

## OBJETIVOS:

1. -Determinar las características, definición e importancia de la Intervención en crisis por parte de la Policía como institución.
2. -Integrar (internalizar) las premisas básicas sobre la intervención en crisis y el rol del policía para llevarlos a la ejecución práctica y cotidiana.

La idea de crisis en la vida del ser humano es algo frecuente y hasta común, por lo menos una vez en el transcurso de la vida adulta reconocemos estar en medio de una crisis o haberla superado; en otros casos, simplemente no se asume de manera tal sino que se minimiza en base a las circunstancias que original el estado y no al estado en general como un momento de crisis. La crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.” (Slaikeu, 1996: pág. 16). Más aún, si se revisan las raíces semánticas (y etimológicas) de la palabra crisis, se observa que desde el griego denota decisión, discernimiento y, un momento crucial en el que hay que hacer un cambio para mejorar o para empeorar. La expresión inglesa denota también decisión y en chino, crisis -weiji- se refiere a dos componentes: peligro y oportunidad, que se presentan al mismo tiempo.

Las ocasiones de crisis se caracterizan pues, por una gran desorganización emocional, perturbación y un colapso en las estrategias previas de enfrentamiento, generalmente las crisis son desencadenadas por un suceso y están limitadas en tiempo (no suele ser una situación persistente, ni a muy largo plazo). La resolución final de la crisis depende de varios elementos, que van desde el propio evento que desencadena la situación, los recursos personales del individuo del individuo (fuerza del yo, experiencias anteriores, estabilidad emocional, entre otros) y los recursos sociales de la persona (apoyo y asistencia de otros significantes, o agentes externos).

En el discurrir de la crisis se han diferenciado etapas bien diferenciadas, bajo el esquema planteado por Horowitz (1976, citado por Slaikeu 1996: pág. 24) la primera reacción es el desorden, casi una reacción, inicial en el impacto del suceso, emocional reflexiva –llanto, angustia, gritos, desmayos, lamentos-. La sigue la negación que

implica el amortiguamiento del impacto primero, puede acompañarse con entorpecimiento emocional, no se piensa en la situación, se planean actividades como si no hubiera ocurrido nada. La intrusión se refiere a ideas de dolor por el suceso y a distintas expresiones de ello que pueden y suelen manifestarse en pesadillas, desesperanza “no puedo seguir adelante” y se da sobretodo luego que pasó la etapa mas visible y interpersonal de la crisis y no se cuenta o se va perdiendo el apoyo de los cercanos al individuo en crisis. Valga destacar que algunos individuos saltan la negación, o bien van entre la negación y la intrusión. La translaboración, es uno de los momentos mas importantes en medio de una crisis, puesto que es el proceso en que se expresan, identifican y comunican pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia. La terminación es la etapa final de la experiencia y conduce a una integración de la misma dentro de la vida del individuo.

La crisis pasará o se resolverá de alguna manera, cómo se resuelva puede ser beneficioso o dañino para el individuo, la solución de una situación de crisis contribuye y prepara para otras crisis y genera confianza en el individuo y en sus mecanismos psicológicos para enfrentar las situaciones difíciles, y más todavía el estado actual de la salud mental y el equilibrio emocional de un individuo se debe en parte a la forma en que se han superado crisis anteriores. Esta claro que tanto las crisis como el estrés generan incomodidad, pero, estos no deben confundirse, en ambos casos los patrones de enfrentamiento son distintos. Durante las crisis los individuos tienen a estar más abiertos a las sugerencias, influencias externas y apoyos y suele estar menos defensivo. El efecto de la crisis puede ser debilitante o de crecimiento como ya se dijo; el estrés por su parte suele estar relacionado con daños silenciosos y su efecto a largo plazo, es más nocivo entre otras cosas por que no tiene una evolución determinada y concreta como se ha observado en las crisis. Las crisis pueden afectar -y de hecho lo hacen- a cualquier individuo en determinado momento de la vida y por causa de algún suceso que lo precipite, digamos, una respuesta normal a situaciones nada normales u óptimas.

Hay que resaltar que si bien el cambio es uno de los factores constantes y presentes en toda la vida del individuo, desde su nacimiento hasta su muerte, resulta apenas obvio entender que existen crisis vitales durante el desarrollo y crisis circunstanciales. Pero, una cosa son esos momentos propios de la vida de un individuo (vinculados por ejemplo a los cambios de edad y a las etapas que vive a lo largo de su vida, por ejemplo la adolescencia o la crisis de los cuarenta) y otra asunto

distinto son los sucesos o fenómenos inesperados y sorprendidos (como muerte de un familiar cercano de manera intempestiva, un asalto violento una riña vecinal fuera de control, o una violación).

PROYECCION DE VIDEOS. RIO MISTICO Y EL CLOSET.

