GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

DIVISIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

Proyecto de Práctica Profesional

Lágrimas de ceniza.

Estudio cualitativo sobre la experiencia de desplazamiento de los habitantes de Chaitén, asentados en las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt.

Elaborado por:
Juan Paulo Marchant Espinoza

Profesional Guía ONEMI:
Consuelo Cornejo Solari.

Profesional Guía Universidad de Chile:
Svenska Arensburg Castelli.

Santiago, Chile - Noviembre, 2010

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

DIVISIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

Proyecto de Práctica Profesional

Lágrimas de ceniza.

Estudio cualitativo sobre la experiencia de desplazamiento de los habitantes de Chaitén, asentados en las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt.

Santiago, Chile – Noviembre 2010.

Lágrimas de ceniza: Estudio cualitativo sobre la experiencia de desplazamiento de los habitantes de Chaitén, asentados en las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt.

Resumen:

El presente Informe de Práctica Profesional tiene por objetivo dar a conocer la experiencia de desplazamiento que sufrió la población de Chaitén en el año 2008 y que posteriormente, se asentó en las ciudades de Puerto Montt y de la Isla de Chiloé. Para ello, es necesario llevar a cabo una breve descripción de la ciudad previo al desastre, definir algunos conceptos claves y analizar los efectos que tiene para la población tanto a nivel psicológico como socio-educativo y económico. En esta misma línea, se revisa el Plan Nacional de Protección Civil del Gobierno Chileno, las medidas gubernamentales para paliar la situación de emergencia (entrega de beneficios) así como, el proceso de reconstrucción denominado Santa Bárbara. Respecto a la metodología utilizada, cabe señalar que ésta es del tipo cualitativa. Específicamente análisis de discurso de cinco entrevistas semi-estructuradas que fueron realizadas durante el mes de enero de 2010. Es importante mencionar, que el análisis del material recopilado se realizó desde la perspectiva de Billig y en base al método descrito por Parker. Finalmente, se propone a la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior la conceptualización del término desplazamiento, así como una radiografía del impacto psicosocial de la población desplazada y diversas propuestas para fortalecer la gestión del Sistema Nacional de Protección Civil en el ámbito de las intervenciones psicosociales ante futuras situaciones de emergencia de origen natural.

Palabras claves:

Desplazamiento – Asentamiento – Psicosocial – Chaitén – Intervención Estatal – Emergencia.

Tears of ashes: Qualitative study on the experience of displacement of the inhabitants of Chaitén settled in the cities of the Island of Chiloé and Puerto Montt.

Abstract:

The present professional practice report objective it's to show the displacement experience of Chaiten's population in 2008 which lately settled in Puerto Montt and the Chiloé Island. For this purpose it's necessary make a brief description of the city before the disaster, define some key concepts, analyze the effects on the population both from a psychological level as a socio-educative and economic one. In the same perspective the National Civil Protection Plan of the Chilean Government, the governmental actions to attenuate the emergency situation such as the benefits handing over as well as the reconstruction process denominated *Santa Bárbara* are reviewed. About the methodology used, it is important to say that it's of a qualitative type, specifically a discourse analysis_of five semi-structured interviews that were made during January, 2010. It is important to say that the gathered material analysis was made from the Billig perspective, and base on the method described by Parker. Finally, here is proposed to ONEMI the conceptualization of displacement term, as well as radiography of the National Civil Protection system management in the psychosocial intervention grounds in perspective to future emergency situations of a natural origin.

Key words:

Displacement – Settlement – Psychosocial – Chaitén – State Intervention - Emergency

Des larmes de cendres : une étude qualitative sur l'expérience de déplacement des habitants de Chaiten, installés dans les villes de l'Île de Chiloé et de Puerto Montt.

Résumé:

L'objectif de ce rapport de pratique est de connaître le vécu de la population de Chaiten suite au déplacement qu'elle a subi en 2008 et suite auquel elle s'est installée dans les villes de Puerto Montt et sur l'Île de Chiloé. Pour cela, il est nécessaire de décrire brièvement la ville avant la catastrophe, de définir certains concepts clés et d'analyser les effets engendrés sur la population à un niveau psychologique, socio-éducatif et économique. Dans cette même idée, une révision du Plan National de Protection Civile du Gouvernement Chilien est menée, ainsi que des mesures gouvernementales pour pallier à la situation d'urgence, telle que la livraison de bénéfices et que le processus de reconstruction dénommé *Santa Bárbara*. Par rapport à la méthodologie utilisée, il est important de signaler qu'il s'agit d'une méthodologie qualitative, à savoir, une analyse de cinq interviews semi structurés qui ont été réalisées durant le mois de janvier de l'année 2010. Il est important de mentionner que l'analyse du matériel recueilli a été réalisée dans la perspective de Billig et basée sur la méthode décrite par Parker. Finalement, une conceptualisation du terme « déplacement » est effectuée à destination de l'Agence Nationale des Urgences du Ministère de l'Intérieur du Chili, ainsi qu'une analyse de l'impact psycho-social au sein de la population déplacée. Diverses propositions pour fortifier la gestion du Système National de Protection Civile dans le domaine des interventions psycho-sociales face à de futures situations de catastrophes d'origine naturelle sont également avancées.

Mots clef:
Déplacement - Colonie - Psychosocial - Chaitén - Intervention Étatique - Catastrophe.

Lágrimas de cinza: Estudo qualitativo sobre a experiência de deslocamento dos habitantes de Chaitén, assentes nas cidades da Ilha de Chiloé e Porto Montt.

Resumo:

Este relatório de Prática destina-se a divulgar a experiência do deslocamento sofrido pela população de Chaitén no ano 2008 e que, posteriormente, se assentou nas cidades de Porto Montt e da Ilha de Chiloé. Para isso, é necessário realizar uma breve descrição da cidade antes do desastre, definir alguns conceitos-chave, analisar os efeitos que tem na população, tanto psicológicos como socioeconómicos e educacionais. Nesta mesma linha, revê-se o Plano Nacional de Protecção Civil do Governo Chileno, as medidas governamentais para aliviar a situação de emergência como a entrega de benefícios, e o processo de reconstrução denominado Santa Bárbara. Quanto à metodologia utilizada, deve notar-se que esta é do tipo qualitativa, especificamente análise de discurso de cinco entrevistas em profundidade semi-estruturadas, as quais foram realizadas durante o mês de janeiro de 2010. É importante mencionar que a análise do material recolhido foi realizada a partir da perspectiva de Billig e com base no método descrito por Parker. Finalmente, propõe-se ao Gabinete Nacional do Ministério de Defesa do Interior a conceptualização do termo deslocamento, bem como uma radiografia do impacto psicosocial da população deslocada e diversas propostas para fortalecer a gestão do Sistema Nacional de Protecção Civil no âmbito das intervenções psicosociais face a futuras situações de emergência de origem natural.

Palavras-chave:
Deslocamento - Assentamento – Psicosocial - Chaitén - Intervenção do Estado - Emergência.

Contenido

Antecedentes Generales. Página 7

1.- Antecedentes. Página 8

2.- Definición del problema. Página 12

3.- Objetivos. Página 14

3.1.- Objetivo General. Página 14

3.2.- Objetivos Específicos. Página 14

4.- Marco Teórico. Página 15

4.1.- Plan Nacional de Protección Civil. Página 15

4.1.1.- Prevención. Página 15

4.1.2.- Respuesta. Página 15

4.1.3.- Recuperación. Página 16

4.1.4.- Emergencia Mayor o Desastre. Página 16

4.2.- Desplazamiento: Definición y tipos. Página 18

4.2.1.- Desplazamientos en Chile por catástrofes de origen natural. Página 20

4.3.- Efectos de una emergencia mayor y de un desplazamiento masivo: El caso de Chaitén. Página 21

4.3.1.- Chaitén: Capital de la Provincia de Palena. Página 22

4.3.2.- Nivel Medioambiental – Geográfico. Página 23

4.3.3.- Nivel Socio-educativo y Económico. Página 23

4.3.4.- Nivel Psicológico. Página 24

4.3.5.- Medidas del Gobierno, beneficios sociales y género. Página 25

4.3.6.- Variable de género y el caso de Chaitén Página 26

4.3.7.- Reconstrucción y Santa Bárbara. Página 27

5.- Metodología. Página 29

5.1.- Técnica de Análisis. Página 30

5.2.- Personas entrevistadas. Página 32

6.- Resultados. Página 32

6.1.- Chaitén previo al desastre. Página 34

6.1.1.- Descripción. Página 35

6.1.2.- Estilos de Vida. Página 35

6.1.3.- Imagen de sus Habitantes: Proceso de adaptación – resistencia. Página 37

6.2.- Impacto Socio-Educativo y Económico. Página 37

6.2.1. – Redes Sociales. Página 39

6.2.2. – Trabajo. Página 41

6.2.3. – Inserción Escolar. Página 44

6.3.- Impacto Psicológico. Página 45

6.3.1. – Individual. Página 46

6.3.2. – Colectivo. Página 49

6.4.- Intervención Estatal. Página 52

6.4.1. – Evacuación/Desplazamiento. Página 53

6.4.2. – Trabajo Psicosocial. Página 56

6.4.3. – Bono y medidas paliativas. Página 60

6.4.4. – Capacitación. Página 62

6.4.5. – Empleados Públicos. Página 64

6.4.6. – Reconstrucción: Santa Bárbara. Página 66

7.- Discusión. Página 69

8.- Conclusiones. Página 76

8.1.- Propuestas a futuro. Página 86

9.- Referencias. Página 90

10.- Anexos. Página 99

10.1.- Anexo A: Mapa de Chaitén, provincia de Palena, Región de Los Lagos. Página 99

10.2.- Anexo B: Localización Concepción – Penco 1570. Página 100

10.3.- Anexo C: Localización Concepción – Penco 2010. Página 101

10.4.- Anexo D: Comparación encuestas diciembre 2008 – marzo 2009. Página 102

10.5.- Anexo E: Mail enviado por Pedro Chacano, comunicación personal, 2010. Página 103

10.6.- Anexo F: Entrevista Yasnina Anderson. Miércoles 20 de enero de 2010. Página 104

10.7.- Anexo G: Entrevista Paola Vásquez. Lunes 18 y 25 de enero de 2010. Página 120

10.8.- Anexo H: Entrevista Grisel Romero. Lunes 25 de enero de 2010. Página 125

10.9.- Anexo I: Entrevista Luís Cárdenas. Lunes 25 de enero de 2010. Página 138

10.10.- Anexo J: Entrevista Pedro Andrés Chacano Mayorga. Página 153

10.11.- Anexo K: Esquema conceptual del análisis de información. Página 156

10.12.- Anexo L: Carta Gantt. Página 157

10.13.- Anexo M: Fotografías Héctor Flores - EMOL.Com. Página 159

10.14.- Anexo N: Fotografías Blog. NuestroClima Página 164

Antecedentes Generales.

Autor:

Juan Paulo Marchant Espinoza.

Grado Académico:

Bachiller en Ciencias Sociales y Humanidades, U. Chile.
Licenciado en Psicología, U.Chile.
Diplomado en Memoria, Sexualidad y Género, U. Chile.
Cursando Postítulo en Psicoterapia Humanista, U.Chile.

Filiación Institucional:

Universidad de Chile.

Área vincular con ONEMI:

División de Protección Civil, Psicología.

Horas destinadas a Práctica Profesional:

23 horas semanales.

Inicio Práctica Profesional:

Lunes 5 de abril de2010.

Término Práctica Profesional:

Viernes 29 de octubre de 2010.

Supervisor en Terreno:

Consuelo Cornejo Solari.

Tutor Universitario:

Svenska Arensburg Castelli.

Contacto:

jpaulo.marchant@gmail.com
jmarchant@onemi.gov.cl

1.- Antecedentes.

El territorio chileno se ha caracterizado desde sus inicios por ser potencialmente un punto geográfico propenso a sufrir desastres de origen natural, ya sean éstos aluviones, sequías, terremotos, erupciones volcánicas y tsunamis, entre otros (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993; Honorato, 1994; BBC – Mundo, 2008). En relación a lo anterior, se puede mencionar que la ciudad de Santiago de Chile, antes Santiago del Nuevo Extremo, fue fundada en el año 1541 (Bustamante, 2006) y la primera catástrofe de la cual se tiene registro data de ese mismo año: el Incendio de Santiago ocurrido el 11 de septiembre, el cual si bien fue provocado por los indígenas, marcó el inicio de la historia catastrófica del país (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993).

Esta situación de constante vulnerabilidad ante catástrofes de origen natural, sumado a la alta probabilidad de sufrir potenciales desastres de origen humano como incendios forestales de gran envergadura (Ahumada, 2000), ha suscitado por una parte la atención y preocupación de las autoridades y por otra, el demostrado interés de diversas organizaciones y medios de comunicación alrededor del orbe en estudiar, colaborar, prevenir y articular una respuesta eficaz ante las diversas emergencias que pudiesen ocurrir en el país (ONEMI, 2002a; BBC – Mundo, 2008, 28 febrero; BCN, 2008).

Además de la situación antes descrita que caracteriza al territorio chileno, es importante indicar que se cuenta con al menos dos registros históricos que dan cuenta de desplazamientos humanos a causa de un desastre de origen natural, el más antiguo de ellos data de 1570 a raíz de un fuerte terremoto acaecido en Concepción (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993), cuya magnitud aproximada, dada la carencia de instrumentos para medirla como hoy en día, fue de 8.3 Richter (Servicio Sismológico Universidad de Chile, 2005). El segundo de ellos, ocurrió en el 22 de mayo de 1960 en la ciudad de Valdivia, también a causa de un movimiento telúrico cuyo registro fue de 9.5 en la Escala Richter[1] (El Mercurio, 1960; Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993).

Dado lo anterior y conforme al contexto mencionado, el 22 de marzo de 1974 se crea la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (República de Chile, 1974). Dicho organismo, cumple un rol fundamental reflejado no sólo en la tarea de asesorar, guiar, evaluar y controlar el ejercicio eficiente y eficaz de la gestión permanente del Estado chileno en la planificación de los recursos públicos y privados destinados a la prevención y atención de emergencias, sino también porque debe ocuparse de la población en su conjunto independiente del tipo de desastre, vale decir, de origen natural o provocado por la acción humana. Por tanto, su tarea se centra en planificar, impulsar, articular y ejecutar acciones de prevención, respuesta y rehabilitación frente a situaciones de riesgo colectivo, emergencias, desastres y catástrofes de origen natural o provocados por la acción humana, a través de la coordinación del Sistema Nacional de Protección Civil para la protección de las personas, los bienes y el ambiente (ONEMI, 2002a).

Dicha responsabilidad está expresada en el artículo primero de la Constitución Política de Chile (República de Chile, 2005, p.2), en el cual se explicita que "*es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia*". En este sentido, contar con una institución organizativa a nivel de recursos, pero también preocupada por la población afectada, es una muestra de responsabilidad por parte del aparato Estatal a la hora de enfrentar una situación de desastre.

[1] La Escala Richter mide la magnitud del movimiento sísmico. En cambio, la Escala de Mercalli su intensidad.

Lo anterior, dada la necesidad de contención demandada por las personas, lo que sumado a la sensación de desamparo que produce en la comunidad este tipo de fenómenos, insta a las autoridades correspondientes y al Sistema Nacional de Protección Civil a idear formas de enfrentar de manera rápida y oportuna estas situaciones de emergencia. Sosteniendo esta idea y en base a lo caótico que puede resultar una emergencia mayor o catástrofe, se puede enunciar que contar con normas, procedimientos y mecanismos de ayuda estandarizados en el país permitiría a los encargados de brindar dicho servicio no perder de vista sus objetivos principales en una nebulosa de confusión.

Esto último no es algo menor, dado que en situaciones de emergencia las decisiones gubernamentales deben conciliar diversos recursos, iniciativas de gobiernos locales y demandas de la comunidad, todo esto en momentos de gran tensión propios de la respuesta frente al evento y de un proceso de intervención psicosocial (Rangel y Lozada, 2003).

Siguiendo esta misma línea, la erupción del volcán Chaitén y posterior evacuación de su población, se enmarca dentro de esta dinámica de afrontamiento de la emergencia y atención de la comunidad afectada por el fenómeno de la emergencia. En esta situación, la necesidad de contención por parte de los desplazados, sumado a la angustia de no tener certeza sobre el futuro, se vuelven los principales obstáculos para salvaguardar la integridad de la población.

Por otra parte, dada la necesidad de haber abandonado su hogar en post de salvar su vida y la de sus seres queridos, en desmedro de sus recuerdos y experiencias, e instalarse en un lugar para muchos de ellos desconocido, origina que el caso particular de Chaitén se presente como un sentimiento colectivo de desarraigo en las personas desplazadas expresado en cierta desadaptación al lugar de acogida (Grisel Romero, Comunicación personal, 2010), lo cual genera discordancias entre las acciones emprendidas por los distintos organismos estatales con el fin de mejorar su calidad de vida post-desastre y las que ellos consideran como fundamentales y que son propias de la comunidad afectada, tal como lo demuestran estudios internacionales en esta materia (Berinstain, 1999; Rangel y Lozada, 2003 y Pérez-Sales, 2004).

Un ejemplo de lo antes descrito, es que las personas de Chaitén asentadas en Puerto Montt sólo querían atenderse con el médico que trabajaba en su ciudad, por lo que colapsaban el Centro de Salud Familiar del sector de Padre Hurtado, mientras que los otros tenían escasez de demanda (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010). Esto último, generó críticas desde diversos ámbitos respecto a la forma en que se llevó a cabo la intervención psicosocial y el manejo del conflicto por parte del Estado, sentimiento de disconformidad muy usual si no se considera la voz de los miembros afectados y se trabaja desde una lógica de arriba hacia abajo[2] (Rangel y Lozada, 2003).

Desde hace algunos años, ONEMI ha venido desarrollando e implementando un modelo de intervención psicosocial en emergencias cuyo referente directo es el documento titulado *Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastre: Guía para el Primer Apoyo Psicológico* creado a fines del año 2006 gracias a un trabajo en conjunto con diversas instituciones del ámbito público y privado, el cual busca aunar esfuerzos en materia de atención psicosocial a personas afectadas por situaciones de emergencias y proporcionar directrices a los equipos que deban

[2] También conocida como *Top-Down*, se refiere a las situaciones en que las altas jerarquías, autoridades o instituciones que intervienen en algún evento disruptivo socialmente llevan a cabo programas destinados a la población sin considerar la opinión o demandas de los ciudadanos. En otras palabras, ellos deciden qué es bueno y qué se debe realizar o no, sin elaborar, previo a esto, un diagnóstico comunitario.

activarse en estas circunstancias como operadores directos con las personas en situación de crisis (Baloian, Chia, Cornejo y Paverini, 2008).

En este sentido, es imperioso que las intervenciones en salud mental derivadas de situaciones de emergencia mayor o catástrofes, amplíen su marco de análisis con el objetivo de integrar las actuales miradas del fenómeno más allá del modelo médico tradicional (Rangel y Lozada, 2003 y Pérez-Sales, 2004). Estudios internacionales (Berinstain, 1999; Rangel y Lozada, 2003) explicitan que ante dichas situaciones, se tiende a trabajar de manera centralizada, es decir, desde el aparato estatal con el fin de enfrentar la catástrofe provocada por la acción de la naturaleza y atender de manera individualizada a la población que lo requiera.

Lo anterior, puede homologarse de manera parcial al caso chileno puesto que aunque existe un estamento central que coordina la respuesta ante una emergencia mayor o desastre, son las Gobernaciones, Intendencias, Municipios y Direcciones Regionales de ONEMI, en conjunto con los organismos operativos de respuesta como Bomberos, Carabineros y otros, quienes actúan de acuerdo a las necesidades de cada localidad para lograr una mayor eficacia en su acción frente a una catástrofe. No obstante, la intervención psicológica, independiente si se promueve desde un eje central o local, suele enfocarse considerando exclusivamente el ámbito de las alteraciones de la salud mental derivadas del estado de crisis como presentación de síntomas de estrés, angustia, ruptura del tejido social, miedo y negación de lo sucedido, entre otros (Rangel y Lozada, 2003; Pérez-Sales, 2004; Catalán, 2009).

Actualmente, los desplazamientos de personas debido a desastres de origen natural constituyen una preocupación a nivel mundial, tanto desde el punto de vista económico como psicosocial dado que una de sus consecuencias es el alto impacto que tiene en el tejido social de las comunidades, puesto que puede deteriorarlo de tal forma hasta reducirlo mínimamente. Esto último, ha suscitado un creciente interés por estudiar los desastres de origen natural y proponer medidas educativas para prevenirlos a través de políticas públicas impulsadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas entre el periodo 1990 – 1999[3] o la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres (EIRD), cuya característica central es promover un modelo de acción integral (Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres - EIRD, 2005; Boroschek & Domb, 2007 y Salas, 2007).

Es importante indicar que en estas situaciones de emergencia mayor o desastre, un alto porcentaje de la población presenta reacciones conductuales, fisiológicas y emocionales completamente esperables y adaptativas. En este sentido y siguiendo lo expuesto en el documento "*Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastre: Guía para el Primer Apoyo Psicológico*" de ONEMI (2006), no se puede considerar que esas personas padezcan enfermedades psicológicas por estar viviendo este proceso vital.

Dentro de estas reacciones esperables, se encuentran aquellas relacionadas con el miedo, negación del suceso, episodios de angustia y desorientación, lo que algunas veces se traduce en que parte de la comunidad que recibe a los desplazados tiende a victimizarlos por la situación que vivieron (ONEMI, 2006). En el caso de los niños, quienes son más dependientes de sus padres tanto física como emocionalmente dada su mayor vulnerabilidad, casos pueden presentar conductas regresivas, terror nocturno y eneuresis (ONEMI, 2006; Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC, 2009). En cambio los adolescentes, quienes se encuentran en una dinámica de adaptación entre autonomía y búsqueda de su propia identidad, suelen reprimir sus

[3] Este período de tiempo también se conoce como el Decenio Internacional para la Reducción de los Desastres Naturales (DIRDN).

sentimientos por temor a sus pares, parecer competentes y responsables frente a sus padres, presentar reacciones que se pueden asociar a alguna enfermedad como pérdida de apetito o interés, aislamiento, tristeza, apatía, ideación suicida y perturbación del sueño, entre otros síntomas (ONEMI, 2006).

Por su parte, los adultos a nivel colectivo pueden ejecutar acciones orientadas a abordar la crisis, movilizar redes de apoyo, mostrar liderazgo o bien, pueden aumentar el consumo indebido de drogas, el nivel de alcoholismo o los episodios de violencia intrafamiliar (Inter-Agency Standing Comittee, 2007; Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC, 2009)

Dado lo anterior, al momento de realizar una intervención, se busca que los profesionales que participarán en ella no sólo utilicen y asienten su accionar en protocolos de atención basados en trastornos como el de estrés post- traumático (TEPT), síndromes de estrés agudo y/o modelos de intervención en crisis desde un modelo médico tradicional, puesto que la respuesta de la población frente a un desastre puede presentar algunos síntomas que se consideran esperados o <normales> (Pérez-Sales, 2004; Catalán, 2009).

Tomando en consideración la idea que algunos síntomas no se presentan durante el desarrollo de una emergencia o catástrofe, sumado al alto impacto que tiene para una comunidad estos fenómenos a nivel psico-socio-educativo y de políticas públicas, es necesario, desde una visión psicosocial, que ONEMI proyecte su intervención psicológica en desastres asumiendo un papel preponderante en el desarrollo de campañas de difusión, prevención y detección de vulnerabilidades en la población frente a estos sucesos adversos.

En sintonía con esto último, es primordial que se efectúe un trabajo a largo plazo orientado a constituir y capacitar a un grupo estable de operadores sociales con el objetivo de crear una red de intervención psicosocial a nivel local que haga frente y otorgue una respuesta eficiente y eficaz ante una emergencia mayor o desastre (ONEMI, 2006).

Finalmente, es preciso indicar que al referirse a <lo psicosocial> se hace alusión al conjunto de elementos que conforman la subjetividad de los miembros de una comunidad, quienes participan de la construcción de los significados sociales, donde lo simbólico ordena la historia y ubica los acontecimientos colectivos dentro de una unidad coherente que incluye el pasado, el presente y el futuro, con lo cual las personas forman parte de ese universo dotado de significación (Berger & Luckmann, 1991). Por tanto, será aquella construcción sociopsicológica que se denominará subjetividad, la que permitirá comprender las formas de actuar, pensar y sentir de las personas desplazadas de Chaitén (Fuentes, 1995). En este sentido, se considerará al individuo como un ser social y por ende, una persona con la capacidad de formar redes entre sus pares, educarse, sociabilizar, establecer vínculos y que posee tanto facultades cognoscitivas como emocionales.

2.- Definición del problema.

A más de dos años de haber sucedido la erupción del volcán Chaitén y que sus habitantes fueron desplazados mayoritariamente hacia las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt (ONEMI, 2008 a y b; Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), se hizo relevante estudiar cómo los miembros de dicha comunidad perciben y reportan su situación de desplazamiento desde su contexto actual.

Es importante tener en consideración que el desplazamiento de los habitantes de Chaitén, implicó articular un conjunto de acciones de búsqueda y decisiones de asentamientos, de vivienda, educación y trabajo para las familias. Sin embargo, éstas aún no han sido cubiertas del todo (Garrido, 2010, 14 enero), por lo que la comunidad sigue planteando demandas y dificultades entre las que destacan el término del bono estatal de emergencia y ciertas opiniones personales respecto a cómo se llevaron a cabo las intervenciones gubernamentales que al ser emanadas por personas significativas para la comunidad generan en ésta el mismo sentimiento (Garrido, 2010, 14 enero; Sáez, 2010, 18 marzo).

Lo anterior, se ve reforzado por las declaraciones de don Bernardo Riquelme (citado en Baeza, 2008, 13 mayo) dueño de la Radio Chaitén, quien manifestó en una entrevista: "*yo no salí por mi voluntad, a mí me sacaron del lugar*". Esta idea de no querer abandonar su tierra y pertenencias, así como el verse obligado a salir de sus hogares es una constante dentro de los dirigentes chaiteninos como es el caso de don Luís Cárdenas y otros líderes comunitarios (comunicación personal, 2010).

Otro punto a tener presente en el desastre mayor de Chaitén, radica en que la acción humana ejercida sobre el medio ambiente sin respetar su propia dinámica es uno de los factores que producen un aumento significativo en la ocurrencia de este tipo de fenómenos (Bordas, 2006)[4]. Esto es un detalle importante si se considera que el desborde del río y posterior lahar[5] arrasó con el centro del pueblo, lo cual induce a pensar en el tipo de intervención y planificación humana para ejecutar la construcción de viviendas y posterior poblamiento.

Dentro de los múltiples problemas sanitarios, económicos, estructurales, demográficos y de salud mental que son posibles encontrar en un evento de esta magnitud, destaca el hecho que las personas más damnificadas suelen ser las de menores recursos económicos, ya sea porque vivían en algún lugar inseguro, cercano al mar, zonas marginales o debido a que sus viviendas eran construidas sin la asesoría técnica necesaria (Lima & Gaviria, 1989; Smith & McCarty, 1996; ONU, 2003). Si bien es cierto que la descripción anterior suele aplicarse de manera generalizada ante este tipo de fenómenos, la situación de Chaitén no es distinta a lo antes enunciado, en especial si se analiza el impacto que tuvo en los sectores más vulnerables de la población –ahora instalados en Quellón– o en los pescadores que se asentaron en Achao (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Por otra parte, cabe mencionar que el caso de los países en vías de desarrollo un alto porcentaje de la población subsiste gracias al trabajo primario que se funda en la pesca o en la agricultura (Mainville, 2003), situación no ajena al caso de Chaitén. Por

---

[4] A modo de alcance, cabe mencionar que otro aspecto que también nos torna más vulnerables ante este tipo de desastres, es el aumento de la tecnología, por ejemplo sin luz, hoy en día, prácticamente no hay comunicación, sin telefonía o Internet sucede lo mismo.

[5] Flujo de barro constituido de material volcánico formado cuando la nieve y/o el hielo se funden por el calor de la lava o flujos piroclásticos, lo cual origina un rápido movimiento valle abajo que contiene dicho material saturado de agua (Strahler & Strahler, 1989; ONEMI, s/f).

tanto, sus habitantes una vez desplazados tuvieron que ser capacitados en Puerto Montt para aprender un nuevo oficio y reconvertirse laboralmente (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Cabe mencionar también, que ante un desastre de proporciones mayores como la erupción de un volcán, suele ocurrir que un alto porcentaje de la población considere que su antiguo lugar de residencia era seguro principalmente por aspectos físicos del terreno, por la ausencia de desastres o por la seguridad que le otorga el medio ambiente al no existir plagas, índices elevados de contaminación y una extensa red social puesto que al ser una comunidad pequeña todos se conocen o al menos, se ubican entre sí (Saldaña, 2003). En el caso de Chaitén estas apreciaciones son condescendientes con su población, en especial la que guarda relación con la ausencia de desastres de origen natural puesto que en un comienzo se tenía desconocimiento de la existencia del volcán.

En sintonía con esto último, destaca el caso de Chaitén la sensación de seguridad que manifiestan sus habitantes una vez desplazados, reflejados en: "*Dejar el auto abierto y no pasaba nada, la bicicleta de los niños podía estar una semana tirada en el patio y nadie se la robaba, acá no era así [en alusión a Puerto Montt]*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

En este sentido, es importante indicar que la población de Chaitén no tuvo sólo que soportar el alejamiento de sus bienes materiales, sino también fuertes situaciones emocionales y de adaptación al nuevo entorno. Por esta razón, tal como lo expresa Luís Cárdenas en su entrevista (2010), muchas de las personas que en un comienzo se asentaron en Puerto Montt han buscado nuevos lugares para seguir subsistiendo, entre los que destaca Chiloé dada su cercanía y similitud con su antiguo pueblo, al menos en lo que a paisaje y tipo de actividad comercial se refiere: la pesca.

Teniendo en consideración lo anterior, es fundamental identificar el impacto psicosocial que ha implicado para ellos aquel acontecimiento puesto que han sufrido un trauma tanto a nivel personal como colectivo, ya que no sólo es posible sostener que la memoria individual se ha visto afectada con el hecho de ser despojado de su entorno, sino que también a nivel colectivo se han producido fenómenos que requieren atención y ser estudiados con detenimiento.

Esto último es muy importante, debido a que uno de los objetivos de este estudio es aportar nuevos antecedentes para fortalecer la gestión de todos los integrantes y organismos dependientes del Sistema Nacional de Protección Civil en el ámbito de las intervenciones psicosociales, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las comunidades, aumentar la resiliencia de la población afectada por un desastre y reducir los indicadores de riesgo ante futuras situaciones de emergencia de origen natural.

Por otra parte, la relevancia de este estudio se centra en el rescate del discurso de los afectados, puesto que en este momento se desconoce de forma sistematizada su experiencia de desplazamiento, impresiones respecto a la intervención realizada y lo que modificarían o pondrían mayor énfasis, lo cual es fundamental si se desea concebir un modelo que sea pertinente a las necesidades de cada población y efectivo en la atención psicosocial al momento de producirse una emergencia.

Considerando los antecedentes ya presentados, es necesario conocer el discurso social de las víctimas de esta catástrofe, para lo cual se recurrirá a dos extractos de las entrevistas realizadas a Grisel Romero, psicóloga que trabajó en los albergues de Puerto Montt, y Luís Cárdenas, presidente del Sindicato de Pescadores de Chaitén y que ahora reside en Achao.

"*Las personas de Chaitén en un comienzo mostraban rasgos desadaptativos, estaba asustada, no quería salir de la casa, se deprimieron, no les gustaba la ciudad, tenían harta, harta pena. Los niños me decían que no se hallaban en el colegio, la gente pensaba que se irían pronto a sus casas, nunca pensaron que el volcán seguiría en erupción, fue difícil trabajar el tema del duelo […] Se hizo trabajo de redes para que la gente se fuera fortaleciendo, pero ahora están bien, a veces vienen a verme*". (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

"*Uno allá no ganaba ni los 400 o $500.000, pero tenía su platita pa' vivir bien. La gente siempre hacía algo pa' vivir, pescábamos, vivíamos tranquilos, teníamos nuestra huertita. Acá alrededor de la isla no hay pescados, tenemos que ir a Chaitén a pescar y eso implica navegar como cuatro o cinco horas* […] *Es que nadie de nuestra comunidad había vivido una experiencia tan desastrosa por parte de la naturaleza, pero con el pasar de los días nos dimos cuenta que no habíamos salido por 48 horas como nos dijeron en un comienzo […] Hay muchas personas que perdieron sus hogares y que no se sienten capacitados para volver a Chaitén porque no creen que puedan enfrentar la realidad, es que cuando volvimos nosotros vimos nuestras casas y a los dos días nos decían que ya no estaba […],Yo creo que algún día voy a tener tiempo pa' dejarme un espacio pa' mí mismo*". (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Es por ello, que la presente investigación se centra en dilucidar la pregunta:

¿Cuál es la experiencia de desplazamiento de las personas provenientes de Chaitén asentadas en las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt, a causa de la erupción volcánica del año 2008?

3.- Objetivos

3.1) Objetivo General:

Conocer la experiencia de desplazamiento de las personas provenientes de Chaitén, asentadas en las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt.

3.2) Objetivos Específicos:

A) Recopilar antecedentes sobre la situación de desplazamiento de la comunidad de Chaitén

B) Identificar desde una perspectiva de género el impacto psicosocial que ha tenido el desastre para los diferentes miembros de la comunidad de Chaitén.

C) Conocer la percepción que los miembros de la comunidad tienen sobre su situación de vida actual.

D) Analizar la información levantada con el fin de aportar a un modelo psicosocial de intervención en caso de desplazamiento masivo por situaciones de emergencia o desastre.

4.- Marco Teórico.

4.1- Plan Nacional de Protección Civil.

Ante el surgimiento de una situación de emergencia, desastre o catástrofe es importante tener a nivel local y nacional estrategias, procedimientos y protocolos que posibiliten una gestión adecuada de prevención y respuesta. Consciente de esta situación, el Plan Nacional de Protección Civil (ONEMI, 2002a) resume dichas acciones en la conceptualización de Manejo o Gestión del Riesgo definiéndolo como aquel conjunto de actividades derivadas de la administración de la protección civil que corresponden al esfuerzo de detección y dimensión de los riesgos, para prevenir la generación de eventos destructivos. En este sentido, corresponde a los esfuerzos que se realizan por parte de las autoridades y el Sistema Nacional de Protección Civil, ya sea para prevenir la ocurrencia de emergencias o desastres o, en caso de ocurridas éstas, responder de manera eficaz y eficiente.

Respecto a la metodología con que se abordan estos casos, se utiliza una secuencia cíclica conformada por tres fases con diversas subetapas, denominado Ciclo de Manejo del Riesgo, las cuales se detallan a continuación:

4.1.1- Prevención.

Esta fase comprende todas las actividades y gestiones previas a la ocurrencia del desastre para evitarlo o suprimirlo. Se compone de cuatro etapas destinadas a evitar y/o reducir la amenaza y vulnerabilidad ante el riesgo o sus consecuencias, éstas son:

a) Prevención: Toda acción para evitar la ocurrencia de un evento catastrófico.

b) Mitigación: Acciones enfocadas en reducir o aminorar el riesgo.

c) Preparación: Son todas aquellas medidas y acciones previas al evento cuyo objetivo es organizar las medidas y procedimientos de respuesta y rehabilitación para actuar oportuna y eficazmente.

d) Alerta: Estado de vigilancia y atención permanente.

4. 1. 2- Respuesta.

Esta fase representa todas las actividades propias de atención ante la ocurrencia de un evento destructivo, las cuales se llevan a cabo inmediatamente ocurrido éste. Se basan en el objetivo de salvar vidas, reducir el impacto en la comunidad afectada y disminuir pérdidas. En esta etapa se enmarcan las acciones de búsqueda, rescate y asistencia médica.

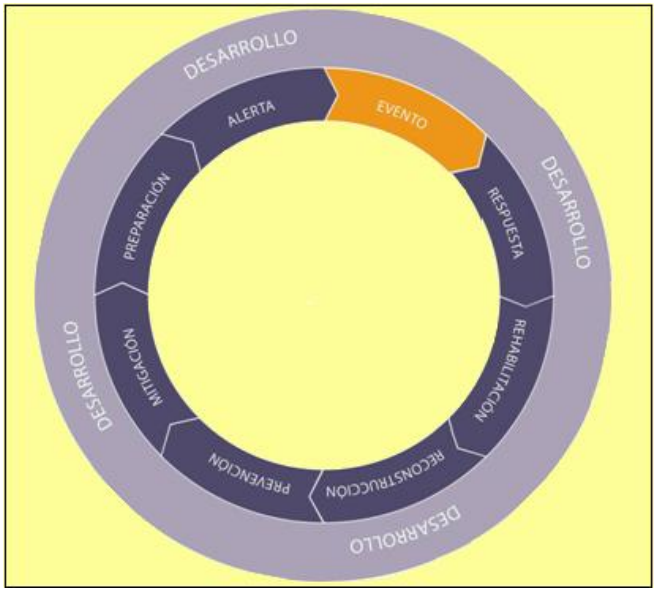
4. 1. 3-Recuperación

Corresponde a las actividades posteriores a un evento destructivo. Considera dos etapas: Rehabilitación y Reconstrucción.

a) Rehabilitación: Período de transición comprendido entre el cese de las acciones de respuesta y el inicio de la reconstrucción. Por tanto, busca alcanzar la recuperación en el corto plazo mediando la restitución de los servicios básicos e inicio de la reparación del daño físico, social y económico.

b) Reconstrucción: Alude a la reparación y/o reemplazo de la infraestructura, ya sea a mediano y/o largo plazo. Destacan las acciones destinadas a la construcción de viviendas y edificios públicos, reparación de carreteras, reforestación y pavimentación de carreteras.

El Modelo de Gestión del Riesgo, antes detallado, al ser concebido de manera cíclica puede representarse en el siguiente esquema:



4.1.4.- Emergencia Mayor o Desastre.

Sin importar el origen de una situación de emergencia, desastre o catástrofe, es necesario considerar que cualquiera de ellas originará en la población que la padece períodos de crisis. En este sentido y siguiendo lo planteado por ONEMI (2006, p.6), ésta puede comprenderse como "*un estado delicado y conflictivo en el cual, por circunstancias de origen interno o externo, se rompen el equilibrio y se altera la normalidad de la vida de las personas, sobrepasando su capacidad habitual de respuesta*".

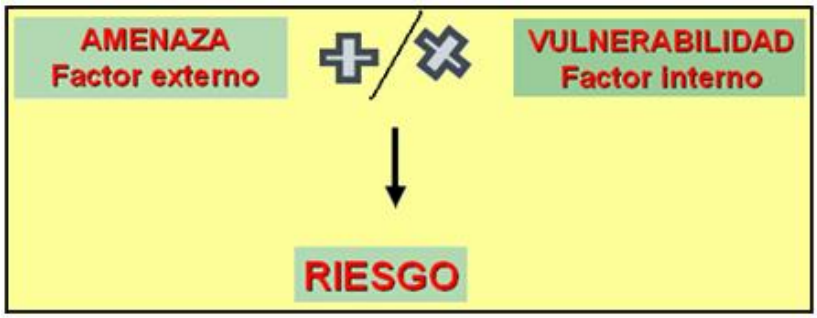
En base a lo anterior, es posible distinguir entre crisis normativas o esperadas, las cuales se relacionan o pueden ser parte del ciclo vital, es decir, son propias del desarrollo como nacimiento, adolescencia y vejez, entre otros. (Herrera y González, 2002). En cambio, al referirse a una crisis no normativa se hace mención al surgimiento súbito de un factor estresante que modifica en forma drástica la

organización y funcionamiento de una persona o comunidad (ONEMI, 2006). Dentro de esta categoría, se encuentran los desastres, emergencias y catástrofes.

Ahora bien, antes que exista una emergencia y mucho menos una catástrofe, es necesaria la presencia de un riesgo. Dicho término ha sido definido de diferentes maneras en la literatura (Saldaña, 2003), pero que en virtud de la extensión de la presente investigación, se adoptará la proporcionada por ONEMI (2002a), la cual lo conceptualiza como:

> - Probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado. El valor específico de daños se refiere a las pérdidas que la comunidad está dispuesta a asumir, y se conoce como Riesgo Aceptable.

Lo anterior, se puede resumir en el siguiente esquema[6] (ONEMI, 2002b):



Cabe mencionar que los factores externos de riesgo, vale decir, las amenazas, se caracterizan por manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas (ONEMI, 2002a). Por su parte, los factores internos de vulnerabilidad se pueden comprender como la disposición intrínseca de un sistema a ser dañado (ONEMI, 2002a).

En relación a lo anterior, es preciso indicar que una población se encuentra expuesta a una emergencia cuando la situación de riesgo es mal manejada sobrepasando los recursos con que cuenta la comunidad. Dicho escenario, siguiendo el *Plan Nacional de Protección Civil* (ONEMI, 2002a), se asocia a dos posibles circunstancias:

> A) Se cuenta con los medios y recursos locales para el manejo de eventos críticos.
>
> B) Los medios y recursos con los que cuenta la comunidad deben ser reforzados mediante la coordinación municipal.

Sin embargo, si la comunidad se ve obligada a enfrentar una crisis mediante la coordinación de los recursos a nivel regional se está ante una Emergencia Mayor o Compleja. A su vez, si el nivel local no es capaz de enfrentar el problema y debe

[6] Adaptado del documento de ONEMI (2002b).

solicitar ayuda a otros, lo cual implica la coordinación de recursos a nivel nacional, se habla de Desastre (ONEMI, 2002a y b).

Por otra parte, siguiendo el *Plan Nacional de Protección Civil* (ONEMI, 2002b), una Catástrofe ocurre cuando un desastre ha colapsado los sistemas nacionales dispuestos para su atención y por tanto, se requiere de apoyo internacional.

Finalmente, es preciso indicar que los procesos de amenaza y vulnerabilidad dan cuenta de la relación que entablan los seres humanos y su entorno, lo que obliga a realizar en algunos casos, esfuerzos considerables para adaptarse al medio físico que, en determinadas ocasiones, se convierte en una amenaza e incluso un riesgo. Para entender estos procesos es necesario, entonces, partir de un enfoque holístico ante la necesidad de considerar no sólo la interrelación entre los procesos naturales y los sociales, sino también las formas en que ambos se influyen (Cardona, 2001).

4.2- Desplazamiento: Definición y tipos.

Actualmente, el Plan Nacional de Protección Civil (ONEMI, 2002a) carece de una definición respecto al desplazamiento de personas. Es por ello, que se considera relevante revisar algunas situaciones donde es posible encontrar dicho concepto y conocer cómo ha sido trabajado desde otras perspectivas. No obstante, es necesario indicar que en el contexto internacional existen múltiples definiciones para este concepto, pero no aluden directamente a uno ocasionado por un desastre de origen natural, sino a otros fenómenos de origen humano.

A pesar de lo anterior y de la carencia de una institución formal que se ocupe a nivel internacional de las personas desplazadas, éstas reciben ayuda y amparo humanitario de organismos como la Organización de Naciones Unidas a través de su Agencia para los Refugiados (ACNUR). No obstante, es necesario aclarar que el concepto de refugiado no es sinónimo de desplazadazo, pues el primero alude a todo ser humano que debido a fundados temores de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, etnia, pertenencia a grupo social u opiniones políticas abandonan su país de origen, no pudiendo, a causa de dichos temores, acogerse a la protección de dicho país (Hernández, 1999). Por su parte, una persona desplazada abandona su lugar de residencia debido a una emergencia de origen natural y no a causa de guerras, persecuciones o discriminaciones.

Dado que es preciso delimitar el concepto de desplazamiento para que sea aplicable primero a la realidad chilena y segundo, al caso de Chaitén, se ha considerado oportuno trabajar en base a dos definiciones con el objetivo de proponer una tercera en base a dos criterios: Tiempo y Duración. Por tanto, este concepto puede hacer mención a:

> A) El hecho de dejar sus pertenencias y tierras a causa de una amenaza o en búsqueda de mejores posibilidades. Se caracteriza porque se puede realizar de manera grupal o individual, lo que algunos estudios denominan gota a gota (Hernández, 1999).
>
> B) Se considera como desplazado a toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su lugar de residencia y las actividades económicas o formativas cotidianas porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personal han sido vulneradas o están directamente amenazadas (República de Colombia, 1997).

Respecto a los criterios para hablar de desplazamiento, un punto relevante en este sentido es su tiempo de duración, ya que puede ser de manera permanente o no. Razón por lo cual, para efectos de esta investigación se reconocen dos categorías de desplazamiento:

- Larga duración o mayor: Caracterizado por residir en otra comuna o ser reubicado geográficamente, sin tener claridad respecto a la posibilidad de volver a su antiguo hogar.

- Menor o temporal: Guarda relación con la posibilidad de asentarse en un albergue por un corto tiempo o casas de familiares para luego retornar a su hogar previo al desastre en algún momento desconocido. Se diferencia de la evacuación porque ésta se caracteriza en que el período de tiempo que permanecen las personas fuera de su hogar tiende a ser definido con anterioridad o bien, con cierto margen de estimación. Por ejemplo: <Evacuar la ciudad por dos días y regresar al cuarto>. Cuando esta planificación falla y el tiempo de espera para el retorno se dilata, se puede considerar el criterio de desplazamiento y dependiendo de su duración, si es mayor o no.

