y pude hacer todo así. Simplemente tuve miedo a la muerte. Ahora me siento sin energía, pero también estoy muy enojado con este hombre por lo que me hizo”.

Después del evento

Después del evento Marco tenía unos días libres. Lo conozco bien, porque para esta empresa de transporte de dinero hago formaciones de comportamientos y de táctica. Me dí cuenta de su saber hacer y de su actitud positiva. Marco es un tipo de combate completa-

mente entrenado. Su tamaño es casi de dos metros y pesa más de 100 kilos. Manejó con brillantez este evento y ha aplicado completamente el concepto nuestro sobre comportamiento que hemos entrenado.

El debriefing tuvo lugar cinco días después del evento. Marco parecía aliviado, pero también muy cansado. Decidí con él que en dos días iba a regresar al trabajo y que estará ocupado en la central.

Al regreso al trabajo se quedó en la central como consentido. Marco tiene en la empresa un primo más joven que también transporta dinero y con quien tiene una relación muy estrecha. Se preve que las primeras salidas se hacen junto con él. La reintegración al lugar de trabajo parece encaminada. Dentro de dos semanas Marco ya está distribuyendo de nuevo dinero.

Complicaciones

Exactamente en este momento el servicio social de la empresa se pone en contacto con él, como lo exige la rutina. Algo en la entrevista no funcionó bien y mandan a Marco al psiquiatra y él obedece. Recibe psicofármacos y deja de trabajar. El médico le da licencia por enfermedad. Después de dos semanas el jefe de Marco me llama por teléfono contándome todo esto. Estoy sorprendido de la actividad no coordinada del servicio social y de las consecuencias cuando Marco ya estaba en el buen camino. Tomo contacto directamente con Marco y le digo que me gustaría encontrarlo. Se pone de acuerdo inmediatamente. Cuando lo veo me asusto: ha engordado al menos de 10 kilos en este tiempo. Su cara es sin color y esponjosa. Parece sin ningunas ganas. Me dice que desde el inicio de la terapia tiene miedo de volver al trabajo. Acordamos por escrito organizar su vida con deporte, nutrición y buenos hábitos. Le pregunto que más necesita para volver a su trabajo. No lo sabe. Solo dice que tiene mucho miedo de conducir otra vez el camión. Le ofrezco acompañarlo en sus recorridas durante el tiempo necesario hasta que pueda hacerlo de nuevo solo.

Intervención de un par

Ahora Marco sonríe por primera vez y organizamos las fechas. Tres días más tarde estoy sentado a su lado en el camión de valores. Habla mucho y cuenta una y otra vez lo del robo. El día pasa bien, nos reímos. Al inicio estaba nervioso, después del almuerzo ya está mucho más tranquilo parece que vuelve a sus pasos. Cuenta más. Le pregunto si quiere mostrarme el sitio del evento. Me mira asustado y me dice que no lo ha visitado después del robo. Yo le propongo mostrármelo desde afuera, que sería muy valioso para mi trabajo y que el podría ayudarme mucho con esto. Le digo que entonces podrá decidir si entramos o no. Conduce el camión hasta el edificio. Aparca su camión exactamente como la tarde del asalto. Bajamos y miramos todo. De repente me pregunta: “quieres entrar?” Inmediatamente acepto. Hacemos el mismo camino y él me explica exactamente todo lo que ha observado entonces y cómo lo ha vivido. En el lugar donde se pone el dinero me muestra la posición que había tenido. Parece totalmente calmo y claro. Saliendo del edificio me dice de repente: “a partir de mañana salgo de nuevo solo”. Al regreso me pregunta: “¿por qué me tocó a mí específicamente?” Yo le contesto: “porque tu eres el más alto y fuerte de éstos 120 hombres. Esto ha demostrado a todos que tienen que estar atentos porque le puede tocar a cualquiera, hasta a los mejores. Viviste un asalto, fuiste atado, regado con gasolina y hoy estás sentado aquí y haces tu trabajo como siempre. Esto es el sentido de todo. Has probado a todos que uno puede sobrevivir actuando con coraje y decisión y que se puede utilizar un comportamiento entrenado hasta en situaciones excepcionales reencontrando el camino hacia el trabajo.