## Intervención en crisis

Los modelos para la intervención en crisis prevén dos enfoques fundamentales, a saber, la intervención inicial o primera, asociada con los servicios médicos y de emergencia, fundamentales en los momentos mas álgidos y sensibles para el individuo puesto que su yo se haya desarticulado y en ocasiones desprovisto de las barreras psicológicas que le protegen y, por otro lado la atención posterior o terapia para crisis. Así, es fundamental la comprensión de la importancia que tienen los prestadores de servicios en la intervención en crisis, ello incluye a: el clero o guiatura religiosa o espiritual, abogados y asesores legales, a la policía, enfermeras y otros profesionales de la salud, en salas de urgencia de los hospitales, intervención en crisis aplicada a individuos con enfermedad mental grave y persistentes, intervención por teléfono, en las escuelas, en el trabajo o en la oficinas.

Intervención en crisis a cargo de la policía

La policía como institución responde y debe atender situaciones desviadas (proclives a convertirse en tipos penales) o en delitos en cuanto tal, en ambos casos se trata de situaciones problemáticas donde está en juego y en riesgo la integridad de uno o varios individuos, en tal caso la labor del funcionario policial en el manejo de sucesos y personas en situaciones difíciles y en crisis es de gran relevancia en los niveles: i. personal (atención directa y adecuada al ciudadano que permita y contribuya a superar la situación traumática), ii. Comunitario, puesto que los conflictos tienen un proceso evolutivo propio que puede ser tratado para minimizar las consecuencias negativas para individuos y entorno –familiar, social-. Y iii. En términos macro-estructurales, desde la perspectiva del sistema judicial, por que es bien sabido que en nuestros países son comunes y considerables los problemas en relación con el retardo judicial, la celeridad, el acceso a la justicia y la igualdad de oportunidades en dicho sistema,

entre otros; de manera que la prevención (y el manejo adecuado e inmediato) marca una notable diferencia. Así, se han propuesto alternativas para abordar los conflictos (que implican subyacentemente situaciones de crisis) a fin de evitar que se congestione más en sistema jurídico penal con casos que se pueden manejar a través de otras instancias, como por ejemplo: jueces de paz, mediadores comunitarios, policía comunal, y diversas actuaciones de los cuerpos policiales y de control social formal –para lo cual es imprescindible formar adecuadamente al funcionario y dotarlo de herramientas que permitan abordar las crisis de manera eficiente y permitan al unísono mantener su equilibrio emocional-.

DINAMICA DE CRISIS.

**Dinámica 1:** Bajo presión

**Objetivo:** Reconocer que siento en una situación bajo presión y qué puedo hacer.

**Tiempo de duración:** 5 minutos el desarrollo del ejercicio, 20 minutos la devolución.

## Intervención a cargo de los policías

1. Planteamiento de la escena
2. Realización del contacto Inicial de emergencia.
3. Demostración de comprensión y empatía
4. Ejemplificación de comportamiento de calma
5. Tranquilización
6. Conversación para animar
7. Uso de la distracción
8. Utilización del humor adecuado
9. Repetir y vociferar
10. Utilización de la coerción física
11. Solicitar ayuda a otro (s) que le resulten confiables al ciudadano
12. No hacer caso al ciudadano de manera temporal.

**Análisis de las dimensiones del problema. (Slaikeu, 1996: 246)**

En el modelo de atención de primeros auxilios es de gran importancia la evaluación de cuáles conflictos requieren atención inmediata y cuáles se pueden posponer, los criterios diferenciales implican: a. Riesgo de mortalidad (alto o bajo). b. Si el ciudadano es capaz de cuidarse a sí mismo. c. evaluar y actuar en consecuencia sobre sí se ha cometido un hecho delictivo o no. De esta manera, para recabar la información pertinente los oficiales pueden incluir: Preguntas abiertas, Escuchar, Preguntas cerradas, Replantear el contenido (parafrasear), Reflexión sobre los sentimientos, Desatención selectiva y uso del silencio, Estimulación y uso de preposiciones específicas e implícitas, Revelación acerca de uno mismo y uso de la proximidad, Confrontación, Exigencia, Exploración de posibles soluciones, Realización de acción concreta, Mediación, Negociación, Orientación, Seguimiento.

Posterior a una situación de crisis y cuando se haya logrado estabilizar a los individuos involucrados, se debe asistir a las víctimas, si las hubiere (ver artículo 82 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del cuerpo de Policía Nacional), con apoyo psicológico adecuado, y de allí en adelante se puede pensar en abordar las consecuencias o complicaciones que se deriven a fin de evitar o manejar conflictos (latentes, presentes o futuros). Cuánto mejor esté preparado el individuo para sortear, manejar y superar los conflictos y las crisis de la vida, menos daños generará en su propia vida y en la de su entorno (familia, trabajo, comunidad, sociedad).

**Dinámica 2:** Respiración a 4 tiempos

**Objetivo:** Aprender una técnica de respiración para calmar situaciones de tensión.

**Recursos:** Si es posible, un equipo con música suave de relajación.

**Tiempo de duración:** 10 minutos el ejercicio  
10 minutos la devolución.



## Medios no violentos de resolución de conflictos

**SESIÓN 5**

## Hacia la dignificación de la función policial

Av. Urdaneta esquina Platanal, sede del MJJ, piso 8,  
Caracas, Venezuela / Tel. (0212) 506 1111  
[www.consejopolicia.gob.ve](http://www.consejopolicia.gob.ve)