Entonces, teniendo a la base lo anterior, se propone en este documento definir el desplazamiento de personas a nivel interno causado por un desastre de origen natural como:

> *Aquella acción de dejar su hogar, residencia o lugar de origen a consecuencia de la probabilidad u ocurrencia de peligro o riesgo tanto para la integridad personal como colectiva debido a la presencia de un evento adverso con características de desastre o catástrofe sin tener claridad sobre el tiempo que las personas permanecerán lejos de éste y se encuentran, al menos en el corto y largo plazo, imposibilitados para regresar.*

Finalmente, cabe mencionar que dentro de las múltiples consecuencias que producen los desastres, se encuentran las pérdidas materiales, humanas, de identidad previa y cultural (Barceló, 2007). A su vez, como atañe a los conceptos de identidad y cultura previa, es conveniente distinguirlo del de migración, el cual se concibe como un proceso de mejora y progreso en el que uno o más individuos se trasladan de un país o región pobre a otra más rica (Malgesini y Giménez, 1999). Dentro de este concepto, siguiendo a los mismos autores, se desprenden dos términos: el de emigración que es el acto de dejar el país natal para residir de manera temporal o permanente en otro y el concepto de inmigración que es el acto "*de entrar a residir temporal o permanentemente a un país distinto al de origen*" (Malgesini y Giménez, 1999, p.239).

4.2.1- Desplazamientos en Chile por catástrofes de origen natural.

Existen ciertas discrepancias respecto al primer gran movimiento telúrico acontecido en Chile. Por una parte, se menciona que el desastre tuvo lugar en la localidad de Lebu en el año 1562, su intensidad fue de diez grados según la escala de Mercalli y que después sobrevino un tsunami (Universidad de Concepción, s/f). En posición contraria, se encuentran las cartas escritas en el año 1913 entre Tomás Thayer Ojeda, historiador, y Fernando Montessus de Ballore, primer director del Instituto Sismológico, donde se desmiente que el epicentro haya sido en dicha localidad e incluso se cuestiona su ocurrencia en Chile (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993).

Dado lo anterior, y después de revisar diversos documentos históricos, para efectos de esta investigación se considerará como el primer terremoto en territorio chileno, el acaecido en la ciudad de Concepción en el año 1570 puesto que varios estudios confirman dicha postura o, al menos, corroboran la información entregada sobre su ocurrencia. Además, es el primer fenómeno del cual se tiene registro como maremoto-terremoto en el país (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993; Ferrer, 2007; Universidad de Concepción, s/f).

Según antecedentes recolectados, el día 8 de febrero de 1570 a las 9 de la mañana, un fuerte terremoto y posterior tsunami azoló la ciudad de Concepción, casi la totalidad de las casas se derrumbaron, la tierra se abrió emanando humo y agua turbia con olor sulforoso, aunque no se registraron muertos debido a que las personas alcanzaron a huir hacia los cerros (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993; Ferrer, 2007).

Es importante mencionar que dentro de las consecuencias que tuvo para la población este fenómeno, además del período de réplicas cercano a los cinco meses, fue el desplazamiento de la ciudad de Concepción hasta su localización actual dado que por esa época se ubicaba en lo que hoy se conoce como Penco (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993; Ferrer, 2007 y Universidad de Concepción, s/f). Esto último no es un mero detalle, ya que si se revisa con detención el mapa de la Región del Bío-Bío (Anexo B y C) es posible percatarse que Concepción ya no limita con el mar. Por tanto, se podría considerar que sus habitantes debido al desplazamiento hacia el interior sufrieron algún grado de reconversión laboral.

El segundo desplazamiento interno ocurrido en Chile data de 1960, según el diario El Mercurio, en su edición del domingo 22 de mayo de ese año, el epicentro fue en la provincia de Concepción dejando centenares de personas fallecidas y múltiples necesidades como agua, abrigo y alimentos. A diferencia del evento de 1570, éste ocurrió cerca de las seis de la mañana (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993). Al otro día, hubo un nuevo terremoto acompañado de un maremoto con epicentro en Valdivia, que causó un alto impacto en la población debido a que borró del mapa ciudades y poblados completos como Puerto Saavedra, Corral y Queule (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993). Dado el caos y profundo estado de destrucción en que quedó la ciudad, sin luz, con el río Calle-Calle desbordado y varios barrios aledaños inundados, se tomó la decisión de evacuar alrededor de 1.700 niños a Santiago (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993).

Un punto que une los sucesos de Valdivia y Chaitén, es que sus habitantes deben abandonar sus hogares. A modo de ejemplo, se puede mencionar que durante los primeros días de junio se evacuaron 1.942 personas vía marítima a Corral y Valparaíso. Por su parte algunos menores, llegaron vía aérea a Santiago (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993). Cabe destacar que los menores de entre 0-18 años, fueron ubicados en establecimientos escolares de Santiago y otras ciudades. No obstante, es preciso indicar, que algunos se quedaron en casas de familiares, apoderados y otros

lo hicieron en hospitales hasta finales del año 1960 cuando regresaron a sus hogares (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993).

Ambos fenómenos descritos han provocado desplazamientos de personas a nivel macro. Entendiéndose por esto, el hecho de refundar una ciudad en una nueva locación o el alojamiento y permanencia en un lugar de manera extensa como fue el caso de los niños de Valdivia. Sin desmedro de lo anterior, a lo largo de la historia nacional han existido otros eventos que se pueden considerar como desplazamiento, pero no son de larga duración ni han implicado la reubicación de la comunidad, salvo Chaitén primero de manera preventiva y hasta el momento definitiva, ya que mientras no se vislumbre la reconstrucción en el mismo lugar, la opción más cercana es Santa Bárbara (Lanza & Urrutia de Hazbún, 1993; ONEMI, 2008 a y b; República de Chile, 2009a)

4.3- Efectos de una emergencia mayor y de un desplazamiento masivo: El caso de Chaitén.

El volcán de mismo nombre que la ciudad se ubica a unos 10,5 km al noreste del poblado, se caracterizó por no contar con antecedentes de erupciones desde hace 9.000 años. El 2 de mayo de 2008, se inician sismos en Chaitén, Futaleufú y Palena y una violenta y repentina erupción volcánica, que en un inicio se atribuyó al Volcán Michimahuida, originó una continua caída de cenizas, la cual afectó, además de Chaitén, Palena, Futaleufú, el norte de Aysén y el sector de Chubut y Esquel en Argentina (EMOL, 2008; Arias, 2010).

Ante esta situación, las autoridades deciden evacuar por completo la ciudad. Dado lo anterior, se trasladaron 1.500 familias en 24 horas desde Palena hacia Osorno, Chiloé, Puerto Montt, Futaleufú, Aysén, Coihaique, Puerto Aysén, Concepción y Santiago, gracias a un trabajo coordinado entre organizaciones públicas y privadas, lo cual permitió evacuar un total de 3900 personas sin pérdidas de vidas humanas (ONEMI, 2008a y b; Arias, 2010).

Es preciso indicar que se pueden distinguir claramente tres tipos de eventos en la situación de emergencia en Chaitén. En este sentido, el evento primario es la erupción del volcán, el cual como consecuencia origina dos secundarios: sismos de frecuente ocurrencia y un lahar, que destruye gran cantidad de casas y que ocurre una vez que las personas se encontraban fuera de la ciudad, situación que provocó momentos de tensión en los albergues, ya que pudieron ver por televisión cómo el agua arrastraba sus hogares (SERNAGEOMIN, 2008; ONEMI, 2009; Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Dado que son diversos los impactos que tiene sobre la población y el medio ambiente la ocurrencia de un desastre de origen natural, se considera pertinente para facilitar la lectura de la presente investigación, realizar una breve descripción en términos generales y administrativos de Chaitén para después, centrarse en tres ejes de atención con el fin de analizar el impacto de éstos en este caso en particular.

4.3.1- Chaitén: Capital de la Provincia de Palena.

La historia de Chaitén se difumina en el pasado haciendo muy difícil reconstruirla desde sus comienzos, en especial cuando el actual Sitio Web de su Ilustre Municipalidad carece de información sobre sus orígenes. Sin embargo, en ese mismo portal existe un link a la página de Patagonia Verde[7] donde es posible encontrar algunos indicios sobre su fundación.

Según algunos antecedentes históricos, las primeras ocupaciones de terrenos en lo que sería Chaitén hasta antes de la erupción datan de 1885, pero es recién en 1933 cuando toma forma de localidad gracias a la instalación de tres viviendas. Es importante indicar, que la mayoría de los primeros colonos provenían de las islas del archipiélago de Chiloé, principalmente de Dalcahue (Patagonia Verde, s/f.b).

Se continuó en la dinámica del contacto mensual y el crecimiento de infraestructura, hasta que el 24 de febrero de 1940 se funda la ciudad y obtiene el reconocimiento jurídico. Para 1946 ya se cuenta con una radio y el inicio de la construcción de un camino hacia el río y lago Yelcho (Patagonia Verde, s/f.b; SUBDERE, s/f).

En el año 1959 se convirtió en capital del departamento de Palena y después del proceso de regionalización realizado entre los años 1974 y 1976 quedó bajo la supervisión administrativa de Puerto Montt.

En relación a los datos demográficos, se puede mencionar que su extensión es de 8.471 km², siendo la más grande de la comuna de Palena. Se ubica a 204 km al sur de Puerto Montt, limitando al norte con la comuna de Hualaihué, al oeste con el Golfo de Corcovado, al oriente con las comunas de Futaleufú y de Palena y parte de la provincia del Chubut (Argentina) y al sur con la Región Aysén del General Carlos Ibañez del Campo (INE, 2003; Patagonia Verde, s/f.a)[8].

Según los datos del censo del año 2002 (INE, 2003) su población era de 7.182 habitantes con una proyección para el año 2008 de 7.219 personas según el Sistema Nacional de Información Municipal (SINIM, s/f). La cantidad de individuos proyectada para el año 2008 divididos por sexo da un total de 3.956 hombres versus 3.263 mujeres (SINIM, s/f).

Respecto a la forma de organización, según datos del último censo (INE, 2003), Chaitén contaba con 6.367 viviendas, de las cuales en su mayoría eran casas (6.100 en total). Siendo un 55,9% edificadas en la zona urbana (3.559 de 6.367).

Por otra parte, la población total de entre 15 y 59 años correspondía a 4.562 habitantes. En cambio, las personas de 60 años y más representaban sólo a 661 individuos, siendo en ambos casos la supremacía numérica de los hombres por sobre las mujeres (INE, 2003).

La economía en dicha ciudad se caracterizaba por un fuerte componente recolector, dada la presencia de pescadores y trabajadores de la leña de los bosques aledaños. Existían servicios de tercer orden, como comercio y empleados públicos, pero en su mayoría vivían de pesca, recolección y ganadería (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). La ganadería, por su parte, tiene un papel importante en este ámbito, ya que Chaitén contaba hasta el año 2006 con 1.901 predios aptos para cultivos y pastizales (SINIM, s/f). Es importante mencionar también, que gracias a su clima templado frío, abundaban diferentes especies de flora y fauna nativa, lo que favorecía

[7] Sitio Web de la Ilustre Municipalidad de Chaitén: www.municipalidaddechaiten.cl
Sitio Web de Patagonia Verde: www.patagoniaverde.com
[8] Para mayor información sobre los límites y ubicación geográfica, consultar el Anexo A.

actividades turísticas, agropecuarias y la presencia de una de las salmoneras más grandes del país (Arias, 2010).

4.3.2.- Nivel Medioambiental – Geográfico.

La catástrofe de Chaitén dejó varias huellas a nivel geográfico. Entre ellas, destaca el gran manto de ceniza que cubre actualmente la ciudad[9], el cual no sólo sirve como abono a la tierra, sino que dificulta y trae repercusiones en la salud de las personas; al menos, a nivel respiratorio (Hepp, 2008). Por otra parte, con el agua ocurre otra situación, ya que un estudio del Instituto de Investigaciones Agropecuarias llevado a cabo en el año 2008[10], arrojó como resultado que dicho elemento no presentaría limitaciones para ser utilizada como bebida y/o riego.

Por otra parte, las erupciones volcánicas de gran magnitud como la de Chaitén, pueden modificar el balance energético del planeta dada la emisión de grandes cantidades de gas y aerosol a la estratosfera (Prohom, 2003). Asimismo, generan transformaciones en la dinámica ambiental de las zonas aledañas como fue el caso de Futaleufú o Esquel en Argentina.

Finalmente, un punto importante de considerar según el estudio realizado por Prohom (2003), es que las erupciones volcánicas de gran envergadura destruyen la capa de ozono. Siguiendo esta misma investigación, se puede mencionar que además liberan distintos tipos de gases como el dióxido de azufre y el ácido sulfhídrico, que aumentan el Albedo Planetario[11] y reducen la cantidad de energía solar que llega a la Tierra (Prohom, 2003).

4.3.3.- Nivel Socio-educativo y Económico.

Dentro de los problemas sociales que presentaron las personas de Chaitén, además de las reacciones adaptativas como no querer salir de sus nuevas casas o manifestar su rechazo al estar fuera de su ciudad <de origen> es la destrucción de su tejido social (Barceló, 2007). Esto último, se refleja con mayor claridad si se considera lo expresado por Paola Vásquez (comunicación personal, 2010), quien al momento de ser desplazada se enteró que la balsa iba con rumbo a Chiloé, lo cual hace pensar que la dinámica de listas para embarcarse ya no era utilizado, sino que a medida que se completaba su capacidad zarpaban, por lo que muchas personas, familias y figuras significativas fueron disgregadas.

Otro punto importante, es el caso de los albergues dado que en éstos ocurre hacinamiento, conflictos entre las personas, acoso periodístico y pérdida de la privacidad (Buvinic, Vega, Bertrand, Urban, Grynspan, & Truitt, 1999; Delatíbodier, Barahona, Reyes-Flores, Reyes-Ticas & Padgett-Moncada, 2000).

Es importante destacar que, como en cualquier situación de riesgo y re-estructuración vital de una comunidad, el caso de Chaitén no estuvo exento de rencillas entre pares. En este sentido, hubo a nivel social un movimiento bastante radical en su postura, aunque minoritario, que actuó como un factor y grupo de resistencia al momento de la

[9] En Chile afectó a 650.000 hectáreas y a más de seis millones a nivel general en la Patagonia (Hepp, 2008).

[10] Mayor información, consultar el artículo de Hepp (2008).

[11] Se refiere a la reflectividad de la superficie terrestre, es decir, la radiación solar que es reflejada desde la tierra al universo (Volkheimer, Scafati y Melendi, s/f).

evacuación. Posterior a ello, han generado diversas medidas de presión como protestas y su regreso a la zona de riesgo a pesar del peligro que corren entre otras (ONEMI, 2008a y Radio Cooperativa, 2010).

A nivel educativo, ocurre deserción escolar, bajo rendimiento y problemas de adaptación, especialmente por las diversas concepciones que tienen los habitantes de las ciudades que acogen a los desplazados. Lo anterior, se refleja en lo enunciado por Paola Vásquez (comunicación personal, 2010): "*El cambio en la forma de tratar a las personas en los colegios de Puerto Montt fue muy grande para las personas de Chaitén, por ejemplo acá se tiende a tutear a los profesores. En cambio allá, es una figura intocable y esa diferencia se notó demasiado*".

Finalmente, a nivel económico no sólo existe un daño material inmenso y la pérdida casi de la totalidad de los bienes y fuente laboral de las personas afectadas, sino que se deben reorganizar y reinsertar laboralmente en un mercado que es distinto al de origen, vale decir, un recolector de leña difícilmente podría desempeñar la misma tarea en Puerto Montt dado su sistema de empleos. Razón por la cual, hubo que realizar capacitaciones masivas con el objetivo de conseguir la reconversión laboral de los desplazados (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

4.3.4- Nivel Psicológico.

Según Grisel Romero (comunicación personal, 2010) las personas provenientes de Chaitén presentaban síntomas de un trastorno adaptativo evidenciado en diversos aspectos como no querer salir a la calle. Asimismo, un componente muy presente era el duelo por haber dejado su ciudad e historia con el desplazamiento. También se evidenciaron síntomas depresivos expresados en: "*El tema de haber perdido sus casas, eso, la pena, la pena, harta pena…*".

Esto es corroborado por don Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) al manifestar las diversas dificultades que presentaron al momento de asentarse, adaptarse y compartir con las personas tanto en Puerto Montt como Chiloé, específicamente Achao.

Dado lo anterior, se debe mencionar que dichas actitudes se encuentran dentro del concierto de lo esperable ante una situación de esta magnitud. En este sentido, se pueden distinguir dos fases ante la reacción a los desastres (ONEMI, 2006):

> a) Fase de Shock: Suele presentarse desde los primeros minutos de ocurrido el desastre y se prolonga por una semana aproximadamente, se caracteriza por la presencia de llanto, negación, incredulidad, angustia, desborde emocional, aplanamiento afectivo, rabia, confusión, problemas de concentración y memoria. A su vez, pueden ocurrir múltiples reacciones a nivel físico como dilatación de pupilas, hiperactividad y excesiva sudoración.
>
> b) Fase de Reacción: Suele aparecer desde la primera semana y puede prolongarse por varias semanas, las personas sienten culpa incluso por el hecho de haber sobrevivido al evento, rabia por no haber evitado el suceso, frustración, desarraigo en los casos de desplazamiento, inseguridad, impotencia y baja autoestima. Pueden también tener pensamientos negativos hacia ellas mismas o hacia los otros, sienten que han perdido su mundo, su estabilidad, orden y control. Asimismo,

manifiestan una reacción general de evitación reduciendo al máximo todo aquello que se relacione con el evento en cuestión.

En relación a lo anterior y a nivel colectivo, la experiencia traumática de la población desplazada de Chaitén, produjo en ellos diversos efectos descritos en la literatura y propios de un proceso de adaptación vital frente a catástrofes como la negación del evento, episodios de angustia, pérdida de interés y aislamiento, entre otros (ONEMI, 2006; Grisel Romero, comunicación personal, 2010). Por otra parte, hubo grupos de personas que se articularon en torno al salvataje de su familia y pares, como es el caso de los pescadores quienes evacuaron por su cuenta en balsas, lo cual habla de acciones de liderazgo y movilización de redes de apoyo (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Ahora a nivel colectivo, es preciso remitirse al concepto de trauma psico-social propuesto por Ignacio Martín Baró (1990), el cual se entiende como un proceso histórico que puede afectar a toda una población debido a que perturba las relaciones sociales, lo cual se expresa a través de la desconfianza, la rigidez, el escepticismo y la violencia como forma de resolución de conflictos. Esto último, se evidencia en la población de Chaitén al momento de llegar a las ciudades donde fueron evacuados, ya que por una parte no saben qué va a ocurrir con ellos ni sus bienes, hay rencillas al interior de los albergues e incluso otros se resisten a la idea de dejar sus tierras y buscan por distintos medios retornar (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

4.3.5- Medidas del Gobierno, beneficios sociales y género.

Una vez conocida la emergencia, el aparato estatal comenzó a desplegar una serie de medidas para salvaguardar la integridad de las personas de Chaitén. A su vez, articuló diversas agencias para brindar ayuda a nivel económico y social. En este sentido, cabe destacar no sólo la entrega de bonos y beneficios sociales, sino también la Ley 20.385 conocida a nivel nacional como la Ley Chaitén (República de Chile, 2009b).

Según el Ministro del Interior de aquella época, Edmundo Pérez-Yoma, el gobierno puso a disposición de la población desplazada alimentación, un bono de emergencia de 200 mil pesos por familia más 20 mil pesos por cada carga familiar para reposición básica y traslado (Publimetro, 2008). Además, se entregó un voucher[12] para la compra de útiles y uniformes escolares (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010) y se dispuso el arriendo de viviendas para que las personas puedan dejar cuanto antes los albergues (Publimetro, 2008).

Esto último es complementado con lo manifestado por Yasnina Anderson en su entrevista durante el mes de enero de 2010: "[…] *Aparecen las soluciones de los alojamientos transitorios, donde el Estado les pagaba a las familias cabañas, hostales con el objetivo de sacarlos de los albergues y para que las familias volvieran a estar unidas*".

Por otra parte, se dispuso también la entrega de becas de enseñanza en todos los niveles para los oriundos de Chaitén, reubicación escolar en cualquier lugar de Chile para los niños que tuvieron que desplazarse, becas de arancel y mantención para la educación superior, atención psicológica y de salud gratuita (Publimetro, 2008; Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

[12] Es un pagaré que se extiende a los establecimientos comerciales para que las personas puedan comprar en sus locales con costo, en este caso, al gobierno.

Además, se trabajó en conjunto con diversos organismos públicos y privados para prestar asistencia técnica a la micro y pequeña empresa de Chaitén y Futaleufú, como es el caso de Sercotec, Banco Estado, SERNAM, SENCE y SENAME, entre otras (Publimetro, 2008; Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

Es importante mencionar también, que el gobierno entregó un bono a cada familia desplazada de Chaitén desde el mes de mayo de 2008 hasta febrero de 2010, el cual según la Intendencia Regional de Los Lagos (2009) benefició mensualmente a más de 1900 personas con un costo de 927.650.000 millones de pesos. Es importante mencionar que el valor de dicho beneficio mensual se determinaba según las condiciones de la familia, es decir, cantidad de hijos y estado civil, llegando a un promedio mensual de $500 mil pesos.

Respecto a la Ley 20.385, que se aprobó como una medida estatal para ayudar a las personas que perdieron sus hogares, tiene la particularidad que faculta al fisco para comprar y vender propiedades siniestradas de Chaitén (República de Chile, 2009b). En otras palabras, todo propietario de esa comuna puede vender voluntariamente su vivienda al fisco, mediante una formalización de intención de venta gratuita, al precio que estaba avaluada antes que ocurriera la tragedia. Hasta el día 13 de abril de 2010 más del 80% de los pobladores había hecho efectivo este beneficio que expiraba el día 26 del mismo mes (CNN Chile, 2010).

Finalmente, otro beneficio que destaca dentro de los proporcionados por el Gobierno de Chile es, según las palabras de Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), "*el subsidio más alto en la historia del país*" consistente en 650 U.F. equivalentes a unos 13,5 millones de pesos para la compra de una casa en cualquier parte del país, independiente de la utilización o no de la opción de venta otorgada por la Ley Chaitén (Valencia, 2009).

4.3.6- Variable de Género y el caso de Chaitén.

Se considera pertinente realizar un pequeño acercamiento a esta temática, en particular desde lo sucedido Chaitén, ya que otorga un margen de análisis mayor al momento de comprender la experiencia de desplazamiento de la población.

En sintonía con lo anterior, se puede mencionar que en relación a la variable de género, se pueden distinguir claramente tres puntos importantes. El primero de ellos, es la visión protectora y facilitadora de medidas paliativas para sobrellevar la emergencia por parte del Estado, lo cual hace recordar la figura del pater familia y refuerza la idea que los gobiernos son la representación de la masculinidad a nivel social (Connell, 1997).

Por otra parte, al existir un proceso de reconversión laboral por parte de la población y el hombre al perder su fuente de ingresos, se produce un quiebre en el imaginario social que lo designa como aquel proveedor económico de la familia (Olavaria, 2000). En tercer lugar, la manera de abordar una situación de emergencia, al menos desde el documento de ONEMI (2006) "*Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastre*", sí muestra diferencias en el trato hacia las mujeres, lo cual se analiza a continuación:

> a) La mujer tradicionalmente ha cumplido con las tareas de protección y contención emocional de los miembros de la familia. Es por ello, que durante una emergencia se potencian los recursos para que cumplan con ese rol, lo cual posibilita la cristalización de su rol histórico y

relegación al plano de la vida privada, es decir, invisibilizarla como sujeto social, papel que desempeña desde hace siglos (Güida, 2003).

b) Puesto que suelen realizar actividades laborales, dentro o fuera del hogar, para ayudar económicamente a su familia se debe prestar especial atención para que esta situación sufra la menor variación por el bienestar de las personas que dependen de ella.

c) Una vez ocurrida la emergencia, pueden experimentar por primera vez situaciones de violencia intrafamiliar o un nivel mayor de ésta, lo cual es congruente con lo manifestado por Grisel Romero en su entrevista (comunicación personal, 2010):

> "*Había violencia, pero no es una violencia que se haya desatado acá, había violencia intrafamiliar […] (Claro, a lo mejor le pegaba, un estrellón y eso ocurría allá y acá también y quizás por toda esta presión y nuevo mundo que estaban viviendo acá lo visibilizaron) Sí, eso pasó un poco*".

d) Pudiesen sufrir subordinación en las relaciones de poder, invisibilidad del trabajo doméstico y discriminación laboral por su condición de género y edad.

e) Se caracterizan por poseer un mayor contacto a nivel de redes comunitarias y afectivas, además de ser más participativas y colaboradoras en las tareas de reconstrucción y recuperación. Lo anterior, puede encontrar su asidero en que las mujeres tienden a tener un amigo o familiar cercano, diferente a su esposo, en los que pueden confiar sus problemas en caso de necesitar apoyo psico-social (Antonucci, 1994, citado en Vézina, Derriennic y Monfort, 2002).

Asimismo, otros estudios (Bourbonnais et al., 2000, citados en Vézina, Derriennic y Monfort, 2002) muestran que el soporte social fuera del trabajo es más alto para las mujeres que para los hombres. En relación a lo anterior, se puede establecer que las mujeres poseen más personas cercanas en sus redes primarias (Fuhrer, Stansfeld, Chemali, y Shipley, 1999), lo cual podría ayudarlas a sobrellevar de mejor manera etapas difíciles de sus vidas.

4.3.7.- Reconstrucción y Santa Bárbara.

El caso del volcán Chaitén es paradójico, por una parte hay personas que se niegan a abandonar la ciudad que los vio nacer, aún a costa de poner en riesgo la integridad de su familia y sus vidas, mientras que el Estado propone reconstruirla en otro lugar distante a unos 12 kilómetros llamado Santa Bárbara (Rivera, 2009; Sarrible, 2009; Arias, 2010).

Después de la erupción y posterior desplazamiento, el Gobierno chileno inició el proceso de elegir un nuevo lugar para emplazar lo que se conocería más adelante cono Nueva Chaitén. En este contexto, dio a conocer como primer avance el Plan Maestro para la localidad de Santa Bárbara, el cual presentaba las mismas deficiencias que el antiguo poblado, es decir, se basaba en un esquema de imposición sobre el medio natural que utilizaba la misma cuadrícula arquitectónica de la antigua

ciudad, un reducido reconocimiento y mitigación del impacto del asentamiento urbano en el paisaje así como, la planificación de calles anchas, interrupción de los flujos naturales de agua y de los diversos ecosistemas presentes en el lugar, lo que a largo plazo implicaba la imposibilidad de concretar la construcción de la primera eco-villa[13] diseñada íntegramente en el país (Rivera, 2009).

Dado lo anterior, el Gobierno solicitó la realización de un estudio para determinar el mejor lugar para el nuevo emplazamiento resultando ser Santa bárbara, luego de superar a Chaitén norte, Fandango, Santa Bárbara sur, y Bahía de Pumalín (Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Austral de Chile y Observatorio de Ciudades UC., 2009; Rivera, 2009). Dentro de los factores claves para tomar dicha determinación, cobró gran importancia dos conceptos. El primero de ellos fueron las restricciones consideradas como las variables de riesgo/seguridad, conectividad, clima y biodiversidad, y el segundo fueron las oportunidades, que se reflejaron en la identidad y el turismo.

Siguiendo la premisa de los factores claves, y una vez obtenido los resultados de las tres etapas que demoró el estudio de la PUC, UACH y el OC-PUC en junio del 2009, se llegó a la conclusión que Santa Bárbara presenta ventajosas características entre las que destacan sus excelentes oportunidades de conectividad y ubicación de terminales marinos y aéreos, su entorno que brinda diversas alternativas para el emplazamiento, ya sea en la planicie o en la ladera.

Por otra parte, la presencia de elementos naturales como la playa y el Morro Vilcún pueden contribuir a la formación de empresas dedicadas al turismo y nuevas posibilidades de desarrollo a nivel comunitario, además de otorgarle un carácter único a la nueva ciudad. Asimismo, es importante mencionar que dada su cercanía con el antiguo Chaitén se puede hipotetizar que conserva cierta identidad entre sus habitantes y contexto local, pero sin perder la seguridad frente a erupciones volcánicas dada su lejanía del foco de peligro.

Dentro del contexto natural de Santa Bárbara, se pueden distinguir claramente tres zonas con distintos paisajes y elementos geográficos. En primer lugar, el río Santa Bárbara actúa como un elemento borde entre dos zonas: al norte de ésta la planicie y al sur la ladera. La tercera zona corresponde al borde costero, comprendiendo la playa de arenas negras y abundante vegetación con la orilla de la costa. En todos estos espacios geográficos hay una rica presencia de diversos ecosistemas, destacándose: las praderas, los bosques, los humedales y los matorrales (Rivera, 2009).

Esto último es muy importante, ya que la distribución de los terrenos antes mencionados corresponde en un 29% a bosques, un 19,9% a matorrales y un 1,1% a praderas, el 50% restante son áreas sin vegetación como la playa y agua (Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Austral de Chile y Observatorio de Ciudades UC., 2009).

Respecto a las ventajas que presenta esta nueva ciudad, cabe destacar lo mencionado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (s/f) dado que Santa Bárbara ya cuenta con telefonía e Internet móvil 3G gracias al trabajo conjunto de Movistar, Entel PCS, Claro, Telsur y la Subtel. Lo que sumado al esfuerzo

[13] El concepto de eco-villa se enmarca dentro de la idea de diseñar y construir una ciudad amigable con la naturaleza bajo un enfoque sostenible e implementando diversas estrategias de diseño sustentables. A modo de resumen, se puede mencionar que estas construcciones procuran paliar el impacto humano sobre el medio ambiente minimizando la huella de sus edificaciones (Rivera, 2009).

gubernamental y las palabras de Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) hacen presagiar que el comienzo de su repoblación debería comenzar hacia la segunda mitad del año 2011.

Dado lo anterior, es importante mencionar que un estudio realizado por la Presidencia de la República (República de Chile, 2009, abril), el cual compara encuestas realizadas a los desplazados en diciembre de 2008 y marzo de 2009, se muestra que frente a la relocalización de Chaitén en el mes de marzo un 24% manifestó su intención de asentarse definitivamente en su actual localidad. Respecto al ítem de <los que desean volver a vivir en la localidad de Santa Bárbara>, un 51,1% regresarían cuando esté completamente terminada, un 21.1% al momento que esté habitable aunque no cuente con todos los servicios y un 26,8% en la primera etapa de reconstrucción. Lo relevante de estos resultados, es que estos instrumentos se aplicaron en distintos momentos de la emergencia, siendo el primero de ellos entre los meses de septiembre y diciembre del 2008, sin conocerse la decisión final del gobierno respecto de la ciudad, y el segundo, una vez que el proyecto de Santa Bárbara había sido dado a conocer a la luz pública.

Finalmente, el mismo estudio, da a conocer la opinión de las personas respecto a la posibilidad de volver a la ciudad, para lo cual los aspectos más importantes que deben existir en Santa Bárbara, según orden de importancia, son: una posta de salud u hospital; servicios sanitarios; fuentes laborales como las que había en Chaitén; liceos, escuelas y la presencia de servicios públicos. Por otra parte, aquellas personas que aún no han decidido su retorno, manifestaron en aquella ocasión que sería fundamental para ellos:

1) Restitución del valor de su propiedad en Chaitén para poder comprar en Santa Bárbara, lo cual se hizo efectivo con la Ley 20.385.

2) Entorno seguro donde se emplace la ciudad, lo cual según los informes entregados al Gobierno de Chile dicha situación no sería un inconveniente (Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Austral de Chile y Observatorio de Ciudades UC., 2009).

3) La decisión de retornar debe contar con el apoyo del grupo familiar.

4) Facilidades para que las personas que no tenían propiedades en Chaitén puedan adquirir una en Santa Bárbara, situación que ha sido saldada con el subsidio especial del MINVU.

5.- Metodología.

Para llevar a cabo este estudio se utilizará una metodología cualitativa puesto que se busca describir de manera holística el fenómeno que se desea estudiar, esto es, intentar analizar exhaustivamente, un asunto o actividad en particular. A su vez, el realizar esta investigación desde este enfoque, permite acercarse al objeto de conocimiento desde una mirada capaz de percibir el significado que tienen los fenómenos en la experiencia de las personas, comprendiéndolas dentro de su propio marco de referencias y siendo sensible a los efectos que los investigadores causan sobre ellas (García, Ibáñez y Alvira, 2000).

Dado lo anterior, a través de su realización, se podrá comprender dicha situación desde la perspectiva de los actores locales, otorgando una base flexible para recolectar información desde sus diversos relatos pero, al mismo tiempo, sólida en cuanto a su profundidad y análisis que se pueden llevar a cabo a partir de éstos (Beebe, 1995; Chambers, 1994).

Se utilizará como estrategia de muestreo el estudio de caso, que consiste en analizar uno o varios casos definiendo las características muestrales antes de la recogida de datos (Flick, 2004). Respecto a los criterios de la muestra estos se basarán en:

- Su constitución debe considerar el sexo de los entrevistados.
- Interesa ahondar en su propia experiencia vital al enfrentar el desplazamiento.
- Los entrevistados deben vivir y/o trabajar en las Islas de Chiloé y Puerto Montt puesto que se requiere conocer su nueva red de apoyo y su adaptación psicosocial a su nueva realidad.

Respecto a la estrategia que se utilizó para la recolección de datos, se decidió realizar entrevistas semi-estructuradas debido a que permiten obtener el conocimiento desde el punto de vista de los miembros de un grupo y su experiencia, lo cual es posible a través de su propio lenguaje. En este sentido, dicho instrumento de trabajo posibilitó ahondar con mayor facilidad en tópicos definidos con anticipación (Chaile, 2004).

5.1- Técnica de Análisis.

Teniendo en consideración que los datos de investigación se obtuvieron a través de entrevistas, se cree pertinente que dicho material sea sometido a la técnica de análisis del discurso, ya que a la base de dicha metodología se encuentra la premisa que las personas estructuran su experiencia a través del relato (Sparkes, Devis; 2007). Del mismo modo, al ser la entrevista un discurso fluido en donde existen dos o más interlocutores que originan una conversación (Rodríguez, 1990), ello permitirá "*estudiar los significados con que las personas construyen su mundo*" (Connelly y Clandinin, 1990, p.6), lo que facilitará acceder tanto al conocimiento de su pensamiento y significaciones como su identidad.

Continuando con la idea del párrafo anterior, y luego de una extensa revisión sobre la literatura al respecto, se considera que el Análisis de Discurso desde la perspectiva de Billig es el que mejor se adapta para lograr los objetivos de este trabajo, ya que toma en cuenta la ideología vivida o sentido común de una población que consta de factores sociales y creencias con las cuales un sector de ésta interpreta y le da sentido a sus experiencias diarias (Sáez, 2003).

En relación con esto último, los miembros de la comunidad utilizan las ideologías como recursos mentales, lo que posibilita que los valores, normas e identidad colectiva cobren sentido y los diferencien del resto, ya que permiten guiar sus interpretaciones, discursos y prácticas sociales en las diversas situaciones que enfrenten (Billig, 1987; Sáez, 2003). Además, hace explicita la necesidad de adentrarse en la organización retórica, subjetiva y argumentativa del habla cotidiana dado que para entender la naturaleza y función de las distintas versiones sobre un mismo evento es imperioso conocer los relatos alternativos que operan en el hablar de las personas y que son utilizados como argumentos de su experiencia vital (Billig, 1987; Candela, 1999).

Respecto al proceso de análisis de discurso se utilizará el método descrito por Parker (1996) en su texto, primero porque otorga la posibilidad de ver cómo operan distintos discursos sobre un fenómeno en particular, ya sea complementándose o contradiciéndose. Segundo, debido a que esta técnica permite visualizar al mundo social como un texto que el investigador puede leer sistemáticamente con el objetivo de examinar los procesos psicológicos subyacentes que se encuentran inmersos en él.

Los pasos para llevar a cabo el análisis son:

a) Transcribir el texto para centrar la atención en lo que se desliza al filo de la consciencia.

b) Detallar sistemáticamente los objetos que aparecen en el texto, es decir, inspeccionar nombres, preguntarse ¿dónde aparecen? y ¿qué significado tienen?, lo cual predispone a una mejor posición para atar cabos y comprender la clase de mundo que el recrea cada vez que se lee.

c) Puesto que los objetos están organizados y reconstituidos en el texto a través de estilos de habla concretos, el paso siguiente para realizar el análisis es aludir a estas formas de habla como objetos de estudio. De esta manera, se puede identificar los discursos que los mantienen agrupados.

d) Proceder a detallar los sujetos o grupos que aparecen en el texto para reconstruir lo que cada persona tiene que decir o la posición que ocupa dentro del marco de reglas del discurso.

e) Reconstruir los derechos y responsabilidades de los sujetos más importantes del texto, así como las redes de relaciones que posicionan a cada uno de ellos en función del otro.

f) Una vez que se han realizado las conexiones alrededor de los objetos que el texto alude, se puede comenzar a identificar las distintas versiones de los mundos sociales que coexisten en él.

g) Especular sobre el modo en que cada uno de los patrones o formas de organizar el mundo presentes en el texto atiende a las reglas culturales del texto (p.ej. ser buen hijo, padre, etc.). Este paso es muy importante debido a que puede ocurrir que los diversos autores de los textos se complementen o contradigan entre sí, originando discursos dispares.

h) Dado lo anterior, es importante centrarse en la identificación de los contrastes entre las distintas formas de habla y las ocasiones en que éstas se hacen explícitas, lo cual posibilitará hacer comparaciones entre los textos para evaluar cómo lo que se desea explicar va dirigido a distintas audiencias (pares, gobierno, instituciones, etc.).

i) Finalmente, se procede a elegir una terminología para nombrar los discursos y organizarlos como un texto único. En este punto, se pueden utilizar etiquetas amplias como Gobierno, Profesionales, Afectados, etc.

Es importante mencionar que la sección de la discusión desde, una perspectiva discursiva, prolonga el análisis a través de nuevos pasos que se centran en el estudio del dónde/cuándo surgieron los discursos y la descripción de la forma en que operan

naturalizando aquello que narran. Esto último, puede servir para examinar su rol en la reproducción de instituciones y cómo éstas operan en el hablar de los individuos y su subjetividad. Siguiendo esta idea, también sería posible analizar por una parte aquellas personas que se ven beneficiadas por ellos versus los que sufren o bien, los que los apoyan versus quienes los desacreditan (Parker, 1996).

5.2- Personas entrevistadas.

Durante el mes de enero del año 2010[14], se realizaron cinco entrevistas entre las ciudades de Puerto Montt, Dalcahue y Achao, estas últimas en la Isla de Chiloé. En Puerto Montt se contó con la colaboración de a tres personas, las cuales se presentan a continuación:

- Yasnina Anderson, periodista, quien hasta esa fecha se desempeñaba como Coordinadora en terreno de la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén dependiente de la Presidencia de la República[15]. Dicha entrevista, contó con algunas intervenciones y aportes de Carmen Gloria Gómez, asistente social y coordinadora del equipo de tutores de Chiloé, quien hasta esa fecha cumplía labores de asesoría en materias de beneficios sociales dentro de la misma oficina.

- Paola Vásquez, quien hasta el momento de la entrevista se desempeñaba como Referente de Salud Mental de Emergencia del Servicio de Salud Mental del Reloncaví.

- Grisel Romero, psicóloga clínica comunitaria del COSAM Angelmó y del albergue instalado en el Colegio Andrés Bello que acogió en primera instancia a los desplazados de Chaitén.

Por su parte en Dalcahue, entregó su testimonio Pedro Chacano Mayorga, quien es profesor de educación general básica, oriundo de Chaitén y actualmente trabaja en la Isla Nayahué, perteneciente al "*Archipiélago Desertores de la comuna de Chaitén*".

Finalmente en Achao, participó en la presente investigación el señor Luís Cárdenas, presidente del Sindicato de Pescadores de Chaitén y dirigente comunitario de las familias desplazadas de Chaitén en su sector.

6.- Resultados.

Antes de presentar los resultados del análisis, es preciso hacer hincapié en el hecho que las categorías derivadas de éste, se generaron durante el proceso y corresponden, por tanto, a los temas que se desprenden e identifican con claridad en el discurso de los entrevistados.

---

[14] El viaje se realizó en esa fecha para no interferir con los deberes académicos del estudiante durante el año en curso, siendo financiado por éste.

[15] Dicho organismo perteneció al Gabinete de la Presidencia de la República de Chile hasta el día 11 de marzo de 2010, cuando se efectuó el cambio de Gobierno y la Oficina de de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén desapareció.

Dado lo anterior, pudiesen existir, de hecho es altamente probable, ciertos tópicos que resultan invisibilizados, no por opción o sesgo personal, sino por la imposibilidad de ahondar en profundidad en ellos dada la falta de información o bien, porque no emergieron en el relato de los protagonistas. Cabe destacar también, que dichas categorías no son rígidas, vale decir, es posible que dentro de los relatos una misma cita haga mención a una o más unidades de análisis.

De acuerdo a los criterios del texto de Parker (1996), la lectura minuciosa de las entrevistas y la selección y agrupación de frases, se procedió a generar y organizar cinco categorías para analizar la información recopilada, las cuales dan respuesta a la pregunta de investigación. A su vez, se subdividen en otras con el objetivo de hacer más exhaustivo el análisis.

Dichas cinco grandes categorías son: Chaitén previo al desastre; Impacto Socio-Educativo y Económico; Impacto Psicológico e Intervención Estatal. Lo anterior, queda mejor explicado en el Anexo K del *Esquema conceptual del análisis de información*. No obstante, a continuación se presenta una tabla con las categorías, subcategorías y sus respectivas definiciones con el objetivo de clarificar la lectura de cada apartado.

Categoría	Subcategorías	Definiciones
Chaitén previo al desastre	Descripción Estilos de vida Imagen de sus Habitantes	Se entiende como descripción general de Chaitén previo al desastre, la manera en que los entrevistados dan a conocer su forma de vida, sus contactos y quien era cada uno en la ciudad, es decir, el sentido que tiene para ellos decirse habitantes de ese lugar. En relación a lo anterior, no se recurre a una descripción arquitectónica o de planificación, sino más bien a la forma que tienen ellos de reconstruir y significar una memoria, un modo de vida. Por tanto, no se refiere a Chaitén –pueblo –ciudad –urbe, pero sí alude a cómo era para ellos y cómo vivían el día a día en él.
Impacto Socio-Educativo y Económico	Redes Sociales Trabajo Inserción Escolar	Del relato de los entrevistados, surge con fuerza los efectos del impacto a nivel comunitario que tuvo la erupción del volcán y posterior desplazamiento de la población. En este sentido, se pretende analizar el tejido o red social de la comunidad tanto previo al evento como una vez reubicada en diversas ciudades. Se considera la inserción escolar como un tema de análisis, puesto que emerge con fuerza en los entrevistados, en especial al momento de asentarse y/o albergarse en Puerto Montt y las ciudades de la Isla de Chiloé. En relación al ámbito económico, éste se centra en el tema del trabajo y las diferentes estrategias desplegadas para fomentarlo o fortalecerlo una vez que las familias se han asentado en su nueva residencia.

Impacto Psicológico	Individual Colectivo	Mediante los relatos de cada entrevistado, se pretende reconstruir los efectos psicológicos que tuvo para la población de Chaitén el haberse desplazado de sus hogares a causa de la erupción del volcán. Es importante mencionar, que dicho impacto se analiza a nivel individual, puesto que se desea respetar la subjetividad de cada persona, pero también a nivel colectivo, ya que sin esta visión sería imposible concebir la presente investigación desde una óptica psicosocial.
Intervención Estatal	Evacuación/ Desplazamiento Intervención Psicosocial Bono y medidas paliativas Capacitación Empleados Públicos Reconstrucción: Santa Bárbara	Intervención Estatal se entiende como todas las acciones, mecanismos de respuesta y medidas llevadas a cabo por el Gobierno chileno para hacer frente a la emergencia tras la erupción del volcán Chaitén, desde la perspectiva de los entrevistados. En este sentido, se analiza la percepción que tienen las personas sobre la acción estatal desplegada en el ámbito de la asistencia y realización del desplazamiento y evacuación de la población. Asimismo, las medidas de mitigación como el bono de emergencia, capacitación a través de organismos gubernamentales y el apoyo a nivel psicosocial llevado a cabo por las autoridades competentes en conjunto con entidades privadas. Se revisa también, tanto la política de apoyo estatal al personal público una vez desplazado y reubicado en diversas ciudades como la de reconstrucción, proyecto denominado Santa Bárbara que se originó a partir de los estudios encargados por el Gobierno a Instituciones de Educación Superior. Todo esto, sin perder de vista el cruce de relatos que se produce entre los participantes del actuar institucional y los afectados directos de la emergencia, lo cual contribuye a la riqueza de análisis al permitir la mezcla de distintas perspectivas de un mismo suceso.

6.1- Chaitén previo al desastre.

Es posible mencionar que tras el análisis de los diferentes discursos, se observa una contraposición de visiones entre los afectados directos y quienes se ven involucrados en la situación, vale decir, las autoridades de Gobierno y prestadores de atención. En este sentido, por una parte se idealiza no sólo los paisajes y parajes que rodeaban a la ciudad, sino también su forma de vida y comunidad.

6.1.1- Descripción.