Consecuencias

El mismo día escribo al jefe de Marco lo siguiente: “el hecho nos ha mostrado cuán vul-

nerables somos y cuán importante es la preparación. Este evento tiene que despertar a todos, mostrar los peligros pero también motivar a entender cómo podemos sobrevivir a tales eventos, con profesionalismo, valor y determinación. Más importante aún es poder continuar viviendo bien después del evento. Marco es un modelo para todos nosotros y merece nuestro reconocimiento y respeto. Esperamos que el tiempo, nuestra aprobación, nuestra comprensión y compañerismo ayuden a Marco a integrar bien este evento. Que tenga paciencia consigo mismo porque estoy seguro que va a lograrlo”. Desde este momento Marco ha retomado el trabajo. El evento ya está más de tres años atrás. Estableció una relación estrecha conmigo y participa en cada formación y en cada entrenamiento para asaltos confrontado otra vez con su experiencia.

Reflexiones

Durante 23 años trabajé con la policía cantonal de Zürich, pasé por una carrera típica de policía y al final me ocupé como vice jefe en la prevención de la criminalidad. Este trabajo de prevención me permitió hacerme independiente. Ya como policía desarrollé un concepto de autoprotección para personas en situaciones de peligro vital. Con este concepto llamado Your Power[®] trabajamos en cuatro sitios en Suiza y el extranjero. Mis alumnos vienen o de la policía o de las fuerzas armadas.

Al inicio tuve el objetivo de salvar a la víctima de un conflicto peligroso, protegerla de una agresión vital. Hoy he aprendido que mi trabajo tiene una utilidad mucho mayor: que las personas después de una agresión puedan continuar con su vida, lograr la integración y volver a su trabajo retomando la actividad que saben hacer y que también aman hacer. Especialmente en mis cursos de prevención de robos tuve que trabajar con víctimas lo que al inicio me trastornó porque no sabía como relacionarme en los cursos y por eso los excluí. Porque ejercitamos uno con uno el comportamiento en asaltos, lo que significa que uno se confronta con estas acciones y esto puede ser problemático para las víctimas según el momento en que se encuentren del proceso de integración.

Para mí fue insatisfactorio no poder transmitir mi concepto a esta gente, porque corrían el riesgo en sus lugares de trabajo de ser reexpuestos a robos/asaltos y volverse más vulnerables.

Por esto decidí hacer una formación como debriefing para individuos y grupos. Me entusiasmo porque la técnica de la decodificación psicológica es estructurada, sencilla y clara. Después del curso apliqué muchos debriefings según Perren-Klingler para individuos y grupos y coleccioné una experiencia preciosa.

Escuche en mi trabajo una y otra vez “fallé, hice todo mal” o “qué hubiera podido hacer diferente, mejor?” Reconocí que en eventos críticos para las personas que viven de su profesión es eminentemente importante estar preparados para el “después”. Aprendí que las personas que entran a un evento entrenados, lo que significa preparados, normalmente pueden integrarlo bien y en poco tiempo, como Marco.

De repente reconocí en mi trabajo otro sentido: mi trabajo es central antes de todo para la continuidad de la vida después de un evento potencialmente traumático. Evidentemente la sobrevivencia es el centro de todo y por esto la mayoría de las personas viene a verme. Pero aprendí en mi experiencia anterior de policía y ahora, que la mayoría de los asaltos en nuestras latitudes no terminan con la muerte, tal deplorable fin se da en cada tantos miles. Mi trabajo tiene la meta de preparar para una integración sólida de lo sucedido y esto es fascinante. Si tengo la posibilidad de hacer una decodificación a personas agredidas, formadas anteriormente conmigo, la posibilidad de reintegrarlos al trabajo es muy alta. Especialmente como par, sé exactamente lo que está pasando en un asalto y puedo seguir concretamente las preguntas de los afectados, específicamente cuando se trata de la búsqueda de sentido y puedo concretar cosas que hicieron bien durante el evento.