En relación a la descripción que realizan las personas respecto a Chaitén previo al desastre, es posible pesquisar a través de los relatos la existencia de un discurso más cargado de nostalgia que de hechos objetivos, mientras que de manera paralela subyacen otros que llaman a lo concreto. En relación a este último punto, resalta lo enunciado por Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) quien al preguntarle sobre Santa Bárbara responde:

> "*[…] Chaitén es una ciudad horrible que crece primero al alero de la carretera austral y después para ser un lugar de servicio público […] sólo tiene las calles anchas pensando en que si estábamos en guerra con Argentina podían utilizarse como pista de aterrizaje*".

El anunciado anterior corresponde más a una visión urbanística, la cual se invisibiliza al momento de analizar los discursos de Luís Cárdenas y Pedro Chacano, quienes no mencionan la distribución de la ciudad ni tampoco la forma en que estaba construida, sino más bien realizan alusiones a su forma de vivir, sus raíces y familiares. En términos abstractos, lo que ellos denominan <la vida que tenía en Chaitén>.

6.1.2- Estilos de Vida.

Mediante el análisis de los relatos de Luís Cárdenas y Pedro Chacano (ambos comunicación personal, 2010) es posible identificar con claridad su visión de <lo que es la comunidad de Chaitén>, relación social que se acerca más a un sentir que se podría denominar nuclear o familiar. Siguiendo esta idea, Luís Cárdenas señala al respecto:

> "*(Hablando de Achao) Estamos en una ciudad, que ya está como una ciudad urbanizada y no hay mucho espacio para que usted pueda crear o armar una vida de productos naturales, verduras, los chanchos que criaba allá, los pollos […] Acá como que la gente es más fría, cada uno vive su vida*".

La última frase de Luís es decidora, al mencionar que la gente es más fría, haciendo alusión a la idea de distante, refuerza el hecho que lo que se tenía en Chaitén, aquella comunidad unida, se ha perdido.

Por otra parte, es posible identificar en el discurso de Pedro Chacano (comunicación personal, 2010) un llamado a la objetividad con cierto sesgo de distanciamiento afectivo al mencionar que "*en Chaitén existe demasiado aislamiento*". No obstante, a lo largo de la entrevista manifiesta que el hecho de haber salido de la ciudad fue para él como que "t*odo lo construido se vino abajo*". Es precisamente, esa metáfora la que permite sostener que el <todo> no sólo hace alusión a pertenencias materiales, sino que también a lo que componía el pueblo, su gente, su forma de vida y su propia dinámica relacional.

En este sentido, y haciendo eco de las palabras de Pedro Chacano respecto a la sensación de desamparado con su "*todo se vino abajo*", es posible argüir como explicación el siguiente extracto del relato de Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), quien se refiere de esta manera a la forma que tenían las personas

en Chaitén de vivir en comunidad, una forma de relación próxima, cara a cara, sustentada en el uso criollo del apodo:

> "*El problema fue que teníamos que averiguar dónde vivían en un lugar donde no quedaba nada […] Aquí vivía <Juanito Pérez>, pero resulta que en Chaitén nadie lo conocía así, sino que era <El Ancla> y al lado de él quién vivía, <El Perrito con Pulgas>. Entonces, cómo hacías un listado en esas condiciones, tenías que empezar a describir a través de llamados telefónicos de los vecinos, donde vivía <Papa Frita> y lo llamábamos y le decíamos <Papa Frita ¿Quién vivía al lado derecho tuyo y al izquierdo?> […] Otro punto es que en Chaitén se daba mucho que en la casa <22 A>, por ejemplo, vivían cinco familias porque la mamá le había dado un pedacito de terreno a la hija y al nieto y así*".

Esta idea de comunidad unida, se refuerza con lo descrito por Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010):

> "*Si poh! Uno se preocupaba por si al vecino le faltaba algo, iba a ver qué era lo que le pasaba, y acá como que la gente no, cada uno vive su vida, es más fría […] es como una vida de ciudad, cada uno se preocupa por uno ni aunque le estén robando, uno no le avisa a la otra persona […] Siempre nos protegemos entre nosotros, nos preocupamos por el vecino, por el de allá, estamos todos juntos, nos ubicamos, y estamos protegiéndonos y avisándonos para no perder ese contacto*".

Cabe destacar, que uno de los principios básicos para que una comunidad sea reconocida como tal, es que dentro de su dinámica de funcionamiento la identidad de cada uno pierde sentido, es decir, carece de importancia el nombre propio más que para un efecto legal, pues se es (re)conocido por sus miembros y se identifica a los individuos como parte fundante de ésta.

Siguiendo esta línea, el concepto de comunidad distintiva que se deja observar en los relatos de Yasnina y Luís, se ve corroborada por lo enunciado por Grisel Romero (comunicación personal), donde se explicita una noción identitaria del ser chaitenino: "*[Hablando de la idea de los chaiteninos distintos] Ese fue el choque cultural, nosotros somos distintos, somos más honrados, no anda gente robando en las calles, somos tranquilos*".

Otro punto que es necesario destacar, es la situación económica de la ciudad de Chaitén. En este sentido, se puede sostener que ésta previo al desplazamiento se caracterizaba, según Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), por lo siguiente:

> "*Chaitén tenía una economía absolutamente recolectora [...] Una economía bastante simple, de subsistencia básicamente, trabajaban cinco días recolectando leña y hacían la plata del mes. El resto de los días los descansaban, comían mariscal, iban a la playa; ellos no se acostumbraron al ritmo de ciudad en el sentido de tener un jefe, horarios, que los manden*".

Situación concordante con lo enunciado por Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) al referirse a su trabajo de pescador: "*[…] De repente uno ingresa con recursos para la casa, a veces va a puro gastar*".

En otro aspecto, cuando se centra el análisis en la forma de vida que tenían las personas de Chaitén, saltan a la luz varios tópicos que, por una parte, señalan el proceso de adaptación que debieron experimentar post evacuación y por otra, retrata la idiosincrasia propia de aquel lugar, reflejado en el hecho de no contar, por ejemplo, con locomoción colectiva ni semáforos.

> "*Acá deben tomar locomoción y en Chaitén nunca hicieron eso […] Los niños no se atreven a cruzar la calle acá en Puerto Montt por los semáforos, no querían ir a la escuela porque significaba tomar una micro media hora y aquí llegaban madres con adolescentes llorando que las habían manoseado en la micro*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010)

Destaca también, como un elemento característico del estilo de vida en Chaitén, el ámbito de la seguridad tal como lo demuestran los siguientes testimonios:

> "*El tema de salir a la calle y encontrarse con una ciudad más violenta, que no podían dejar sus cosas en la calle, que los chicos allá dejaban su bicicleta botada toda la noche una semana en la plaza y nadie se las movía, acá olvídate poh*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

> "*Un tema recurrente era el de la seguridad, ellos podían dejar el auto abierto y no pasaba nada, la bicicleta de los niños podía estar una semana tirada en el patio y nadie se la robaba, acá no era así*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

Finalmente, siguiendo esta misma línea de describir la vida de los chaiteninos antes del desplazamiento, surgen como tópicos recurrentes del sentido de pertenencia y propiedad, donde por ejemplo se observa en las diferencias de la atención en el consultorio y la queja por el tiempo de espera.

> "*Respecto a la atención en el consultorio, también hubo problemas puesto que ellos querían ver a su propio médico. Además, consideraban que allá era más rápida, lo cual era lógico si se considera que la población era mucho menor que la de Puerto… ellos no estaban acostumbrados a pedir hora y esperar un mes a que los atendieran*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

> "*Es que es menos gente eeeh, hospital pequeño, todos se conocen entre todos […] El sistema que tenían ellos allá era distinto, la atención era más rápida*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

6.1.3- Imagen de sus Habitantes: Proceso de adaptación – resistencia.

La imagen que describen las personas que vivieron y fueron evacuadas de Chaitén, se entrelaza por una parte con un dejo de idealización respecto al estilo y condición de vida previos al desastre y por otra, con la manifestación patente de duelo y aspectos psicológicos que se analizarán más adelante. La afirmación anterior, se puede desprender de la contraposición de los siguientes testimonios:

> "*La gente al principio cuando estaba con más rabia, más idealizaba […] Había violencia, pero no es una violencia que se haya desatado acá, había violencia intrafamiliar, habían cura'os, habían… todas las patologías sociales, abusadores sexuales, había gente buena y gente mala, a lo mejor en menos cantidad […] Había harto alcohol, poco trabajo, recolección, hartas horas de ocio, harto alcohol, pero nada que podamos echarle la culpa al volcán*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Cuando] Pasan de un albergue a una cabaña y se dan cuenta que no es igual a lo que tenían en Chaitén, te decían: <pero señorita cómo yo voy a estar acá si hay una gotera y en mi casa de Chaitén no había> o <cómo vamos a vivir cinco en esta cabaña que tiene dos piezas>, <yo tenía una casa grande con un jardín enorme y ahora estoy sola aquí, esta casa es chica, no tengo a mi familia>*. (Carmen Gloria Gómez[16], comunicación personal, 2010).
>
> "*Uno allá no ganaba ni los 400 o $500.000, pero tenía su platita pa' vivir bien. La gente siempre hacía algo pa' vivir, pescábamos, vivíamos tranquilos, teníamos nuestra huertita. Acá alrededor de la isla [por Achao] no hay pescados, tenemos que ir a Chaitén a pescar y eso implica navegar como cuatro o cinco horas [...] Acá en Achao es más barato, además tenemos la opción de ir a comprar a Castro*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Es importante indicar que se habla de idealización de Chaitén, en el sentido que no es posible para ellos identificar alguna ventaja de su nueva situación de vida, mas sólo desean volver a su ciudad sin importar que existan condiciones de vida extremas como la escasez de agua potable o luz eléctrica. En este sentido, tienden a invisibilizar las desventajas que pudiese haber tenido en su momento Chaitén, como el aislamiento, pobre conexión vial y un precario sistema económico, desplazando su rabia y frustración hacia el nuevo lugar donde habitan cayendo en la negativización de su situación actual sin vislumbrar acciones o características positivas de ésta.

6.2- Impacto Socio-Educativo y Económico.

En relación al impacto que tuvo la erupción a nivel socio-educativo y económico en la población desplazada, se puede mencionar que en un comienzo, éste se vio matizado por las muestras de preocupación y acogida manifestadas por la comunidad que los recibió. Esto último, a pesar de haber sido un suceso repentino y que tiene como particularidad el hecho de "*trasladar una población completa a otras comunas que no estaban preparadas tampoco para enfrentar a la población que estaba llegando*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). No obstante, aunque existió

[16] Extracto de la entrevista a Yasnina Anderson, 2010.

empatía por parte de la ciudad receptora, con el transcurso del tiempo dicho sentimiento fue mutando y generando rencillas al interior de las comunidades, tal como lo manifiesta Grisel Romero (comunicación personal, 2010):

> "*Al principio la población Puerto Monttina fue súper, súper acogedora, pero a media que empezaron a ganar cosas, empezaron como a competir, a darles un poco de rabia porque ellos estaban hace un mes esperando la consulta al médico y el chaitenino como llegó lo atendieron al tiro*".

Teniendo en consideración esto último, se cree pertinente revisar tres subunidades de análisis para comprender mejor el efecto del desplazamiento, las cuales se presentan a continuación:

6.2.1- Redes Sociales.

Respecto a la red social y las diversas variables que la pueden afectar una vez ocurrido un desastre de esta magnitud, se puede sostener que existen dos grandes agrupaciones. La primera de ellas, consiste en concebir al tejido social como un mecanismo dinámico, vale decir, una unidad capaz de reagruparse en su forma original, incluso después de ser disgregada. Otra forma de entenderlo, consiste en visualizarlo como un todo, lo cual implica que si uno de sus miembros de la comunidad inicial se desvincula éste cambia y es otro[17] (Berinstain, 1999; Chávez y Falla, 2004).

Esto último, permite considerar plausible la reducción de los integrantes de un grupo, es decir, a medida que se producen las bajas (personas perdidas/asentadas en otro lugar) la red social va disminuyendo, pudiendo incluso llegar a desaparecer o bien, se crean nuevos grupos donde la situación característica es la pérdida de contacto entre ellos[18] (Berinstain, 1999).

En base a estos dos antecedentes, emerge con fuerza en el material de análisis, la necesidad por parte de la población desplazada de buscar la protección de un grupo de confianza, que sea capaz de sostener a las personas en una ciudad desconocida o poco familiar, por lo cual se presenta la siguiente dinámica, según relata Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010):

> "*Se empieza a producir un proceso de migración post desplazamiento porque no logran adecuarse al funcionamiento de esta ciudad tan distinta a la que ellos vivían [...] Intentan moverse a otras comunidades*

[17] Desde el texto de Berinstain (1999) es posible comprender al tejido social como un ente dinámico, pues a esta macro red de contacto pueden agregarse nuevos miembros o bien, variar con la exclusión de otros.

Por otra parte, Chávez y Falla (2004) en su texto sobre la reconstrucción del tejido social en la población desplazada en Colombia, dan a conocer el impacto que tiene sobre la comunidad esta situación, la cual puede significar tanto la pérdida de una agrupación original por la dispersión de sus miembros como la reagrupación de la misma dependiendo de la manera en que se llevó a cabo la huída y la cercanía geográfica entre ellos y sus nuevos lugares de asentamiento.

[18] Esto se ve facilitado por el proceso de dispersión o accesibilidad como ha sido llamado en la literatura. Hace alusión a que la distancia geográfica entre los miembros de una red, afecta la facilidad de acceso entre los informantes y por ende, una precaria comunicación ante situaciones de emergencia (Sluzki, 1996).

más pequeñas y así, se comienza a repoblar Chiloé, desde Puerto Montt se vienen a Chiloé y desde Castro se van a otras comunidades de la Isla".

En concordancia con la necesidad de buscar un grupo de confianza que pueda contener a la población una vez desplazada, las personas comienzan a recurrir sus redes próximas, familiares, Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) menciona:

"*El poblamiento de Chaitén se produce desde Chiloé, entonces ahí están los parientes [...] Algunas familias se desplazaban en búsqueda de apoyo en su círculo familiar dentro de la Isla porque no se pudieron adaptar*".

Respecto a la posibilidad de considerar a la red social de las personas desplazadas como una unidad capaz de reagruparse, a pesar de haberse desintegrado en un momento, se refleja en la creación de pequeños grupos de asentados y en la dinámica de protección que se da entre ellos. El trabajo de red se va elaborando en base a una concepción de solidaridad, en el sentido de un apoyo en información, en búsquedas comunes de alternativas y en colaborar para tomar decisiones. Esto último, queda mejor explicado por las siguientes citas:

"*Me encontré con un compañero que me dijo vámonos, y yo le dije no sé, voy a ir a ver con los otros compañeros y hablé con mi compañero para ver si él quería irse, tenemos una embarcación y yo sólo no puedo decidir, así que fui donde mi compañero y me dijo vamos poh*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010)

"*[Hablando de la gente que estaba en los albergues en Puerto Montt] Empezamos a ubicarlos por teléfono […] Nosotros mismos con mi compañero empezamos a buscarle casas a otros, ya aquí tengo una casa, mientras sigo buscando otra*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

"*Siempre nos protegemos entre nosotros, nos preocupamos por el vecino […] Nos ubicamos, y estamos protegiéndonos y avisándonos para no perder ese contacto*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Por otra parte, si se analiza la información recabada desde una óptica que considere al tejido social como una unidad capaz de fragmentarse y por ende, generar nuevos grupos incluso desconectados entre sí, esto no sería ajeno a lo ocurrido en Chaitén, lo cual se refleja con mayor claridad en las siguientes citas:

"*El desplazamiento generó ciertas diferencias entre las comunidades, por ejemplo en Valdivia se reunieron las personas con mejor nivel socioeconómico y educacional. Por otra parte, tenemos el caso extremo de Quellón donde se rearmaron las familias más pobres de Chaitén, las personas que tenían trabajos esporádicos,*

estacionales, los adultos mayores y las familias con ascendencia indígena huilliches" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

"*La población que se fue a Chiloé es diferente a la que se quedó acá, allá se fueron las personas que tenían menos recursos económicos, que vivían como de la recolección*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

"*Lo que pasa es que hay muchos que se quedaron acá en Puerto Montt, pero hay hartos que se fueron pa' Chiloé principalmente. Hay otros que se fueron pa' Futaleufú […] Uno se fue pa' Osorno, otro pa' Santiago y cada uno buscó su acomodo. Así las familias que eran extendidas, se volvieron nucleares y eso perdió un poco lo que era la comunidad*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

"*Los que llegamos aquí somos todos familias de pescadores, gente que está relacionada con el mar*". (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Como consecuencia de la creación de diversos grupos tras el desplazamiento y posterior asentamiento en distintas ciudades, se produce en la población afectada una suerte de solidificación de esta distancia y ruptura de red, es decir, se presenta ante ellos una realidad donde el hecho de retomar el contacto con las personas originales de aquel grupo pierde prioridad. Esto último, se desprende de los siguientes extractos de las entrevistas realizadas:

"*Porque una cosa que los chaiteninos no querían parece era juntarse, súper difícil hacer reuniones*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

"*[Hablando sobre la Agrupación de Desplazados] No está legalmente constituida, es una organización que está organizada así sin personalidad jurídica […] Se está pensando (en obtener la personalidad jurídica), pero para eso hay que llevar unas acciones, conseguir una autoridad que haga de ministro de fe y hay que ir al notario público, registro civil, y es largo más encima el proceso, hay que ver porque no sacamos nada organizándonos estar ahí y para qué si no va a funcionar*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

"*No he tenido tiempo de integrar alguna agrupación [Hablando sobre las personas que sí las integran] Tienen otros intereses más que la vivienda en sí*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).

6.2.2- Trabajo.

En relación a este ámbito, se plantea la posibilidad de reunir a la población afectada en tres grandes grupos, teniendo como eje de categorización dos criterios: a) Labor desempeñada en Chaitén y b) Posibilidad de continuar realizándola después del desastre.

El primer grupo se denominará <*Sin cambios*>, está conformado por aquellas personas que no sufrieron una variación significativa en su forma de trabajo, vale

decir, el desastre no implicó un cambio radical en este sector de la fuerza laboral de Chaitén. Sus agentes representativos son:

- Funcionarios Públicos, quienes según Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) "*tuvieron un par de días de descanso acá cuando llegaron, pero después fueron reinsertados*". Cabe mencionar, que esto fue un hecho transversal en especial en relación con los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Chaitén, la cual funciona actualmente en las ciudades de Chaitén, Puerto Montt y Castro.

- Ganaderos, los cuales contaron con el apoyo estatal para vender sus vacas y transportarlas en buques a las ferias fuera de Chaitén. Además, su situación es distinta al resto de la población, ya que ellos "*no han sido desplazados como tal porque viven en la periferia de Chaitén*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

- Profesores de colegios públicos y subvencionados, los cuales fueron reubicados en diversas escuelas de Puerto Montt y Chiloé (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

- Pescadores, quienes pueden seguir desempeñando su oficio en la ciudad de Achao (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

El segundo grupo se denominará <*Medianamente afectado*>, se caracteriza porque las personas deben recurrir a un giro en su actividad comercial, ya sea ampliándolo a una que antes no realizaban o bien, desempeñándose en otras que se encuentran relacionadas a los efectos causados por el volcán. Siguiendo esta idea, destacan como miembros característicos:

- Las personas que aún permanecen en Chaitén y son denominados <*hijos de colonos*>, quienes ven en esta situación "*una posibilidad de subsistir y de negocio*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Esto último, en actividades vinculadas al área de servicios turísticos[19].

- "*[En relación a Puerto Montt] En Chaitén tener una central de llamadas era muy rentable porque sólo había una. En cambio, si tú quieres instalar acá una hoy en día hay cincuenta en la misma cuadra digamos, entonces para ellos también ha sido súper difícil adecuarse a un nuevo emprendimiento*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

- Personas que se han instalado en las ciudades donde se asentaron y ahora son pequeños comerciantes. Por ejemplo, un grupo de mujeres que forman una pequeña repostería gracias al curso de capacitación que recibieron del SENCE.

El tercero y final, se denomina <*Afectados críticos*>, cuya particularidad radica en que estas personas se enfrentaron al despojo de su actividad laboral usual y debieron someterse a un proceso de reconversión. Dentro de este grupo, se puede considerar a todo aquel que haya desempeñado una actividad en Chaitén, pero que por diversos

[19] Para mayor información, visitar el Sitio Web de Patagonia Verde, área servicios de Chaitén. Disponible en: http://www.patagoniaverde.com/comunas/chaiten/servicios/

motivos en su ciudad actual se ve imposibilitado de llevarla a cabo. Por ejemplo, recolectores de leña en los bosques y criadores de animales, entre otros.

En relación a esto último, es interesante destacar lo que menciona Yasnina Anderson en su entrevista (comunicación personal, 2010), puesto que retrata el choque entre dos maneras muy disímiles de concebir lo que se entiende por estilo y concepto de trabajo:

> "*Se les facilitó la posibilidad de insertarse en lugares para trabajar, pero no fue bien recibido por los desplazados porque su dinámica es no tener horarios fijos, no sentirse apatronado […] Homecenter Sodimac ofreció contratar a 50 personas de Chaitén. De esas 50 personas, lograron terminar el mes dos*".

Esto último, genera dos miradas amplias de análisis. La primera de ellas, es considerar a la población desplazada como un agente parasitario de la comunidad que lo acoge, ya que se puede sostener que <*no desean hacer nada y no quieren salir adelante*>. Por otra parte, la afirmación de Yasnina Anderson produce a nivel psicosocial una invitación a abrir un espectro de análisis más grande, ya que una de las explicaciones vinculadas a la poca adherencia al trabajo puede estar relacionada con las siguientes ideas:

- Invisibilización de las condiciones psico-emocionales de la población al momento de integrarse a un trabajo.

Si se cae en esa dinámica, es frecuente omitir que "*es muy difícil tratar de trabajar en las condiciones en que ellos estaban en ese momento, pero las empresas sintieron que no valía la pena*". En este sentido, antes de generalizar a la población desplazada como un ente perezoso que no hace nada porque antes "*trabajaba poco y el resto de los días los descansaban, comían mariscal, iban a la playa; ellos no se acostumbraron al ritmo de ciudad en el sentido de tener un jefe, horarios, que los manden*", es conveniente preguntarse a nivel empresarial, si existen las condiciones adecuadas para que los desplazados puedan mantener un rendimiento óptimo en sus actividades laborales y un desempeño acorde al de sus compañeros (Ambas citas pertenecen a Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

- No trabajan porque además de no querer hacerlo, hay otras dificultades que lo impiden.

Esto se ve reforzado por lo mencionado por Grisel Romero (comunicación personal, 2010) en su entrevista:

> "*En un principio no quería trabajar justamente porque querían irse para sus casas y asentarse, trabajar, estudiar era como asentarse en un lugar que no era su casa [...] Aquí había trabajos, se abrió una cartera laboral más menos importante, pero había gente que no quería trabajar. También por no dejar a los chicos solos, otros por miedo, función adaptativa más que nada*".

> "*Los hombres sí querían trabajar, pero habían otros que tenían un doble discurso porque estaban asegurados con el bono, que iban a empezar a buscar pega una vez que se termine el bono porque era gente acostumbrada a trabajar poco y ganar para sobrevivir*".

> "*No podríamos decir que son flojos, todos querían trabajar, estar bien, salvo algunos que se aprovechaban del bono y que lo hicieron hasta última hora. Esta cosa del asistencialismo siempre tiene doble cara, doble estilo*".

6.2.3- Inserción Escolar.

Uno de los problemas que se debió enfrentar en este aspecto, fue la polaridad entre insertarse y ser acogido por los pares versus el fantasma de la deserción. Teniendo en consideración esto último, el análisis se enfocará en aquellos dos tópicos y se describirá cada uno por separado.

En relación a la posibilidad de inserción dentro del sistema escolar, cabe mencionar que todos los niños que se encontraban estudiando fueron reubicados en colegios municipales o subvencionados al momento de asentarse en cualquier ciudad a lo largo del país. Esto, gracias al apoyo brindado por JUNAEB y el Ministerio de Educación (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

A pesar de lo anterior, esta inserción no estuvo exenta de problemas. Es más, se presentaron interferencias no sólo a nivel familiar, sino también por parte de los mismos miembros de la nueva comunidad escolar en relación con los niños desplazados y su comportamiento dentro del aula. Esto último, se refleja en los siguientes extractos de las entrevistas:

> "*La resistencia de los niños no fue tanta como la resistencia de los papás a ponerlos al colegio porque ellos pensaban que en cualquier momento podían volver* […] *Los chicos se adaptaron más de lo que yo creo que los adultos pudieron*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

> "*La forma de tratar a las personas en los colegios de Puerto Montt fue muy grande para las personas de Chaitén. Muchos profesores tendieron a segregar a los niños/as de Chiatén, los sentaban juntos porque se portaban mejor*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

Al margen de estas dificultades, el proceso de inserción/deserción escolar, se vio influenciado también por el ámbito de la adaptación al nuevo lugar de asentamiento, prueba de ello es lo manifestado por Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) "*los niños no se pudieron adaptar a su nueva situación y hubo mucha deserción escolar*". A su vez, el acto de segregarlos y no recurrir a una política de integración por parte de la nueva comunidad educativa, con el objetivo de hacer sentir como un miembro más a los recién llegados, generó en el largo plazo deserción escolar (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010)

A pesar de lo anterior, hubo personas que se adaptaron a esta nueva situación y generaron lazos de amistad con sus nuevos compañeros de curso, como es el caso de las hijas de Luís Cárdenas, quien relata (comunicación personal, 2010):

> "*De primera fue difícil, para ellos, para uno, porque uno llegaba en la mañana se iban a la escuela en la tarde ya no querían ir porque no, por esto, por esto otro. […] Nos tratan así. No, que no me dan espacio aquí, y al final uno les dice, sabes que uno tiene que ganarse espacio solo*".
>
> "*Les decía que tienen que ganarse espacio solas, hacerse respetar, por último si tienen que enojarse con alguien que se enojen, para poder superarse, que si con palabras los niños no entienden tienen que ponerse de otra manera, hacerse su espacio pero no a patadas ni peleando pero… porque los niños son molestosos, que vean que tú te enojai y se den cuenta que no te pueden tener para la chacota*[20]*, que si se enoja, se van a dan cuenta que no la pueden molestar, que no se pueden aprovechar*".
>
> "*Ahora no tienen problemas, se integraron bien con los otros niños*".
>
> "*[Hablando de los nuevos amigos y relaciones que están estableciendo sus hijas] Sepan elegir a sus amigos, que no por querer tener una amistad van a allegarse con cualquiera*".

Finalmente, cabe mencionar que llama poderosamente la atención, el hecho que algunos colegios particulares hayan otorgado becas para las personas desplazadas, pero éstas no fueran acogidas, según menciona Grisel Romero (comunicación personal, 2010) "*hubo colegios que dieron becas y nadie las tomó, por ejemplo las del Colegio Alemán, María Auxiliadora y el San Javier*". Quizás, una posible explicación a este hecho pueda encontrarse en las diferencias socioeconómicas entre la población destinataria de dichas becas y los estudiantes regulares de estas instituciones. Lamentablemente, no es posible ahondar más en esta observación pues emergió sólo en una de las entrevistas.

6.3- Impacto Psicológico.

Desde una perspectiva psicosocial, es posible concebir el impacto que tuvo el desastre de Chaitén a nivel psicológico, no sólo desde una mirada individual con acento en los aspectos clínico-médicos, sino también desde una posición amplia que involucre a la comunidad afectada, al corpus social de la ciudad, es decir, colectiva.

Teniendo en consideración lo anterior, el análisis de la información recopilada se llevará a cabo en base a estas dos perspectivas. Dado que a nivel psicológico, tanto la memoria como otros procesos psíquicos que experimenta un individuo de manera personal, se encuentran ligados a una memoria colectiva, la cual se caracteriza por pertenecer a los miembros de un grupo, poseer un marco de referencia, identidad y valores propios (Halbwachs,1925, citado en Edelman, 2002).

[20] En este caso, ser objeto de burlas o situaciones molestas de manera reiterada.

6.3.1- Individual.

Es importante destacar, antes de comenzar cualquier análisis, que existe entre los relatos una mezcla que se torna difícil de separar entre la vivencia personal y colectiva, lo cual refuerza la idea de comunidad interiorizada en la población de Chaitén. Prueba de ello, son los relatos en tercera persona plural desde un involucramiento afectivo, es decir, un nosotros que habla a través de un yo:

> "*Fueron un cúmulo de sentimientos, pues yo salí en la madrugada del sábado 3 de mayo y….desde esos instantes, no sabíamos cuál era nuestro futuro, todo era incertidumbre y hasta imprecisiones con respecto a la información que se estaba entregando*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).
>
> "*Nos pusimos a disposición de la gente, trabajamos para la gente [...] Uno lamentablemente no le puede ayudar en todo, no le da la capacidad para hacer tantas cosas*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Las citas anteriores, una del momento de la evacuación misma y la otra del proceso de mitigación, son relevantes puesto que describen dos episodios de alto impacto psicológico. Primero, por el shock que implica dejar tu hogar e historia y segundo, por la necesidad de utilizar mecanismos de defensa para continuar sobrellevando una realidad dolorosa. En este caso, desplazar la energía contenida hacia el trabajo y altruismo en post de cierta estabilidad emocional ante el panorama desolador del sufrimiento.

En este sentido y en concordancia con esto último, se puede sostener que a nivel individual es posible distinguir tres fases de impacto psicológico, las cuales se describen a continuación:

La primera de ellas se denominará <*Durante la evacuación*>, cuya característica principal es recoger desde el relato de los involucrados sus impresiones, sentimientos y sensaciones durante el proceso de alta tensión y desplazamiento, entre ellas destacan:

> "*[…] Al llegar sólo se veían fumarolas y cenizas […] Llovía ceniza, el horizonte se veía rojo, pensabas que en cualquier momento se te iba a venir todo encima […] Había que escapar*". (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).
>
> "*Fue todo aterrador, sorprendente quizás […] Hongo inmenso de ceniza […] Pasó a dar miedo y la angustia de la incertidumbre [...] Sentirme como si hubiese traicionado a mi tierra*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).
>
> "*Salir de Chaitén ha significado un cambio rotundo, dejar atrás cuatro generaciones familiares, triunfos, derrotas, estudios, esperanzas… Todo lo construido se vino abajo, es lamentable, pero la naturaleza es más poderosa*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).

La segunda fase lleva por nombre <*Llegada, primer asentamiento*>, en ésta se describen y dan a conocer algunos de los procesos psicológicos que vivió cada persona desde el momento que llega a la ciudad de acogida hasta que se instala definitivamente en su lugar actual de residencia[21]:

> "*Los hombres, adultos de edad mediana y mayores, tienen mucha resistencia a recibir ayuda psicológica*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Al momento de descender de la balsa en Chiloé]* Me sentía impotente porque fui a ayudar *(pero no pudo pues fue desplazada)*". (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).
>
> "*Las mujeres estaban deprimidas y con esto su vida sexual se fue a la punta del cerro porque andaban preocupadas de otras cosas (ver el tema de su casa, el colegio de los niños, etc.)*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).
>
> "*Quizás uno en el principio lo asimilaba como cosa que va a pasar en tiempo corto*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Hablando sobre los viajes a Chaitén para buscar sus enseres] Cuando retornamos nosotros, nuestras casas estaban, pero a los pocos días, a los dos días después nos decían <tu casa no está>*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Durante el viaje a Chaitén junto a los psicólogos] Uno como hombre igual se quebraba*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).
>
> "*Lamentablemente uno como venía de otro mundo, uno creía que ir al psicólogo era para personas que estaban locas, pero al final cuando uno lo ve se da cuenta que no es así…*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Uno de los tópicos importantes que surgen en esta fase es la impotencia, la cual se liga con la rabia y a su vez, con negar lo sucedido, situaciones consideradas como esperadas en este tipo de fenómenos, tal como se mencionó en el apartado *4.6.- Efectos de una emergencia mayor y de un desplazamiento masivo: El caso de Chaitén*.

Por otra parte, lo que sí llama poderosamente la atención y emerge como un tópico no cotejado en aquel apartado es la fuerte heteronormatividad que opera al interior del grupo afectado en relación con la variable de género. En otras palabras, aquellos preceptos que señalan la adecuada forma de comportarse de un varón dentro de la sociedad (Connell, 1997).

Lo anterior, se liga con la concepción flotante dentro del imaginario social de la forma exitosa de ser hombre y también, otros estilos masculinos categorizados como inadecuados o inferiores (Carrigan*,* Connell *&.* Lee, 1987). En este sentido, a los hombres se le asignan una serie de características relacionadas con pautas de comportamiento que debe asumir para que sea considerado como <varón> dentro de

[21] Afirmación sujeta a cambios, pero se refiere hasta el momento de haber sido concedida la entrevista.

la cultura (Alvarado, 2005). Cabe mencionar que entre ellas, el hombre debe ser autosuficiente, independiente y capaz de enfrentar la vida sin miramientos, lo cual implica a su vez limitar el contacto social, pero sobre todo prohíbe mostrarse débil frente al resto. Lo anterior, según Kaufman (1999) genera una armadura rígida que aísla a los hombres entre sí y hace que vivan su temor y dolor en soledad, tal como lo menciona Luís Cárdenas en las últimas dos citas.

La tercera fase y final, se denomina <*Post asentamiento*>, pretende dar a conocer los diferentes procesos psicológicos que viven o vivieron las personas desde que se instalan en su lugar de residencia actual hasta el momento de conceder la entrevista:

> "*Yo no me he dado un espacio para meditar y pensar lo que ha pasado, porque cada día se presentan distintas cosas y distintos procesos y lo vamos asimilando con lo que hay que vivir. Yo creo que de repente vamos a tener un lapso para reaccionar, para recapacitar y dejar un espacio pa' uno, porque nosotros no nos hemos dado un espacio para pensar en lo que sucedió, uno lo conversa… pero como una anécdota*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Respecto a si hablan de lo sucedido en Chaitén] De repente estamos por ahí compartiendo y vamos a conversar, a la pesca y de repente caemos en el tema, uno quiera o no quiera se involucra y llega ahí. En cambio, cuando uno lo conversa con otra persona, estamos así como yo, usted me está escuchando pero no me cuenta que usted vivió lo mismo allá, y para uno eso es bueno porque uno se va procesando así, va hablando, ya que hay otro que está para escuchar […] Yo no he vivido un proceso de terapia*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).
>
> "*Se empieza a conocer más a la gente y uno mismo empieza después a buscarse espacio solo, a acomodarse solo, a movilizarse solo, igual después hay que dejar de depender del vecino que se preocupaba por usted […] Nos relacionamos con pequeños grupos, conversamos con la gente, nos hemos ido conociendo, a todos nos dicen los Chaitén, jajajaja […] No, no nos molesta es el nombre de nuestro pueblo, no nos podemos sentir mal por eso*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Hablando sobre su vida en fuera de Chaitén] Bien, muy bien… Mis familiares y yo nos acomodamos donde una tía en Puerto Montt… La acogida fue muy buena, nos comprendieron de una forma agradable y gentil… Estuvimos por espacio de 2 semanas allí, yo volví a trabajar, mi familia arrendó un inmueble en Puerto Montt por 2 meses, y desde allí nos dirigimos a Chiloé, en Dalcahue, donde vivimos actualmente… El reacomodo o la nueva vida ha sido notoria, con la mente un poco más fría y pensando en un futuro mejor… ¡Qué hombre es aquel que no quiere mejorar el mundo!*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Sobre la posibilidad de narrar lo sucedido] Ha significado una experiencia bonita, de reflexión, de volver a echar el tiempo atrás y pensar en lo difícil que ha sido volver a plantear nuevos horizontes, pero me siento bien, relajado y con ganas de vivir*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).

Es posible, a través de los extractos anteriores, identificar ciertas ambigüedades en el proceso psicológico de Luís y Pedro en esta etapa, lo cual puede explicarse por sus recursos personales, historia de vida, grupo de contención, timming y capacidad de insight de cada uno. No obstante, ambos en esta etapa final manifiestan sentirse mejor que en las dos anteriores e incluso, dan muestras de integración y contacto social con la nueva comunidad que forman parte, lo cual haría suponer que el duelo por la pérdida de su vida anterior ha sido superado o al menos, se encuentra bastante avanzando.

6.3.2.- Colectivo

Tal como se manifestó anteriormente, los procesos psicológicos individuales no están separados de los colectivos, por eso se considera apropiado utilizar la misma dinámica de análisis que en la subunidad anterior, es decir, identificar tres fases donde los efectos psíquicos del desplazamiento han tenido un alto impacto en la población evacuada.

Siguiendo este esquema, la primera fase de análisis se denominará <*Evacuación y llegada a la ciudad de acogida*>, cuya finalidad es describir desde una óptica macro y psicosocial los procesos emocionales por los que atravesó la población de Chaitén en ese momento.

Teniendo en consideración esto último, uno de los principales escollos que debió superar la población al momento de llegar a la ciudad que los acogió fue "*ir adaptándose a estos nuevos espacios que no eligieron*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), lo cual generó una multiplicidad de síntomas categorizados como <*esperables*> a nivel colectivo. A modo de ejemplo, Grisel Romero (comunicación personal, 2010) señala los siguientes:

> "*[La gente presentaba síntomas como] No querer salir a la calle, no gustarle la ciudad, de duelo, sintomatología de duelo, alguna depresiva*".

Lo anterior, se pudo acrecentar por la ansiedad de necesitar soluciones concretas y rápidas, algo usual en situaciones de desamparo y desestructuración vital, tal como lo expresan los siguientes testimonios:

> "*Uno de los mayores problemas que tenían las familias era entender que no se podía vivir en Chaitén*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*No poder recuperar su casa, mucha gente tiene sus casas paradas allá en Chaitén y no pueden estar*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

En estas circunstancias, inicio del desplazamiento y posterior acogida en la nueva ciudad, se hace imprescindible que las personas encargadas de coordinar la operación y brindar los primeros apoyos tengan una actitud condescendiente y empática tanto con la situación como con las personas que viven momentos de dificultad. Siguiendo esta idea, las palabras de Grisel Romero (comunicación personal, 2010) cobran

sentido en este escenario. En especial, cuando se busca el bienestar de la comunidad ante este tipo de fenómenos, independiente de lo dolorosos que sean.

> "*Las personas en un caso de desastre necesitan contención, que les muestres los límites y que los acompañes, eso es acompañar, acompañar, acompañar porque la gente no se enferma necesariamente […] Lo que necesitaban era conversar una, dos, tres veces y después no volvían o a veces volvían*"

Una vez que la población ha sido evacuada y acogida en la ciudad, se da paso a la segunda etapa identificada bajo la etiqueta de <*Primer asentamiento*>. En ella, se pueden identificar los primeros avatares psicológicos a los que se ve expuesta la comunidad una vez que la fase de shock ha concluido. No obstante, la premura por el tiempo sigue manteniéndose como una constante, tal como lo menciona Grisel Romero (comunicación personal, 2010), quien señala una vez que inicia el proceso de contención emocional que "l*o más complejo fue el tema de enfrentar a la gente porque querían soluciones rápidas*".

Dentro de este período de tiempo, surge también en la población la necesidad, tal como ya se ha mencionado, de buscar contención de un grupo más cercano a ella, por lo que "s*e trasladan a Chiloé, fuertemente afectada por la crisis salmonera, van con ilusiones, pero tienen muy pocas posibilidades de reinsertarse*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Lamentablemente, dada la crisis salmonera, la ilusión de conseguir un trabajo estable y bien remunerado se vio en gran medida quebrajada, lo cual produjo en aquel grupo migratorio fuertes sentimiento de desprotección, abandono y desesperanza.

Por otra parte, desde un enfoque tradicional ligado a la psiquiatrización de los síntomas presentados a nivel colectivo en este tipo de fenómenos, se puede mencionar que entre los más frecuentes se encuentran, según la psicóloga Grisel Romero (comunicación personal, 2010):

> "*Pena, pena, mucha pena […] Trastornos de adaptación […] Síntomas de estrés post-traumático*"

Lo anterior, produjo en las personas a cargo de brindar atención a las familias desplazadas, la necesidad de enfocarse en el trabajo de elaborar el duelo, tal como lo relata Grisel Romero (comunicación personal, 2010) en su entrevista:

> "*[Es necesario que las personas] Comiencen a elaborar el duelo, que vean que no van a volver y que empiecen a retomar o re-encausarse aquí, en otro lugar que no va a ser Chaitén porque la gente no quería salir de las casas, hubo mucha resistencia, muchos trastornos adaptativos especialmente de los adultos porque fue un choque cultural bastante importante*".

Dicha situación no estuvo exenta de diversos problemas, además de la esperada resistencia de la población a enfrentar una situación desgarradora como asumir que no regresarían a Chaitén. A modo de ejemplo, se puede mencionar que un factor común en las personas era un sentimiento que puede resumirse en la siguiente afirmación:

"[Ellos] *Estaban enrabiados porque se tenían que quedar acá*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

Luego de ir superando de manera paulatina el proceso de duelo a nivel colectivo, se puede suponer la existencia de una tercera fase y final que se denomina <*Asentamiento actual* >, la cual se caracteriza por enmarcarse en un período de tiempo comprendido entre que las personas se instalan de manera definitiva en un lugar y el momento de conceder la entrevista.

Según Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), es en este período donde se presentan casos ligados a situaciones de violencia intrafamiliar, problemas interpersonales, riñas entre distintos sectores de pobladores, separaciones matrimoniales o de pareja y deslegitimación tanto de las decisiones acordadas en asambleas ciudadanas como de los representantes o voceros de la comunidad. Lo anterior, se puede explicar en base a lo siguiente:

a) Una vez que las personas se han asentado en su ciudad definitiva, no pueden superar los efectos psicológicos de la evacuación, por lo que desplazan su energía contenida hacia otras dinámicas como la violencia[22]. De esta manera, la culpa y rabia que experimentan las personas, propias de la fase de reacción[23] ante situaciones de emergencia o desastre (ONEMI, 2006), se proyecta hacia los otros o a sí mismo.

b) Si la red de apoyo de las personas afectadas no es lo suficientemente sólida, se puede sostener que no se cuenta con los recursos emocionales para entablar relaciones estables o bien, la presión se hace tan insostenible que optan por la separación, pues se carece de un otro que brinde apoyo emocional, consejos, compañía y un clima de comprensión (Sluski, 1996). Esto último, es concordante con las funciones de la red social enunciadas por Sluski (1996) en su texto y lo mencionado por Grisel Romero (comunicación personal, 2010) respecto a la vida sexual de las parejas después del desastre.

c) Los estudios realizados a nivel nacional e internacional, señalan que dentro de las acciones que ejecutan las personas para enfrentar la crisis y sus consecuencias posteriores se encuentra el alcoholismo, consumo de drogas y/o episodios de violencia intrafamiliar (Inter-Agency Standing Comittee, 2007; Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC, 2009). Siguiendo esta línea, si se considera que el desplazamiento afectó a toda la población y por ende, a las características estructurales de su red social[24] produciendo un trauma psicosocial, es esperable que ocurran situaciones de la desconfianza y violencia orientadas a la resolución de conflictos y diferencias entre sus miembros (Martín Baró, 1990).

---

[22] Entendiendo esto como un mecanismo de defensa, lo cual desde el psicoanálisis hace mención a una función psíquica reguladora de las cargas energéticas (líbido), cuyo objetivo de proteger el equilibrio del Yo y evitar toda clase de trastornos o perturbaciones. Específicamente, el concepto de Desplazamiento se refiere a que el sujeto redirige algunas emociones de un objeto y/o representación psíquica percibido como peligroso a uno aceptable (Laplanche & Pontalis, 1971).

[23] La fase de reacción fluctúa entre los primeros días de ocurrida la emergencia hasta varias semanas (ONEMI, 2006), pero cuando ésta no es acompañada por ayuda profesional de manera adecuada puede cronificarse en el tiempo y presentar rasgos patológicos.

[24] Dentro de las características estructurales de una red social, se encuentra el tamaño, la densidad, su composición o distribución, dispersión, heterogeneidad/homogeneidad, atributos de vínculos específicos y tipo de funciones (Sluski, 1996).

Finalmente, un aspecto que llama la atención es que las personas que se instalaron en Achao "*pueden ver su volcán todos los días y tienen una economía parecida*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), lo cual insta a pensar en la perpetuación de la situación dolorosa puesto que aunque vean el volcán no pueden regresar. Esto último, tiene sentido si se consideran las palabras de Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) quien menciona que "*hay gente que todavía no ha enfrentado la realidad*", lo que a largo plazo y debido a esta constante dinámica de acercamiento al objeto de deseo, pero prohibición de tenerlo, hace que de manera gradual se piense que "*Chaitén ha perdido las ilusiones*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010).

6.4- Intervención Estatal.

El desastre de Chaitén se presenta ante los ojos de la población en general y del aparato Estatal, como un evento que rompe la tranquilidad habitual de un pueblo y cuyas consecuencias son, hasta ese momento, inimaginadas. No obstante, desde el primer minuto en que se desató la emergencia existió "*la voluntad de abordarlo no importando que la institucionalidad no estuviera preparada para hacerlo*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Precisamente fue esta actitud, la que una vez transcurrido cierto tiempo desde la evacuación y posterior desplazamiento, ha originado en sus participantes y prestadores de servicios la sensación que "*la gente vio que esto era mucho más cercano que otras acciones del Estado*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Esto último, basado en la tranquilidad de saber que "*todo lo que ocurrió en Chaitén, desde el punto de vista de Gestión Pública, ha sido producto del contacto con la gente*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Prueba de aquel contacto y cercanía con la población afectada, política pública con nombre y rostro podría decirse, es que Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) manifiesta que a ella la "*han llamado a las 3 de la mañana para que sólo los contenga*". Quizás algo impensado en otro tipo de situación, en especial cuando la realidad de los agitados tiempos en que se vive hoy en día insta a reducir el contacto personal en post de enfocarse en un trabajo eficiente, aunque ello implique distancia afectiva entre quienes lo realizan y sus beneficiarios.

Dado lo anterior, es que desde una visión institucional, el análisis de información permite mencionar que existe conformidad con el trabajo realizado, lo cual no obsta que existan ciertas intervenciones subsanables de ser mejoradas. Aunque a grandes rasgos, se puede sostener que "*en el grueso de la población existe una visión generalizada que esto era lo más sensato y prudente (el desplazarse)*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), postura concordante con la de un afectado directo como lo es Pedro Chacano (comunicación personal, 2010) quien manifiesta: "*La operación, desde mi punto de vista, fue un éxito y nunca visto antes en Chile*".

Por otra parte, Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) expresa en su relato cierto sentimiento de abandono por parte del Estado, algo así como <dejarlo a su suerte en medio de la desgracia>. Esto último, basado en el hecho de haber salido por sus propios medios desde Chaitén, aunque por su voluntad y junto a un grupo de pescadores. Sin desmedro de lo anterior, aquella sensación experimentada en un comienzo, reflejada en el siguiente extracto, no fue impedimento para que más adelante obtuviera los beneficios destinados por el Estado para las familias desplazadas.

> "*Nos alojamos una noche en el internado de hombres de aquí de Achao. [Cuando nos tuvimos que ir del internado] Tratamos de buscar una casita entre los tres con mi compañero y mi suegro y arrendamos una, pero con ellos, en ninguna parte una autoridad detrás para que nos ayudara a financiar*".

Teniendo en consideración que la acción estatal involucró diversos mecanismos para enfrentar la emergencia de Chaitén, los cuales abarcan desde el proceso de evacuación hasta la realización de estudios y edificación de Santa Bárbara. En este apartado, se pretende realizar una revisión de cinco ejes de acción con el objetivo de entregar una mirada lo más amplia posible en este aspecto, pero sin perder de vista que "*este proceso fue un aprendizaje tremendo para el Estado*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010) en relación al enfrentamiento de emergencias, manejo de riesgo y atención de la población afectada.

6.4.1- Evacuación/Desplazamiento.

Una vez que el riesgo de erupción fue confirmado, la principal preocupación y prioridad del Estado "*era sacar a toda la gente para que no murieran*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), sin escatimar en gastos ni medidas de acción. Teniendo a la base lo anterior, Pedro Chacano (comunicación personal, 2010) relata el proceso de evacuación de la siguiente manera:

> "*La verdad, es que la salida, fue coordinada por los organismos encargados de emergencia, el Gobierno Regional encabezado por el Intendente, la preocupación nacional llegó a oídos de los medios de comunicación, agilizando los procesos… Llegaron barcos de la Armada (Aquiles, Antofagasta, Cirujano Videla y otros), de la marina mercante (Alejandrina, Cruz del Sur, Naviera Austral y otros), aviones y helicópteros de la FACH, lanchas y botes particulares de pescadores artesanales, vehículos, motos, camionetas, camiones y otros terrestres… Fue bien organizado todo y en 24 horas fueron evacuadas 4.000 personas de Chaitén*".

Dicha situación produjo no sólo momentos de angustia, sino también caos y múltiples consecuencias como lo reflejan los siguientes testimonios:

> "*Hasta la Municipalidad vive el desplazamiento porque está dividida hoy día en Chaitén, Puerto Montt y Castro*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*En un principio los barcos evacuaban con el sistema de lista, las personas se iban inscribiendo en grupos y así se mantenían las redes sociales, pero después ya no hubo listas, todos subíamos, sin orden, había que escapar*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).
>
> "*La gente del equipo de salud dijo "nos quedamos hasta el final, pero que se vaya mi familia". Esa era la mayor preocupación… En el centro de salud sólo se quedó el director, una enfermera y personal de apoyo*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

En medio de esta turbulencia, hubo que coordinar desde el Estado, además de los buques señalados en el relato de Pedro, la evacuación de sectores aledaños como Futaleufú.

Respecto al proceso de evacuación vía marítima, se produce una situación que puede ser explicada por la falta de control al momento de abordarlo. En este sentido, una vez que dejan de ser utilizadas las listas de embarque, no se cuenta con registros de quiénes suben a los buques, para dónde desean ir o qué sucede con sus familiares y personas significativas. En relación a esto último, Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) señala:

> "*Una vez que las personas estaban en los barcos se les preguntaba si podían llegar donde algún familiar*".
>
> "*[Gracias a la gestión realizada durante el viaje en barco] Se tiene en los albergues una población medianamente catastrada porque se les preguntaba el nombre y cuántas personas componían su grupo familiar, pero a nadie se le ocurrió en ese minuto preguntarles el teléfono o cuántos niños tenían en edad escolar*".

Estas dos citas anteriores, refuerzan lo que Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) mencionaría más adelante respecto al aprendizaje dado esta situación "*para otra emergencia ya sabemos que hay que ocupar esos tiempos para tener mayor información de la gente*", lo cual no sólo mejorará los tiempos de demora en la entrega de ayuda, sino que es un reforzador en sí mismo de los recursos de cada afectado en relación con la manera de enfrentar la crisis.

Otra crítica en relación a la manera en que se llevó a cabo la evacuación de Chaitén, distinta a la que podría efectuar un afectado directo, cuyo involucramiento afectivo pudiese interferir con una visión objetiva de los hechos y acciones realizadas para salvar su vida, viene dada por una persona que fue desplazada pero que se encontraba en ese lugar prestando ayuda profesional y en representación del Servicio de Salud del Reloncaví. A su vez, a través de su relato, es posible identificar falencias en la organización como por ejemplo, no comunicarles a las personas el destino del barco.

> "*Una vez en la barcaza me enteré que iba a Chiloé, era una noche fría, iba llena, había mucho silencio, personas que abrazaban a un perrito mirando el suelo [...] El gobernador y las personas del municipio esperaban a los desplazados en Achao, les hablaban por megáfonos mientras iban bajando, todos miraban hacia arriba, te sentías como oveja*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

Un punto importante de destacar es que mientras ocurre el proceso de evacuación, se trabaja en conjunto con la Gobernación de Los Lagos para habilitar albergues en los colegios. En puerto Montt, se habilitaron tres. Al respecto, relata Grisel Romero (comunicación personal, 2010):

> "*Los albergues funcionaron en tres escuelas: uno en la industrial, que es el que aparecía en la tele y toda esa onda, después estaba el del*

Andrés Bello que es del que me hice cargo y el del Eucaliptos que fue el más pequeño y el primero que se desintegró o sea, que se evacuó".

Una vez instaladas las personas en los albergues, surgen diferentes situaciones entre las que destaca la creación de vouchers comprados por el Estado para que la gente pudiera adquirir ropa, útiles escolares y de aseo. Esta medida impulsó a su vez, el nacimiento de las Oficinas de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén, las cuales se ubicaban en las Gobernaciones y eran las encargadas de entregar el voucher, cajas de alimento, etc. (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Otro punto importante de destacar en el ámbito de los albergues, es que "*las personas se distribuían a medida que se iban llenando*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010), lo cual trajo consigo no sólo hacinamiento, sino también problemas de convivencia como lo demuestran los siguientes comentarios:

> "*En el albergue comienzan a surgir los problemas de convivencia, de privacidad, de desesperación de la gente [...] El albergue empieza a generar más conflicto por la pérdida de la privacidad, si ellos salieron con un bolso pensado que volvían el lunes*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*[Hablando del contacto telefónico que tenía con la población que estaba en los albergues de Puerto Montt y Castro] Nos preguntaban si teníamos alguna casa porque querían salir de ahí. Queremos trasladarnos, estamos apretados en el albergue, además llegaba la noche y los separaban, los niños pa' acá, las mujeres para allá, los matrimonios, y salen en las tardes, así que no*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Cabe mencionar que a modo de crítica, respecto a la forma de intervenir del Estado en los albergues y la ausencia de límites en la esfera privada de cada familia, se encuentra el hecho que los medios de comunicación en su afán por informar, independiente de la perspectiva con que se desee observar el fenómeno, ya sea morbo o simplemente comunicación, en reiteradas ocasiones interfirieron con el adecuado manejo de la situación. Prueba de ello, son los siguientes extractos de las entrevistas de Yasnina Anderson y Paola Vásquez respectivamente (ambas comunicación personal, 2010):

> "*En los albergues, cuando estaban todos los canales de televisión enfocándolos se produce la destrucción del pueblo por el río [...] Ellos ven en directo como sus casas se las están llevando el río en los albergues*".
>
> "*El Liceo Comercial era el más grande, era donde estaba la televisión, la cual se centró especialmente en los niños, los enfocaban con sus cámaras, hacían ruido, etc*".

Dado lo anterior y la necesidad de no crear cierta inactividad en el grupo que permanecía en el albergue, lo cual posibilitaría cuadros de ánimo bajo, se intenta "*que las personas estuvieran más menos dos semanas para evitar que permanecieran mucho tiempo en el colegio*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010). Esto

último, conlleva a la creación de los alojamientos transitorios y un bono, así como la manifestación de la expresión más cruda de la oferta y demanda:

> "*Se crean los alojamientos transitorios y se les da un bono de $150.000 para arrendar, pero pasó que todas las casas desde Valdivia a Coyhaique aunque fueran media-aguas costaban ese valor incluso en Futaleufú*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

6.4.2- Trabajo Psicosocial.

Uno de los principales temores al momento de enfrentar una situación de catástrofe, es la exposición a la cual se enfrentan las personas afectadas, originada no sólo por un afán mediático, sino también por el dolor que padecen lo que provoca en el/los receptor(es) un impulso innato a ayudar.

En sintonía con lo anterior, la situación de Chaitén conllevó a que apareciera esta dinámica en dos entrevistas. Por su parte, Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) menciona que "*estas familias han estado sobreintervenidas*", lo cual es corroborado por Grisel Romero (comunicación personal, 2010) en el sentido que se tuvo que "*lidiar con el tema de la sobreintervención, todos querían ayudar y había como diez organizaciones interviniendo al mismo tiempo y en el mismo lugar en forma aislada*".

Esta situación a la que se vio expuesta la población de Chaitén una vez que dejaron los albergues, tuvo la particularidad que muchas de las intervenciones que se realizaron a nivel psicológico y comunitario fueron de manera esporádica o no sostenidas en el tiempo. Esto último, se comprende mejor con las palabras de Grisel Romero (comunicación personal, 2010), quien expresa que "*tampoco la idea es que vengan desde otro lado, van a estar un rato y después se van a ir*".

Dado el fuerte impacto emocional que tuvo el desplazamiento a nivel comunitario, la institucionalidad estatal decide abordar el fenómeno desde dos perspectivas. Primero, una vez que las personas dejan los albergues "*se realizó un diagnóstico comunitario donde se detectaron algunas de las necesidades básicas como falta de trabajo, luz, agua y vivienda*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010). Por otra parte, menciona Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), se crea el Programa de Apoyo a Chaitén cuya misión se resume en dos máximas: "*acompañar directamente a las familias y coordinarse y trabajar con los equipos psicosociales en los Servicios de Salud*".

Siguiendo entonces las líneas expresadas en el *Programa de Apoyo a Chaitén*, parte del trabajo que se realizó en Puerto Montt se centró en "*la reinserción de las familias en la comunidad*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Por otra parte, Carmen Gloria Gómez[25] (comunicación personal, 2010) describe su labor realizada en la Isla de Chiloé de la siguiente manera:

> "*En términos sociales, se hizo todo un trabajo con el equipo psicosocial de acompañamiento para catastrar algunos problemas que tuvieron las familias como violencia intrafamiliar, problemas interpersonales, algunas separaciones que hubo también. Con los niños se trabajó sólo*

[25] Extracto de la entrevista a Yasnina Anderson, 2010.

> *en Achao y nosotros notamos que ahí faltó más trabajo, los niños no se pudieron adaptar a su nueva situación y hubo mucha deserción escolar. Esto último, también se ve favorecido porque algunas familias se desplazaban en búsqueda de apoyo en su círculo familiar dentro de la Isla, no sé poh de Castro a Achao o Quellón porque no se pudieron adaptar*".

La crítica evidente a este mecanismo de trabajo, más allá de visualizarla en términos de esto se debió hacer; esto no, se centra en que al optar por trabajar sólo con los niños de Achao y no otros, la población infantil de Chaitén se ve expuesta a una segmentación arbitraria privilegiada por el bien mayor. En este sentido, al margen de ideas moralistas, se decide actuar en ese lugar porque es allí donde existe la mayor cantidad de habitantes en riesgo social, pero cabe preguntarse entonces ¿Los demás niños provenientes de Chaitén que viven en otras ciudades o pueblos de la Isla de Chiloé, no cuentan en este aspecto?

La respuesta parece lógica y es un no rotundo, manifestado en las palabras de Carmen Gloria Gómez[26] (comunicación personal, 2010): "*Nosotros notamos que ahí faltó más trabajo, los niños no se pudieron adaptar a su nueva situación y hubo mucha deserción escolar".* El problema radica en que no sólo ahí hubo carencia de trabajo a nivel psicosocial, sino en toda la población infantil, la más vulnerada al igual que los de la tercera, puesto que sus recursos para enfrentar el mundo son limitados.

Es importante mencionar también, que hubo momentos de gran confusión entre los desplazados al momento de salir del albergue, ya que se produjo una situación paradójica según relata Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010): "*Había una gran confusión en las personas porque su casa la veían entera y bien por la televisión versus la posibilidad que estuviera destruida*". Teniendo en consideración esto último y bajo la premisa que "*viendo el estado del pueblo, las personas podían comenzar a realizar el duelo*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010), se comenzaron a planificar viajes de acompañamiento, cuya misión era enfrentar a las personas con la realidad de Chaitén y a su vez, lograr que pudieran rescatar parte de sus enseres.

Para llevar a cabo el viaje, primero se realizó un trabajo consistente en conformar "*cuadrantes cruzando la información que teníamos de los barcos, las direcciones y los planos*" con el objetivo de tener como prioridad a "*la gente que había perdido sus casas*", una vez solucionado ese problema los viajes se hicieron en compañía de un equipo de psicólogos (ambas citas de Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Una de las integrantes de aquel grupo de acompañamiento fue Grisel Romero (comunicación personal, 2010), quien trabajó en aquella época, al igual que el resto de sus compañeros, con una pareja[27]. Ella relata su labor de la siguiente manera:

> "*Ver que toda la gente que llegue al albergue tuviese atención de salud, empadronarlos, que no se pierda nadie, que los enfermos crónicos tengan sus atenciones, que retomen el tratamiento. También que los niños y los viejitos tengan su atención*".

[26] Extracto de la entrevista a Yasnina Anderson, 2010.

[27] Se denominaban duplas psicosocial, compuestas usualmente por un psicólogo y un trabajador social, los cuales trabajaron durante el período en que las personas estuvieron en los albergues y en los viajes a Chaitén.

> "*Que la gente comenzara a trabajar el duelo, eso era medio difícil. Se trabajó ahí también con el tema de la contención y la coordinación en términos de psicología organizacional, que se organicen, que ellos tengan lo que necesiten*".
>
> "*La idea era acompañar tanto a la gente que bajaba como la que esperaba porque imagínate había gente que llegaba a las ocho de la mañana y bajaba tipo tres, cuatro de la tarde […] ¡Y después bajar! y olvidarse que estaba estallando el volcán y que en cualquier momento podía pasar cualquier cosa que no ha pasado gracias a Dios o no sé, Pillán*".

Precisamente es aquella labor desempeñada de contención, escucha y apoyo en la realización de los viajes por parte del personal de Salud Mental, la que destaca Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010):

> "*Aaah durante el viaje de 12 horas en el barco, los psicólogos iban detectando a las personas más vulnerables para acompañar a los casos más complicados a ver sus cosas porque por ejemplo, se iban a encontrar con que no tenían casa, iban conteniéndolos en los buques. Había una niña que usaba Flores de Bach y convenció a todo su grupo que daban resultados y de esa forma salvó a algunos que se quisieran tirar al mar, no sólo era la ida lo que les daba angustia, sino que la pena*"

Además de lo agotador del viaje a Chaitén, tanto en términos físicos como en costos emocionales, al momento de llegar se producen diversas situaciones que dan cuenta que en ese momento las personas "*comenzaron a vivir el duelo*" puesto que se "*gatillaron un montón de procesos porque no era voy y vuelvo*" (ambas citas de Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Las afirmaciones anteriores, se dan dentro de múltiples sucesos que se vivieron en esta intervención psicosocial realizada gracias al apoyo del aparato Estatal, ya que no sólo sirvió para recuperar enseres, mascotas, dar cuenta de una realidad, sino que también para elaborar el duelo. Dentro de estas conductas, actos y situaciones que se dieron una vez que las personas regresan por primera vez a Chaitén, se encuentran:

> "*Nosotros igual los preparamos y reunimos antes de viajar, los juntamos en familia y le dijimos anoten en un papel lo que ustedes no pueden olvidar de traerse y cuando lleguen al barco revisen lo que tienen, pero hubo gente que abrió la puerta de su casa y se quedó paralizada. Entonces ahí la gente que acompañaba, las personas del equipo de tutores, hizo una labor muy grande, los ayudaron a salir de ese estado*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*Había casas que parecían que había pasado un remolino por encima, encontramos otras donde hasta la taza de té estaba servida*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*Había gente que llegaba al barco con una planta y no con la escritura*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

> "*Una señora que fue a Chaitén sólo a regar sus plantas porque era lo que extrañaba de allá*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).
>
> "*Un adulto mayor que se bajó del barco y llevaba en la mano un bastón y en la otra una bolsa con su perro ¡Y eso era lo único que llevaba!*" (Carmen Gloria, comunicación personal, 2010).
>
> "*Otra gente que encontró a su perro*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Cabe destacar la inmensa labor efectuada para evacuar y rescatar a las mascotas atrapadas en la ceniza y lodo de Chaitén, ya que demostró que el fin de las intervenciones llevadas a cabo desde el Estado tenían como objetivo "*lograr, en parte, la reconstrucción vital*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

Por otra parte, según relatan en sus entrevistas Paola Vásquez y Grisel Romero (ambas comunicación personal, 2010) su labor no sólo se centró en el ámbito de la atención psicológica, sino que también debieron desempeñar diversas tareas como ser guía de la ciudad, acompañarlos a realizar trámites a instituciones como las Oficinas de Atención o el banco, entre otras. Esto último, refuerza lo manifestado por Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) respecto a que la intervención realizada por el Estado Chileno se basó en un contacto directo con las familias desplazadas, incluso se podría decir más familiar.

Respecto a la manera de trabajar frente a una situación de emergencia desde una perspectiva psicosocial / comunitaria, Grisel Romero (comunicación personal, 2010) es categórica al mencionar:

> "*Tení que tener una cosa clara: que tu planificación se te va a ir a las pailas*", lo cual queda mejor explicado cuando agrega: "*Porque trabajas siempre con la ansiedad y la incertidumbre, a pesar que habían varias certidumbres como que les iban a dar plata, pero no si iban a poder volver, no volver, así como hay gente que decide quedarse a vivir acá no más*"

Lo anterior, permite sostener que no existe una receta única, efectiva, un ABC, para llevar a cabo un trabajo desde este enfoque sin que haya de por medio, flexibilización, planificación, trabajo en conjunto entre los ejecutantes y los beneficiarios y sobre todo, participación. En otras palabras, la idea de <*arriba hacia abajo*> queda fuera, pues nadie conoce mejor sus necesidades que quienes las experimentan.

Finalmente, un punto importante de revisar, a modo de sugerencia, es que de las atenciones que se realizaron a nivel psicológico no existe un proceso de seguimiento para evaluar su evolución desde el proceso de atención (Grisel Romero, comunicación personal, 2010). A su vez, sería de suma utilidad que el trabajo realizado en red, en términos de coordinación y eficacia, sea sostenido en el tiempo entre los diversos organismos participantes (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

6.4.3- Bono y medidas paliativas.

Dentro de las medidas de mitigación y apoyo a la situación de desplazamiento que adoptó el Estado Chileno, se encuentra la creación de diversos bonos otorgados a la población. Asimismo, la entrega de diversos vouchers para efectuar compras en grandes tiendas, dentro de los departamentos de vestuario, calzado, ropa interior, etc.

Sin embargo, uno de los primeros problemas que tuvo que enfrentar esta medida, fue la dificultad de contar con un registro de las personas más vulnerables o que necesitaban ayuda con más urgencia, ya que según palabras de Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) "*había un 50%, por lo menos, de la población, que nunca había recurrido al Estado*".

Cabe destacar, que la entrega de beneficios por parte del Estado, representado por la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén, no fue exclusiva de la población desplazada, sino que se intentó abarcar al universo total de chaiteninos. A modo de ejemplo, se puede mencionar que los ganaderos recibieron de todas formas un bono por cada cabeza de ganado de su propiedad, ya fuera que éste hubiese muerto o no durante el desastre (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Por otra parte, el estado tampoco olvidó a las PYMES[28] y trabajadores independientes, ya que pone a su disposición la ayuda de SERCOTEC[29], quienes implementaron "*la posibilidad de emprendimiento para los comerciantes que tenían mayores ganancias en Chaitén y la reposición de las balsas para los pescadores artesanales*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Es importante mencionar también, que una vez que la población egresa de los albergues y se aprueba la entrega de un bono de manutención mensual[30], no implica que las familias queden desamparadas. Esto último, queda mejor explicado en las palabras de Paola Vásquez (comunicación personal, 2010):

> "*El gobierno, una vez que salen de los albergues, los apoya en tres áreas, buscando su red social para que se instalen en las casas de sus familiares, apoyándolos con bonos de arriendo, generalmente de cabañas familiares, asumiendo los costos de la manutención de las residenciales para que se alojaran y les entrega un bono para subsanar los gastos de locomoción y alimentos*".

Sin embargo, respecto a la entrega del bono mensual y sus consecuencias asociadas, es importante indicar que dicho beneficio no estuvo exento de polémica y roces entre quienes lo recibían y la población que los acogió, tal como lo expresan los siguientes extractos:

[28] Se refiere a la Pequeña y Mediana Empresa.

[29] Servicio de Cooperación Técnica. Es una Institución del Estado Chileno, cuya misión es promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

[30] Fue un bono que entregó el Estado Chileno por cerca de dos años a las familias desplazadas de Chaitén con un gasto promedio mensual de $927.650.000, lo que traducido en dólares al 15 de septiembre de 2010 según el Banco Central de Chile corresponde a US$ 1.879.127 (1 Dólar = $499,66 valor observado) (Intendencia Regional de Los Lagos, 2009; Banco Central de Chile, 2010).

> "[*Sí hubo problemas] Creo que se debió a la poca planificación de las familias y a que no estaban acostumbrados a manejar grandes sumas de dinero. Sucedió que a fin de mes terminaban sin nada de dinero porque se lo habían gastado todo en el mall, se compraban plasmas o simplemente se endeudaban*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010).

> "*Los asaltaron acá, les robaron, nos robaron varias veces después de la cola de ir a sacar las 500 lucas del banco, eso iba afianzando su idea de la diferencia*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

Lo anterior conllevó, además del eventual endeudamiento, a generar por parte del Estado diversos talleres, capacitaciones y charlas psico-educativas sobre consumo, flujo de capital y administración de dinero en el hogar (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Por otra parte, y bajo la premisa de desear como Estado ayudar a las personas afectadas a "*recuperar el precio de sus casas, pero no el valor*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Se impulsa la creación de una ley pionera en Chile conocida popularmente como Ley Chaitén, cuya particularidad radica en que las familias ofrecen voluntariamente al Ministerio de Bienes Nacionales vender la propiedad que tenían allá, sin importar si ésta fue arrasada por el lahar que se produjo o está intacta, con un valor de tasación igual al anterior del desastre (República de Chile, 2009b).

En concordancia con lo anterior, y como una medida complementaria, "*el Ministerio de Vivienda y Urbanismo – MINVU creó un subsidio especial para la población de Chaitén que es el más alto de Chile correspondiente a 670 U.F.*[31]" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Al respecto, cabe señalar que según Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) ambos beneficios, Ley 20.385 y subsidio del MINVU, son inéditos y de alcance masivo, ya que presentan las siguientes características:

> "*El beneficiario del subsidio son todas las personas que salieron desplazadas producto de la erupción*".
>
> "*El subsidio del MINVU les permite adquirir una vivienda en cualquier lugar del país*".
>
> "*Las personas que tenían una propiedad en Chaitén pueden acceder a ambos beneficios*".

Al margen de las buenas intenciones del Estado por brindar atención y ocuparse de la situación de las personas desplazadas, lo cual se refleja en el alto grado de empatía por parte de los prestadores de servicio públicos, las rencillas al interior de la población de acogida fueron inevitables, tal como lo demuestran los siguientes relatos proporcionados por Grisel Romero (comunicación personal, 2010):

[31] Unidad de Fomento. Indicador económico reajustable con la inflación. Su valor al 15 de septiembre es de $21.350, aproximadamente unos US$ 43 (Banco Central de Chile, 2010).

> "*Subieron los arriendos una vez que se enteraron que el gobierno les iba a dar para los arriendos, pero no hubo… después, después, con el pasar del tiempo en que los chiateninos recibían hartas cosas y todavía seguían reclamando, había una suerte de falta de empatía por parte del Puerto Monttino <que ya otra vez, si ya les han dado hartas cosas>*".

Aquella sensación por parte de los otros miembros de la comunidad, reflejado en una demanda cargada de incertidumbres significada en un < *¿Qué más quieren que les den?* >, encuentra su sentido no sólo en la crítica de una actitud paternalista y asistencialista común en un gobierno[32], sino que también al hecho que hubo ciertas dinámicas mal manejadas o descuidadas por las autoridades competentes como fue el manejo de la atención en el consultorio, basado en una discriminación positiva[33], pero que en el largo plazo no fue una solución eficiente, es decir, se logró mitigar la situación, mas no el proceso de integración a la nueva comunidad. Tomando el ejemplo del consultorio, Grisel Romero (comunicación personal, 2010) señala:

> "*De hecho el tema de salud, fue un tema importante porque hubo que reestructurarlo, había un día que sólo se atendía a chaiteninos en un sector y tuvimos que ir integrándolos a medida que se iba normalizando todo*".

6.4.4- Capacitación.

Respecto a este punto, cabe señalar en primera instancia que la forma de llevar a cabo las capacitaciones brindadas por organismos estatales se realizó considerando la opinión y necesidad de los mismos afectos. Esto, se resume en lo expresado por Yasnisna Anderson (comunicación personal, 2010) quien menciona: "*Nosotros nos contactábamos con el vocero y él con la gente para que nos dijeran cuáles eran los cursos que necesitaban*".

El modus operandi para efectuar los cursos y su posterior certificación, fue a través de SENCE, quien "*les hacía una capacitación en base a lo que solicitaba cada comunidad*" (Yasnisna Anderson, comunicación personal, 2010). Teniendo en consideración esto último, se produjeron diferencias sustanciales entre las demandas educacionales de Puerto Montt y Chiloé, según señala Carmen Gloria Gómez (comunicación personal, 2010).

> "*En Puerto Montt pidieron cursos de licencia de conducir. En cambio en Chonchi, de repostería o carpintería muy similar a lo que hacían allá*".

[32] El Gobierno, cualquiera sea éste, es un ente autoritario, normalizador y protector puesto que es la expresión máxima de la figura paterna y del buen hombre en la sociedad. Si se desea mayor información al respecto, se puede revisar el texto de Connell (1997) "*La organización social de la masculinidad*".

[33] En el sentido que se establecen políticas determinadas a favor de un grupo social minoritario, para que éste reciba un trato especial con el objetivo de mejorar su condición de vida dada su vulnerabilidad en aquel momento.

Además agrega, que "*los cursos que llegaban antes a Chaitén eran muy pocos o básicos, entonces ahora se les abrió un abanico de posibilidades*". Esto último, es concordante con la cita anterior, ya que la exigencia de poseer licencia de conducir para trabajar en un colectivo, por ejemplo, era algo impensado en Chaitén, puesto que al no contar con locomoción colectiva, la opción de tener un colectivo no era prioridad. En este sentido, la capacitación laboral de las personas desplazadas trae consigo uno de los primeros giros vitales: <*La reconversión laboral de la población*>.

Otros cursos efectuados con ayuda estatal, se centraron en el ámbito de la repostería, gasfitería, confitería y carpintería (Carmen Gloria Gómez, comunicación personal, 2010). En relación a ellos, Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) señala:

> "*Hubo algunos de repostería, para las mujeres, buscaban un grupo, y llegaron cursos de maestranza, otros hicieron de computación, hubieron varios cursos y estuvo el gobierno aquí como en todas las comunidades*".

Respecto a su forma y condiciones de realización, Carmen Gloria Gómez (comunicación personal, 2010) explica:

> "*Era sólo un curso por grupo familiar, lo que pasa es que los primeros cursos se realizaban con manutención y ese era sólo uno. Después, los que eran de capacitación a secas podía ser más de uno por familia*".

El hecho que los primeros cursos sean con manutención, a pesar de existir un costo monetario y familiar al asistir a clases, sostiene la dinámica de asistencialismo estatal y a su vez, es un mecanismo reforzador para asegurar la adherencia y compromiso con la capacitación por parte de los beneficiarios. Esto último, se ve corroborado por Carmen Gloria Gómez (comunicación personal, 2010), quien menciona que las personas terminaban su curso y que además, "*les sirve en las mejoras que les han hecho a sus casas*".

Ahora bien, dado que las capacitaciones entregadas de manera gratuita por el Estado tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas y posibilitar la obtención de un trabajo estable, que genere ingresos familiares de manera sostenida en el tiempo, el Gobierno, según Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) ha conversado con varias empresas para que "*las nuevas poblaciones que se van a construir contraten un porcentaje de sus trabajadores de Chaitén*". A su vez, señala que se está considerando la posibilidad que "*el próximo año cuando comience la urbanización de Chaitén teniendo como mandante al Estado se puede pedir que exista esa cláusula en el contrato. Además, la gente también lo pidió no es que haya nacido de nosotros solamente*".

Finalmente, hay dos situaciones importantes de considerar en el contexto de capacitación estatal. La primera de ellas, guarda relación con que desde el año 2008 hasta enero de 2010 no se había realizado "*ninguna capacitación para los profesionales de la educación*"[34] (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010). Por otra parte, no deja de ser concordante con la idea de heteronormatividad presente de manera general en la sociedad, el hecho que los trabajos considerados

[34] Es importante considerar que sí se han realizado charlas psico-educativas (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

tradicionalmente como rudos o cuya ejecución requiere un gran gasto de energía y fuerza, se hayan centrado en los hombres (carpintería, gasfitería, etc.) mientras que los suaves, delicados y detallistas – como repostería – en las mujeres. Un avance en este sentido, son los <*cursos neutros*> dirigidos de manera universal a la población como computación. Como posible explicación a este fenómeno, se puede aludir al contexto socio-cultural en el cual se encuentra instalada la población a capacitar y su propia historia, normas y visiones de mundo respecto al papel desempeñado por sujetos sexuados a lo largo de su desarrollo vital.

6.4.5- Empleados Públicos.

Las diferentes instituciones del Estado, desde el primer momento en que se origina el desastre de Chaitén, comienzan a desarrollar diversas tareas para prestar atención a la población afectada, tal como lo demuestran las palabras de Pedro Chacano (comunicación personal, 2010): "*Llegaron barcos de la Armada (Aquiles, Antofagasta, Cirujano Videla y otros) […] Aviones y helicópteros de la FACH*".

Una vez que la población en su totalidad fue evacuada de la ciudad y reubicada en diferentes latitudes, uno de los primeros impulsos por parte de los funcionarios públicos fue querer "*comenzar a trabajar pronto*" (Paola Vásquez, comunicación personal, 2010), quizás como una manera de desplazar su frustración e impotencia hacia la solidaridad y el altruismo, puesto que muchos fueron a ayudar y no pudieron dado que hubo que evacuarlos en las balsas junto al resto de la población.

A pesar de lo anterior, cabe destacar el hecho que "*los funcionarios públicos tuvieron un par de días de descanso acá cuando llegaron, pero después fueron reinsertados*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), lo cual demuestra por parte de la institución estatal un fuerte compromiso y preocupación por sus empleados así como, un alto grado de empatía por la situación que les tocó vivir. Esto último, es de suma importancia si se considera que la estabilidad psico-emocional de los trabajadores y la población desplazada en general, se encontraba mermada, lo cual extrapolado en términos laborales es un facilitador de suma importancia para producir desgaste ocupacional[35] a nivel productivo.

En este sentido, cobran especial atención las "*reuniones semanales para discutir los casos que considerábamos más complicados*" que menciona en su entrevista Grisel Romero (comunicación personal, 2010), ya que todas las personas que trabajaron en las intervenciones a nivel psicosocial en representación del Estado eran "*empleados del equipo de Salud del Reloncaví*"[36]. La importancia de estas reuniones para el equipo de trabajo, queda mejor explicada en el siguiente extracto:

[35] También conocido como Síndrome de quemarse en el trabajo o Burn-out. Se concibe como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional y actitudes negativas hacia el trabajo, sentimientos de inferioridad, ineficacia e incompetencia. También, ha sido descrito como un tipo de estrés laboral caracterizado por afectar en mayor medida a aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo, como por ejemplo: trabajadores de la salud, personal docente y fuerzas de orden público, entre otras (Freudemberger, 1974; Álvarez y Fernández, 1991).

[36] En el caso específico de Puerto Montt, si fuera en otra ciudad corresponde al Servicio de Salud respectivo.

> "*Vital (lo repite tres veces), o sea yo le daba información a los chicos que estaban trabajando en clínica de cómo iba lo comunitario y ellos también a mí. Además, el tema de las supervisiones en conjunto, ese fue un autocuidado muy importante pa' nosotros, y vernos y saber en qué estábamos y cómo iba toda la cosa*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

Ahora bien, aquel impulso vital de prestar ayuda a un tercero cuando está en dificultades, no fue un impedimento para que los empleados públicos se organizaran en diversas cruzadas. Entre ellas, destaca la labor de los Tutores Voluntarios, la cual fue fundamental en la fase de albergue y orientación a las personas al momento de llegar a la ciudad de acogida. Es necesario indicar, que dicha actividad se extendió por un período corto de tiempo puesto que "*cada uno debe volver a sus labores habituales en los ministerios*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Otra actividad importante de destacar, es el alto nivel de estrés y responsabilidad asumida por la Oficina de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén, dependiente en aquellos días de la Presidencia de la República. En especial, cuando se decidió realizar el viaje a rescatar los enseres de cada familia a la ciudad devastada.

En dicha oportunidad, según relata Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), se contó con la participación de los buques de la Armada, los cuales viajaron desde Valparaíso y prestaron servicios como transporte. A su vez, Carabineros de Chile fue el ente encargado de ocuparse de la seguridad del territorio tanto cuando descendían del barco como al momento de marcharse, ya que realizan rondas de vigilancia a las casas que aún permanecen en pie.

Por otra parte y citando a Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), la atención aérea contó con el apoyo de la FACH, facilitando sus helicópteros para el traslado de personas en caso de ocurrir cualquier emergencia. Mientras que, "*el personal de Salud de Futaleufú y de otros lugares nos prestaban ayuda con ambulancias*", los camiones del ejército auxiliaban con el traslado desde los barcos a los cuadrantes y su personal acompañaba a las personas a sus casas, por lo que muchas veces "*los ayudaban con palos y picotas a desenterrar algunas cosas, les hacían bolsas y los llevaban cargados al barco*".

Finalmente, un punto importante de analizar en relación a los empleados públicos, es la falta de preocupación en el largo plazo por parte de las instituciones gubernamentales en las que éstos fueron reubicados, puesto que a pesar que el Estado Chileno se ocupó de sus trabajadores al momento de llegar a la ciudad de acogida y les da unos días de descanso, hubo resistencia por parte de algunos estamentos, lo cual impidió que esta acción de contención y apoyo se extendiera y fuera sostenida en el tiempo. Lo anterior, se refleja en los siguientes extractos de la entrevista de Grisel Romero (comunicación personal, 2010):

> "*Tuvimos la posibilidad de trabajar con la Municipalidad y fue bastante rica esa pega, fue bien interesante, hicimos contención, trabajo organizacional […] Trabajamos con todos los departamentos de la Municipalidad*".

> "*Desgraciadamente no se pudo trabajar más porque precisamente ellos estaban trabajando y había resistencia, más en la clase profesional, digamos, y también desde los aparatos estatales, o sea, si ellos están trabajando, no alcanzamos, no alcanzamos. Además, con toda la pega que había... pero hubo planificación de trabajar con gente, por ejemplo, de la Provincial, de la Gobernación, se trabajó con algunas personas, pero a nivel clínico no organizacional*".

6.4.6- Reconstrucción: Santa Bárbara.

Antes de comenzar a hablar de reconstrucción y reubicación de la población afectada en un lugar próximo y similar al que vivían, ya que conservaría gran parte de la planificación urbanística (Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Austral de Chile y Observatorio de Ciudades UC., 2009; Rivera, 2009), cabe mencionar la necesidad que este proyecto no sea concebido solamente en ese aspecto, sino que se haga "un *trabajo con la comunidad también*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010) intención expresada y generalizada en la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén.

Esto último, porque se debe considerar la situación actual en que se encuentra la ciudad de Chaitén después del desastre; dejando al margen el escaso acceso a la localidad[37] y contaminación existente, ya que estar allá es similar a pararse "*al medio de un salar, pero con basura, daban puras ganas de ponerse a llorar no más*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

Por otra parte, existe un porcentaje de la población, creciente por lo demás, que aún permanece allá y asegura que "*está óptimo para retornar, que están las condiciones*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010), sin importarles el hecho que se hayan debido cambiar de sector y ocupar otras casas que no fueran las suyas, pues éstas se destruyeron con el lahar (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Este grupo de personas, inicialmente denominado <*Hijos de Colonos*>, pero que después se vio incrementado por las personas que sin poder acostumbrarse a las ciudades de acogida o como una expresión del alto impacto que significó para ellos dejar su ciudad, retornaron después del apoyo recibido en los albergues[38]. Cabe señalar también, que desde una visión institucional/gubernamental, son ellos los que "*están absolutamente en contra del proyecto de Santa Bárbara*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Retomando la idea que las condiciones actuales para regresar a Chaitén son óptimas, éstas chocan con lo expresado por Grisel Romero (comunicación personal, 2010), quien menciona que "*la gente que vive en Chaitén actualmente no tiene agua, no tiene nada de sanidad, ninguna cosa y tiene la posibilidad que el volcán de un día pa' otro se apague, te caiga toda esa ceniza y te mate*". Situación que dista demasiado del concepto de ciudad segura y preparada para ser habitada.

---

[37] En conversaciones diversas con las personas de Dalcahue, señalaban que sólo se podía llegar a Chaitén actualmente por vía aérea, mediante el arriendo de avionetas, o por barco. Situación confirmada por Pedro Chacano durante la charla que se sostuvo en su casa.

[38] Al respecto, Grisel Romero (comunicación personal, 2010) señala que hubo "*algunas personas con las que estuve en el albergue que volvieron pa' allá [Chaitén]*".

Otro punto importante de mencionar en el análisis de las entrevistas, es lo que para efectos de este trabajo se denominará <*Paradoja del retorno*>, puesto que los discursos de los entrevistados se cruzan para crear una bifurcación de opciones dicotómicas entre sí, vale decir, se cae en la disyuntiva de "*si volvemos o volver a partir*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Dado lo anterior, la Oficina de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén junto al Ministerio de Vivienda y Urbanismo – MINVU[39] desarrolló un estudio donde los entrevistados debían responder qué consideraban fundamental para retornar a Santa Bárbara (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Al respecto se señala, que las personas de Valdivia tienen como prioridad que Santa Bárbara se caracterice por ser una ciudad ecológica. En cambio, para Puerto Montt es más importante la existencia de un mall y para los desplazados residentes en Chiloé, posibilidades de trabajo y que la construcción de las casas sean de madera. Siguiendo los datos proporcionados por la entrevista (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), para los pescadores es fundamental contar "*con un barrio que sea de pescadores*".

Dentro de esta dinámica del retorno, también se presenta fuertemente el miedo como agente paralizante, expresado en que "*el principal temor de la gente que está desplazada es que este proyecto nunca se construya*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010). Esto quizás se deba a lo que menciona Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) más adelante, ya que "*ellos tienen la imagen de la casa y eso, no va a ocurrir antes del 2011, fines del 2011 diría yo*", por lo que las actividades y trabajos que se han llevado a cabo como el cableado, instalación de servicios básicos y aplanamiento del terreno, entre otros, se invisibiliza ante los ojos de los afectados, pues no se considera como el paso previo a lo que ellos conciben como casa y mucho menos como ciudad.

Otro punto importante dentro de esta Paradoja del retorno, radica en que "*las familias se han adaptado a la ciudad donde están y ven como una posibilidad poder quedarse*", por lo que retornar a Santa Bárbara implicaría "*volver a organizarse para empezar de nuevo y eso es lo que no quieren*" (ambas citas pertenecen a Carmen Gloria Gómez, comunicación personal, 2010).

Esto último se ve reforzado por lo que señala Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010), cuyo principal obstáculo para retornar a Santa Bárbara, y motivo de duda también, es que "*tenemos que vender y volver allá a la nada*". Luego, agrega que si se va sería necesario construir una vivienda y "*el proceso va a ser largo, no va a ser nah de dos días o tres días, fácil van a ser unos dos meses, tres meses y si vende acá dónde va a vivir, va a tener que llegar a arrendar, igual es una cosa que hay que pensarlo antes de tomar decisiones, y como decía, uno nunca toma decisiones sólo*".

Otro tópico que surge con bastante fuerza en el relato de Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010), es el hecho que al volver "*no va a ser lo mismo porque donde vivíamos nosotros ya no vamos a llegar, en caso de que volvamos a Chaitén volvemos a otro sector*", por lo que "*no vamos a quedar todos juntos, quizás nos van a designar por distintos sectores*". Esto último, guarda una estrecha relación con lo señalado por el estudio citado por Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) sobre las prioridades de la población al momento de retornar.

Además, un aspecto importante a considerar dentro de la posibilidad del retorno, es el rango etáreo de los nuevos pobladores. En este sentido, se puede mencionar que uno de los grupos que presentaría cierta resistencia a vivir en Santa Bárbara es el de las

[39] Este estudio al igual que lo manifestado por las personas desplazadas en cada ciudad, sólo es mencionado por Yasnina Anderson en su entrevista, mas no existen datos disponibles para corroborar la información, el año de realización ni sus resultados.

personas de edad avanzada, ya que "*los adultos mayores igual dicen que ya no se van, yo no sé qué voy a ir a hacer a Chaitén si regreso porque ya la vida me está pasando la cuenta, con los años. Así, ya no puedo volver a emprender, se me cierran las puertas en todos lados, nadie le da la facilidad de una opción*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010).

Siguiendo la idea del párrafo anterior, otro grupo etáreo que se mostraría reacio ante la opción de mudarse a Santa Bárbara es el de los jóvenes. Una posible explicación al respecto, es que quienes se encuentran estudiando en la universidad tienen acceso a una Beca de Educación Superior[40] destinada sólo a los jóvenes pertenecientes a familias en condición de desplazadas y/o afectadas de la comuna de Chaitén, la cual los ayuda a continuar sus estudios en instituciones de educación superior reconocidas por el Estado (Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB, s/f).

Por otra parte, el hecho de asentarse en otra ciudad, les permitió tener acceso a material que desconocían. En este sentido, Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) señala "*que los adolescentes quieran retornar va a ser mucho más difícil porque ellos descubrieron un mundo al cual no tenían acceso*", lo cual se ve corroborado por Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010), quien manifiesta que su hija mayor le dijo una vez "*sabes que yo no quiero que vendas porque me voy a quedar acá*" y en otra oportunidad le comunicó que "*yo a Chaitén no vuelvo, yo voy a estudiar pero no vuelvo a Chaitén porque de allá me cuesta más salir que de aquí*".

Respecto a la posibilidad de retornar, pero vista desde un grupo etáreo adulto – profesional, las palabras de Pedro Chacano (comunicación personal, 2010) son rotundas y radicales:

> "*No, en ningún momento, no he pensando en retornar a Chaitén y menos a Santa Bárbara… pienso que ya he culminado una etapa, pensar en retornar es un caldo de cabeza innecesario, existe demasiado aislamiento, poca claridad en la recuperación, casi nulos medios de producción y la economía local tambaleante… Para mí, Chaitén ha perdido las ilusiones y es muy poco probable que retorne a vivir en la comuna…*"

Un aspecto que causa resistencia ante la posibilidad de volver a Chaitén, además de los ya mencionados, es el señalado por Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) y guarda relación con la incertidumbre frente al futuro en relación a la actividad volcánica del lugar, lo cual se refleja en las siguientes frases:

> "*[Frente a la idea que llegan a Chaitén y se quedan] Después el volcán dice otra cosa*".