Experiencias propias

Como policía he estado implicado en muchos asaltos. Viví toma de rehenes, tiroteos y desafortunadamente también eventos mortales. Siempre me pregunté cómo manejaba éstos casos. También, como joven policía, viví un asalto en Estados Unidos:

Fué una noche húmeda y caliente en Key West, Florida, cuando yo con mi amigo quise tomar una última cerveza antes de dormirnos. Fuimos los únicos huéspedes. Fue un bar realmente sucio como también los dos mozos del bar de alrededor 60 años. De repente apareció en la puerta un joven muy nervioso; con la mano izquierda trató de esconder su cara, en la mano derecha tenía un revólver mostruoso (45-magnum) que movió delante de mi cara. Estábamos yo y mi amigo, sentados en el bar – policías jóvenes todavía. Mi primer pensamiento fue: “es un chiste” (también los policías mal preparados sufren de la reacción humana de no aceptar algo que es claramente grave). Pero después de unos segundos me dí cuenta de lo que estaba pasando. Me dije “mira bien la cara del hombre, el señalamiento”, hoy diría reacción de un típico policía.

Por mala suerte el dueño parecía no entender nada de lo que estaba pasando, titubeaba alcoholizado, en dirección del joven perpetrador. Este se puso todavía más hiperactivo y se retiró unos pasos gritando “párate, sino te disparo”. Con toda tranquilidad el dueño continuaba caminando hacia la primera mesa y cogió su vaso de Whisky: “Todavía me parece que tengo el permiso de tomar algo” dijo.

La escena fue como en una película barata. La dueña estaba detrás del mostrador, a la caja. El perpetrador empujó al viejo hacia nuestro lugar, después nos apuntó diciendo que nos tiraríamos al suelo. Lo que hicimos bastante rápidamente. El ladrón desapareció detrás del mostrador y la dueña tuvo que abrir la caja. Me pareció una eternidad.

Fuimos tirados al piso, delante del mostrador, a medio metro de la puerta francesa de donde tenía que salir el ladrón en cualquier momento. Solo en este momento me dí cuenta de cuán sucio estaba todo. Reflexiones de si yo lo atacaría en el momento que saliera. Por suerte, tengo que decir hoy, dejé ésta idea. Decidí quedarme tranquilo en el suelo. El ladrón salió corriendo y gritando “no policía” y huyó a pie.

Mucho para mi experiencia como víctima, que hoy, lo agradezco. Me regaló algo que desafortunadamente les falta a muchos policías: entender a las víctimas. Esta experiencia me marcó y me ayuda a encontrar a los afectados con empatía y respeto. Por eso hoy en día propongo formaciones con policías jóvenes, donde los hago encontrarse exactamente en situaciones en que puedan conocer a las víctimas. Varios de ellos ya me han confesado que esta experiencia fué la que más los marcó en su formación. Soy persuadido que estos tres minutos influyeron crucialmente en mi carrera profesional.

Hoy en día lo interesante es que ni yo ni mi amigo sufrimos de alguna reacción post-traumática. Para mí consta que es la formación que tuvimos: ya habíamos sido tumbados con la cara en el barro, con un formador armado arriba de nosotros. Los dos habíamos vivido varias veces en situación de entrenamiento algo similar y por eso no fue decisivo para nosotros lo que hubiera podido sacudir nuestras vidas completamente.

En nuestros entrenamientos hoy damos la oportunidad a los estudiantes de vivir en todas sus facetas el robo o el asalto sin peligro real. El escenario no es diferente de la realidad. Es ésto el punto que ayuda a que los afectados preparados se recuperen más rápido de tales situaciones. La experiencia de estos entrenamientos los ayuda específicamente a regresar a su vida anterior. Las personas que han vivido un crimen similar después de un entrenamiento me dicen: “ fue terrible, pero muy similar a lo que vivimos en el entrenamiento y esto me ayudó. He aplicado el concepto aprendido de sobrevivencia y esto me ha ayudado enormemente”.

“Mujeres seguras en el camino” es también una zona de prevención que trato desde el inicio de mi carrera. Recibí un retroalimentación fantástica el otoño pasado: mi hija de 17 años, al regreso de la escuela a través de un bosque que la lleva a nuestra casa, se encontró con un hombre. Ya de niña le había enseñado de modo lúdico, ejercicios de distanciamien-

to y cómo hacerse consciente de la distancia con personas extrañas. Con 12 años participó en uno de mis entrenamientos normales para niños. Más tarde la confronté con agresiones a la integridad sexual, cuando tenía casos de agresión sexual. Traspuso concretamente en comportamiento lo que había aprendido conmigo con este hombre que quiso agredirla. El efecto fué que el desconocido huyó enseguida.