---

[40] Cubre el arancel referencial de la carrera en dos pagos semestrales. Además, entrega $26.000 mensuales a cada beneficiario para alimentación y $45.000 mensuales, también por un período máximo de 10 meses, por concepto de manutención. A su vez, otorga apoyo monetario para alojamiento y traslado a todos los estudiantes que residan a más de 30 Km. de distancia entre su domicilio familiar y el lugar de estudio, equivalente a $55.000 mensuales por un período máximo de 10 meses.

"*El volcán todavía no ha hecho lo que tiene que suceder*".

"*El volcán de la nada puede hacer algo*".

La Paradoja del retorno antes mencionada, causa en el Estado múltiples efectos, ya que por una parte surge el problema de evaluar diversas dinámicas para facilitar la colonización de un pueblo, al que no se desea ir o no se cuenta con las certezas necesarias para hacerlo, debido a la "*importancia geopolítica que tiene Chaitén para el país, ya que es la puerta de entrada de Palena y toda la Patagonia*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Dado esto último, según relata Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010), "*el Gobierno ha intentado apelar a la sensatez y al diálogo para no llegar a medidas extremas*", en lo que se refiere a un desalojo de las personas que viven en la actualidad en Chaitén. Principalmente, porque esto significaría revictimizar de manera secundaria a los desplazados, vale decir, hacer que abandonen su hogar por segunda vez, hacerlos vivir el trauma nuevamente. Además, se ha optado por la opción del diálogo porque "*tampoco hay instrumentos jurídicos que permitan sacar a la gente, salvo que se declare un estado de excepción*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010) y la ciudad de militarice trayendo consigo el caos social.

Por otra parte, además de la incertidumbre frente a la posibilidad que se construya una ciudad desde cero y nadie quiera habitarla, el vivir ahora en Chaitén implica un alto riesgo para la población. En este sentido, Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) menciona en nombre de la Oficina de Atención de las Familias Desplazadas de Chaitén que "*nosotros esperamos que estas políticas continúen ahora que se cambia la administración del Gobierno, hasta ahora la oposición siempre planteó un discurso muy en sintonía con los más rebeldes y ahora que va a ser Gobierno tiene que evaluar si lo que dijo en realidad es posible*" y después agrega que "*ningún Estado quiere cargar con que se te muera una población entera*"[41].

Finalmente, cabe mencionar que las muestras de cierta pasividad por parte de la población desplazada frente a la posibilidad del regreso, pueden deberse a que la sensación de algunos sectores es que "*no existe un horizonte claro, objetivos y propuestas de reconstrucción […] La gente no ha participado en su retorno […] No ha existido una consulta pública, un plebiscito o una puesta en común, con asambleas populares […] No existe una coordinación para la reconstrucción*" (Pedro Chacano, comunicación personal, 2010). Lo anterior, no implica que todos consideren lo mismo o no existan ciertas propuestas para facilitar dicho proceso. Siguiendo esta idea, Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) señala que se podría incentivar el retorno a Santa Bárbara "*haciendolo por pequeñas escalas pa' que se vaya preparando el pueblo, pero así ya llevémonos a todos no*".

[41] Este punto será considerado más adelante en las conclusiones del informe.

7.- Discusión.

Teniendo como base las descripciones de cada una de las subunidades del apartado anterior, a continuación se discute la información recogida en el análisis y la literatura centrándose en la relación que es posible observar e inferir en torno a ellas originando una respuesta articulada a la experiencia de desplazamiento de las personas provenientes de Chaitén, actuales residentes de las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt.

Cabe destacar también, que el análisis y descripciones antes realizadas pretenden ser un acercamiento a la experiencia de desplazamiento que de manera colectiva afectó a los habitantes de Chaitén. En este sentido, es de suma importancia no confundir el trabajo realizado ni las expresiones de algunos entrevistados como una generalización o categorización de la población afectada.

Por último, con la intención de facilitar la lectura de las discusiones de cada unidad, se procede a separar cada una de ellas según el orden original del análisis de información.

Chaitén previo al desastre.

Al leer frases como: "*(Hablando de Achao) Estamos en una ciudad, que ya está como una ciudad urbanizada y no hay mucho espacio para que usted pueda crear o armar una vida de productos naturales, verduras, los chanchos que criaba allá, los pollos […] Acá como que la gente es más fría, cada uno vive su vida*" o "*Si poh! Uno se preocupaba por si al vecino le faltaba algo, iba a ver qué era lo que le pasaba, y acá como que la gente no, cada uno vive su vida, es más fría […] es como una vida de ciudad, cada uno se preocupa por uno ni aunque le estén robando, uno no le avisa a la otra persona*" (Ambas de Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010), se refleja la manera de vivir de las personas en Chaitén, sus costumbres, cotidianidad y concepción de su comunidad. Si a esto, se agrega lo expresado por Grisel Romero (comunicación personal, 2010) cuando hace mención a lo distinto que ellos se sentían al llegar a Puerto Montt: "*[Hablando de la idea de los chaiteninos distintos] Ese fue el choque cultural, nosotros somos distintos, somos más honrados, no anda gente robando en las calles, somos tranquilos*"; es posible terminar de configurar la reconstrucción por una parte, de sus modos de vida y por otra, de lo que ellos comprenden como pueblo-ciudad-urbe.

En este sentido, la descripción que efectúan alude a un espacio donde se mezcla y conjuga con armonía cierto grado de urbanización, matizada con un dejo de agronomía no industrializada. En otras palabras, lo que la literatura ha conceptualizado como *Agrópolis*, vale decir, aquella conjunción entre espacio rural y urbano, que comprende la función rural con predominio de la producción primaria y la función urbana de actividades económicas primarias y secundarias (Peláez, Canon y Norena, 2007). A su vez, siguiendo a Peláez, Canon y Norena (2007), en este tipo ciudades es factible que la vida de campo integre no sólo sus elementos propios, sino que se unifica con los elementos urbanos relegando a un plano obsoleto los conceptos de campesino, ciudadano, área metropolitana y ciudad-región.

Siguiendo esta idea de agrópolis, es posible considerar que es aquella dinámica lo que sustenta la distintividad de los miembros de Chaitén, es un pueblo pequeño, sin locomoción colectiva ni semáforos, sin muchos recursos, con baja conectividad vial y pobreza. No obstante, es aquella simpleza la que posibilita – al margen de los menores ingresos o precariedades – sostener relaciones interpersonales más estrechas y un diálogo cara a cara más fluido, pues al fin de cuentas, todos se conocen con todos.

Teniendo en consideración esto último, la descripción realizada por las personas desplazadas se liga de gran manera con lo planteado por Baristain (1999, p. 89) en su texto, conocido como *duelo cultural*, el cual explicaría el hecho que las personas fuera de Chaitén sientan que han perdido sus raíces a consecuencia del colapso de las estructuras sociales que las sostenían, por ejemplo, la comunidad en sí misma.

Esto último, además de suponer la disolución de los valores culturales (Berinstain, 1999) implica también, la pérdida de la identidad previa (Barceló, 2007), lo cual es una explicación y sustento para comprender <el choque cultural> al que alude Grisel Romero en su entrevista.

Impacto Socio-Educativo y Económico.

Uno de los primeros escollos que debió superar la población de Chaitén al llegar a las ciudades de acogida, fue el tema de los albergues dado que se produjo una situación paradójica en lo que se refiere al trato de personas, pues por una parte se prestó atención a sus necesidades inmediatas como útiles de aseo o ropa, pero por otra los medios de comunicación sobreexpusieron a los afectados a una seguidilla de violaciones a su espacio privado. En este sentido, el revuelo mediático permitió que por algún tiempo las personas desplazadas se transformaran en <la sensación> de los noticieros nacionales, aunque ello implicara denigrarlos, ya que los enfocaban mientras se enteraban en directo de la pérdida de sus casas o bien, incomodarlos con el constante ir y venir de los equipos de filmación.

Lo anterior, actuó como un obstaculizador en el proceso de integración social debido a un cúmulo de sentimientos como la vergüenza de saber que <otro> te vio llorar por televisión y a su vez, reafirmó el trauma de la evacuación, el cual se expresa hasta hoy en día en pequeños actos como mirada perdida en el horizonte al momento de rememorar su salida de Chaitén, segundos de silencio antes de responder a las preguntas de las entrevistas, lo cual hace pensar en la experimentación de flash back[42], y aplanamiento afectivo al referirse al proceso de desplazamiento.

Otro aspecto que también es posible identificar con fuerza en el presente y que subyace a los relatos de los entrevistados, es la dificultad que experimentó la población al momento de asentarse, ya sea de manera provisoria o no, en la ciudad de acogida, lo cual se vio reflejado principalmente en la destrucción de su red de contactos y pérdida de su forma de vida, fenómeno concordante con lo expresado en la literatura (Berinstain, 1999; Barceló, 2007). Cabe destacar que esta situación es transversal a la población, es decir, no sólo los adultos pierden el contacto entre sí, sino que los niños, compañeros de colegios, jóvenes y ancianos también experimentan el mismo fenómeno.

Por otra parte, el alto nivel de deserción escolar experimentado por la población desplazada encuentra su asidero en la ejecución de políticas poco claras emanadas desde las mismas instituciones encargadas de contener y brindar un espacio para el despliegue de las habilidades personales, lo cual mezclado con la máxima de mantener el status quo del curso e intentar normatizar[43] al estudiante, trajo consigo discriminación en ciertos sectores y por ende, la no integración de los recién llegados al nuevo escenario escolar. En este sentido, las palabras de Paola Vásquez

[42] Entendiendo esto como múltiples imágenes mentales, sin una necesaria secuencia lógica, que se presentan al momento de recordar situaciones que implican un fuerte involucramiento afectivo y emocional.

[43] Se refiere al acto de aprehender, hacer propias y aceptar las normas de un lugar.

(comunicación personal, 2010) respecto a que los profesores hacían distinciones entre los estudiantes que se portaban mejor y peor dentro del aula, es más que clarificadora: "*Muchos profesores tendieron a segregar a los niños/as de Chaitén, los sentaban juntos porque se portaban mejor*".

En relación al ámbito del trabajo, se puede mencionar que no existe una única lectura del fenómeno, ya que por una parte existe un grupo de personas que debió reconvertir su oficio habitual, pues ya no era factible seguir desarrollándolo en Puerto Montt. Otra situación, es la baja eficacia de las bolsas de trabajo o nula utilización y finalmente, en base a esto último, considerar que los desplazados no hacen nada y sólo se dedican a recibir dinero del Estado.

Tomando en cuenta la idea sobre los desplazados como seres <usufructuarios del Estado>, dado que no trabajan y el resto los visualiza de esa manera. Por tanto, así debería ser. Suponer aquello, no bastaría para comprender el fenómeno en su real dimensión puesto que se recurriría a una explicación simplista basada en el *labelling approach*[44]*,* lo cual tendería de inmediato a configurar una imagen de un pueblo <flojo>, cómodo y que detesta el trabajo, teniendo como excusa el hecho que <si todos lo dicen, así debe ser> o <si tantas veces me han dicho flojo, quizás hasta lo soy>.

Dado esto último, es imperioso que se consideren otros aspectos que pudiesen estropear o dificultar el objetivo de reinsertar laboralmente a la población desplazada, tal como la inexistencia de un grupo que pueda cuidar a los hijos pequeños, estado emocional del sostenedor del hogar, habilidades de reinserción y adaptación, resiliencia y disposición a recibir apoyo personalizado.

Finalmente y en sintonía con lo anterior, la idea de un puñado de individuos que trabajan poco y ganan para sobrevivir se desvanece al ritmo del cuestionamiento, lo cual no implica que en Chaitén ese grupo de personas no hayan existido, sino que insta a preguntarse si por parte del Aparato Estatal existieron las condiciones necesarias para su reinserción. En este sentido, se les ayudó a este nuevo mundo que se abrió ante sus ojos una vez reconvertido laboralmente o se procedió, ipso facto, al *labelling approach*.

Impacto Psicológico.

Dentro de los múltiples factores que atañen a la población en un momento de crisis, en la experiencia de Chaitén es posible vislumbrar ciertas características que tienden a ser descritas con anterioridad en la literatura y que se consideran como <esperables o normales> (ONEMI, 2006; Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC, 2009). Entre ellas, destaca principalmente la presencia de tristeza, negación y dificultades de adaptación al nuevo lugar de residencia.

[44]Teoría criminológica que se puede traducir como *Etiquetamiento o Reacción Social*, cuyo sustento radica en que la desviación, es un status social que caracteriza al individuo sólo cuando le es adjudicada con éxito la etiqueta de desviado o de criminal por instancias que detentan el poder (Mir, 1982). En este caso, lo desviado hace mención a la sociedad en general, quien es la dueña del poder y por ende, puede etiquetar a sus miembros de la manera en que lo desee, dentro de un consenso mayoritario. Por tanto, basado en esto último, si el poder identifica a las personas provenientes de Chaitén como <enemigos del trabajo>, lo que se consigue en el largo plazo es que éstas efectivamente se comporten de tal manera.

Siguiendo esta misma idea, emerge con fuerza el tema de las dificultades de adaptación al lugar de llegada, negación de lo sucedido, angustia, desesperanza, temor al futuro por considerarlo incierto e incluso conductas regresivas como no querer salir solo de la casa (ONEMI, 2006; Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC, 2009). Esto último, no debe ni puede ser considerado per se como una psicopatología, aunque se extienda por un período largo de tiempo, dado que, si se desea observar desde una óptica más cercana a la psicología clásica, es la manifestación en un primer momento, a una reacción esperable frente a un evento critico y de emergencia, y luego puede continuar como síntoma, indicando que el duelo no ha sido elaborado por parte de la población afectada.

Por último, es importante mencionar que tanto a nivel individual como colectivo, en el caso de Chaitén, las personas encargadas de prestar atención en Salud Mental deben enfrentar el difícil problema del tiempo conjugado con el factor de la ansiedad en la población, es decir, no se puede retornar al centro vital de golpe, tal como se alejó de éste, pero tampoco es conveniente dejarlo olvidado. Teniendo clara esta situación, la intervención comunitaria y personal a nivel psicosocial se torna fundamental y un pilar en el ámbito de la reconstrucción y elaboración de la experiencia traumática.

En este sentido, aunque a nivel estatal, es decir, para Yasnina Anderson, Paola Vásquez y Grisel Romero (todas comunicación personal, 2010) el acompañamiento efectuado por los psicólogos y trabajadores sociales tanto en el viaje a Chaitén como en el proceso posterior al egreso de los albergues fue un éxito, por parte de la población esta situación no es siquiera mencionada. Una posible explicación a esto, se puede encontrar en que las personas afectadas sintieron esta preocupación e intervención como algo <natural, obvio o esperado> dado lo que estaban viviendo. Otra forma de verlo, es considerar que sólo fue efectiva y tuvo el impacto deseado desde los ojos de quienes la planificaron, mas no en sus receptores objetivos.

Intervención Estatal.

Es destacable el hecho que, a pesar de no existir un concepto de desplazamiento a nivel nacional, que sea manejado, conocido y puesto en práctica desde ONEMI, se haya decidido de todas formas hacer enfrentar la situación de Chaitén por parte del Estado y, al margen de críticas, aprender sobre la marcha.

En consideración de lo anterior, respecto a la manera en que se llevó a cabo la evacuación de Chaitén, se puede sostener que es desde ese momento donde los sentimientos de desamparo e indefensión comienzan a gestarse a nivel comunitario. En este sentido, todo esfuerzo por brindar atención personalizada, grupal y de contención es infructuoso puesto que el shock del duelo aún no ha sido superado. Por tanto, la acción Estatal debe (con)centrarse en que cada persona afectada, ya sea directamente o no, retorne lentamente a su centro vital, teniendo como premisa que el cuerpo humano es un todo orgánico, lo que le confiere unidad e integridad al sujeto y que cualquier ataque o momento de crisis traerá como consecuencia que todas sus áreas se vean afectadas, es decir, emocional, social, interpersonal, etc. (May, 2000).

En este sentido, destaca el amplio despliegue de recursos tanto humanos como logísticos para concluir con éxito y rapidez el proceso de desplazamiento. No obstante, en base a esa misma urgencia por realizarlo de manera expedita, llevó a cometer errores como la omisión de ciertos datos familiares y de contacto de las personas evacuadas, según relata Yasnina Anderson en su entrevista.

En este escenario, de tensión, angustia y shock, las intervenciones a nivel psicosocial resaltan como uno de los grandes pilares al momento de dar respuesta al desastre de Chaitén. Primero, por brindar un espacio de seguridad, pero también por orientarse a recuperar lo intangible de aquel lugar, su historia, recuerdos y vivencias con los viajes de acompañamiento para rescatar los enseres personales de los desplazados. Además, esta misma política se refleja en las palabras de Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) al hablar en representación del Aparato Estatal que lo que se busca con estas medidas de mitigación y ayuda, específicamente la Ley 20.385, es "*ayudarles a recuperar el precio de sus casas, pero no el valor*".

A pesar de lo anterior y los múltiples esfuerzos desplegados a nivel nacional, existe un dejo de frustración en un sector de la población por sentir que no han recibido toda la atención que necesitan o merecen dada su situación traumática. Esto último, ligado a la sobrecarga de realizar sus actividades cotidianas y la imposición de continuar con su vida <normal>, es decir, previo al desastre, ha hecho que muchos hasta ahora, después de dos años de ocurrido el evento, no haya enfrentado la realidad[45].

En relación a la entrega de bonos por parte del Estado, se genera en la población no beneficiada una posición dicotómica, ya que por un lado se comprende que exista la demanda de solicitar ayuda, pues lo han perdido todo, pero por otro se generan rencillas y la excesiva suma de dinero, sumado al largo período de tiempo por el que se mantiene la manutención, quiéranlo o no, es atractivo para la envidia. Cabe señalar, que esta situación no es no es transversal a toda la población de Puerto Montt o las ciudades de la Isla de Chiloé, pero sí es un punto de alerta en el sentido que ocurrió en algunos sectores. A modo de sugerencia, se hace imperioso revisar a futuro la extensión temporal de la ayuda brindada en momentos de mitigación por el Aparato Estatal, ya que la entrega del bono de manutención mensual se realizó por casi dos años.

Ahora bien, considerando que hubo personas que no pudieron continuar ejerciendo su oficio en el lugar de asentamiento, dado que no existían las condiciones necesarias para ello, emerge con fuerza la demanda social de capacitar a la población en post de su reconversión laboral en un sistema nuevo de empleos. Esto, al margen de un bono contundente en términos económicos y por ende, facilitador de un pasar cómodo y sin esfuerzos en el ámbito de buscar trabajo. En este sentido, se produce una paradoja, ya que el impulso vital de subsistencia se ve aminorado, e incluso encapsulado por cierto tiempo, gracias a esta dinámica, con lo cual la pasividad pudiese perpetuarse en un esperar la ayuda.

Al margen de esto último, se puede reconocer como un gran avance en el ámbito de la intervención estatal, el desarrollo de capacitaciones orientadas en distintos ejes. En este sentido, no sólo es una herramienta que certifica manejar ciertos conocimientos específicos, sino también un plus al momento de enfrentarse a una realidad desconocida, tal como les ocurrió a los desplazados que se asentaron en Puerto Montt. Teniendo en consideración lo anterior y sin antecedentes claros en la literatura, la acción estatal se basó en la entrega de un recurso cuyo norte se enfocó en una mirada de largo plazo.

Esto último es fundamental, pues no sólo apunta hacia la inclusión de las personas en un medio nuevo mediante la instrucción formal y profesionalizante, sino también basado en el supuesto que en el desplazamiento de la ciudad Concepción en 1570

[45] Tomado de la cita original de Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) "*hay gente que todavía no ha enfrentado la realidad*".

ocurrió lo mismo[46], se orienta al empoderamiento de sus habitantes, la posibilidad de gestar nuevos negocios y sobre todo, a evitar la sensación de no tener nada seguro con qué <ganarse el pan de cada día y las manos vacías>.

Sin desmedro de lo anterior, el punto álgido de la capacitación entregada por el SENCE es su fuerte tendencia a radicalizar los preceptos de género imperantes en la sociedad tratados en el apartado *4.7.1- Variable de Género y el caso de Chaitén*, aunque también como vía de escape imparte cursos considerados neutros, en el sentido que el macro poblacional pudiere asistir a ellos sin distinción de sexo, como computación.

Al margen de las acciones desplegadas para beneficiar a la población desplazada y retomando la idea de perpetuar la ayuda, cabe destacar que la obligatoriedad y adherencia a las capacitaciones raya con el asistencialismo. En el sentido que se otorga un bono de ayuda a cada persona que asiste, no excluyente de los ya entregados. Esto último, perpetúa en sí mismo la tendencia a no buscar nuevas formas de financiamiento externo para el grupo familiar, vale decir, mediante la entrega sostenida de dinero y otras regalías, como atención preferente en el consultorio, sólo se enfrenta el problema económico en el corto plazo y deja a la deriva, en este ámbito, a la población en el futuro[47].

Es importante detenerse un momento en este punto, ya que se produce una interesante triangulación entre bono, capacitación y trabajo. Dado que, no existe necesariamente una secuencia lineal y excluyente de un concepto al otro. En otras palabras, el que una persona reciba el bono no implica, por este mero hecho, que automáticamente querrá capacitarse y mucho menos trabajar. Esto, debido a lo que se mencionó en el apartado del análisis y que guarda relación con los recursos personales de cada individuo, su historia de vida, grupo de contención, timming, capacidad de insight y recuperación ante situaciones de crisis

Otro aspecto importante de destacar también, sin ánimo de críticas, sino a modo de sugerencia, es el manejo del desplazamiento y reubicación laboral de los empleados públicos, ya que aunque se les asegura la posibilidad de mantener sus puestos de trabajo, se deja en el aire el aspecto psico-emocional en post de la productividad. Es decir, se obliga a las personas a bloquear el impacto inicial de ser evacuado de una ciudad en pleno proceso de erupción volcánica con el arma, dicho sea de paso, de doble filo del trabajo. Esto ultimo, no es algo extraído de la nada, sino que queda de manifiesto cuando Grisel Romero (comunicación personal, 2010) manifiesta que se trabaja en un comienzo con las personas de la municipalidad, pero que es una acción abortada en el corto tiempo dado que las personas beneficiadas deben continuar con sus tareas cotidianas.

Respecto a la opción de retornar a Santa Bárbara, existe un cúmulo de ideas y sentimientos que no alcanzan a ser consideradas per se como oposición sin fundamentos en torno a esta posibilidad, sino más bien como un elemento que hace dudar de la factibilidad de la decisión. Entre ellas, se presenta con fuerza el miedo y la inseguridad, primero a que el proyecto no se concrete, pero más que eso a vivir nuevamente un desplazamiento, ya no por causa de un desastre de origen natural,

[46] La población se traslada desde una zona costera a otra completamente distinta.

[47] Esto se puede explicar mejor con la siguiente frase de Grisel Romero (comunicación personal, 2010) cuando se refiere al bono: "*Los hombres sí querían trabajar, pero habían otros que tenían un doble discurso porque estaban asegurados con el bono, que iban a empezar a buscar pega una vez que se termine*".

sino por el hecho de dejar un lugar donde con mucho esfuerzo han comenzado a integrarse.

Finalmente, es necesario señalar que en relación al ámbito de la reconstrucción, se carece de contraposiciones al respecto en lo que atañe a Chile principalmente, más bien se pueden esbozar ciertas propuestas para facilitarla, las cuales serán elaboradas con mayor detalle en las Conclusiones del informe. No obstante, llama la atención el marcado sentimiento en la población de lo que se ha denominado <política de arriba hacia abajo> o *Top-Down* (Rangel y Lozada, 2003), lo cual se ve reforzado por expresiones como "*la gente no ha participado en su retorno*", "*no ha existido una consulta pública, un plebiscito o una puesta en común, con asambleas populares*" (ambas citas corresponden a Pedro Chacano, comunicación personal, 2010), lo cual refleja la sensación que la decisión de construir en otro lugar ha sido una medida conversada en privado y desde la cúpula de poder que entrega el conocimiento, dejando a la deriva un impulso básico del ser humano que guarda relación con <querer hacerse cargo de su vida y reconstrucción>. En otras palabras, participar.

8.- Conclusiones.

Antes de comenzar a desarrollar las conclusiones de la presente investigación, es importante recordar que la erupción del volcán Chaitén fue sorpresiva y apremiante para la población que habitaba dicha ciudad, ya que éste no estaba registrado como tal por las autoridades ni por las ciencias geológicas, por lo que hubo un tiempo de espera antes de reconocer el fenómeno como erupción volcánica. Unido a esto, desconocer su comportamiento, los estudios realizados aún no dimensionan la extensión y duración de las consecuencias de la erupción, un ejemplo de ello es que aún continúa activo. Esto ha implicado que para la población no se ha podido configurar una opinión que confirme la posibilidad de poder retornar definitivamente o no a Chaitén. Esto, sin mencionar, que aún para ellos es una tensa y larga espera, ya que la idea del retorno sigue rondando como una opción.

Teniendo en consideración lo anterior, es preciso indicar que uno de los principales problemas que debió enfrentar el Estado Chileno fue <el paso> que realizó la población de Chaitén, pues, de un momento a otro, dejan de llamarse evacuados, por ende potenciales retornados, para denominarse desplazados, es decir, regreso tan incierto y sorpresivo como su salida. Es en ese instante, cuando se deben articular desde la institucionalidad gubernamental diversos mecanismos para contener y hacer frente a las demandas de la población. Esto último, dado el alto impacto psicológico que significó para los afectados enterarse de golpe que no regresarían a sus hogares.

Lo anterior, es de suma importancia, pues permite sostener que lo que se puede haber entendido como descoordinación, se basó en el desconocimiento de autoridades, científicos y ciudadanos, sobre lo que estaba ocurriendo en Chaitén. Esto último, sumado al cambio simbólico que acontece en la población, al paso de evacuado a desplazado, insta a crear nuevas instancias para hacer frente a una emergencia de proporciones mayores. En otras palabras, la institucionalidad Estatal estaba preparada para hacer frente, dirigir y llevar a cabo una evacuación masiva de personas, sin embargo, para el desplazamiento tuvo que articular rápidamente diversos mecanismos de contención para este fenómeno. Como se examinó en el análisis, esto implicó desplegar un conjunto de acciones tendientes a la creación de bonos de manutención, vouchers, equipos de apoyo y trabajo en duplas psicosociales, entre otros.

Esta dinámica de creación de nuevas herramientas estatales y organismos para responder a las demandas de la población desplazada, las cuales atraviesan un espectro de múltiples necesidades tales como ropa, alimentos, techo, escolaridad,

trabajos, reconversión laboral, etc., deja en evidencia que la experiencia de la erupción del volcán Chaitén fue un proceso de ajuste y aprendizaje para todos los sectores involucrados, sean éstos autoridades y/o miembros que conforman las instituciones que se ocupan de atender las emergencias en el país.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, la idea de paso simbólico o quiebre de evacuado a desplazado realizado por la población de Chaitén al momento de notificarles que no retornarán a sus hogares, puso en evidencia, por una parte, la necesidad de contar con una red asistencial, de apoyo, contención y cuidado por parte del Estado más preparada, y por otra, deja entrever posibilidades de mejora en este ámbito poco estudiado en Chile dada su ocurrencia esporádica y escasa difusión en el ámbito académico. En este sentido, no se puede sostener per se que el desplazamiento de los habitantes, llevado a cabo por el Sistema Nacional de Protección Civil, fue un fracaso de proporciones, pues ello significaría no reconocer y valorar los grandes aprendizajes que dejó esta experiencia. Calificar, sin mayores miramientos, de esta manera la operación sería tanto como ver el vaso medio vacío o quedarse en la crítica ambigua sin intención de mejorar. En cambio, considerar que esto fue un proceso de conocimiento, diagnóstico y aprendizaje por parte de las instituciones que prestan atención a las personas en una situación de emergencia, posibilitaría encontrar puntos de inflexión en esta tarea y, por tanto, plantea la opción de mejorarlos a futuro.

Por otra parte, el hecho que en los medios de comunicación y en la opinión de las personas se mantuviera en el tiempo la convicción que existía una columna de humo sin colapsar y cuyas consecuencias podrían ser que en "*cinco minutos se tenga un Pompeya*"[48] (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010) demuestra la importancia de continuar con la realización de estudios y monitoreos a nivel geológico y geográfico debido a que sobre la marcha y al son de los compases del aprendizaje, esta ha sido una experiencia que ni los expertos ni el Estado Chileno se percataron que "*iba a durar hasta el día de hoy*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010), lo cual implica que la actividad del volcán se mantiene en un suspenso constante y es por ello que las personas que deciden retornar, de todos modos a Chaitén, corren un grave peligro.

En relación al párrafo anterior, se puede mencionar que en la actualidad, vale decir hasta el 24 de noviembre de 2010, el volcán Chaitén mantiene un nivel de actividad 3 – Amarilla y los cambios registrados en el comportamiento de la actividad volcánica denotan que es probable que ocurra una erupción dentro de semanas a meses. Es por ello, que ONEMI aún considera la situación como Alerta Roja, ya que no se descarta que el sistema pueda tener nuevas fases de desequilibrio y presente una reactivación volcánica (ONEMI, 2010).

Además, cabe mencionar que la fumarola que emana desde el Volcán no está compuesta únicamente de humo, ya que también presenta vapor de agua, material particulado fino (cenizas) y diversos fluidos, los cuales conforman una columna de gases medianamente densa, principalmente SO_2, cuya altura es del orden de los 400 metros sobre el borde de la caldera (ONEMI, 2010; SERNAGEOMIN, 2010). Por otra parte, dada la gran dimensión del domo y el continuo peligro de colapsos, eventuales explosiones y generación de flujos de bloques y ceniza, los cuales podrían afectar los valles adyacentes al volcán Chaitén (SERNAGEOMIN, 2010), no es posible dar por terminada la emergencia con la mera evacuación y posterior desplazamiento de sus habitantes, ya que esto representaría tan sólo la primera fase.

[48] Modificado del original: "*se podía producir un colapso en la columna de humo y en cinco minutos tener un Pompeya*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

En sintonía con lo hasta ahora expuesto, en relación a la necesidad de realizar los estudios sugeridos, así como otros dentro del ámbito psicosocial, se puede sostener que la situación descrita no ha presentado mayores variaciones en el tiempo, por lo que se puede considerar que "*la emergencia es latente, por eso se sigue recomendando que la gente no esté allí*" (Yasnina Anderson, comunicación personal, 2010).

Otro punto que es muy importante tener en cuenta en el caso de Chaitén, es la necesidad de no considerar una emergencia, cualquiera sea ésta, como un evento estático, único y cuyas consecuencias son inmediatas, ya que desde esta perspectiva sería equivalente a visualizar un desastre como una patología que con un tratamiento adecuado desaparece.

Cambiar esta noción por una mirada de largo plazo con efectos de larga duración u óptica Braudeliana[49], implica por una parte reconocer y llevar a cabo acciones de mitigación frente a una emergencia, pues ésta no concluye con el evento que la desata, sino que sus efectos continúan en el tiempo. En otras palabras, el hito que desarrolla el quiebre de la tranquilidad tiene efectos de larga duración.

Teniendo en consideración esto último, el hito de Chaitén, es decir, la erupción del volcán, implicó una coyuntura reflejada en el desplazamiento con efectos de larga duración, los cuales se proyectan en la latencia de la emergencia, situación que hasta hoy en día no ha sido resuelta (la columna de humo aún no colapsa, las personas no se han asentado de manera definitiva, etc.). A modo de ejemplo, cabe mencionar que según datos de Carabineros de Chaitén, al 23 de noviembre de 2010, pernoctan un total de 318 personas, de las cuales 140 son hombres, 109 mujeres y 69 niños (ONEMI, 2010).

A partir del análisis de la situación actual de las personas desplazadas de Chaitén, es importante reconocer que incorporar una visión psicosocial dentro de las respuestas que intentan paliar los efectos subjetivos, sociales y territoriales que configura una emergencia, resulta ser una herramienta necesaria para comprender cómo las personas perciben sus nuevas condiciones de vida, permite conocer las diferencias que éstas y los grupos expresan en relación a los procesos de adaptación e integración a la comunidad, y en especial, posibilita examinar cómo significan su relación con las autoridades, las acciones del Estado y los otros miembros de la comunidad que los recibe.

De tal manera que para incorporar una perspectiva psicosocial en el diseño de respuestas frente a emergencias mayores como la de Chaitén, es necesario complejizar y ampliar la comprensión de lo que es lo psicosocial. Esto no puede reducirse a responder exclusivamente frente a los trastornos psicológicos, sino que requiere concebir al grupo de individuos o afectados como un colectivo, conformado por una red de relaciones personales, comunitarias y sociales que definen la identidad de cada miembro y determinan su forma de construir su opinión y sus creencias sobre la situación que experimentan. La persona debe ser entendida como un ser íntegro cuyas dimensiones que lo conforman superan el aspecto psicológico y se enmarcan dentro de un mundo, organizado como un tejido social (educación, trabajo, redes, forma de vida y otros). Esto es fundamental para considerar la duración de los efectos

[49] Braudel (1968) en su texto "*La historia y las ciencias sociales*" propone una forma de concebir la historia como de larga duración, durante la cual existen momentos de crisis o coyunturales propiciados por hitos (actos) realizados por sujetos sociales, es decir, aquellas personas capaces de construir o cambiar la historia. Dicha mirada, tiene la particularidad de conceder dinamismo tanto a las estructuras sociales de larga duración (seculares para el autor) como para los individuos en general.

de las emergencias en las personas, lo que puede ser denominado como el índice de <larga duración> que refleja la temporalidad de las consecuencias del impacto de los desastres en las personas y comunidades.

En ese sentido, cabe destacar, la situación especial que se da con los desplazados de Chaitén, una vez que se asientan en las ciudades de acogida. Como se extrae de los dichos analizados, la respuesta estatal se observa como un gran movimiento de recursos, tendiente a paliar las consecuencias adversas del estado de emergencia vivida. Ahora bien, como se examinó en el análisis, las formas de distribución de la ayuda, la entrega de bonos y los distintos apoyos y gestiones para la manutención de los grupos familiares, generó un conjunto de opiniones sobre las consecuencias de brindar ese apoyo y si tendría finalmente un sentido asistencial.

Desde un punto de vista psicosocial, que la respuesta ofrecida por el Gobierno tenga o no el sentido de asistencialismo, no puede afirmarse sin realizar una mirada más amplia del impacto que tiene en el colectivo las acciones de mitigación emprendidas por el Estado. Que la asistencia gubernamental frente a una crisis desencadenada por una emergencia mayor pueda experimentarse como asistencialismo está estrechamente relacionado con el sentido que las propias personas desplazadas le dan a esos beneficios. En este caso en particular, el hecho de desconocer si los nuevos asentamientos donde se encontraban eran definitivos o temporales, impactó en ellos de tal manera que era posible percibir una actitud pasiva frente a la manutención, dadas sus dificultades y contradicciones sobre cómo tomar sus decisiones, de si adaptarse e integrarse a los nuevos asentamientos o mantenerse a la espera para retornar a sus anteriores formas de vida en Chaitén.

Respecto a la identificación del impacto psicosocial que tuvo el desastre para la comunidad de Chaitén desde una perspectiva de género, destaca el fuerte componente heteronormativo que opera al interior del grupo afectado en relación a la forma exitosa de ser hombre, lo cual se refleja en el discurso de Luís Cárdenas quien prefiere vivir su dolor en soledad[50].

Lo anterior, se liga con la concepción flotante dentro del imaginario social de la forma exitosa de ser hombre (Carrigan*,* Connell *&.* Lee, 1987) que lleva a las personas a aislarse en una armadura rígida de autosuficiencia (Kaufman, 1999), lo cual genera o posibilita que frente a la opción de recibir contención y atención en el ámbito emocional las barreras de cada uno se vuelvan infranqueables, es decir, se levanten resistencias frente a la posibilidad de mostrarse débil frente a otros.

Por otra parte, el proceso de reconversión laboral y capacitaciones llevadas a cabo por el Aparato Estatal dejan entrever cierto sesgo en la planificación e implementación de dichos programas. En este sentido, los trabajos que requieren un gasto de energía elevado se centraron en los hombres (carpintería, gasfitería, etc.) mientras que los suaves, delicados y detallistas – como repostería – en las mujeres. Sin embargo, es necesario reconocer la existencia de <*cursos neutros*> como computación, los cuales no incorporan el enfoque de género dentro de su diseño e implementación.

---

[50] Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) en su entrevista señala: "[Durante el viaje a Chaitén junto a los psicólogos] Uno como hombre igual se quebraba […]*Lamentablemente uno como venía de otro mundo, uno creía que ir al psicólogo era para personas que estaban locas, pero al final cuando uno lo ve se da cuenta que no es así…*"

En relación a la manera de abordar una situación de emergencia desde el Aparato Estatal, específicamente en relación al documento de ONEMI (2006) "*Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastre*", se puede mencionar que existe una fuerte mirada tradicional ligado al papel de la mujer en el ámbito de la protección y contención emocional de los miembros de la familia. Es por ello, que durante una emergencia se potencian los recursos para que cumplan con esa labor, lo cual posibilita la cristalización de su rol histórico y relegación al plano de la vida privada.

Finalmente, cabe mencionar que después de analizar la información recopilada mediante las entrevistas realizadas, es posible presentar las siguientes conclusiones temáticas sobre la experiencia de desplazamiento de los habitantes de Chaitén, asentados en las ciudades de la Isla de Chiloé y Puerto Montt.

- Gestión del Desplazamiento a nivel Estatal.

Desde el ámbito de gestión, el desplazamiento de Chaitén fue realizado de manera adecuada, ya que en aproximadamente 48 horas se evacuó a más de 4.000 individuos, sin contar, al término de la operación, con personas fallecidas (ONEMI, 2008a y b; Arias, 2010).

En relación a lo anterior y sin dejar de reconocer que la medida fue rápida y oportuna, un aspecto que podría mejorarse en futuras emergencias de esta envergadura consiste en valorar lo que la población afectada reconoce como significativo (enseres, recuerdos, objetos y animales domésticos, entre otros), lo cual fue una dimensión que en su momento no se advirtió como importante por quienes dirigían la operación de evacuación. Esto último, dada la magnitud de la amenaza y la probabilidad que la columna de cenizas colapsara, trayendo consigo consecuencias fatales en pocos minutos.

En sintonía esto último, cabe destacar el ejemplo de las mascotas de los niños, ya que para el Estado representa un mayor valor, en todo sentido, la vida de un niño o un adulto por sobre la de un animal doméstico. No obstante, para ese niño que deja a su mascota a merced de un destino incierto, dicha situación era apremiante y, al menos, dolorosa. Esta diferencia dada entre las prioridades de la respuesta estatal y las de las personas, reflejan en qué sentido atender el sentir particular puede reforzar procesos de elaboración como si no se atienden pueden acrecentar sentimientos de desarraigo y pérdida de la historia vital por parte de la población desplazada.

En este sentido, dentro de la urgente demanda por salvar a la población de morir tras la erupción del volcán, se deja de lado otras medidas que hasta ese entonces, habían favorecido el mantenimiento del capital social de la comunidad, es decir, su red social y sus lazos afectivos. A modo de ejemplo, destaca la elaboración de las listas de embarque y coordinación de las balsas al momento de zarpar.

Lo anterior, se enmarca dentro de los aspectos psicosociales, los cuales deben ser considerados en un plan de emergencia, al mismo tiempo que se reconocen los detalles culturales de cómo se ha tejido una red social, puesto que ello favorece la participación y colaboración de la población. Esto último, favorecería este tipo de operaciones al disponer de antemano con un canal expedito para comunicar las decisiones o futuras acciones, por ejemplo, preparar a las personas e informarlas

sobre el lugar donde serán trasladadas, situación muy diferente a la que vivió Paola Vásquez[51] (comunicación personal, 2010).

Finalmente, aunque no guarda estrecha relación con el proceso de desplazamiento en sí, sino más bien es una consecuencia, cabe destacar el proceso de distribución en los albergues, así como la atención recibida en ellos por parte de los equipos que formó y puso a disposición de las familias de Chaitén la Intendencia y Gobernación de Los Lagos. A partir del análisis de la opinión de los entrevistados, con éste estudio es posible recomendar mejores formas de planificar y organizar el uso de los albergues. Por ejemplo, la decisión de distribuir a las personas por grupos étareos y sexo[52], no fue para éste caso la más afortunada, pues favoreció propiciar situaciones de gran impacto psicológico y psicosocial que agudizaron la percepción de ruptura del tejido social. Asimismo, éste tipo de separación familiar impactó a nivel personal e incluso hubo algunos individuos que manifestaron un malestar psíquico profundo, puesto que es el núcleo de seguridad de la persona el que se vio trastocado con estos actos y a su vez, es la comunidad la que tiende a percibirse a sí misma como más vulnerable que antes de la evacuación.

- Beneficios, bonos y medidas paliativas: ¿Asistencialismo Gubernamental?

En la entrevista de Grisel Romero (comunicación personal, 2010) se deja entrever cierta percepción de desigualdad por parte de la población que acoge a los desplazados frente a la entrega de bonos, dado que en términos prácticos reciben manutención mensual, más un bono destinado a arriendo, otro por las capacitaciones, útiles de aseo y un voucher para comprar ropa, por nombrar sólo algunos.

Teniendo en consideración lo anterior, cabe preguntarse entonces por el sentido real que tiene para la población aquella entrega de ayuda: ¿Es realmente un bono paliativo destinado a satisfacer distintas necesidades?, ¿Es asistencialismo matizado con dividendos políticos a futuro?, ¿Es un aprovechamiento de los recién llegados?

Las preguntas como espectador de este fenómeno pueden ser múltiples y orientarse en las direcciones que cada quien estime conveniente, pero al margen de aquella observación, sí es necesario reparar un momento en esta particular situación y considerar dos aspectos fundamentales:

1) Dado el alto impacto de ser desplazado el Estado debe asumir algún costo y, por ende, otorgar herramientas y recursos, cualquiera sean éstas, para que la población logre empoderarse a futuro.

2) La entrega de recursos debe ser conforme a las necesidades de cada sector beneficiado, pero con una extensión definida en el tiempo.

[51] Paola relata en su entrevista: "*Una vez en la barcaza me enteré que iba a Chiloé, era una noche fría, iba llena, había mucho silencio, personas que abrazaban a un perrito mirando el suelo*".

[52] Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) relata que las personas estando en los albergues manifestaban: "*Queremos trasladarnos, estamos apretados en el albergue, además llegaba la noche y los separaban, los niños pa' acá, las mujeres para allá, los matrimonios, y salen en las tardes, así que no*".

Lo anterior, apunta al alto gasto que significó para el Estado sostener aquella ayuda en el tiempo y el real impacto que tuvo en la población beneficiada, es decir, si se logró empoderar a los afectados o sólo se minimizó su situación e intentó mejorarse mediante la entrega de dinero y regalías, las cuales con el paso del tiempo dejaron un vacío difícil de saldar en la comunidad.

En relación a esto último, se puede mencionar que parte de ese vacío o daño por omisión si se desea ver desde otra perspectiva, es precisamente extender la entrega del bono por cerca de dos años, lo cual produjo en algunos sectores la sensación que: "*Los hombres sí querían trabajar, pero habían otros que tenían un doble discurso porque estaban asegurados con el bono, que iban a empezar a buscar pega una vez que se termine*" (Grisel Romero, comunicación personal, 2010). En este sentido, cabe preguntarse entonces cuál era el objetivo de este beneficio, cómo favorecía la reinserción de la comunidad desplazada o si era una forma, desde la institucionalidad estatal, de ayudar a decidir el asentamiento de la comunidad de manera definitiva en la ciudad de acogida.

Finalmente cabe destacar que en promedio, el apoyo brindado por el Estado Chileno en términos de bonos de manutención mensual equivalió a un total de $16.697.700.000 ó US$33.462.324[53]. Más allá del análisis frío de las cifras del dinero versus la estabilidad de la comunidad, es importante visualizar o analizar ahora con más tiempo, si dichos millones pudieron ser invertidos (o entregados) de manera más eficaz, pues sólo pudieron haber actuado como mitigación de una emergencia que continúa latente. Situación diferente si éstos se orientaron hacia la creación de PYMES, la obtención de dividendos de las capacitaciones realizadas y el empoderamiento de la población desplazada para que retomara la vida que <perdió> al salir de su ciudad.

- Efectos psicológicos en la población desplazada.

A partir del análisis de las entrevistas, es posible interpretar que muchas de las opiniones se sostienen en la ambigüedad de si la situación de vida actual es el nuevo escenario al cual adaptarse o es <una espera> para retornar a la vida anterior. Esto se desprende de las distintas interrogantes que las personas se plantean sobre por ejemplo, la elección de colegio para sus hijos, el aceptar ser capacitado para ejercer nuevos oficios, el adaptarse o resistirse a los nuevos entornos urbanos, etc. Lo principal a nivel de éste colectivo y que cruza el sentido del impacto en distintos niveles, es que el fenómeno que provocó la emergencia no fue percibido en su momento como un acontecimiento que modificaría las vidas de las personas de forma permanente[54].

[53] Se considera un total de 18 meses para efectuar al cálculo, tomando como referencia un gasto promedio mensual de familias desplazadas de Chaitén de $927.650.000, lo que traducido en dólares al 15 de septiembre de 2010 según el Banco Central de Chile corresponde a US$ 1.879.127 (1 Dólar = $499,66 valor observado) (Intendencia Regional de Los Lagos, 2009; Banco Central de Chile, 2010).