Inmediatamente después del evento mi hija me llamó por teléfono. Cuando yo regresé a casa ella me contó con orgullo que había reaccionado de inmediato y había tomado una distancia de tres o cuatro metros hacia al agresor. Que había puesto límites y gritado diciéndole que la dejara en paz. Pensé “que maravilla” y le pregunté si ya tenía la fuerza para mostrarme el lugar donde había sucedido. Ella consintió de inmediato. Informé a la policía de lo acontecido y juntos fuimos al lugar. Antes la había preparado a que quizás iríamos a reencontrar al hombre y como lo manejaríamos. Preparamos un plan, que es exactamente lo que ayuda a las personas en tales situaciones: saber a tiempo qué hacer.

En el sitio me mostró todo, el lugar donde ella pisaba, donde estaba el hombre, y cómo ella lo hizo. Elaboró el evento rápidamente y sin problemas. Le apliqué después de unas cuatro semanas una decodificación clásica según Perren-Klingler. Esto me mostró otra vez que realmente estaba bien y para mí fué una experiencia rica. Me mostró otra vez cuán importante y justo es mi trabajo y mi intervención.

La importancia de la preparación

No todos los seres humanos tienen la suerte de llegar a una situación crítica tan preparados. Normalmente son pocos. La mayoría es tocada inesperadamente. Es lo peor en mi experiencia. Personas que me dicen en la decodificación psicológica: “nunca habría pensado que algo similar me podría ocurrir”. No se trata de pensar todo el tiempo en esta posibilidad ni en todo lo grave que podría suceder porque eso no facilitará nuestra vida. ¡No! Se trata de ocuparse conscientemente de estas posibilidades, tomar medidas posibles y volver a la vida normal.

La última viñeta demuestra exactamente un caso en el cual las personas dijeron que nunca habían pensado en algo similar.

Ana y Lucía trabajan en una pequeña tienda de víveres. Lucía es la dueña del negocio, de 36 años, una mujer bien parada en la vida.

Ana, 29 años, divorciada, es madre que cría sola a su hijo de tres años y que después del divorcio sufre depresión y está en tratamiento.

Es el mes de Febrero, en la tarde, afuera ya está oscuro. Las dos mujeres cierran la tienda, ubicada en un pueblo, puntualmente a las 18.30. Lucía está sentada en su oficina haciendo las cuentas del día. Ana ordena la tienda. Poco después de las 19 horas las dos mujeres finalizan todo y se dirigen juntas a la puerta de atrás. En el momento que la abren son agredidas por dos ladrones enmascarados. Ana describe la situación del modo siguiente:

“Nos gritaron y nos empujaron dentro del negocio. Uno de los dos me pegó en la boca y me ató los brazos con una cuerda. Me tiró al suelo y me dijo que no me moviera. Cerré mis ojos, tenía miedo. Pensé en mi hijo, tenía tanto miedo. El otro perpetrador se fué con Lucía hacia la oficina donde está la caja fuerte, con nuestras ganancias del día y la reserva. Después escuché a Lucía gritar y pensé: la han matado. Después del grito hubo silencio, no escuché nada más que los pasos de los ladrones. Tenía que contenerme mucho porque todo mi cuerpo temblaba. Cuando escuché la puerta cerrarse, pensé que se habían ido. Me levanté y me fuí a la oficina. Ahí encontré a Lucía viva, los ladrones le habían pegado porque al inicio no quiso abrir la caja fuerte. Después tomaron el dinero y huyeron.

Después de esto tuve pesadillas, soñé permanentemente en el evento. Estaba simplemente tan herida, dolía tanto, tanto. En los días siguientes luché para volver al trabajo. No quería perder mi trabajo. Estaba muy tocada mi salud y estaba tan sola. Cinco días más tarde volví al trabajo, pero no andaba bien”.