[54] Lo anterior se refuerza en lo expresado por Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) quien manifiesta: *"Es que nadie de nuestra comunidad había vivido una experiencia tan desastrosa por parte de la naturaleza, pero con el pasar de los días nos dimos cuenta que no habíamos salido por 48 horas como nos dijeron en un comienzo […] Después nos dijeron por tres días y ahí empezamos a pensar que en este proceso no iba ser tan fácil el retorno, empezamos a ver cosas, la televisión y ahí, la información más real, más directa*"

Si podemos leer a nivel de los distintos tópicos revisados, los dichos de los entrevistados muestran que para las personas el desplazamiento tenía relación con una salida temporal y de urgencia, pero percibiendo el retorno como algo cercano. Esta situación generó dificultades para tomar decisiones, favorecer su propia adaptación e inserción grupal en los asentamientos que los recibían, entre otros problemas. Esto se deja ver en los procesos de llegada a nuevos lugares, en las dificultades para aprender nuevas labores y las nuevas estructuras institucionales, en la percepción de la pérdida de la seguridad en la nueva ciudad de acogida, en el choque cultural y en los estilos de vida que se ven, de alguna manera, obligados a adoptar.

Teniendo en consideración lo anterior, y en base al análisis de la información recopilada en el trabajo de campo, es posible enunciar que uno de los efectos del desplazamiento en la población dentro del plano psicológico es la invisibilización del impacto que tuvo la erupción del volcán a nivel ecológico. En el sentido que ninguno de los entrevistados realiza alusión alguna respecto a este tema. Esto último es transversal, vale decir, tanto afectados directos, en este caso los evacuados, como indirectos, personal de colaboración como Paola Vásquez, omiten esta información.

Una posible explicación a este fenómeno desde la psicología, viene dada por considerar como cierta o probable la posibilidad que el acto de narrar la ciudad cubierta de cenizas, los animales atrapados en el lodo formado por el lahar o las consecuencias que tuvo para los pueblos aledaños (Anexos N y Ñ), refleja de golpe una realidad asumida a nivel del impacto de lo visible, lo palpable, pero no elaborado o consciente.

Teniendo presente esto último, se puede aludir a la idea de <no se puede vivir cómodamente en ese lugar, no por ahora al menos>, lo cual genera un clima de incertidumbre y la recurrente pregunta de: ¿Me fui para siempre o de manera temporal? Precisamente es aquella imprecisión la que interrumpe cualquier proceso de adaptación al cambio y hace caer en la dinámica de pensar o decir que <sabemos que no se puede retornar, pero no lo asumimos>. Esta frase guarda relación con los mecanismos de defensa psíquicos que poseen las personas, quienes al negar un suceso de su experiencia vital los hacen efectivos y éstos, facilitan o ayudan a sobrellevar situaciones que les resultan dolorosas.

Por tanto, invisibilizar la situación actual de Chaitén, ligado a los mecanismos de defensa como la negación, es uno de los procesos psicológicos que pueden interpretarse a partir del decir de los entrevistados, donde las personas hoy en día, después de haber transcurrido más de dos años desde la erupción, "*no han enfrentado la realidad*" (Luís Cárdenas, comunicación personal, 2010)[55].

Finalmente, cabe destacar el alto impacto que tuvo para la comunidad de Chaitén el poder realizar los viajes de acompañamiento a rescatar sus enseres, gracias al trabajo desplegado por las instituciones de gobierno, puesto que es a partir de ese momento cuando comienzan a elaborar el duelo y a asumir, en parte, que ya no volverán[56].

[55] Modificado del original: "*Hay gente que todavía no ha enfrentado la realidad*".

[56] Esta información se repite en las entrevistas de Yasnina Anderson, Grisel Romero y Paola Vásquez (todas ellas, comunicación personal, 2010).

- Efectos a nivel comunitario no atendidos por el Estado Chileno en la población desplazada.

Al analizar la información recopilada, es posible sostener que la principal diferencia que nota la población desplazada con su vida anterior en Chaitén, es la distintividad que les otorgaba ser de un pueblo rural con nombre de ex-capital provincial, vale decir, pertenecer a un pueblo pequeño, simple, sin semáforos, locomoción colectiva, esforzado y con menos posibilidades de acceder a grandes sueldos.

Es aquella situación, la vida en la acrópolis, la relación cara a cara y los lazos formados en ese lugar, los que a fin de cuentas producen un vacío con el desplazamiento a otros lugares de asentamiento. Más aún, cuando mayoritariamente el contacto cotidiano entre sus habitantes se ha perdido.

Siguiendo esta misma línea, es posible esgrimir los argumentos de Berinstain (1999) para sostener la afirmación que el tejido social, el alma de la comunidad, se ha destruido y en esa pérdida la figura del desastre y la separación de los núcleos sociales de agrupación han sido fundamentales. En otras palabras, ya no es la guerrilla, las políticas neoliberales o la globalización los facilitadores de la separación de los pueblos, sino una emergencia de origen socio - natural que en este caso afecta a la población no sólo a nivel material, sino que también a sus organizaciones sociales, su sentido de identidad colectiva y sus estilos de vida.

Esto último, es concordante con lo expresado por Pedro Chacano (comunicación personal, 2010), quien manifiesta que actualmente no existen organizaciones en Chaitén, pero que antes: "*Existían 3 juntas de vecinos, 4 clubes deportivos, sindicato de pescadores, sindicato de la construcción, ANEF, colegio de profesores, en realidad existían todas las organizaciones sociales y comités de desarrollo comunitario, aunque sea con pocos socios (as), pero existían*".

Teniendo en consideración la manera de vivir y ser en Chaitén, el concepto de acrópolis y la destrucción de las organizaciones sociales, la temática del *duelo cultural* planteada en el texto de Berinstain (1999) cobra fuerza al representar la pérdida de las estructuras sociales, los valores culturales y la identidad propia. En este sentido, su forma de ser, sus sueños, su historia y añoranzas del lugar que se vieron obligados a evacuar.

Por otra parte, cabe mencionar que dentro de los aspectos comunitarios que no han sido considerados hasta el momento por el Gobierno Chileno, es la re-traumatización que viven las personas en Achao, ya que deben ir a pescar a Chaitén o cerca de éste para sobrevivir, lo cual no implica per se que ver el estado actual del pueblo sea sinónimo de aceptar la realidad. A su vez, esta constante dinámica de ir y retornar sin posibilidad de asentarse de manera definitiva favorece el imaginario del regreso.

Finalmente, otro punto que insta a ser estudiado con mayor detalle y profundidad a futuro, es el que guarda relación con las instancias de integración dentro de la comunidad de acogida, ya que aunque los padres manifiestan que los niños, ahora tras el paso del tiempo, se han integrado a los colegios sin mayores dificultades que las mencionadas en la investigación, son precisamente los adultos quienes han mostrado mayor reticencia a entablar relaciones cercanas de contención, ayuda y amistad con su comunidad actual de residencia.

- Pérdida de información, trabajo y recursos humanos al no utilizar en futuras gestiones el material recopilado tras la evacuación de la Oficina de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén, dependiente de la Presidencia de la República.

En base a diversos estudios con perspectiva psicosocial (Lima & Gaviria, 1989; Berinstain, 1999; Rangel y Lozada, 2003; Pérez-Sales, 2004; Inter-Agency Standing Comittee – IASC, 2007), se puede sostener que el tejido social está organizado y es un recurso para la comunidad al actuar como una potencial red apoyo social. De esta manera, si no se cuenta con la información necesaria para contactar a los habitantes de un lugar, será difícil recuperar su forma original antes de ser fracturado.

En sintonía con lo anterior, una de las frases que más llaman la atención y hacen considerar factible esta posibilidad, es la que menciona Yasnina Anderson (comunicación personal, 2010) en su entrevista respecto al trabajo realizado en la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén, puesto que "*hay mucha información que lamentablemente se va a perder*". Es factible no sólo porque dicho organismo actualmente no existe, sino porque no se han elaborado planes, hasta el momento, para darle un destino destinto a una bodega.

Teniendo esto último como antecedente, y asumiendo que efectivamente el destino sería una bodega, se puede enunciar que la no utilización de dicha información sería perder una riqueza cultural enorme, y disponer de ella fortalecería la memoria de la respuesta estatal, y la consecuente sistematización de datos por parte de los organismos pertinentes. Esto permitiría promover una mirada de las emergencias y desastres como procesos sociales, dinámicos y ciclicos, que aportan inmensos aprendizajes para las respuestas futuras.

Luego de esta investigación, es posible aseverar que si no es considerado lo anterior, se favorecería por el contrario una visión reduccionista, dejando de lado la posibilidad de observar estos fenómenos desde una perspectiva más amplia, considerando que los síntomas en la población no siempre se expresan de inmediato, los efectos a nivel comunitario no se presentan de un día para otro y, principalmente, que es un material, por lo antes expresado, de gran valor en el futuro.

Por tanto, si se pierde en el polvo del olvido y desuso, la información recopilada sólo habrá servido como estrategia de control inmediato o para sistematizar la operación de evacuación, mas el ideal de recomponer el tejido social fracturado por el desplazamiento se transformaría en una triste quimera, pues sin contacto, correo electrónico, número de teléfono o nombre completo es muy difícil, por no decir imposible, ubicar a las personas que, hoy en día, se han asentado lejos de los suyos.

- Necesidad de un equipo de trabajo a nivel psicosocial sostenido en el tiempo por parte del Aparato Estatal.

Una de los sentidos que emergió entre los entrevistados, fue la necesidad de contar con un equipo estable, disponible, próximo con las personas desplazadas, funcionarios que conocieran su proceso y su situación. En ese sentido, una recomendación importante es contar con un grupo especializado en procesos de asentamiento frente a emergencias como éstas. Asimismo, una las críticas que emergió con fuerza tras el análisis de las entrevistas, es la carencia de un equipo de trabajo a largo plazo por parte del Gobierno. Por tanto, es primordial para ejecutar intervenciones dentro del ámbito psicosocial cuyos beneficios sean de alto impacto, que se considere la

posibilidad de crear dicho grupo de profesionales afines evitando, de esta manera, la sobre-intervención comunitaria e inadecuada distribución de la ayuda.

En sintonía con esto último, Grisel Romero (comunicación personal, 2010) lo manifiesta en las siguientes palabras: "*Una crítica como a políticas de gobierno: el no tener equipo y no tener equipos regionales porque tampoco la idea es que vengan desde otro lado, van a estar un rato y después se van a ir. Eso es lo que se evitó acá también*".

En el caso de Chaitén, la situación antes descrita, se evidencia en que durante el desplazamiento y posterior atención de la población en las ciudades de acogida "*se formó un equipo de profesionales súper, no, no expertos, pero bastante, es un trabajo que nadie más lo ha hecho, acá en Chile por lo menos*", pero que con el pasar de los días, el desgaste y posterior agotamiento de la ayuda Estatal "*de un día para otro (chasquea los dedos) las cinco personas, el equipo de diluye, se pierde eso*" y se vuelve a foja cero respecto a la posibilidad de contar con dicho grupo de trabajo y seguir capacitándolo en el tiempo (Ambas citas pertenecen a la entrevista de Grisel Romero, comunicación personal, 2010).

Por tanto, más allá de la creación de una ONG o iniciativas de entidades privadas, es labor del Gobierno garantizar alguna gestión para que estos equipos se creen, consoliden y perduren, en especial, dada la responsabilidad que éste asume en el artículo primero de la Constitución Política de Chile (República de Chile, 2005, p.2), "*resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia*". En este sentido, sería de vital importancia que se articularan los dispositivos necesarios para que esta labor no recaiga necesariamente en equipos de respuesta enfocados bajo el lente del corto plazo, concibiendo su actuar y la emergencia como una situación estática, sino que se otorguen las posibilidades para que el trabajo por ellos realizado sea aún más eficiente, pues no sólo se logrará un fin determinado, ya que además se consolidará un equipo cada vez más especializado en la temática de los desastres de origen natural.

8.1- Propuestas a futuro.

Ante la necesidad de dar respuesta a uno de los objetivos fundamentales del presente informe, el cual guarda relación con realizar un aporte al fortalecimiento de la gestión del Sistema Nacional de Protección Civil en el ámbito de las intervenciones psicosociales, se considera oportuno, en la medida de lo posible, que las autoridades u organismos competentes lleven a cabo las siguientes propuestas en un futuro cercano, teniendo como horizonte la premisa que <es mejor estar preparados y prevenir>.

En este sentido, se propone a la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI y a la comunidad en general las siguientes acciones con su respectiva justificación:

- Reforzar el diseño y la instalación de programas de reconstrucción del tejido social, recuperación del círculo significativo de apoyo y contención.

La importancia de realizar esta acción radica en que al contar a nivel comunitario con un grupo sólido y fortalecido, otorga a sus miembros grandes posibilidades de enfrentar un futuro que pudiesen considerar incierto. En este sentido, se les

entregarían las herramientas necesarias para que mediante el apoyo de <los otros> se logre aumentar la resiliencia de la población afectada por un desastre.

A su vez, el hecho de brindar un espacio social lo suficientemente bueno, pero sobre todo, contenedor facilita que la comunidad en general mejore su calidad de vida actual. No sólo por el hecho de <sentirse acompañados>, sino por la posibilidad de desarrollar en conjunto diversas acciones orientadas a un empoderamiento mayor, por ejemplo, un comité de agentes turísticos, cooperativa de vivienda, agrupación de PYMES, entre otras múltiples acciones.

Teniendo en consideración lo anterior, la posibilidad de utilizar el catastro de desplazados recopilado por la Oficina de Atención a las Familias desplazadas de Chaitén se vuelve un eje importante en la realización de esta propuesta. Así como, la construcción de Santa Bárbara y la propuesta de Luís Cárdenas (comunicación personal, 2010) sobre el proceso de colonización para que se vaya "*haciendo así por pequeñas escalas pa' que se vaya preparando el pueblo*" para que su gran temor respecto a la posibilidad de "*no quedar todos juntos, quizás nos van a designar por distintos sectores*" no se convierta en una profecía autocumplida.

- Favorecer instancias de reconocimiento y encuentro, por ejemplo con la realización de Jornadas de reunión / Conmemoración o Rituales acerca del desplazamiento en las ciudades donde se encuentre el mayor número de desplazados (Puerto Montt, Castro y Achao).

Esto se basa en la idea que dichas instancias de pudieran también servir para favorecer la integración en los nuevos asentamientos o centros comunitarios, intercambiando experiencias e iniciando nuevos lazos con la comunidad que los recibe, lo cual permitiría, por una parte, un efecto de reconocimiento por parte de la sociedad hacia las personas desplazadas, cuyo impacto a lo largo del tiempo se ve reflejado en el acto de no considerarlos como una víctima, sino como un sobreviviente. Esto último, es altamente sanador a nivel psicológico, pues es un indicador que la reparación de sus heridas psíquicas ha logrado éxito (Sepúlveda, 2000, citado en Banderas, 2006).

Por otra parte, el llevar a cabo estas acciones, ya sea un conversatorio sobre su experiencia de desplazamiento, encuentros académicos, comunitarios o la edificación de un memorial, permite que la comunidad no viva el silenciamiento de su situación, el cual puede ser a nivel simbólico o cultural. Es decir, no se habla del tema, no se representa ni se transmite, por tanto se olvida y pasa a ser una anécdota con fecha de expiración.

Finalmente, a través de estos actos, los afectados directos o indirectos son capaces de verse reflejados en un Otro. De esta manera, el sentimiento de <sólo a mí me sucedió esto>, <estoy solo en esta ciudad> o <yo el único afectado acá> se desvanece gracias a la interacción con otros pares. Esto último puede parecer lógico y evidente, pero se debe considerar que el tejido social tras un desastre se destruye, los contactos se pierden y como menciona Barceló (2007) las personas pueden incluso perder su cultura e identidad.

- Fortalecer un área especializada dependiente de la División de Protección Civil de ONEMI que se ocupe del Trabajo y Estudio de Fenómenos Psicosociales para brindar Atención, Respuesta y Reparación a futuras víctimas de desastres.

Esta propuesta se basa principalmente en la detección de la necesidad de la existencia de un grupo coordinado de profesionales y recursos humanos, orientados a brindar apoyo a los diferentes organismos de dar respuesta ante un desastre, pero cuyo valor agregado se base en la entrega sostenida en el tiempo de este servicio, lo cual se desprende de las palabras de Grisel Romero (comunicación personal, 2010) respecto a la imposibilidad de contar con un equipo estable para hacer frente a situaciones de desastre:

> "*Una crítica importante que puede haber es que pucha se formó un equipo de profesionales súper, no, no expertos, pero bastante, es un trabajo que nadie más lo ha hecho, acá en Chile por lo menos. Esto no había pasa'o y de un día para otro (chasquea los dedos) las cinco personas, el equipo de diluye, se pierde eso*".
>
> "*Una crítica como a políticas de gobierno: el no tener equipo y no tener equipos regionales porque tampoco la idea es que vengan desde otro lado, van a estar un rato y después se van a ir. Eso es lo que se evitó acá también*".

Lo anterior, se podría solucionar gracias a la implementación en ONEMI de una Unidad de Trabajo y Estudio de Fenómenos Psicosociales, cuyo funcionamiento sea similar al de alguna organización de trabajo como Cruz Roja Chilena y se articule con los diversos programas de Voluntariado. A su vez, se propone como mecanismo de autocuidado de los equipos, trabajar en un sistema basado en coordinadores de patrullas, quienes realizarán un seguimiento a cada una evitando descoordinaciones, aminorando la angustia de la situación, pero principalmente minimizando las posibilidades de Burn-Out, sobrecarga de los equipos voluntarios múltiples situaciones de estrés, con lo cual, en aras del largo plazo fomentaría una adecuada reinserción laboral pasado el período critico de a emergencia.

- Sostener en el tiempo los logros alcanzados durante el desarrollo de la presente investigación

Se considera de gran relevancia en materia de aprendizaje e intercambio de información, mantener los lazos forjados durante la realización de la presente investigación, en especial con la académica Mg. Yuri Alicia Chávez Plazas de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia. Asimismo, retroalimentarse del trabajo desarrollado de manera mancomunada con el Lic. Juan Pablo Guzmán, estudiante de Trabajo Social de la misma Universidad en la realización de su tesis de Título Profesional, el cual versa sobre las situaciones de Desplazamiento en la ciudad de Bogotá a causa de aluviones.

Esto último, dado que Colombia es uno de los países en Latinoamérica que más ha debido enfrentar el desplazamiento masivo de personas en los últimos años (Chavez y Romero, 2007). Aunque es cierto que dicho fenómeno se debe al actuar de la guerrilla, los efectos sobre la población son similares, pues se trata del mismo acto de dejar su hogar, por un tiempo indeterminado y sin tener claridad sobre el tiempo que se permanecerá fuera de éste.

Finalmente, cabe mencionar que la oportunidad de obtener mayor información y conocimientos en esta área poco estudiada y conocida en Chile, favorecería enormemente la gestión y respuesta oportuna, eficiente y eficaz del Gobierno y el Sistema Nacional de Protección Civil ante posibles emergencias de origen natural en nuestro país, en especial en el ámbito del desplazamiento interno de personas.

- Sistematizar y gestionar un sistema de acceso al material recolectado por la Oficina de Atención a las Familias desplazadas de Chaitén, consistente en antecedentes personales de cada individuo catastrado, para ser usado tanto por la misma comunidad, como por actores o funcionarios responsables de los programas de recuperación, reconstrucción o recomposición del tejido social favoreciendo el re-establecimiento del contacto entre sus miembros.

Esta idea se basa en el principio de economía de energía y recursos, ya que es un trabajo que de no ser utilizado se perderá, así como la sistematización de las operaciones llevadas a cabo por el grupo humano a cargo del trabajo en dicho organismo.

Por otra parte, la información recopilada podría permitir identificar con mayor facilidad ciertas vulnerabilidades o factores de riesgo en poblaciones que cumplan criterios similares a la desplazada. En este sentido, su utilización podría beneficiar al actuar como un sensor de alerta ante futuras situaciones de emergencia de origen natural.

Finalmente, cabe mencionar que ante la inminente pérdida de esta información si es que no se utiliza, teniendo como destino final cajas polvorientas en una bodega, es necesario que se recupere como un documento histórico de gran importancia y valor, ya que es fundamental en la construcción de la memoria colectiva de un pueblo. De una nación.

9.- Referencias.

Ahumada, M. A. (2000). *Evaluación de la Campaña de Prevención de Incendios Forestales 1995-1997*. Tesis para optar al Título de Ingeniero Forestal. Escuela de Ciencias Forestales. Santiago: Universidad de Chile.

Alvarado, C. (2005). El laberinto de las masculinidades: de seminaristas, adolescentes, pobres y estrellas juveniles de fútbol. Relato de tres experiencias de trabajo con adolescentes varones desde la salud sexual y reproductiva. *Revista Adolescencia y Salud 6* (1-2), s/p. Recuperado el 13 de septiembre de 2010 de, http://www.binasss.sa.cr/revistas/ays/6n1/art4.pdf

Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* (39), 257-265.

Arias, S. (2010). Intervención Comunitaria en Catástrofes y Espacio Público: el Caso Chaitén. [en línea]. *Cuaderno de Trabajo 8*, 17-25. Recuperado el 3 de mayo de 2010 de, http://www.facso.uchile.cl/psicologia/postgrado/magister/comunitaria/publicaciones/cuadernos/ct_08_2010.pdf

Barceló, R. (2007). Desplazamiento, salud y pobreza: Obstáculos para el desarrollo de los adolescentes más vulnerables de asentamientos marginales de Barranquilla (Colombia). *Salud Uninorte 23*(2), 302-316.

BBC – Mundo. (2008, 28 febrero). Chile en emergencia por sequía. [en línea]. *BBC.Com* [citado el 13 de diciembre de 2009] Londres, Inglaterra. Disponible en: http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/latin_america/newsid_7268000/7268250.stm

Baeza, A. (2008, 13 mayo). Pobladores de Chaitén estudian interponer demanda por daños y perjuicios económicos. [en línea]. *La Tercera* [citado el 17 de enero de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.latercera.cl/contenido/25_12190_9.shtml

Baloian, I., Chia, E., Cornejo, C. y Paverini, C. (2008) *Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastres: Guía para el Primer Apoyo Psicológico.* Chile: Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior - ONEMI.

Banco Central de Chile. (2010). Indicadores económicos al 15 de septiembre de 2010. Consultado el 15 de septiembre de 2010 de, http://www.bcentral.cl/

Banderas, D. (2006). La experiencia musical como parte del proceso de reparación en mujeres víctimas de agresión sexual. Tesis para optar al grado de Magíster en Artes, mención Musicología. Facultad de Artes. Santiago: Universidad de Chile.

Beebe, J. (1995). Basic Concepts and Techniques of Rapid Appraisal. *Human Organization 54*(1), Spring, 42-51.

Berger, P & Luckmann, T. (1991). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu.

Beristain, C. (1999). *Reconstruir el tejido social: Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria*. Barcelona: Icaria.

Biblioteca del Congreso Nacional – BCN. (2008). *Australianos estudian sequía en Chile.* [en línea]. Sección Noticias: Autor. Recuperado el 15 de diciembre de 2009 de, http://asiapacifico.bcn.cl/noticias/sequia-chile-australia/#

Billig, M. (1987). *Arguing and Thinking: A Rhetorical Approach to Social Psychology*. Inglaterra: Cambridge University Press.

Blog.NuestroClima. (2008, 12 mayo). Consecuencias de la erupción del volcán Chaitén (Chile). Recuperado el 20 de julio de 2010. Disponible en: http://blog.nuestroclima.com/?p=1031

Blog.NuestroClima. (2009, 9 marzo). Desde el espacio: Volcanes Chaitén y Michimahuida. Recuperado el 21 de julio de 2010. Disponible en: http://blog.nuestroclima.com/?p= 1623

Bordas, A. (2006). *Políticas Públicas para enfrentar los Desastres Naturales en Chile*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y políticas Públicas. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial. Santiago: Universidad de Chile.

Boroschek, R. & Domb, F. (2007) *Información para la Gestión de Riesgo de Desastres: Estudio de Caso de Cinco Países: Chile*. [en línea]. Ciudad de México: Naciones Unidas, Banco Interamericano de Desarrollo y Comisión Económica para América Latina. Recuperado el 15 de mayo de 2010 de, http://www.cepal.cl/publicaciones/ x7/33657/Chile_completo_sin_forros_liviano.pdf.

Braudel, F. (1968). *La historia y las ciencias sociales*. Madrid: Alianza Editorial.

Bustamante, P. (2006). Santiago del Nuevo Extremo ¿Una ciudad sin pasado? *Revista Diseño y Paisaje 3*(9), año 3. Recuperado el 15 de abril de 2010. Disponible en: http://www.ucentral.cl/dup/pdf/9_santiago_nuevo_extremo.pdf ISSN: 0717-9758

Buvinic, M., Vega, G., Bertrand, M., Urban, A. M., Grynspan, R. & Truitt, G. (1999). *Huracán Mitch: Necesidades y contribuciones de las mujeres*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y su Unidad de Programa de la Mujer en el Desarrollo.

Candela, A. (1999). Prácticas discursivas en el aula y calidad educativa. *Revista Mexicana de Investigación Educativa 4*(8), 273-298.

Cardona, O. (2001, junio). La necesidad de repensar de manera holística los conceptos de vulnerabilidad y riesgo. Una crítica y una revisión necesaria para la gestión. Ponencia presentada en la *Internacional Work-Conference on Vulnerability in Disaster Theory and Practice*, Disaster Studies of Wageningen University and Research Centre, Wageningen, Holanda.

Carrigan, T., Connell, B. and Lee, J. (1987). *Toward a New Sociology of Masculinity.* En: Brod, H. (Ed.). *The Making of Masculinities: The New Men's Studies* (pp.63-100), Boston: Allen & Unwin.

Catalán, R. (2009). *Hacia una Perspectiva Psicosocial de las Situaciones de Desastre.* Tesis para optar al Título de Psicóloga. Facultad de Ciencias Sociales. Santiago: Universidad de Chile.

Chaile, M. (2004). *Configuración de la formación docente de los niveles básico y media, en la provincia de Salta, en relación con la función de estado (1950-1995)*. Tesis Doctoral del Programa de Investigación e Innovación en Educación. Tarragona, España: Universidad de Rovira i Virgili.

Chambers, R. (1994). Participatory Rural Appraisal (PRA): Analysis of Challenges, Potentials and Paradigms. *World Development 22*(10), 1437-1454.

Chávez, Y. y Falla, U. (2004). Realidades y falacias de la reconstrucción del tejido social en población desplazada. *Tabula Rasa* (2), 169-187.

Chávez, Y. y Romero, Y. (2007). Representaciones sociales acerca del territorio en población en situación de desplazamiento asentadas en las comunas 3 y 4 del Municipio de Soacha Cundinamarca. Ponencia presentada en el *IV Encuentro Nacional de Investigadores sobre Desplazamiento Forzado en Colombia, "Desplazamiento Forzado y Territorio"*. Realizado entre el 27 y 28 de Septiembre. Quibdo, Colombia.

CNN Chile. (2010, 13 abril). Ley Chaitén: Más del 80% de los pobladores la ha hecho efectiva. [en línea]. *CNN Chile* [citado el 10 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.cnnchile.com/nacional/2010/04/13/ley-chaiten-mas-del-80-de-los-pobladores-la-ha-hecho-efectiva/

Connell, R. (1997). La organización social de la masculinidad. En: Valdés, T. y Olavarría, J. (Eds). *Masculinidades, Poder y Crisis*. Santiago de Chile: Isis Internacional / FLACSO.

Connelly, M. y Clandinin, J. (1990). Stories of experience and Narrative Inquiry. *Educational Researcher 19*(5), 2-14.

Delatíbodier, R., Barahona, A. L., Reyes-Flores, E., Reyes-Ticas, A & Padgett-Moncada, D. (2000). Prevalencia de trastornos mentales en personas damnificadas por el huracán Mitch reubicadas en albergues y en trabajadores de cuerpos de rescate. *Rev. Med. Post. UNAH 5*(3), 203-210.

Edelman, L (2002). Apuntes sobre la memoria individual y la memoria colectiva. En: Kersner, D., Jorge, M., Madariaga, C. y Martín, A. (Editores). *Paisajes del dolor, senderos de esperanza* (pp. 215.223). Buenos Aires: Editorial Polemos y EATIP, GTNM/RJ, CINTRAS & SERSOC.

El Mercurio. (1960, 22 mayo). *Terremoto en la zona sur causó graves daños materiales y pérdidas de vida*. Sección Crónica. Santiago: Chile, p. 27.

El Mercurio. (2010, 17 febrero). *Gobierno extiende entrega de bono de $510 mil a chaiteninos*. Sección Nacional. Santiago: Chile, p. 6.

EMOL. (2008, 2 mayo). Cenizas del volcán Chaitén llegan a provincia Argentina. [en línea]. *EMOL.Com* [citado el 3 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.emol.com/noticias/internacional/detalle/detallenoticias.asp?idnoticia=302725

Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres – EIRD (2005) *Marco de acción de Hyogo para 2005-2015: Aumento de la Resiliencia de las Naciones y las Comunidades ante los Desastres.* Recuperado el 18 de febrero de 2010 de, http://www.eird.org/cd/ building-codes/pdf/spa/doc16049/doc16049.htm

Ferrer, H. (2007). Los maremotos – terremotos ocurridos en la costa de Chile hasta 1799. *Revista Mar* (193), 69-71.

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Marata.

Flores, H. (2008, 6 mayo). Fotografías Evacuación Total de Chaitén. [en línea]. *EMOL.Com* [citado el 1 de septiembre de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.fotos.emol.com/index.asp?G_ID=5582#

Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues 30* (1), 159-166.

Fuentes, M. (1995). Subjetividad y realidad social: una aproximación sociopsicológica. *Revista cubana de psicología 12*(1-2), 107-120.

Fuhrer, R., Stansfeld, S., Chemali, J., y Shipley, M. J. (1999). Gender, social relations and mental health: Prospective findings from an occupational cohort (Whitehall II study). *Social Science & Medicine 48*(1), 77–87

García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (Comp.). (2000). *Análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación.* 3ª ed. España: Alianza Editorial.

Garrido, S. (2010, 14 enero). Comité de vivienda de desplazados de Chaitén están molestos por la demora de una solución habitacional. [en línea]. *Radio Bío-Bío* [citado el 25 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.radiobiobio.cl/2010/01/14/comite-de-vivienda-de-desplazados-de-chaiten-estan-molestos-por-la-de mora-de-una-solucion-habitacional/

Grisel Romero (comunicación personal), Psicóloga Clínica Comunitaria, COSAM Angelmó, Puerto Montt, (2010, 25 enero).

Güida, C. (2003). Las prácticas de género y las prácticas excluyentes de los varones en el campo reproductivo. En: *Primer Encuentro Universitario Salud, Género, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos*. Facultad de Psicología. Uruguay: Universidad De la República.

Hepp, C. (2008). *Los efectos de cenizas volcánicas sobre los ecosistemas agropecuarios*. [en línea]. *INIA Tierra adentro*, julio-agosto, 50-52. Recuperado el 3 de mayo de 2010 de, http://www.inia.cl/medios/biblioteca/ta/NR35018.pdf

Hernández, E. (1999). El desplazamiento forzado y la oferta estatal para la atención de la población desplazada por la violencia en Colombia. [en línea]. *Reflexión Política* (1), marzo, año1, s/p. Recuperado el 29 de abril de 2010. Disponible en: http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/110/11010110.pdf

Herrera, P. y González, I, (2002). La crisis normativa de la adolescencia y su repercusión familiar. [en línea]. *Rev. Cubana Med. Gen. Integr.* (5). Recuperado el 28 de abril de 2010. Disponible en, http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol18_5_02/mgi035200 2.htm

Honorato, S. (1994). Proyecto para control de aluviones en quebrada de Macul. *Obras Públicas 3* (10), 36-40.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2003). *Resultados Generales Censo 2002.* Santiago de Chile: Autor.

Intendencia Regional de Los Lagos. (2009). *Nómina Bono Chaitén Junio 2009*. [en línea]. Puerto Montt: Autor. Recuperado el 15 de mayo de 2010, de http://www.regiondelos lagos.cl/noticias/chaiten/Nomina_Bono_Chaiten_Junio_2009.pdf

Inter-Agency Standing Comittee – IASC (2007). *Guía del AISC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia*. Ginebra: Autor.

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB. (s/f). *Beca Chaitén*. Recuperado el 22 de septiembre de 2010, de http://www.junaeb.cl/prontus_junaeb/site/artic/2010 0115/pags/20100115170912.html

Kaufman, M. (1999). Las siete Ps de la violencia de los hombres. *International Association for Studies of Men 6* (2), june, s/p.

Lanza, C. & Urrutia de Hazbún, R. (1993). *Catástrofes en Chile 1541-1992*. Santiago de Chile: Editorial La Noria.

Laplanche, J. & Pontalis, J. B. (1971). *Diccionario de Psicoanálisis*. España: Editorial Labor.

Lima, B. & Gaviria, M. (Eds.). (1989). *Consecuencias psicosociales de los desastres: La experiencia latinoamericana*. Serie de Monografías Clínicas Nº 2. Chicago: Hispanic American Family Center y Programa de Cooperación Internacional en Salud Mental Simón Bolívar.

Luís Cárdenas (comunicación personal), Presidente del Sindicato de Pescadores de Chaitén, Achao, Chiloé, (2010, 10 enero).

Mainville, D. (2003). Disasters and Development in Agricultural Input Markets: Bean Seed Markets in Honduras after Hurricane Mitch. *Disasters 27*(2), 154-171.

Malgesini, G. y Giménez. C. (1997). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. 1ª ed. Madrid: Cueva del Oso.

Martín-Baró, I. (Ed.). (1990). *Psicología social de la guerra: Trauma y terapia*. San Salvador: UCA Editores.

May, R. (2000). *El Dilema Del Hombre: respuesta a los problemas del amor y de la angustia.* (2ª ed.). Barcelona: Gedisa Editorial

Mir, S. (Comp.). (1982). *Política criminal y reforma del derecho penal*. Bogotá: Editorial Temis.

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (s/f). *Riesgo Volcánico*. Santiago, Chile: Autor.

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (2002a) *Plan Nacional de Protección Civil*. Instrumento indicativo para la Gestión Integral Decreto Nº 156. Santiago: Autor.

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (2002b). *Plan Nacional de Protección Civil* Abreviado. [formato Power Point]. Santiago: Autor.

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (2006). *Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastre: Guía para el Primer Apoyo Psicológico*. Santiago, Chile: Autor.

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (2008a) *Informe Nº 243: Traslado preventivo de habitantes de la comuna de Chaitén.* [en línea]. Recuperado el 26 de abril de 2010 de, http://www.redhum.org/archivos/pdf/ID_2181_Redhum-CL-Informe_No_243__Volcan_Chaiten-ONEMI-20080504.pdf

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI (2008b) *Informe Nº 245: 3900 personas evacuadas en Chaitén en las últimas horas.* [en línea]. Recuperado el 10 de diciembre de 2009 de, http://www.redhum.org/archivos/pdf/ID_2184_Redhum-CL-Informe_No_245___3.900_personas_evacuadas_en_Chaiten_en_las_ultimas_horas-ONEMI-20080504.pdf

Oficina Nacional de Emergencias Ministerio del Interior – ONEMI. (2009). *Erupción del Volcán Chaitén, mayo 2008-2009*. Santiago: Centro Nacional de Alerta Temprana de ONEMI y OVDAS-SERNAGEOMIN.

Oficina Nacional de Emergencia - ONEMI. (2010). *Informe situación Región de Los Lagos. 24.11.2010 10:00hrs.* Santiago de Chile: Centro Nacional de Alerta Temprana – CAT.

Olavarría, J. (2000). Ser padre en Santiago de Chile. En: Fuller, N. (Ed.). *Paternidades en América Latina* (pp.129-173). Lima: Fondo Editorial y Pontificia Universidad Católica del Perú.

Organización de las Naciones Unidas - ONU. (2003). *Estudio Económico y Social Mundial 2001: Tendencias y Políticas de la Economía Mundial*. New York: Departamento de Economía y Asuntos Sociales de la ONU.

Parker, I. (1996). Discurso, Cultura y Poder en la Vida Cotidiana. En: Gordo-López, A. & Linaza, J. L. (Comp.). *Psicología, Discurso y Poder: Metodologías cuialitativas, perspectivas críticas* (pp.79-92). Colección Aprendizaje. Madrid: Visor.

Paola Vásquez (comunicación personal), Referente de Salud Mental del Servicio de Salud del Reloncaví, (2010, 25 enero).

Patagonia Verde. (s/f.a). *Descripción comuna de Chaitén*. [en línea]. Recuperado el 26 de abril de 2010. Disponible en: http://www.patagoniaverde.com/comunas/chaiten/comuna/

Patagonia Verde. (s/f.b). *Historia de Chaitén*. [en línea]. Recuperado el 26 de abril de 2010. Disponible en: http://www.patagoniaverde.com/comunas/chaiten/historia/

Pedro Chacano (peter_off@hotmail.com) (2010, 21 junio). Pauta Entrevista - Proyecto Desastres Naturales: Chaitén. Correo electrónico enviado a: Evelyn Soto Castillo (evysol.scastillo@gmail.com), reenviado a J. Marchant (jpaulo.marchant@gmail.com).

Peláez, M., Canon, O. y Norena, N. (2007). La intervención psicosocial en un contexto investigativo: “Lecturas psico-sociales sobre jóvenes agrópolis- sector rural - desde diversos actores que los intervienen”. *Revista Aletheia* (25), 191-202.

Pérez-Sales, P. (2004) Intervención en Catástrofes desde un Enfoque Social Comunitario. *Revista Átopos 1*, 5-16. Recuperado el 10 de diciembre de 2009. Disponible en http://www.atopos.es/pdf_01/intervencion.pdf

Plaza, F. (2010a). *Chaitén, provincia de Palena, Región de Los Lagos*. Santiago: Unidad de Gestión Territorial – ONEMI.

Plaza, F. (2010b). *Localización Concepción – Penco 1570*. Santiago: Unidad de Gestión Territorial – ONEMI.

Plaza, F. (2010c). *Localización Concepción – Penco 2010*. Santiago: Unidad de Gestión Territorial – ONEMI.

Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC. (2009). *Programa de Formación Profesional en Protección Civil*. Apoyo psicológico en situaciones de emergencia mayor o desastre. Santiago, Chile: Autor.

Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Austral de Chile y Observatorio de Ciudades UC. (2009). *Estudio Escenarios de Reconstrucción/Relocalización de la ciudad de Chaitén.* Informe Final, Etapa 3, junio. Santiago: Autores.

Prohom, M. (2003). *Incidència de les grans erupcions volcàniques en el clima de la Península Ibérica y Balears.* Tesis para optar al grado de Doctor en Geografía. Departament de Geografía Física i Anàlisi Geogràfica Regional. España: Universitat de Barcelona.

Publimetro. (2008, 13 mayo). Plan Chaitén: Gobierno anunció millonarias medidas para ayudar a desplazados. [en línea]. *Publimetro* [citado el 10 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.publimetro.cl/nota/onhold/plan-chaiten-gobierno-anuncio-millonarias-medidas-para-ayudar-a-desplazados/bNQhem!186392/

Radio Cooperativa. (2010, 3 mayo). Alcalde de Chaitén: El Estado nos bloqueó económicamente. [en línea]. *Cooperativa.cl* [citado el 21 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.cooperativa.cl/alcalde-de-chaiten--el-estado-nos-bloqueo-economicamente/prontus_nots/2010-05-03/100558.html

Rangel, A. y Lozada, M. (2003). Intervención Psicosocial en Emergencias: Experiencias y Compromisos. *Acta Científica Venezolana 54*(1), 88-97. Recuperado el 20 de diciembre de 2009 de EBSCO Host Base de Datos: Fuente Académica.

República de Chile. Ministerio Secretaría General de la República. (2005). *Constitución Política de la República de Chile.* Diario oficial de la República de Chile. Santiago, Chile, 17 de septiembre.

Real Academia de la Lengua Española - RAE. (2001). *Diccionario de la lengua española*. España: Portada.

República de Chile. Ministerio del Interior. (2009a). *Decreto Supremo Nº 40.* Subsecretaría de Interior, División Jurídica. Santiago, Chile, 22 de enero.

República de Chile. Ministerio de Bienes Nacionales. (2009b). *Ley 20.385.* Diario oficial de la República de Chile. Santiago, Chile, 24 de octubre.

República de Chile. Presidencia de la República. (2009). *Informe Encuesta Intención de Retorno. Comparación encuestas diciembre 2008 – marzo 2009.* [Resumen Ejecutivo, formato Power Point]. Puerto Montt: Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén.

República de Chile. Ministerio del Interior. (1974). *Decreto Ley 369: Crea la Oficina Nacional de Emergencia, dependiente del Ministerio del Interior.* Diario oficial de la República de Chile. Santiago, Chile, 18 de marzo.

República de Colombia. (1997). *Ley 387*. Diario Oficial N° 43.091. Bogotá, 24 de julio.

Rivera, M. I. (2009). *Chaitén, rebuilding from the ashes: Sustainable housing prototype for an eco-village in Southern Chile*. Tesis para optar al Grado de Magíster en Arquitectura. Estados Unidos: University of Washington.

Rodríguez, G. (1990). Introducción al análisis del discurso. [en línea]. *Documentos Lingüísticos y Literarios* (16), 46-48. Recuperado el 13 de mayo de 2009, de www.humanidades.uach.cl/documentos_linguisticos/document.php?id=344

Sáez, N. (2003). Análisis lingüístico del discurso argumentativo subyacente en algunos spots publicitarios que influyen en nuestra ideología social. *Cyber Humanitatis* (27). Disponible en: http://www.cyberhumanitatis.uchile.cl/CDA/texto_simple2/0,1255,SCID%253D7514%2526ISID%253D347,00.html

Sáez, M. (2010, 18 marzo). Intendente Montes indicó que Chaitén “parece haber sido abandonado por la autoridad” y gestionará pago del bono atrasado. [en línea]. *Crónica Libre* [citado el 25 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.cronicalibre.cl/index.php/nacionales/2498-intendente-montes-indico-que-chaiten-qparece-haber-sido-abandonado-por-la-autoridadq-y-gestionara-pago-del-bono-atrasado

Salas, J. (2007). Vulnerabilidad, Pobreza y Desastres Socio-Naturales en Centroamérica y el Caribe. *Informes de la Construcción 59*, 29 - 41.

Saldaña, M. (2003). *Percepción de riesgo y afrontamiento en sujetos expuestos a riesgo de deslaves*. Tesis para optar al título de Psicóloga. Departamento de Psicología, Escuela de Ciencias Sociales. Puebla, México: Universidad de las Américas.

Sarrible, G. (2009). Migraciones forzosas y medio ambiente. Reflexiones sobre cuestiones político-sociales más que natural. [en línea]. *Revista de Bioética y Derecho* (17), septiembre, 29-39. Recuperado el 10 de mayo de 2010, de http://www.ub.edu/fildt/ revista/RByD17_art-sarrible.htm

Servicio Nacional de Geología y Minería – SERNAGEOMIN. (2008). *Erupción del Volcán Chaitén. Octavo informe técnico, 12 de mayo de 2008*. Santiago: OVDAS-SERNAGEOMIN.

Servicio Nacional de Geología y Minería - SERNAGEOMIN. (2010). *SERNAGEOMIN Informa sobre la Actividad en los Volcanes Chaitén y Planchón*. Recuperado el 24 de noviembre de 2010 de, http://www.sernageomin.cl/index.php?option=com_content& task=view&id=572&Itemid=1

Servicio Sismológico Universidad de Chile - SSN. (2005). *Sismos importantes y/o destructivos (1570-Mayo 2005).* [en línea]. Santiago de Chile: Departamento de Geofísica y Autor. Recuperado el 12 de abril de 2010. Disponible en: http://ssn.dgf.uchile.cl/home/terrem.html

Sistema Nacional de Información Municipal – S.I.N.I.M. (s/f). *Ficha Comunal Chaitén*. [en línea]. Chile: SUBDERE Ministerio del Interior. Recuperado el 26 de abril de 2010. Disponible en: http://www.sinim.gov.cl/ficha_comunal/fcomunal.php?id_muni=10401& ano=2007&per iodo=A

Sluzki, C (1996). La red Social: proposiciones generales. En su: *La red Social: frontera de la práctica sistémica* (pp. 37-69). España: Editorial Gedisa.

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo – SUBDERE. (s/f). *Chaitén*. [en línea]. Chile: Ministerio del Interior. Recuperado el 26 de abril de 2010. Disponible en: http://www.subdere.gov.cl/1510/ propertyvalue-25000.html

Sparkes, A. y Devis, J (2007). *Investigación narrativa y sus formas de análisis: una visión desde la educación física y el deporte*. Recuperado el 9 de diciembre de 2009, de http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/cuerpo_ciudad/inves tigacion_narrativa.pdf

Smith, S. & Mccarty, K. (1996). Demographic effects of natural disasters: a case study of hurricane Andrew. *Demography 33*(2), 265-275.

Strahler, A. N. & Strahler, A. H. (1989). *Geografía Física*. 3ª ed. Barcelona: Ed. Omega.

Subsecretaría de Telecomunicaciones – SUBTEL. (s/f). Nueva Chaitén será una ciudad modelo en telecomunicaciones. Recuperado el 12 de mayo de 2010, de http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20090709/pags/20090709142158.html

Universidad de Concepción. (s/f). Terremotos Históricos. [en línea]. Concepción: Departamento Ciencias de la Tierra y Autor. Recuperado el 22 de abril de 2010 de, http://www2.udec.cl/gema/Terrhist.html

Yasnina Anderson (comunicación personal), Coordinadora en terreno de la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén, (2010, 20 enero).

Valencia, A. (2009, 27 febrero). Chaitén: evalúan complementar subsidios e indemnizaciones. [en línea]. *La Nación* [citado el 10 de mayo de 2010] Santiago, Chile. Disponible en: http://www.lanacion.cl/prontus_noticias_v2/site/artic/20090226/pags/20090226231108.html

Vézina, M., Derriennic, F. y Monfort, C. (2002). The impact of job strain on social isolation: a longitudinal análisis of French workers. *Social Sciencie & Medicine 59*(1), 29-38.

Volkheimer, W., Scafati, L. y Melendi, D. (Eds.). (s/f). *Breve Enciclopedia del Ambiente. Recuperado el 5 de mayo de 2010, de* http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/Albedo.htm

10.- Anexos.

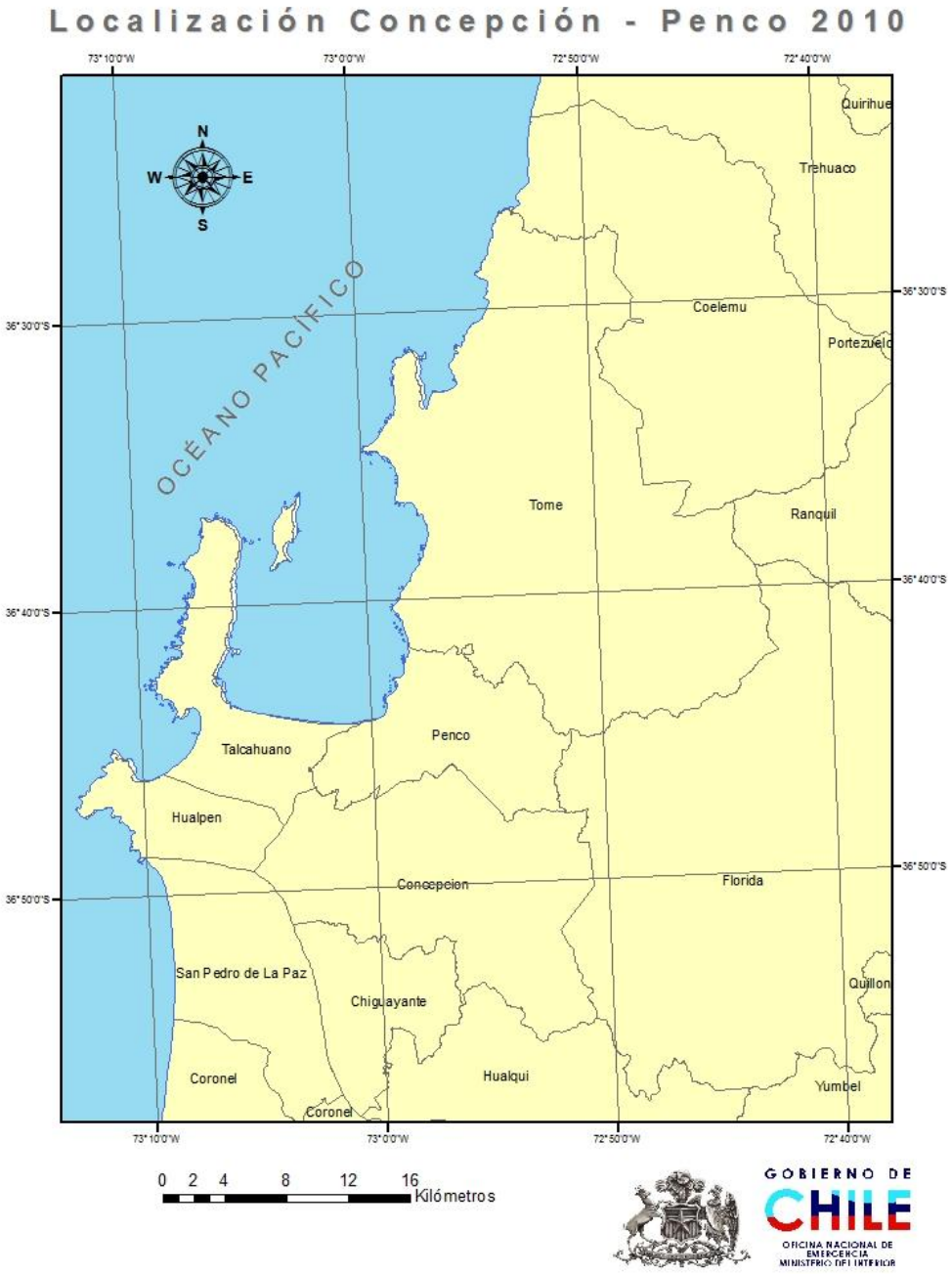
Anex

[57] Desarrollado por el estudiante en práctica de la Unidad de Gestión Territorial de la Oficina Nacional de Emergencia del MInisterio del Interior – ONEMI Felipe Andrés Plaza Chacón, Licenciado en Geografía por la Pontificia Universidad Católica de Chile, en soporte digital ArcGis 9.

Anexo B: Localización Concepción – Penco 1570[58].

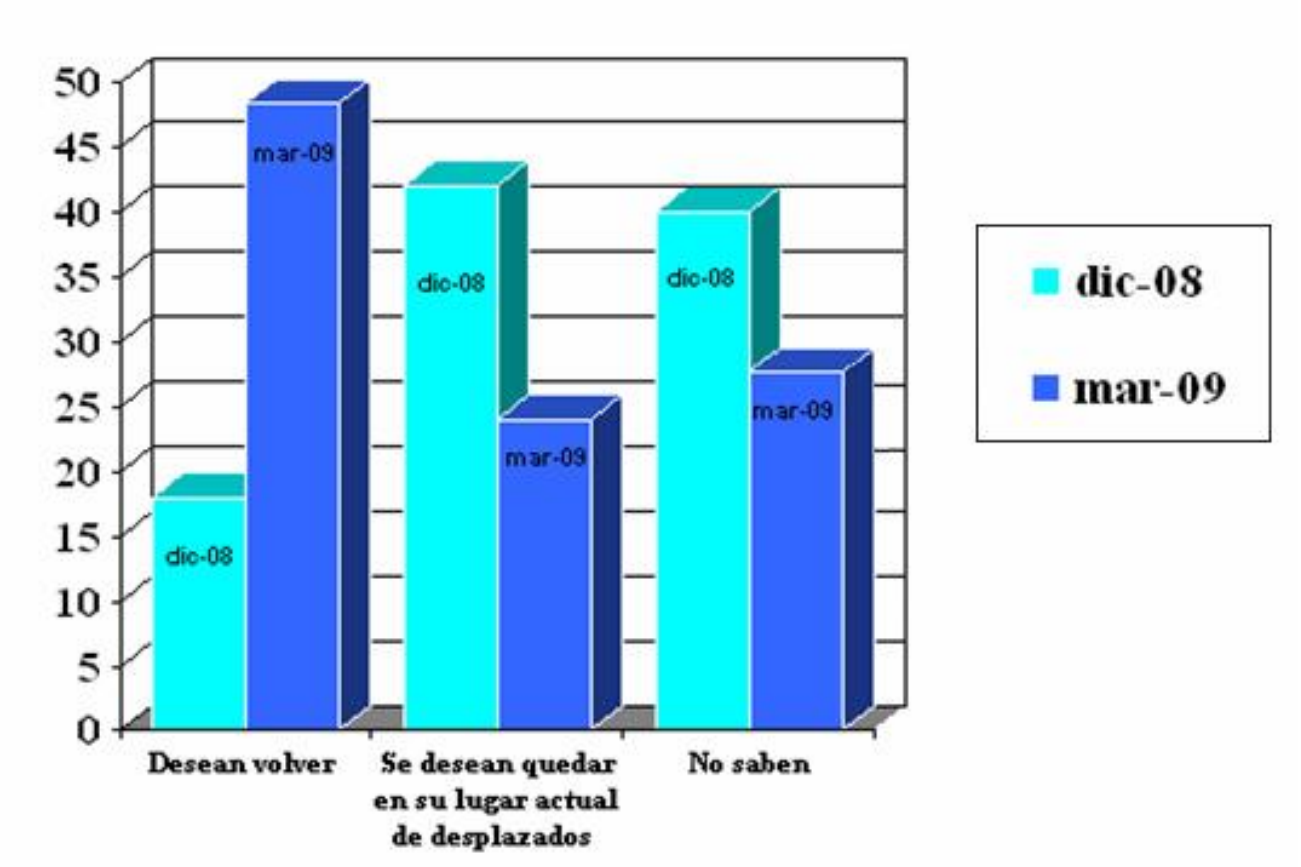
[58] Desarrollado por el estudiante en práctica de la Unidad de Gestión Territorial de la Oficina Nacional de Emergencia del MInisterio del Interior – ONEMI Felipe Andrés Plaza Chacón, Licenciado en Geografía por la Pontificia Universidad Católica de Chile, en soporte digital ArcGis 9.

Anexo C: Localización Concepción – Penco 2010[59].



[59] Desarrollado por el estudiante en práctica de la Unidad de Gestión Territorial de la Oficina Nacional de Emergencia del MInisterio del Interior – ONEMI Felipe Andrés Plaza Chacón, Licenciado en Geografía por la Pontificia Universidad Católica de Chile, en soporte digital ArcGis 9.

Anexo D: Comparación encuestas diciembre 2008 – marzo 2009[60].



%	Desean volver	Se desean quedar	No saben
Dic. – 08	18	42	40
Mar. – 09	48,3	24	27,7

[60] Material extraído del documento: República de Chile. Presidencia de la República. (2009, abril). *Informe Encuesta Intención de Retorno. Comparación encuestas diciembre 2008 – marzo 2009.* [Resumen Ejecutivo, formato Power Point]. Puerto Montt: Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén.

Anexo E: Mail enviado por Pedro Chacano, comunicación personal, 2010[61].

de Evelyn Soto Castillo <evysol.scastillo@gmail.com> ocultar detalles 21 jun (1 día antes)
para Juan Paulo Marchant Espinoza <jpaulo.marchant@gmail.com>
fecha 21 de junio de 2010 21:20
asunto Fwd: Pauta Entrevista - Proyecto Desastres Naturales: Chaitén
enviado por gmail.com
firmado por gmail.com

---------- Mensaje reenviado ----------
De: **Pedro Chacano Mayorga** <peter_off@hotmail.com>
Fecha: 21 de junio de 2010 12:44
Asunto: RE: Pauta Entrevista - Proyecto Desastres Naturales: Chaitén
Para: evysol.scastillo@gmail.com

Evelyn:

Te adjunto la entrevista que me enviaste hace algún tiempo... Eso es..

Que te vaya bien y ojalá aún sirva...

Un abrazo..

Pedro Chacano Mayorga

Isla Nayahué - Chaitén - Chile.

[61] Correo electrónico enviado a: Evelyn Soto Castillo (evysol.scastillo@gmail.com), reenviado a J. Marchant (jpaulo.marchant@gmail.com).

Anexo F: Entrevista Yasnina Anderson. Miércoles 20 de enero de 2010[62].

- Lugar: Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén.

- Entrevistador: Juan Paulo Marchant Espinoza y Equipo[63].

- Soporte: Audio mp4.

- Duración: 125 minutos y 22 segundos.

Luego de presentarnos como equipo y explicar el motivo de nuestra visita procedemos a realizar la entrevista en presencia de Yasnina Anderson y Carmen Gloria Gómez, asistente social, quien dentro de sus funciones ejerció como Coordinadora del Equipo de Tutores de Chiloé antes de integrarse al trabajo de la Oficina de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén.

E: Hubo un seminario sobre desastres de Origen natural en Santiago durante el mes de octubre. Allí conocimos a algunas personas de Chaitén, Tocopilla y Aysén, y con la intención que no se perdiera la información, decidimos sistematizarla.

Y.: Nosotros sabíamos de la realización del seminario porque Adriana ha tenido contacto con Francisco (Muñoz) y algunas personas de Chaitén porque como forman parte de las familias desplazadas, nosotros hemos tenido un contacto directo con ellos. Con Adriana conversamos harto, yo le conté un poco de lo que trataba el proceso desde distintos ámbitos, desde la gestión, al tema de las personas, el tema de salud mental y de ahí fue surgiendo una idea de qué era lo que pasaba ahora con la gente.

Yo no sé cuáles son los contactos que ha hecho la Adriana para trabajar con ellos a nivel de salud porque ustedes saben que estas familias han estado sobreintervenidas, por lo mismo que nosotros como Oficina, intentamos ser lo más cuidadosos posible. Hemos estado trabajando con ellos desde el día uno, cuando llegaron a los albergues y estaba lleno de payasos y los niños andaban ansiosos de tanta cosa y dulce hasta el momento en que deben evaluar las herramientas que tienen como familia y como comunidad para ir adaptándose a estos nuevos espacios que no eligieron. Entonces en ese sentido, nosotros tratamos de ser súper respetuosos con las coordinaciones que se puedan dar, su autorización para que se acerquen.

E: … Puesto que nos interesa saber cómo las personas reportan su experiencia de desplazamiento, por eso es importante saber cómo se dieron las intervenciones desde el aparato estatal. Así como los cambios y mejoras que se le podrían hacer al proceso, hasta ahora.

Y.: ya.

[62] Coordinadora en terreno de la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén.

[63] Compuesto por estudiantes de 4º y 5º año de Psicología de la Universidad de Chile, dentro del marco de recopilación de información para la ayudantía de la asignatura "*Trauma Psicosocial: Teoría y Terapéutica*" del primer semestre del año 2010, a cargo de la profesora PhD. Adriana Espinoza Soto, académica Departamento de Psicología de la Universidad de Chile..

E: También nos dijeron que usted contaba con varios documentos, sistematizaciones del trabajo. Nos gustaría saber si podríamos revisarlos, no sé ir a la Municipalidad de Chaitén que tenemos entendido que está acá.

Y.: Es que hasta la Municipalidad de Chaitén vive el desplazamiento porque está dividida hoy día en Chaitén, Puerto Montt y Castro […] Acá en Puerto Montt se ve el área social, están en la calle Buin, no recuerdo el número eso sí, José Nancuante está encargado de eso.

Se habla sobre la posibilidad de tener información demográfica y descriptiva sobre cómo era la localidad de Chaitén antes de la erupción del volcán. Se menciona el Sitio Web del Gobierno Regional de Los Lagos.

E: ¿Existe algún registro de las intervenciones realizadas a nivel psicosocial?

Y.: El Servicio de Salud, pero considero que es bueno contar un poquito sobre cómo fue el proceso y dónde va apareciendo el tema psicosocial.

Mira cuando se produce la erupción del Volcán Chaitén, nadie, nadie, ni siquiera el gobierno, pensaba que esto iba a ser una tragedia que iba a durar hasta el día de hoy. Por lo tanto, tuvimos los primeros, eeeh… desafíos al asumir que esto era una emergencia distinta a cualquiera que se haya vivido Chile. Por lo tanto, empezamos a sentir ya que a las 72 horas, cuatro, cinco días después de la tragedia la institucionalidad no daba, no podía cumplir con todos los requerimientos, y en ese sentido, bueno comenzó un proceso que ustedes saben, primero la evacuación por el tema de salvar la vida de las personas y eso va generando… distintas consecuencias. Primero, fue trasladar una población completa a otras comunas que no estaban preparadas tampoco para enfrentar a la población que estaba llegando. Por lo tanto, primero se tomaron las soluciones que se toman en todas las emergencias de habilitar albergues, se creó todo un sistema de transporte porque además estamos hablando de una emergencia que se da en un lugar lejano del país.

Cumplida esa etapa que se realizó con éxito, comienza el tema de recibir a la gente principalmente en Castro y Puerto Montt que eran las ciudades más grande que podían contar con establecimientos y para recibirlos, y desde allí ya se empieza a generar un sistema de atención desde los servicios de salud con los mismos profesionales que en ese momento estaban para la contención de estas personas y comienza el trabajo en los albergues, poco ordenado, sólo de reacción.

Aquí hay elemento que también es importante destacar en el volcán Chaitén, el cómo se aborda tiene que ver también con una visión y una postura política de la Presidenta de la República, la voluntad de abordarlo no importando que la institucionalidad no estuviera preparada para éste. Entonces, ella crea un, delega en una persona, Paula Narváez (psicóloga), la misión de tratar de coordinar en conjunto con las autoridades regionales cómo abordar a estas familias y todo lo que la emergencia generó. Entonces, lo primero que surge es que nos damos cuenta que el albergue al par de días tampoco sirve y empieza a generar más conflicto porque imagínese lo que significa el tema de pérdida de la privacidad, si ellos salieron con un bolso pensado que volvían el lunes.

Entonces, hubo que gestionar otro tipo de soluciones y, por otro lado, la presidenta le encomendó a la delegada en ese momento buscar una solución al tema de los albergues y, por otro lado, crear un sistema que permitiera que las familiar pudieran

empezar a tener autonomía, y la autonomía en primera instancia se da en ayuda directa del gobierno, ahí se crea el Bono de Emergencia y aparecen las soluciones de los alojamientos transitorios, donde el Estado les pagaba a las familias cabañas, hostales con el objetivo de sacarlos de los albergues y para que las familias volvieran a estar unidas.

Allí, se produce una baja porque era muy difícil detectarla, a no ser de las personas que estaban todavía en las cabañas, del seguimiento y el apoyo psicosocial, ya en ese momento se había creado un equipo de tutores voluntarios de funcionarios públicos, donde había gente de todas las profesiones, pero que estaban acompañando a las familias para resolver sus necesidades básicas urgentes: ropa, jabón, ¿me entienden?

Cuando ya vamos pagando el bono y de cierta manera dándoles la posibilidad a las familias para que optaran dónde querían estar, el tema de los arriendos y ellos empiezan a elegir también dónde quieren estar, se empieza a producir un proceso de migración post desplazamiento que es que las familias empiezan a vivir un estado donde no pueden, no logran adecuarse al sistema de funcionamiento de esta ciudad tan distinta la que ellos vivían. Ellos vivían en un sistema de sociedad bastante rural, a pesar que era la capital provincial, con una economía absolutamente recolectora, la gente está preparada pa' eso, para la pesca, la leña, la changa[64] como ellos dicen, muy poca formación.

Entonces estas familias, especialmente los niños empiezan a sentirse que están en… No se atreven a cruzar la calle acá en Puerto Montt por los semáforos, no querían ir a la escuela porque significaba tomar una micro, media hora y aquí llegaban madres con adolescentes llorando que las habían manoseado en la micro, ejemplos.

Las familias igual empiezan a tomar las decisiones de intentar moverse a otras comunidades más pequeñas y así, se comienza a repoblar Chiloé, desde Puerto Montt se vienen a Chiloé y desde Castro se van a otras comunidades de la Isla, por ejemplo Dalcahue, Achao que está frente a Chaitén y pueden ver su volcán todos los días y tiene una economía parecida, y que además por otro lado tienen las redes sociales porque el poblamiento de Chaitén se produce desde Chiloé, entonces ahí están los parientes.

Se empieza a producir eso y nos damos cuenta que los tutores voluntarios ya no sirven porque va pasando el tiempo y cada uno debe volver a sus labores habituales en los ministerios y ahí se piensa, se analiza, el tema de cómo crear un apoyo más constante, más profesionalizado y que te permitiera además ir sistematizando información de la familia porque el gran problema de esta tragedia es que como en todas las ciudades de Chile no existe una información acabada de toda la población que existe.

Teníamos una población, podríamos decir como de los usuarios habituales de Estado catastrados, a través de los elementos como Ficha de Protección Social, esas cosas, pero había un 50%, por lo menos, de la población, que nunca había recurrido al Estado. Por lo tanto, no había cómo conocer como estaba compuesta esa familia y era su realidad.

Entonces allí surge la idea del programa de apoyo a Chaitén que tiene dos misiones principales que son: acompañar directamente a las familias, tratar de trabajar con ella, una priorización también de sus necesidades, contactarlas con las redes del Estado

[64] De sus múltiples acepciones, en este caso, puede hacer referencia a un trato, trueque o negocio de poca importancia o a una ocupación transitoria en tareas menores (RAE, 2001).

que estaban con un abanico de redes abiertas porque aquí se generaron medidas de educación, economía, todo el Estado, pero por la situación que estaban viviendo, era difícil que las familias se acercaran a pedir ayuda. Además, estaban en un lugar que ni siquiera conocían físicamente a dónde tenían que ir. Entonces, esa fue de las primeras tareas. Por otro lado, también coordinarse y trabajar con los equipos psicosociales en los Servicios de Salud, quienes ya habían entregado recursos para formar duplas psicosociales en Chiloé y en Puerto Montt. Entonces, ahí se produjo un trabajo bastante… Mmm, cómo decirlo, coordinado y bueno, Carmen Gloria[65] les puede contar esa experiencia porque la vivió.

Para trabajar el área de Salud Mental y sistematizar la información para tomar decisiones, nosotros contamos con la asesoría técnica de la SUBDERE y se crearon diversos istrumentos para recolectarla y después se contrata a un informático a cargo de crear la base de datos.

El programa del equipo de tutores funcionó desde septiembre de 2008 a marzo del 2009 donde los mismos equipos y profesionales psicosociales, se dieron cuenta que el trabajo no estaba resultando óptimo y se hace el traspaso a las redes sectoriales psico sociales, consultorios, etc. Desde marzo los casos que llegan al Sistema de Salud Público son los más evidentes, aunque hay muchas intervenciones dejadas a medias, especialmente los hombres, adultos de edad mediana y mayores, hay mucha resistencia a recibir ese tipo de ayuda. No obstante, los equipos de salud han seguido trabajando, más por un compromiso persona.

Lo que nosotros hemos visto, desde el punto de vista social, que las instituciones que funcionaban en Chaitén murieron, a excepción de los adultos mayores acá en Puerto Montt, pero lo demás se agrupan por intereses, comerciantes, los agricultores, pescadores, pero además como población desplazada general se crea un sistema de vocerías, cada comunidad desplazada tiene un vocero y ese grupo conforma una Coordinadora. A medida que va pasando el tiempo, la población también se comienza a dividir por las decisiones que se van tomando, me imagino que ustedes habrán visto por televisión lo de las banderas argentinas, pero es un grupo muy pequeño, yo diría el 1% de la población, que se resistía y todavía se resiste a dejar Chaitén, pero en el grueso de la población existe una visión generalizada que esto era lo más sensato y prudente (el desplazarse). Sin embargo, dentro de la dirigencia también se produce el mismo fenómeno y pierden legitimidad ante la comunidad porque no los apoyaban. Entonces, ahora están en una etapa en que están como re-armándose, Carmen Gloria estuvo en una reunión con ellos la semana pasada y varios de los dirigentes dijeron que no podían ir, quizás porque se están ocupando más de ellos, de sus familias y el desgaste.

Por ello, nosotros creemos que los voceros actuales y los de antes no han podido trabajar sus procesos personales, lo que se ha notado en cómo han podido llevar esta organización. Yo sé que ellos se están tratando de rearmar porque vienen tiempos complejos, el bono se terminó en diciembre, esperan vender sus casas por la Ley que se aprobó y quizás tener sus pagos en marzo o abril (2010). Ahora, tampoco hay que generalizar, hay familias que contaban con las herramientas para salir adelante y lo han hecho, hay otras que no tenían esas herramientas ni emocionales, sociales, laborales, educacionales y les ha costado más salir… adultos mayores que ha costado un mundo integrarlos. Cuando se trasladan a Chiloé, fuertemente afectada por la crisis salmonera, van con ilusiones, pero tienen muy pocas posibilidades de reinsertarse.

[65] Carmen Gloria Gómez, asistente social, coordinadora del equipo de tutores de Chiloé. Hasta la fecha de la entrevista trabajaba como asesora en materias de beneficios sociales de la Oficina de Atención a Familias Desplazadas de Chaitén.

Yo creo que ese es el estado del arte hoy en día, les he contado de todo como terremoto. En general hablo así, tratar de sintetizar es muy complejo, pero pueden preguntarme lo que necesiten.

E: ¿Cómo se fijaría el pago de las viviendas?

Y.: Mira lo que sucede es que dentro de todas las medidas, en el tema de vivienda especialmente, hubo dos grandes cosas. La primera es que el MINVU creó un subsidio especial para la población de Chaitén que es el más alto de Chile (670 U.F.) para que las personas desplazadas pudieran adquirir una vivienda en cualquier lugar del país. Esto que fue planeado y pensado con la mejor intención para que fuera una medida que paleara la emergencia, pensando en todos los trámites sociales, se convirtió en una medida de mediano plazo porque hay familias que todavía no lo han podido resolver porque es distinto que lleguen a una oferta inmobiliaria en Puerto Montt que en Palena donde ni siquiera hay terrenos para construir y los proyectos debieron empezar desde cero.

Yo te diría que el 50% de la población ha recibido su vivienda propia y que esto también coincide con las comunidades más pobres. Esto es especial porque el desplazamiento generó ciertas diferencias entre las comunidades, por ejemplo en Valdivia se reunieron las personas con mejor nivel socioeconómico y educacional. Por otra parte, tenemos el caso extremo de Quellón donde se rearmaron las familiar más pobres de Chaitén, las personas que tenían trabajos esporádicos, estacionales, los adultos mayores y las familias con ascendencia indígena huilliches, sería interesante poder investigar eso.
Por otro lado, uno de los mayores problemas que tenían las familias era entender que no se podía vivir en Chaitén, pero también perderlo todo, nosotros siempre les dijimos sus casas, o sea, nosotros como Estado queremos ayudarles a recuperar el precio de sus casas, pero no el valor, creemos que esto es una contribución. Entonces, se empieza a gestar el proyecto de ley donde las familias voluntariamente ofrecen a Bienes Nacionales vender la propiedad que tenían allá, que puede haber sido arrasada por el río o estar parada allá todavía que es una de las particularidades que tiene esta ley. Este proceso comenzó a entrar en vigencia en octubre y tienen un plazo de seis meses para que las familias hagan su manifestación de venta (abril, 2010), hasta la fecha cerca de 650 familias han presentado su solicitud de un potencial de 1300. El Estado después de una revisión y estudio de título, se pasa el caso a un equipo de tasadores externos, hacen su trabajo, se les entrega a las personas el precio y ellos pueden aceptar, rechazar o apelar, después se hace la compra-venta y se les entrega el dinero que es libre disposición.

¿En qué estamos ahora? En que la mitad de las familias han presentado su intención de venta, que los tasadores han ido a Chaitén la semana pasada y que esperamos que la siguiente ya 25 familias puedan conocer el precio.

E: ¿Qué sucede con las personas que no pueden acceder a este beneficio de la "Ley Chaitén"?

Y.: Para eso está el subsidio. Es que el beneficiario del subsidio son todas las personas que salieron desplazadas, fueron evacuadas, producto de la erupción. Entonces, los que tenían propiedad pueden acceder a ambos beneficios. Ahora, hubo cierta decepción porque hay personas que no vivían en Chaitén, tenían casa por decirte en Santiago y en Chaitén, pero igual tuvieron derecho a un subsidio.

Todo lo que ocurrió en Chaitén desde el punto de vista de Gestión Pública ha sido producto del contacto con la gente, de flexibilización, de cómo las políticas públicas tienen rostro y un feedback.

E: Usted acaba de hablar de las Políticas Públicas y de cómo se han hecho parte de la retroalimentación con respecto a lo que va ocurriendo. En este sentido, ¿conoce usted cómo la institucionalidad se ha ido haciendo cargo de las organizaciones que existían en Chaitén desde una mirada más comunitaria dado que antes de la erupción no se tenía un conocimiento muy amplio de éstas?

Y.: Es que mira, había instituciones u organizaciones que funcionaban en Chaitén como grupo de interés, por ejemplo el Sindicato de Pescadores funcionaba allá y acá en un contacto permanente con el Estado, lo mismo con los representantes de la Cámara de Comercio y Turismo, pero también han aparecido otros intereses y necesidades que han provocado una organización espontánea de la gente, aunque el problema es que no se han formalizado. Bueno, primero hay que ver si sobreviven y después que se formalicen.

Ahora una vez que cumplan con ese requisito podrán postular a beneficios sociales y concursos.

Dado que es una entrevista con la presencia del equipo, Yasnina y Carmen Gloria. Se procede a preguntarle si cuenta con información sobre cómo se desarrolla el trabajo en las distintas comunas. Yasnina acompaña a Carmen y le escucha con atención.

E: Carmen Gloria, nos podría relatar la forma en que se organizó el trabajo de los profesionales, especialmente los tutores, con las familias desplazadas de Chaitén al momento de asentarse, ya sea en Puerto Montt o Chiloé.

C.G..: El trabajo fue diseñado en base a las familias y características de éstas por comuna, es decir, hubo profesionales en las seis comunas de Chiloé donde habían familias evacuadas y se comenzó a hacer un seguimiento donde se catastraron como decía Yasnina y posteriormente también, un apoyo en todo lo que significó las medidas dictadas por el Gobierno como los talleres de capacitación donde los tutores apoyaban a las familias en los requerimientos que ellos tenían para comenzar a emprender en la localidad donde estaban. Se hicieron cursos de repostería, gasfitería, confitería y carpintería. Por otro lado también estuvo SERCOTEC que implementó la posibilidad de emprendimiento para los comerciantes que tenían mayores ganancias en Chaitén, con una escala económica mayor que las familias más vulnerables y después, la reposición de las balsas para los pescadores artesanales. Eso en términos productivos.

En términos sociales, se hizo todo un trabajo con el equipo psicosocial de acompañamiento para catastrar algunos problemas que tuvieron las familias como violencia intrafamiliar, problemas interpersonales, algunas separaciones que hubo también. Con los niños se trabajó sólo en Achao y nosotros notamos que ahí faltó más trabajo, los niños no se pudieron adaptar a su nueva situación y hubo mucha deserción escolar. Esto último, también se ve favorecido porque algunas familias se desplazaban en búsqueda de apoyo en su círculo familiar dentro de la Isla, no sé poh de Castro a Achao o Quellón porque no se pudieron adaptar.

Lo que hicimos allá fue la réplica de lo que se hizo en Puerto Montt, aunque acá se trabajó más el tema de la reinserción de las familias en la comunidad porque bueno, es una ciudad más grande, dinámica donde los comportamientos son diferentes. Por ejemplo, acá deben tomar locomoción y en Chaitén nunca hicieron eso, en algún momento también se les facilitó la posibilidad de insertarse en lugares para trabajar,

bolsas de trabajo, pero no fue bien recibido por los desplazados porque su dinámica es no tener horarios fijos, no sentirse apatronado. Entonces, eso también les dificultó la adaptación.

E: ¿Hubo mucha deserción de los trabajos?

C.G.: Si, siii. Yo creo que en un 80% si no es más.

Interviene Yasnina para complementar la respuesta de Carmen Gloria.

Y.: Tenemos aquí la experiencia de cuando ocurre toda la emergencia y el país está sensibilizado, me acuerdo que recibimos la oferta de Homecenter Sodimac para contratar a 50 personas de Chaitén. De esas 50 personas, lograron terminar el mes dos.

Desde nuestra perspectiva, porque hemos estado en contacto con las personas, creemos que es muy difícil tratar de trabajar en las condiciones en que ellos estaban en ese momento, pero las empresas sintieron que no valía la pena. Entonces, dejaron de aparecer ofertas y la bolsa de trabajo.

Ahora eso de la bolsa no funcionó porque creemos que ellos estaban acostumbrados a una economía bastante simple, de subsistencia básicamente, trabajaban cinco días recolectando leña y hacían la plata del mes. Entonces el resto de los días, los descansaban, comían mariscal, iban a la playa; ellos no se acostumbraron al ritmo de ciudad en el sentido de tener un jefe, horarios, que los manden. Distinto el caso de los funcionarios públicos, ya que ellos tuvieron un par de días de descanso acá cuando llegaron, pero después fueron reinsertados, siguieron trabajando desde acá.

Del otro 70% de la población, yo dría el 10% menos, son ganaderos, comerciantes que tuvieron que seguir trabajando para mantener la producción o salir adelante, pero tenemos un alto porcentaje de población, mayor que el nivel nacional, que no tiene experiencia ni instrucción en trabajo formal.

E: ¿Esos ganaderos al momento de poder rearmarse o reagruparse vuelven al mismo sistema o diversifican su economía?

Y.: Si, tuvieron que diversificarlo, por ejemplo en Chaitén tener una central de llamadas era muy rentable porque sólo había una. En cambio, si tú quieres instalar acá una hoy en día hay cincuenta en la misma cuadra digamos, entonces para ellos también ha sido súper difícil adecuarse a un nuevo emprendimiento.

E: Pero yo me refería a la dinámica de no sentirse apatronado, por ejemplo ya no tienen una central de llamadas, pero pone un almacén.

Y.: Si, eso lo han hecho, han mantenido la misma dinámica, pero ha sido súper difícil, a los ganaderos también […] tuvieron un bono por cada cabeza de ganado, se les contrató un buque pa' que pudieran venir a vender las vacas acá a la feria, pero no han sido desplazados como tal porque están en algunos lugares de Palena, en la periferia de Chaitén, el sector rural.

Hubo un silencio y Yasnina dice "Bueno, yo te cuento un poco de cómo se dio el proceso de evacuación, albergue y todo".

Y.: Ustedes saben que hay toda una institucionalidad al momento de una emergencia donde es ONEMI quien lidera estas coordinaciones, y una vez conocido que el volcán entró en erupción […] Bueno, primero comienzan los temblores, aunque Chaitén no estaba registrado como volcán, para la gente era el cerro Chaitén donde iban a pasar unos días de pic-nic, por lo que para las personas todo el tema de los temblores era proveniente del volcán Michimahuida o movimientos tectónicos según el SERNAGEOMIN.

Entonces, yo diría que ya a las 24 ó 72 horas de haber comenzado los temblores se decide evacuar Chaitén porque comienza la erupción. ¿Cómo se planifica finalmente? Bueno, desde la Intendencia, los equipos de ONEMI, las Fuerzas Armadas y la Municipalidad en terreno porque eran ellos quienes estaban allá, nosotros a 12 horas en barco y como a dos en helicóptero si se podía llegar, además que el tiempo cambia mucho. Entonces, se le pide a la municipalidad que catastre a la gente mediante la coordinación con la radio local y se les pide que vayan a los lugares de evacuación como el muelle, por lo que desde Chaitén se catastra para poder empezar a organizar los viajes y desde acá se coordinan las embarcaciones, ya sean privadas, de la fuerza armada, todas. Además, la lluvia de cenizas que comienza a caer afecta en sólo 15 minutos a la localidad de Futaleufú, por lo que ahí también se tuvo que idear otra forma de evacuación, pero terrestre y tuvimos que coordinar buses que vayan desde Osorno, Puerto Montt y pasen por Argentina porque esa es la realidad de nuestra conectividad para que fueran a evacuar gente. Generando todo un sistema de coordinaciones desde cancillería para poder transitar por Argentina y puedan volver al país y ahí se evacuan 1.800 personas desde Futaleufú.

E: Entonces, ¿De Puerto Montt a Osorno, Osorno-Argentina, Argentina Futaleufú y después de vuelta?

Y.: Claro, todo eso son 12 horas de viaje. Entonces, se destina a un equipo también desde la Intendencia y ONEMI a Futaleufú porque ya teníamos en terreno a las personas del SERNAGEOMIN entregando la información a las autoridades para poder llevar a cabo las evacuaciones que concluyen el 6 de mayo.
Otro punto importante de mencionar, es que en Futaleufú el sistema de electricidad y agua potable es bastante lábil, por lo que después de la emergencia teníamos a la gente sin luz ni agua. Entonces, gracias al trabajo con la Gobernación se habilitan albergues en los colegios y se empieza a distribuir por la capacidad que tenían hacia dónde se dirigían los buques y también a las personas que iban por tierra y en los barcos se les preguntaba si podían llegar donde algún familiar, y esa comunicación era directa con la Intendencia por ejemplo en este barco tenemos 10 personas que tienen familiares en ese lugar y necesitamos albergue para 50.

Entonces, se tiene en los albergues una población medianamente catastrada porque se les preguntaba el nombre y cuántas personas componían su grupo familiar, pero a nadie se le ocurrió en ese minuto preguntarles el teléfono o cuántos niños tenían en edad escolar, es que la prioridad era sacar a toda la gente para que no murieran porque los vulcanólogos decían que se podía producir un colapso en la columna de humo y en cinco minutos tener un Pompeya, o sea de eso estábamos hablando. Entonces, para otra emergencia ya sabemos que hay que ocupar esos tiempos para tener mayor información de la gente.

Así, se llega a los albergues y se dice <Bueno no sólo en los albergues la gente necesita comida, necesita cómo vestirse porque la gente sale con un bolsito pequeño pensando que va a volver el lunes, esto fue el sábado>.

E: Eso también ocurre por la desinformación que había de la emergencia.

Y.: O sea, lo que pasa es que estábamos actuando desde la experiencia de otras emergencias, aluviones, inundaciones, donde el evento ocurre, pero a las 70 horas, dos días, se empieza con el tema de la reconstrucción. En cambio, el volcán hasta hoy está en erupción (desde el 2 de mayo de 2008).

Se omite parte de la conversación puesto que es una fracción donde se habla de los informes de SERNAGEOMIN y ONEMI no atingentes al proyecto de investigación (59' 55'' - 60' 40').

[…] Hay 15 sismos diarios no perceptibles por la población, pero la emergencia es latente, permanece allí, por eso se sigue recomendando que la gente no esté allí, pero tampoco hay instrumentos jurídicos que permitan sacar a la gente, salvo que se declare un estado de excepción que significa poder no respetar las garantías constitucionales de la población y hacer que ese territorio quede en manos de las Fuerzas Armadas, por lo que el Gobierno ha intentado apelar a la sensatez y diálogo y no llegar a medidas extremas.

Entonces cuando aparecen los albergues, nos encontramos con la necesidad de comprar ropa interior como no sabíamos que esta población heterogénea podía ocupar porque no le puedes llevar algo que no les sirviera, por lo que debimos crear el mecanismo de vouchers que compró el Estado a las empresas como Falabella por un monto determinado de plata para que la gente pudiera llegar y vestirse. Hasta que comienzan a surgir los problemas de convivencia, de privacidad, de desesperación de la gente porque además acuérdense que justo cuando estaban en los albergues con todos los canales de televisión enfocándolos se produce la destrucción del pueblo por todo el material que arrastra el río, entonces ellos lo ven en directo como sus casas se las están llevando el río en los albergues ¿Cómo contienes ahí?

Después, aparece la solución de los alojamientos transitorios, la gente comienza a arrendar en otros lados, el Estado les dio un bono de $150.000 pero pasó que todas las casas desde Valdivia a Coyhaique aunque fueran media-aguas costaban ese valor incluso en Futaleufú, bueno la ley del mercado no más.

E: ¿Cómo se coordina el tema del voucher? Porque me imagino que en ese momento seguía llegando gente.

Y.: No porque la evacuación terminó el 6 y esa gente volvió a ser catastrada porque se crearon en las Gobernaciones Oficinas de Atención y era allí donde debían ir a buscar el voucher de las grandes empresas, lo mismo ocurría con la ayuda, cajas de alimento, útiles de aseo, ropa.

E: Entonces, se catastraban y se les daba el voucher.

Y.: Sí, pero acuérdate que a la persona ya se le había tomado los datos cuando viajaba y había dicho <yo viajo con tanta gente o sólo>, y ahí en esas instancias se les empiezan a preguntar otras cosas como cuando pasan 20 días y ya están arrendando decirles "*Bueno y cuántos niños necesitan colegio y en qué nivel*", por lo que ese tiempo sirvió para hacer ese tipo de catastro y preparar las escuelas. Bueno pero ¿Con qué van al colegio? Si necesitan mochila y todas esas cosas, es en ese momento donde la JUNAEB ayuda con eso y se les da un nuevo voucher para comprar los útiles que también se entrega en la Gobernación.

Otro punto además de las medidas de salir de los albergues, fue el rescatar por ejemplo a las mascotas, cómo traerlas desde allá y nos empezamos a dar cuenta que las personas comienzan a vivir procesos de angustia muy grande, pero empieza a producirse un tema de desconfianza en que las informaciones que a ellos les llegaban estaban magnificadas, no era pa' tanto y se empieza a germinar un conflicto bastante potente y hacía que las personas…

Solicita confidencialidad (Off de record). Se retoma la conversación cuando habla de los operativos realizados para volver a Chaitén a buscar algunos enseres.

[…] Claro había miedo que se cayera alguien al agua, había casas que parecían que había pasado un remolino por encima, encontramos otras donde hasta la taza de té estaba servida. Creo que en ese momento comenzaron a vivir el duelo, ahí dijeron tenemos que mirar hacia delante y seguir viviendo, fue en ese momento donde se gatillaron un montón de procesos porque no era voy y vuelvo.

E: En ese momento comienza a asentarse el discurso de no poder volver.

Y.: Claro porque la gente necesitaba comprobarlo. Ahora nosotros igual los preparamos y reunimos antes de viajar, los juntamos en familia y le dijimos anoten en un papel lo que ustedes no pueden olvidar de traerse y cuando lleguen al barco revisen lo que tienen, pero hubo gente que abrió la puerta de su casa y se quedó paralizada. Entonces ahí la gente que acompañaba, las personas del equipo de tutores, hizo una labor muy grande, los ayudaron a salir de ese estado.

Por ejemplo, había gente que llegaba al barco con una planta y no con la escritura que era lo significativo pa' uno. De hecho, yo siempre me acuerdo de una señora que fue a Chaitén sólo a regar sus plantas porque era lo que extrañaba de allá u otra gente que encontró a su perro.

E: En ese momento comienza a asentarse el discurso de no poder volver.

Y.: Claro porque la gente necesitaba comprobarlo.

E: ¿Por qué se decide ir con Fuerzas Armadas?

Y.: Porque había que crear un sistema de seguridad que permitiera una evacuación rápida y coordinada. Entonces, cada rama de las Fuerzas Armadas cumplía un rol, teníamos a la Armada con los buques de Valparaíso, tampoco una gran flota, que eran el transporte, Carabineros tuvo que ver con la seguridad en el territorio allá, nosotros teníamos un plano, una ciudad costera, muy alargada, muy española, por lo que creamos cuadrantes y los fuimos agrupando teniendo como prioridad a la gente que había perdido sus casas.

El problema fue que teníamos que averiguar dónde vivían en un lugar donde no quedaba nada, por lo que nos coordinamos con los que habían actuado de voceros… Nos quedábamos trabajando hasta las dos de la mañana y era divertido porque por ejemplo, aquí vivía <Juanito Pérez>, pero resulta que en Chaitén nadie lo conocía así, sino que era <El Ancla> y al lado de él quién vivía <El Perrito con Pulgas>. Entonces, cómo hacías un listado en esas condiciones, tenías que empezar a describir a través de llamados telefónicos de los vecinos, donde vivía <Papa Fritas> y lo llamábamos y le decíamos "*Papa Frita ¿Quién vivía al lado derecho tuyo y al izquierdo?*", así

conformamos los cuadrantes cruzando la información que teníamos de los barcos, las direcciones y los planos que teníamos.

Otro punto es que en Chaitén se daba mucho que en la casa <22 A>, por ejemplo, vivían cinco familias porque la mamá le había dado un pedacito de terreno a la hija y al nieto y así. Entonces, Carabinero hacía cuadrantes de seguridad previa información que le decíamos "*En este viaje va la gente de los cuadrantes 2, 3 y 4*" y ellos delimitaban la zona. La instrucción para las personas era que no podían salir del perímetro, igual hubo algunos que se nos escaparon y otros que nos hicimos los lesos porque iban a ver la casa del papá.

También en caso de cualquier emergencia, necesitábamos tener rescate aéreo por lo que ocupamos los helicópteros de la FACH y los militares con los camiones del Ejército nos prestaban auxilio con el traslado de los barcos a los cuadrantes, los ayudaban con palos y picotas a desenterrar algunas cosas, les hacían bolsas y los llevaban cargados al barco. El personal de Salud de Futaleufú y de otros lugares nos prestaban ayuda con ambulancias. Hubo una señora que se dislocó el hombro y tuvimos que trasladarla y ahí se puso a prueba todo el operativo, pero funcionó bien.

Aaah durante el viaje de 12 horas en el barco, los psicólogos iban detectando a las personas más vulnerables para acompañar a los casos más complicados a ver sus cosas porque por ejemplo, se iban a encontrar con que no tenían casa, iban conteniéndolos en los buques. Había una niña que usaba Flores de Bach y convenció a todo su grupo que daban resultados y de esa forma salvó a algunos que se quisieran tirar al mar, no sólo era la ida lo que les daba angustia, sino que la pena […] Fue heavy esa experiencia, sobre todo a nivel emocional y como controlarlas sabiendo que estás a cargo de toda la operación.

Complementa Carmen Gloria

C.G.: Recibir a la gente cuando llegaba también fue fuerte, yo recuerdo el caso de un adulto mayor que se bajó del barco y llevaba en la mano un bastón y en la otra una bolsa con su perro ¡Y eso era lo único que llevaba!

E: ¿Entre ustedes qué forma de contención tenían?

Y.: Mira nosotros acá conformamos un equipo que tenía, se distribuía, como un Gabinete conformado por una secretaria, yo y el equipo de seguridad que también nos ayudaba mucho con el contacto con las Fuerzas Armadas. De aquí surgen tres áreas, la social, productiva y el área […] No me acuerdo (la busca en uno de los cuadernos que tiene encima de la mesa, sin resultados).