Dos semanas más tarde el jefe de seguridad de la cadena de tiendas me llamo y de in-

mediato fui a la tienda y miré todo. Este día Ana no trabajaba, estaba en casa, porque no pudo ir. Lucía me mostró todo y aparentemente no quería mostrarme cuán emocionada estuvo. Nos coordinamos para una cita de decodificación psicológica de ambas. Lo hice con un colega. Fue demasiado difícil y lo interrumpimos. Buscamos con Ana una solución para que pueda vivir con su hijo, sin estar sola. Una segunda tentativa de decodificación alcanzó. Las dos mujeres volvieron a reírse por primera vez. Al fin el jefe de seguridad nos recibió preguntando: “¿que hicistéis con Ana, ella parece muy contenta?” La decodificación aclaró que Ana tenía mucho miedo de que el evento se repitiese. Como suelo hacerlo, invité a las dos a encontrarse en mi central con otras víctimas de asaltos. Pasamos juntos un día. Todas contaron su caso y Ana se dió cuenta de que aparentemente no estaba sola. En la segunda parte del día se trató de comportamientos que hay que tener en caso de asaltos, lo que uno puede hacer en tal caso. Porque normalmente esto es la preocupación de los agredidos: “¿que hago si sucede otra vez?”. Enseño a esta gente con ejercicios sencillos de grupo el comportamiento deseable. Viven todo en el grupo. Rutina que utilizo en todas mis formaciones. Con personas que acaban de sobrevivir una agresión lo hago sin una nueva confrontación con el perpetrador.

Actitud holística

Nuestra filosofía nos marca en todos los cursos, también para no víctimas, con una gran responsabilidad hacia todos los participantes. Siempre se trata de guardar el respeto mutuo, de actuar según las reglas del juego, no exponer a nadie e integrar a todos.

Nuestra tarea es devolver valor a la gente, mostrarles su fuerza. Que puedan estar orgullosos de haber tratado ellos el tema. Por esto exigimos y promovemos las posibilidades y capacidades de cada uno. Cuando cumplen con esto la experiencia les procura una enorme fuerza y confianza y nosotros tenemos la seguridad de que en otro evento se comportarán adecuadamente. Se viven a sí mismos y también a los otros: Todos los participantes están puestos en una línea. Hacemos conocida la situación. Una mezcla buena, con los participantes robustos entrepuestos como anclaje: uno de cada lado y otro en el centro. Así, con la buena combinación, cada uno puede inspirarse del compañero referente que está a su lado.

Trabajamos en el suelo, por esto el término de “entrenamiento en líneas”. Esta línea significa también una frontera (respeto!) entre los formadores y los alumnos. Ningún entrenador traspasa esta línea. Paso a paso se entrena una secuencia exacta. Todos hacen lo mismo: secuencia de los pasos, movimientos de los brazos y verbal. Todo esto se hace entre todos y no cara a cara. Así se crea en el grupo un sentimiento fuerte de “nosotros”. Logramos unir a las personas en una tarea común e integrar a los más lábiles. Como hacemos todo sincronizado, el grupo logra una unidad, funcionando en equipo. Entre dos lo hacen también individualmente y aquí también se ríe! Volverse valiente pasa a través del movimiento del cuerpo.

Como ya he mencionado estos ejercicios se hacen también en los seminarios iniciales. El método nos permite inmediatamente percibir si algo no va con un participante. Esto sucede una y otra vez. Normalmente son gente que anteriormente no nos había comunicado que alguna vez en su vida han sido víctimas. Haciéndolo así, logramos no provocar flashbacks. Reconocemos a tiempo un problema y podemos intervenir de inmediato. Ni imaginar lo que pasaría si empezáramos en directo con ejercicios reales.

El caso de Ana se aclara: podía volver a su lugar de trabajo. Dos años más tarde esta cadena de tiendas de víveres organizó un encuentro con el tema “asaltos”. Reconocí inmediatamente la cara de Ana que me sonrió. Encontré una persona completamente cambiada. En el receso le pregunté, si tenía la fuerza y las ganas de contar su experiencia. Consintió al instante. Después Ana contó tranquila y con precisión impresionante lo que ha pasado y cómo ha logrado integrarlo. En la sala hay un silencio completo y se siente cuanto respeto y admiración se establece. Ana me dió la impresión de ser una profeta: serena y con modesto orgullo de haberlo logrado.

Conclusión

Así la preparación, prevención primaria, ha conducido a un par a la prevención secundaria, un quehacer con las secuelas de un evento crítico. La meta es poder continuar bien la vida, con crecimiento post- exposicional más madurez y hasta sabiduría.