Hay un cambio de tema, pide fumar.

Y.: Con la delegada nos conocemos hace mucho tiempo, trabajábamos juntas desde el año 96, me llama y me dice "*la Presidenta me ha nombrado, quiero trabajar contigo, llego mañana*". Al principio, yo trabajaba con esta libreta (tiene 4 sobre la mesa), yo soy periodista de profesión y yo digo que en algún momento cuando esté en el asilo podré sentarme a recorrer las agendas, por eso que les pongo número y año para recordar cada etapa que íbamos viviendo porque acá fuimos actuando mucho con lo que teníamos, a instinto con la ayuda de la gente.

E: Carmen Gloria a ti te tocó recibir a la gente en Chiloé ¿Cómo viviste ese proceso de ver como se distribuían, se acomodaban?

C.G.: Ese es un momento fuerte porque pasan de un albergue a una cabaña y se dan cuenta que no es igual a lo que tenían en Chaitén y te decían "*pero señorita cómo yo voy a estar acá si hay una gotera y en mi casa de Chaitén no había*" o "*cómo vamos a vivir cinco en esta cabaña que tiene dos piezas*", "*yo tenía una casa grande con un jardín enorme y ahora estoy sola aquí, esta casa es chica, no tengo a mi familia*". Entonces fue fuerte, difícil también como profesional poder enfrentar eso y contener esa familia porque son situaciones que uno nunca había vivido y por mucha experiencia profesional, mucho estudio, es difícil dar esa contención.

Interrumpe Yasnina

Y.: Era fomento productivo, ciudad y territorio y el área psicosocial que se definía en lo social a cargo de los bonos y todo, y el de asesoría psicológica y atención de público. Acá había 11 personas, nosotros, el gabinete y empezamos a sentir que toda la información recopilada era necesario sistematizarla por lo que aparece un informático.

E: Respecto a las organizaciones de Chaitén, ¿Ustedes saben cuáles eran las que ellos tenían porque estaban los sindicatos por ejemplo?

C.G.: Había un sindicato de pescadores, un club de adulto mayor, uno de huasos, una junta de vecinos y por supuesto, clubes deportivos.

E: ¿Qué pasó con los abuelitos que llegaron a Puerto Montt y ya no tenían su club?

Y.: Ellos se lograron re-armar acá, incluso organizaron una actividad para invitar a los que estaban en Chiloé. Su Club de Adulto Mayor se llama Renacer y está acá en Puerto Montt.

E: ¡Qué interesante! Ese dato es importante, por ejemplo anoche hablando con los primos de Marcela, nos contaban que los jóvenes acá se están reuniendo en un pub llamado <Nativo>. Habrá que ir un día a estudiarlo.

Y.: (Risas) De todas esas cosas nosotros nos fuimos perdiendo porque trabajamos más acá en la Oficina… María José, una niña que trabajó con el ámbito de cultura, hizo algunos concursos de pintura, cuentos, actividades con los jóvenes.

Se omite parte de la entrevista, hay un llamado por teléfono, se habla de Don Luís (pescador cuya entrevista se realiza después) y de la reposición de las embarcaciones. Luego surge el tema del retorno.

Y.: Claro, que retornen no es lo mismo para una persona anciana que para los solteros o quienes están estudiando en la universidad porque tienen la beca de educación superior. Ahora para los adolescentes va a ser mucho más difícil porque ellos descubrieron un mundo acá, al cual no tenían acceso, con lo bueno y lo malo. Por ejemplo, para ellos tener acceso a Internet […] Nosotros con el MINVU hicimos un recorrido de consulta ciudadana para conocer cuáles son los elementos que debe tener una ciudad para que tenga identidad y la gente quiera retornar a Santa Bárbara; claro en Valdivia donde está la gente con mayor educación nos decía que lo principal

es el tema ecológico. En cambio, acá en Puerto Montt la gente nos dice que quiere que haya mall y en Chiloé que ojalá haya trabajo y las casas sean de madera. Los pescadores nos dicen que para retornar quieren un barrio que sea de pescadores. Entonces, la realidad es sumamente distinta.

Nosotros siempre definimos este proceso como que nosotros nos estábamos moviendo en un escenario complejo, dinámico e incierto, esos tres conceptos siempre estaban bajo todas nuestras reflexiones y decisiones. Así, teníamos el 50% de posibilidades que todo saliera mal, explotara el volcán, absolutamente dinámico.

E: Pero está bien eso del mall, yo amo el metro, lo extraño cuando no estoy en Santiago.

Y.: Sí, pero esa es una vida que ellos no tenían allá y aquí aparece como que ya es una necesidad después de vivir un año en Puerto Montt.

E: ¿Pero Santa Bárbara es muy distinto a Chaitén?

Y.: No, incluso es 100 veces más bello que Chaitén, Chaitén es una ciudad horrible que crece primero al alero de la carretera austral y después para ser un lugar de servicio público.

E: Tiene cableado subterráneo

Y.: No, sólo tiene las calles anchas pensando en que si estábamos con guerra con Argentina podían utilizarse como pista de aterrizaje.

E: ¿Quiénes son los que no quieren volver a Santa Bárbara?

Y.: Los que están absolutamente en contra son los que siguen en Chaitén y ven todavía una posibilidad de subsistir, de negocio y que cumplen, según nosotros, con el perfil de persona que tiene menos herramientas para poder adaptarse a otro lugar. En cambio, la gente que está desplazada su principal temor es que este proyecto nunca se construya; ahí las expectativas de las personas no son muy cercanas a las expectativas y plazos de las instituciones porque nosotros creemos que es un gran paso que el MINVU cuente con 2.000 mil millones de pesos para comenzar a urbanizar Nueva Chaitén el año 2010 para la gente no es nada porque ellos tienen la imagen de la casa y eso, no va a ocurrir antes del 2011, fines del 2011 diría yo.

Lo primero es equipamiento básico, después de servicios básicos como escuelas, hospital, gobernación, municipalidad y de allí población porque hay que ser responsable con eso te construir una ciudad.

Complementa Carmen Gloria.

C.G.: Además que las familias se han adaptado a la ciudad donde están y ven como una posibilidad poder quedarse para desarrollarse como proyecto familiar y lo ven como volver a organizarse para empezar de nuevo y eso es lo que no quieren.

Continúa Yasnina.

Y.: El problema es cómo lo hace el Estado para incentivar el retorno dada la importancia geopolítica que tiene Chaitén para el país, si reconstruirlo no es porque me tincó, sino porque tiene una importancia tremenda al ser la puerta de entrada de Palena y toda la Patagonia. Entonces, hay un tema que te hace replantear cómo está nuestra visión política administrativa que no tiene que ver con la línea del mapa.

Nosotros esperamos que estas políticas continúen ahora que se cambia la administración del Gobierno, hasta ahora la oposición siempre planteó un discurso muy en sintonía con los más rebeldes y ahora que va a ser Gobierno tiene que evaluar si lo que dijo en realidad es posible. El Gobierno hasta ahora tiene la tranquilidad que todas las decisiones que se han tomado han sido en base a lo que han aconsejado los expertos porque ningún Estado quiere cargar con que se te muera una población entera. Nosotros como Oficina dejamos de funcionar cuando la Presidenta entregue su mandato y estamos en una etapa de cierre porque se creó por voluntad de ella y no forma parte de la institucionalidad del Gobierno.

[…] Nosotros creemos necesario que en el MINVU haya un equipo especial para la construcción de Chaitén que sea multidisciplinario porque uno cae en la tentación de decir que Santa Bárbara es un proyecto urbanístico y no es sólo eso, también hay que hacer un trabajo con la comunidad también. Si hubiese continuado la administración de la Concertación esa era nuestra propuesta.

E.: El problema es incentivar cómo repoblarlo, por lo menos a nivel de comunicaciones tendrá un estándar similar a lo que es una gran ciudad, pero para ellos eso no es importante… Quizás ya no, pero el que puedan tener Internet, mejor recepción de televisión.

Y.: Sí eso es importante, quizás por ahí se puede comenzar a convencerlos. Bueno, eso, niños.

E.: Tengo una pregunta cuando capacitaban ¿Cómo lo hacían? (responde Carmen Gloria).

C.G.: A través de SENCE se les hacía una capacitación en base a lo que solicitaba cada comunidad, por ejemplo en Puerto Montt pidieron cursos de licencia de conducir. En cambio en Chonchi, de repostería o carpintería muy similar a lo que hacían allá.

E.: También podían ser cursos muy distintos a lo que estaban acostumbrados a hacer.

C.G.: Es que los cursos que llegaban antes a Chaitén era muy pocos o básicos, entonces ahora se les abrió un abanico de posibilidades.

E.: ¿Cuántas personas podían tomar los cursos?

C.G.: Sólo uno por grupo familiar, lo que pasa es que los primeros cursos se realizaban con manutención y ese era sólo uno. Después, los que eran de capacitación a secas podía ser más de uno por familia.

E.: ¿Entonces tenían a la señora estudiando repostería y al señor carpintería?

C.G.: Claro.

E.: ¿Cómo seleccionaban a las personas para los curso? (responde Yasnina)

Y.: Nosotros nos contactábamos con el vocero y su misión era contactar a la gente con la misión de díganos cuáles son los cursos que necesitan y con SENCE cuáles son los cursos que pueden dar acá, actuábamos de bisagra. Para que funcionara mejor, se colocó en cada parte un <enlace Chaitén> que ayudaba en la comunicación y gestión de los cursos.

E.: Es muy importante que las mismas personas sean quienes gestionen y solucionen sus necesidades.

Y.: Por eso te digo que este proceso fue un aprendizaje tremendo para el Estado.

E.: Ustedes han conversado con la gente que tomaba los cursos, si los terminaban o trabajan.

Y: Sí, si los terminaban, trabajan poco, pero les sirve en las mejoras que les han hecho a sus casas. Es que recuerda que estas personas han recibido bono por un año y medio.

Ahora, estamos intentando que las nuevas poblaciones que se van a construir contraten un porcentaje de sus trabajadores de Chaitén. También pensamos que el próximo año cuando comience la urbanización de Chaitén teniendo como mandante al Estado se puede pedir que exista esa cláusula en el contrato. Además, la gente también lo pidió no es que haya nacido de nosotros solamente.

E.: ¿Cómo fue el proceso en que comenzó a llegar la gente?

Y.: Primero todo funcionaba en la Gobernación, después se instaló acá al lado y todos conocían la Gobernación y llegaban aquí y sabían que funcionaba la Delegación, aunque primero llegamos a la Intendencia.

Entonces, ahí nos fueron conociendo y se entabló una relación más cercana, por ejemplo a mí me han llamado a las 3 de la mañana para que sólo los contenga […] La gente vio que esto era mucho más cercano que otras acciones del Estado.

E.: ¿Cómo se formaron como equipo?

Y.: Nosotros trabajamos con distintos funcionarios públicos que uno va conociendo a lo largo de sus carreras y que son de confianza. Después, a lo largo del tiempo se incluyó más gente y se creó un equipo muy fuerte.

Ahora, esto como primera experiencia en Chile ha sido muy de ensayo y error, por eso intentamos recibir con la mejor disposición a todos los grupos de trabajo y estudio porque no se ha podido sistematizar todo lo que hemos hecho, se ha tenido que recurrir al mundo académico pa' que lo haga porque hay mucha información que lamentablemente se va a perder.

E.: Esto formalmente era la…

Y.: 13 de mayo del 2008 hasta el 5 de mayo de 2009 fue la Delegación Presidencial para la Provincia de Palena a cargo de Paula Narváez, después era una oficina dependiente de la Presidencia de la República.

Desde el 5 de mayo de 2009 hasta el 11 de marzo de 2010 es la Oficina de Atención a las Familias Desplazadas de Chaitén porque el tema del territorio quedó en manos del MINVU.

E.: Muchas gracias por su tiempo y ayuda en la realización de este trabajo.

Y.: A ustedes por su visita.

Anexo G: Entrevista Paola Vásquez. Lunes 18 y 25 de enero de 2010[66].

- Lugar: Servicio de Salud del Reloncaví, Puerto Montt.

- Entrevistador: Juan Paulo Marchant Espinoza.

- Soporte: Notas en papel.

E: ¿Podría relatarme por favor cómo llegó a trabajar con las personas desplazadas de Chaitén?

P.V.: El viernes tres de mayo me llamó en la madrugada el director del Servicio de Salud del Reloncaví para informarme que partíamos en la mañana en el primer avión de la FACH. Así lo hicimos, al llegar sólo se veían fumarolas y cenizas.

Al llegar aterrizamos en una isla llamada Ayacara, antes habíamos sobrevolado el volcán Chaitén sin saber el peligro que corríamos pues pensábamos que era el Michimahuida el que presentaba problemas.

Llegamos Chaitén y después no podíamos volver, las cenizas lo impedían, por eso te digo que yo también fui desplazada porque iba a ayudar, me tuve que quedar y me evacuaron.

E: ¿Cómo vivió ese tiempo de espera antes de ser evacuada?

P.V.: Con mis compañeros vimos televisión y al enterarnos de las noticias nos angustiamos, la gente del equipo de salud dijo "*nos quedamos hasta el final, pero que se vaya mi familia*". Esa era la mayor preocupación… En el centro de salud sólo se quedó el director, una enfermera y personal de apoyo.

E: ¿Qué recuerda de la erupción del volcán y posterior evacuación?

P.V.: Llovía ceniza, el horizonte se veía rojo, pensabas que en cualquier momento se te iba a venir todo encima. Temblaba con ruido, ruidos fuertes.

En un principio los barcos evacuaban con el sistema de lista, las personas se iban inscribiendo en grupos y así se mantenían las redes sociales, pero después ya no hubo listas, todos subíamos, sin orden, había que escapar.

Una vez en la barcaza me enteré que iba a Chiloé, era una noche fría, iba llena, había mucho silencio, personas que abrazaban a un perrito mirando el suelo.

E: ¿Cómo fue llegar a Chiloé?

P.V.: El gobernador y las personas del municipio esperaban a los desplazados en Achao, les hablaban por megáfonos mientras iban bajando, todos miraban hacia arriba, te sentías como oveja.

Yo me fui al Terminal y me vine a Puerto Montt, me sentía impotente porque fui a ayudar, quería comenzar a trabajar pronto.

[66] Referente Salud Mental de Emergencia del Servicio de Salud Mental del Reloncaví.

E: ¿Cómo se planifica el plan de trabajo con las personas desplazadas desde el Servicio de Salud Mental del Reloncaví?

P.V.: Primero nos dividimos, por una parte estaba el Comité de Salud Mental, el cual se encargaba de los albergues. Teníamos tres escuelas que cumplieron esa función: la Escuela Eucaliptos, el más pequeño de todos, el Liceo Comercial y la Escuela Andrés Bello.

Las personas se distribuían a medida que se iban llenando los albergues. El Liceo Comercial era el más grande, era donde estaba la televisión, la cual se centró especialmente en los niños, los enfocaban con sus cámaras, hacían ruido, etc.

Se intentaba que las personas estuvieran más menos dos semanas para evitar que permanecieran mucho tiempo en el colegio. Una vez que dejaron los albergues se realizó un diagnóstico comunitario donde se detectaron algunas de las necesidades básicas como falta de trabajo, luz, agua y vivienda.

E: ¿Cuál fue el mecanismo de trabajo para realizar el diagnóstico comunitario?

P.V.: Bueno, nos dividimos por colegios, cada uno de ellos contaba con un médico y paramédicos, lo cual facilitó mucho el trabajo. De esta manera, primero empezamos a trabajar con los adultos, luego los jóvenes y al final los niños.

Parte II (Lunes 25 de enero de 2010).

E: ¿Cómo fue la recepción de los chaiteninos con ustedes?

P.V.: En un comienzo hubo cierta distancia pues pensaban que los psicólogos eran sólo para los locos. Además, tenían la sensación de estar en medio de la nada y se sentían completamente perdidos, no sabían dónde quedaba el centro de Puerto Montt… se encontraron con algo a lo que no estaban acostumbrados, una gran ciudad.

E: ¿Qué diferencias pudieron pesquisar en su trabajo entre la vida que llevaban en Chaitén y la de Puerto Montt?

P.V.: Un tema recurrente era el de la seguridad, ellos podían dejar el auto abierto y no pasaba nada, la bicicleta de los niños podía estar una semana tirada en el patio y nadie se la robaba, acá no era así.

Respecto a la atención en el consultorio, también hubo problemas puesto que ellos querían ver a su propio médico. Además, consideraban que allá era más rápida, lo cual era lógico si se considera que la población era mucho menor que la de Puerto… ellos no estaban acostumbrados a pedir hora y esperar un mes a que los atendieran.

E: Volviendo al tema de los albergues ¿Cuáles son los mecanismos de apoyo que les entrega el gobierno a las personas desplazadas de Chaitén una vez que dejan los colegios?

P.V.: El gobierno, una vez que salen de los albergues, los apoya en tres áreas, buscando su red social para que se instalen en las casas de sus familiares, apoyándolos con bonos de arriendo, generalmente de cabañas familiares, asumiendo los costos de la manutención de las residenciales para que se alojaran y les entrega un bono para subsanar los gastos de locomoción y alimentos.

E: Respecto a la ayuda estatal ¿Hubo algún problema con la entrega del bono mensual?

P.V.: Sí, creo que se debió a la poca planificación de las familias y a que no estaban acostumbrados a manejar grandes sumas de dinero. Sucedió que a fin de mes terminaban sin nada de dinero porque se lo habían gastado todo en el mall, se compraban plasmas o simplemente se endeudaban.

E: ¿Hubo otra forma de trabajo además del diagnóstico comunitario?

P.V.: Sí, a medida que se fue diversificando y asentando la población en Puerto Montt, empezamos a trabajar con duplas en los Centros de Salud Familiar, que en total fueron cinco. Esto, se enfocaba básicamente en el objetivo de no perder el contacto con las personas de Chaitén, por lo cual se trabajó en conjunto con sus delegados comunales, haciendo puerta a puerta y en el Centro de Salud Familiar que actuó como centro de operaciones.

E: ¿Cuáles fueron las demandas que pudieron identificar en esta fase?

P.V.: Vuelven a salir las demandas en un principio sociales, especialmente de educación, la necesidad de los colegios para los niños, acompañada por la atención médica.

Esto último es importante pues en el Centro de Salud familiar del sector de Padre Hurtado fue donde se asentó el equipo de salud de Chaitén.

E: Actualmente, ¿Cuál(es) son los Centros de Salud con que cuenta la población en la localidad de Chaitén?

P.V.: El de Ayacara, es el único Centro de Salud Comunitario de la comuna de Chaitén.

E: Durante el proceso que trabajaron con las personas de Chaitén, ¿Contron con algún tipo de supervisón o instancias de autocuidado como equipo?

P.V.: Sí, hacíamos reuniones semanales con el equipo para discutir los casos que considerábamos más complicados. También, se invitó a trabajar a la SEREMI de Salud y a la Gobernación Regional.

E: Además de las instituciones que usted me nombró recién ¿Hubo algunas otras que colaborarán en esta tarea?

P.V.: Sí, varias universidades colaboraron con nosotros en los procesos de intervención y contención, entre ellas la Austral, San Sebastián y Santo Tomás.

En el ámbito de reconversión laboral, se trabajó de manera conjunta con FOSIS, SERNAM y la CONAMA porque quienes trabajaban antes en ganado, por ejemplo, ya no podían hacerlo ahora en Puerto Montt.

E: ¿Cómo describiría usted su labor durante este proceso?

P.V.: Ufff, bastante agotador, hacíamos un doble trabajo, por una parte atendíamos los problemas de salud, pero también actuábamos como guías de la ciudad, los ayudábamos en su integración y acompañábamos en los distintos trámites. Por

ejemplo, les enseñábamos a hacer un currículum, postular a trabajos, tramitación y cobro del bono, etc.

E: ¿Existe algún registro de las personas que se atendieron en el Servicio de Salud Mental durante ese período crítico de evacuación/adaptación?

P.V.: Sí, se atendieron unas 3000 consultas mensuales, pero de las cuales sólo 1200 se individualizaban, o sea, eran las mismas personas que en el transcurso de un mes consultaban un promedio de tres veces por diferentes malestares.

E: Con tantas demandas mensuales, ¿Cuál fue su forma de trabajo en los Centros de Salud Familiar?

P.V.: Primero la gente pensaba que ellos iban a estar acá en Puerto Montt por un tiempo no más, pero con el transcurso de los días se dieron cuenta que eso no era así. Entonces, decidimos que lo mejor era realizar un viaje a Chaitén con el objetivo de dimensionar el daño de sus enceres. En este viaje contaron siempre con el apoyo y acompañamiento de los equipos psicosociales.

Una vez en Chaitén y viendo el estado del pueblo, las personas podían comenzar a realizar el duelo, ya que ellos tenían una gran confusión entre su casa que la veían entera y bien por la televisión versus la posibilidad que estuviera destruida, pero al estar allí se dieron cuenta de la verdad.

La última etapa consistió en el desarrollo de estrategias para evacuar y rescatar a las mascotas, con el fin de lograr, en parte, la reconstrucción vital.

E: Respecto a los funcionarios públicos ¿Cómo vivieron la experiencia del desplazamiento?

P.V.: Muchos, por no decir todos, siguieron atendiendo como siempre en Puerto Montt en un comienzo y después la oficina municipal se dispersó entre Puerto, Chiloé y Chaitén. Los profesores de colegios públicos y subvencionados fueron reubicados, por ejemplo la población de niños en edad escolar fue absorbida por este tipo de colegio en las ciudades donde se iban asentando.

E: En relación a la dinámica educacional de Chaitén versus Puerto Montt ¿Qué actitudes o comportamientos marcaban la diferencia entre una y otra comunidad?

P.V.: El cambio en la forma de tratar a las personas en los colegios de Puerto Montt fue muy grande para las personas de Chaitén, por ejemplo acá se tiende a tutear a los profesores. En cambio allá, es una figura intocable y esa diferencia se notó demasiado.

Quizás por lo mismo, muchos profesores tendieron a segregar a los niños/as de Chaitén, los sentaban juntos porque se portaban mejor. En ese sentido, no hubo una política de integración, lo cual a largo plazo conllevó a la segregación y deserción escolar. Ahora bien, no es un índice muy alto, pero no se puede desconocer que existió.

E: Finalmente, ¿Ha sabido algo de las personas que se quedaron viviendo en Chaitén o que han regresado porque no se han acostumbrado a la vida en otra ciudad?

P.V.: Sí, algunos de los que se devolvieron a Chaitén se quedaron en Futaleufú, otros en cambio, los que son el fuerte de la resistencia para evacuar, son los denominados "*hijos de colonos*", forman parte del sentimiento "*somos la comunidad*".

E: Bueno Paola, muchas gracias por su tiempo y por la buena disposición para recibirme y ayudarme con este trabajo de investigación.

P.V.: Por nada.

Anexo H: Entrevista Grisel Romero. Lunes 25 de enero de 2010[67].

- Lugar: COSAM Angelmó, Puerto Montt

- Entrevistador: Juan Paulo Marchant Espinoza.

- Soporte: Audio mp4.

- Duración: 49 minutos y 39 segundos.

E: Grisel, me gustaría que por favor me contaras ¿Cómo fue tu experiencia cuando estuviste trabajando con las personas desplazadas de Chaitén que llegaron a Puerto Montt?

G.: Es como amplia tu pregunta, pero te puedo hacer una revisión cronológica.

E: Bueno.

G.: Primero, se armó un equipo de profesionales que fueron prestados por las instituciones, un equipo de emergencia, que estaba compuesto principalmente por psicólogos, asistentes sociales, habían médicos. Se armó un equipo y se distribuyó por diferentes sectores donde estaban principalmente los albergues que funcionaron en tres escuelas: uno en la industrial, que es el que aparecía en la tele y toda esa onda, después estaba el del Andrés Bello que es del que me hice cargo y el del Eucaliptos que fue el más pequeño y el primero que se desintegró o sea, que se evacuó. Entonces, nuestra labor consistía en que después del trabajo íbamos a darnos una vuelta al albergue y nos reuníamos todos los días en el Servicio de Salud.

Nuestra labor principal, mi labor principal, era ver que toda la gente que llegue al albergue tuviese atención de salud, empadronarlos, que no se pierda nadie, que los enfermos crónicos tengan sus atenciones, que retomen el tratamiento no sé poh[68], los hipertensos, las personas que tienen cualquier enfermedad crónica y que también los niños, los viejitos, tengan su atención. Para eso se estableció el equipo de salud del hospital en el Consultorio de Padre Las Casas, así que nosotros llevamos para allá a las personas, el servicio de salud dispuso movilización, Carabineros también nos ayudaba coordinábamos con ellos.

Durante esa época lo más complejo fue el tema de enfrentar a la gente porque querían soluciones rápidas. Ellos pensaban que se iban a ir rápido pa' sus casas, nunca nadie se proyectó quedándose acá o que el volcán esté todavía en erupción. Eso fue lo más complejo como que la gente comenzara a trabajar el duelo, eso era medio difícil. Se trabajó ahí también con el tema de la contención y la coordinación en términos de psicología organizacional, que se organicen, que ellos tengan lo que necesiten, que vean, para que pudieran hacer las peticiones, para que no se les pierda nadie…

Después de eso, lo que se hizo, bueno ahí también tuvimos que lidiar con el tema de la sobreintervención, todos querían ayudar y había como diez organizaciones interviniendo al mismo tiempo y en el mismo lugar en forma aislada.

[67] Psicóloga Clínica – Comunitaria Infanto-Juvenil.

[68] Expresión chilena que sustituye a la palabra <pues>.

E: Había unas universidades también trabajando.

G.: Sí vinieron de hartos lados, estaba la Austral, la Santo Tomás y la San Sebastián, habían hartos voluntarios trabajando y expertos de hartos lados llegaron a trabajar.

E: ¿Cuánto tiempo duró ese trabajo?

G.: Como dos semanas y después se estableció un equipo de nueve personas que fueron contratadas una vez que los voluntarios debieron volver a sus quehaceres.

Se comenzó a trabajar en duplas, se contrataron a cinco psicólogos y cuatro asistentes sociales. Entonces, lo que hizo fue dejar a una dupla en Alerce porque allá había harta gente, en el hospital, en el consultorio en Padre Hurtado y se iban a establecer otras dos duplas en otros lugares, pero no dio el Servicio de Salud Primaria, no tuvo la acogida, no había espacio. Así que, arrendaron unas oficinas atrás del Servicio de Salud del Reloncaví.

E: ¿Se quedaron en el centro de Puerto Montt, entonces?

G.: Sí, ahí se hacía atención clínica y yo estaba encargada de todo el tema comunitario con mi dupla: una asistente social, la pega ahí era que no se nos perdiera nadie, coordinarnos en todas las instituciones, obviamente el trabajo de redes ahí funcionó muy bien, coordinamos con la oficina de la Paula Narváez, con el gobernador, pero más que anda durante el primer tiempo porque Paula era la cara visible del gobierno nos coordinamos con ella no más.

Ahí nos derivaban casos cuando pensaban que necesitaban psicoterapia y nosotros les derivábamos casos que necesitaba atención social, otras instancias de intervención, y trabajábamos, nos juntábamos cada cierto tiempo a reuniones y eso.

Después llegó el momento de los viajes, que fue un cambio bien importante en el trabajo porque cuando se empezaron a ir las casas, cuando se inundó todo eso, había un comité de la municipalidad que no me acuerdo cómo se llama y ellos nos buscaron. Como ya nos conocíamos, un día nos encontramos en el supermercado y me dijeron "*fíjate que pasa esto y esto*" y le dije "*ya poh, llámennos*".

E: ¿Cómo es desde ese momento su sistema de trabajo?

G.: Bueno de ahí comenzaron los viajes de acompañamiento, a la misma ciudad, a Chaitén, a contener.

E: ¿Elaborando el duelo?

G.: Claro, principalmente ese era el objetivo, el tema que ellos vayan pa' allá, que comiencen a elaborar el duelo, que vean que no van a volver y que empiecen a retomar o re-encausarse aquí en otro lugar que no va a ser Chaitén porque la gente no quería salir de las casas, hubo mucha resistencia, muchos trastornos adaptativos especialmente de los adultos porque fue un choque cultural bastante importante.

Nosotros a nivel operativo teníamos reuniones todas las semanas todo el equipo y también con la gente del Servicio de Salud.

Hicimos hartos viajes, muchos viajes, muchos, durante… eeeh a ver ¿cuándo fue?, agosto y septiembre más o menos, fueron muchos. Acompañamos a la gente, fue bastante impresionante estar allá. Nos bajábamos, nos ordenábamos, bueno hartos viajes fueron con la marina, la Paula Narváez organizaba y nosotros acompañábamos

solamente, la idea era acompañar tanto a la gente que bajaba como la que esperaba porque imagínate había gente que llegaba a las ocho de la mañana y bajaba tipo tres, cuatro de la tarde. Entonces había que mantenerlos también arriba, era una pega bastante fuerte, intensa… ¡Y después bajar! y olvidarse que estaba estallando el volcán y que en cualquier momento podía pasar cualquier cosa que no ha pasado gracias a Dios o no sé, Pillán… fue bien intenso, todos viajamos.

E: ¿Contaban con alguna información antes de viajar?

G.: Antes de viajar nosotros realizamos un diagnóstico comunitario de salud mental general en lo que es la Península de Cumao, que es la ruralidad de Chaitén, donde hubo una serie de temblores y cosas por el estilo, también fueron desplazados y recibieron bono. En general la gente estaba asustada por un rato y después se calmó.

E: ¿Tú sabes cómo se asignaba el tema de las becas?

G.: Las becas, eso todo se asignaba, mira yo tengo entendido que al 100% o a la mayoría de la gente que llegó se le asignaron becas de estudio y también de educación superior. La verdad es que eso no lo manejo bien, bien, bien yo porque eso lo manejaba todo la oficina de la Paula, igual que los bonos que todavía se estaban dando hasta diciembre, no sé si seguirán dándose… yo creo que ya no, que bueno, mmm, pero todo lo que eran las prestaciones más específica la daba la Paula.

E: ¿Cuál era su promedio de atención a personas de Chaitén, más menos?

G.: No me lo sé de memoria, pero tengo la base de datos, está completa, yo diría que el 95% de las personas que pasaron por Temuco llegaron a nosotros, por lo menos. O sea, perdón no en Temuco, en Puerto Montt.

E: Tú estabas en el albergue de…

G.: No, yo estuve una semana no más en el albergue, acuérdate que los albergues duraron re-poco. Después de los albergues, la gente buscó lugares donde quedarse, se fueron donde familiares o arrendaron cabañas, el Estado les daba plata para que arrienden.

E: ¿Tú trabajabas por mientras en un COSAM?

G.: No, yo he trabajado aquí en esta oficina que implementó el Servicio de Salud.

E: ¿El que estaba en el centro?

G.: Sí, pero yo no trabajaba ahí, yo andaba en la calle prácticamente. En los colegios viendo a los chiquillos, dónde estaban matriculados, que la gente eeh, eehh, haciendo visitas domiciliarias.

E: ¿Cómo fue el tema de los niños y la adaptación en los colegios, fue muy resistente?

G.: Mira, la resistencia de los niños no fue tanta como la resistencia de los papás a ponerlos al colegio porque ellos pensaban que en cualquier momento podían volver. Los chicos se adaptaron más de lo que yo creo que los adultos pudieron, hubo un nivel de inadap, de desadap, de trastorno de adaptación sí, si lo hubo, pero no tanto como podría haberse llegado a pensar, los chicos se adaptaron mejor en general, al casos específicos donde hubo más, más problemas, pero no fue tanto.

E: ¿Cuáles eran los síntomas comunes de la población de Chaitén?

G.: Sintomatología, a ver, eeeeeeh mmmm, como de trastorno adaptativo ponte tú, de no querer salir a la calle, de no gustarle la ciudad, de no, eeeh como de duelo, sintomatología de duelo, alguna depresiva, pero la gente no se deprimió tanto, realmente había gente deprimida, pero ya estaba con diagnóstico y con tratamiento anterior. Igual se deprimió la gente, los viejitos por ejemplo se deprimieron, pero hicimos un trabajo con ellos que fue bien bonito y que los ayudó un poco a adaptarse. El tema de haber perdido sus casas, eso, la pena, la pena, harta pena, y el tema de salir a la calle y encontrarse con una ciudad más violenta, que no podían dejar sus cosas en la calle, que los chicos allá dejaban su bicicleta botada toda la noche una semana en la plaza y nadie se las movía, acá olvídate poh.

Entonces sintomatología del ámbito del trastorno adaptativo y de los trastornos del ánimo, pero que no podrían llegar a llamarse depresión directamente, sino que como un duelo, entre normal y más patológico algunos poh porque hay gente que está viviendo en Chiatén. De hecho, hay algunas personas con las que estuve en el albergue que volvieron pa' allá.

E: Supe que existe un Club de Ancianos que se formó acá en Puerto Montt llamado Renacer, ¿Ustedes trabajaron con ellos, también?

G.: Nosotros lo armamos, fue muy difícil porque una cosa que los chaiteninos no querían parece era juntarse, súper difícil hacer reuniones, porque onda si eras chaitenino tenías que ir a las reuniones que tenían que ver con el tema de la Paula, ja. Que era con cosas concretas, pero se armó y sigue funcionando. Además, pertenece a nuestro sector, seguimos apoyándolos como una organización.

E: Claro me contaba Paola Vásquez que ahora tienen personalidad jurídica

G.: Todo, todo, funcionan con todas las de la ley.

E: ¿Qué aspectos podrías mejorar del trabajo que hicieron acá a nivel comunitario?

G.: A ver, mira, yo creo que es súper importante que cuando vas a trabajar en un desastre, más a nivel comunitario, tení que tener una cosa clara: que tu planificación se te va a ir a las pailas, tienes que planificar y ser una persona súper flexible y maleable a nivel profesional y a nivel personal también porque esta pega requiere harto tecnicismo, pero mucho, mucho más cualidades personales afines al cuento porque si no, estay jodido.

…Porque te frustrai si no, por ejemplo nosotros teníamos familias que no les funcionaban las cosas y andaba deprimida. Ese es un tema, el tema de la formación de las personas porque había mucha ansiedad respecto a que las cosas no son tan cuadradas como a nivel clínico, o sea, más que a nivel clínico a otro nivel, más de planificar, trabajas siempre con la ansiedad y la incertidumbre, a pesar que habían varias certidumbres como que les iban a dar plata, pero no si iban a poder volver, no volver, así como hay gente que decide quedarse a vivir acá no más.

E: Además que los diagnósticos van cambiando porque en un momento ustedes trabajan con la comunidad, hacen un diagnóstico inicial, un plan de trabajo y se encuentran acá con que eso cambió y deben plantearlo todo de nuevo.

G.: Sí poh, el trabajo comunitario se planteaba, se planificaba prácticamente semanalmente. Por ejemplo, nosotros armábamos un taller acá y no llegaba nadie al taller, teníamos que armarlo de otra manera, si la gente no se quiere juntar, no la juntemos, vamos a trabajar de otra manera; más individualmente.

E: ¿De ahí nace la idea de ir a trabajar a las casas, no?

G.: Más que visitas domiciliarias hay intervenciones en familia, en la casa, era hacer intervenciones específicas.

E: ¿Ocupaban algunas técnicas especiales?

G.: Mira, ahí cada terapeuta trabajó, mira más que nada, como del área de técnicas cognitivas.

Yo tengo formación psicoanalítica, pero trabajé con casos más complejos de niñitos que estaban como más con un estrés post-traumáticos y tenían depresión de antes, entonces no era algo que se hubiera desatado desde ahora.

E: ¿Se podría haber potenciado, quizás?

G.: Sí, es el caso de un duelo, de un niñito, bueno de él y dos más. Más que nada, yo creo, que las personas en un caso de desastre necesitan contención, que les muestres los límites y que los acompañes, eso es acompañar, acompañar, acompañar porque la gente no se enferma necesariamente…

Vamos a ver cómo estarán ahora porque nosotros los vimos ahora y hay mucho síntoma de estrés post-traumático, a mi parecer la salud mental de los chaiteninos, por lo menos los que nos tocaron a nosotros, era bastante estable, no era como que se hubieran enfermados todos al comienzo, obviamente estaban estresados y todo eso, pero una vez que ya se mejoraron, se relajó un poco la cosa, se estabilizó, lo que necesitaban era conversar una dos, tres veces y después no volvían o a veces volvían.

E: ¿Y ustedes después pudieron hacerles algún tipo de seguimiento a ellos?

G.: No a todos, o sea lo que pasa es que trabajamos un año, entonces igual hubo seguimiento, hartos casos, seguimos a casi todo el grupo familiar por casi durante todo el año.

E: Después se comienzan a dispersar.

G.: Lo que pasa es que hay muchos que se quedaron acá en Puerto Montt, pero hay hartos que se fueron pa' Chiloé principalmente. Hay otros que se fueron pa' Futaleufú… entonces, sería bueno hacer un seguimiento. De hecho, yo me lo he planteado, escribir algo, hacer un documento.

E: Y ahora acá en el COSAM que estás trabajando ¿llega gente de Chaitén? ¿Corresponde gente de Chaitén acá?

G.: Sí, o sea si están en el territorio, en el terreno, van a llegar, pero aparte de los viejitos no tenemos más apoyo profesional, aparte de los vínculos personales que pueden haber quedado después de haber trabajado con algunas personas.

E: Un año algo en verdad… ¿Cómo fue para ustedes el tema de la supervisión y las reuniones clínicas que tenían?

G.: Vital (lo repite tres veces), o sea yo le daba información a los chicos que estaban trabajando en clínica de cómo iba lo comunitario y ellos también a mí. Además, eñ tema de las supervisiones en conjunto, ese fue un autocuidado muy importante pa' nosotros, y vernos y saber en qué estábamos y cómo iba toda la cosa… Sí poh, el análisis caso a caso es súper, súper importante, veíamos las actas, todas esas cosas.

E: Quizás una crítica que se le puede hacer es que no fue tan estable en el tiempo.

G.: Nosotros estuvimos un año, yo no creo que no sea tan estable digamos.

E: Perdón, no, no la reunión, sino el tema del apoyo.

G.: Claro, estuvimos un año apoyando, yo creo que deberíamos haber estado más tiempo, que un programa de apoyo a ese nivel de daño debiera estar más, no con toda la población quizás, pero sí en algún consultorio, algún lado, que siga trabajando con algo más personas porque igual hay personas que quedaron bien solas, nosotros tratamos que no fuera así, insertarlos, pero no sabemos exactamente cómo siguió funcionando.

Mientras hicimos el seguimiento funcionaba bien, no todas porque de la gente que no iba nosotros cateteábamos e íbamos hasta que los sacábamos de la casa. Una crítica importante que puede haber es que pucha se formó un equipo de profesionales súper, no, no expertos, pero bastante, es un trabajo que nadie más lo ha hecho, acá en Chile por lo menos. Esto no había pasa'o y de un día para otro (chasquea los dedos) las cinco personas, el equipo de diluye, se pierde eso.

E: Que ustedes tenga el mail de alguien y se puedan contactar, pero

G.: O sea, nosotros tenemos nuestros mails, tengo todas las direcciones de las personas que están acá en Puerto Montt, todos los datos, todas las cosas, las tenemos porque no es que sean mías, pero no es una cosa sistemática… pero un año yo creo que es un tiempo prudente.

E: También para poder seguir trabajando en equipo, salvo que quizás si hubiera otros

G.: O sea, si hubiese una ONG ponte tú o alguna cosa, algún dispositivo que se pudiera trabajar sería mucho mejor, pero la gente, la idea era desarrollar autonomía en ellos y la mayoría desarrolló autonomía, desarrolló adaptación, o sea yo creo por lo que yo vi, por el menos el noven, eeeh, un porcentaje bastante alto.

El tema es que la gente no desarrolló autonomía, que quizás allá también iban a tener ata'os, problemas, pero esto vino a intensificar su cuento. Quizás eso también puede ser una crítica como a políticas de gobierno: el no tener equipo y no tener equipos regionales porque tampoco la idea es que vengan desde otro lado, van a estar un rato y después se van a ir. Eso es lo que se evitó acá también.

E: ¿Y ustedes pudieron trabajar con los funcionarios del Gobierno, los que fueron desplazados de Chaitén?

G.: Tuvimos la posibilidad de trabajar con la Municipalidad y fue bastante rica esa pega, fue bien interesante, hicimos contención, trabajo organizacional que a través de éste hicimos contención y trabajamos con todos los departamentos de la Municipalidad.

Desgraciadamente no se pudo trabajar más porque precisamente ellos estaban trabajando y había resistencia, más en la clase profesional, digamos, y también desde los aparatos estatales, o sea, si ellos están trabajando, no alcanzamos, no alcanzamos. Además, con toda la pega que había... pero hubo planificación de trabajar con gente, por ejemplo, de la Provincial, de la Gobernación, se trabajó con algunas personas, pero a nivel clínico no organizacional.

Trabajamos también con otras instituciones, ponte tú con el INP de Chaitén, con FONADIS, los apoyábamos en lo que necesitaban, íbamos a la radio, nos movimos por toda la red.

E: Claro porque en la mañana me contaban que para ellos fue bien tremendo, supón que acá llegaron el cinco y el seis tuvieron que trabajar igual. Entonces, ellos no tuvieron tiempo para vivir ese proceso.

G.: Sólo los chicos de la Muni[69], pro supón si nosotros terminamos los talleres en mazo, comenzamos el apoyo en marzo. También fuimos a los colegios, hicimos psicoeducación con los profes.

E: Quizás también para ir rompiendo el hielo porque acá igual se dividió harto la población, eran "*los de Chaitén*" o "*los chaiteninos*" en algún minuto.

G.: Mira, al principio la población Puerto Monttina fue súper, súper acogedora, pero a media que empezaron a ganar cosas, empezaron como a competir, a darles un poco de rabia porque ellos estaban hace un mes esperando la consulta al médico y el chaitenino como llegó lo atendieron al tiro. Entonces, ahí se sintió un poco la rivalidad.

Lo otro que encuentro feo, fue que subieron los arriendos una vez que se enteraron que el gobierno les iba a dar para los arriendos, pero no hubo… después, después, con el pasar del tiempo en que los chiateninos recibían hartas cosas y todavía seguían reclamando, había una suerte de falta de empatía por parte del Puerto Monttino "*que ya otra vez, si ya les han dado hartas cosas*".

E: "*¿Qué más quieren que les den?*"

G.: Claro, cosas por el estilo, pero así como… como… como una división violenta, de segregación, yo no vi mucho. Un rato no más, al final.

Aaah y de hecho el tema de salud fue un tema importante porque hubo que reestructurarlo, había un día que sólo atendía a chaiteninos un sector y tuvimos que integrándolos a medida que se iba normalizando todo.

Sí, porque acá el chaitenino venía con una astilla enterrada en el dedo y había que partir, nooo, no es así, se hacía la derivación asistida y todo.

E: El sistema que tenían ellos allá era distinto, la atención era más rápida.

G.: Es que es menos gente eeeh, hospital pequeño, todos se conocen entre todos.

[69] Apócope de Municipalidad.

E: Sí, Paola (Vásquez) me contaba en la mañana que el médico de Chaitén llegó a trabajar al consultorio de Padre Hurtado. Entonces era un problema porque todos querían atenderse con él.

G.: Sí, yo creo que los que todavía quedan acá todavía están inscritos allá arriba.

E: Aunque les quedara súper lejos y tuvieran que cruzar todo Puerto Montt, pero era su médico y querían atenderse allí.

G.: Sí, si pasa harto, aunque eso era alimentado por… [Comentario en OFF, solicitó no ser grabada].

E: Sí, es que sabes tú por ejemplo nosotros hemos tenido la posibilidad de contactarnos con gente de Achao y de Ancúd y ellos dicen un discurso súper similar.
G.: ¿En qué?

E: Que ellos eran muy distintos...

G.: Lo que pasa es que la población de Chaitén que se fue a Chiloé es diferente a la que se quedó acá, allá se fueron las personas que tenían menos recursos económicos, que vivían como de la recolección. En cambio, aquí se quedaron los viejitos por temas de salud, como la casta más profesional y la gente que tiene obviamente problemas económicos, pero no tantos. Incluso, nosotros nos dábamos cuenta que tenían un poquito más de educación formal. No sé, la población de allá es diferente a la de acá, no es el mismo origen. Además que como se autoperciben es diferente a como lo hacemos nosotros.

E: Ellos nos decían, eeeh bueno, yo lo llamé sectario porque ellos mismos se encapsulaban mucho en la idea de Chaitén. Entonces, decían mucho: "*nosotros somos distintos a Chiloé*", "*los chaiteninos somos distintos, nuestros hijos son diferentes*" y ellos llegaron a un seminario que hubo en Santiago con ese discurso que a mí me llamó mucho la atención; se preocupaban demasiado por marcar la diferencia uno del otro.

G.: ¿Ellos venían de Achao?

E: Venían de Achao y de Ancúd.

G.: Claro, lo que yo te digo de esa población es eso, más allá no nos conozco, salvo de haberlos acompañado al banco, no los conocí más.

Nosotros enviábamos gente para allá, todas las personas que se iban lo hacían con derivación, y al revés también.

E: En este caso al Pancho (Francisco Muñoz[70]).

G.: al Pancho y del Pancho a nosotros. Tuvimos hartos casos coordinados.

E: Eso es importante, ¿y acá la gente llegó con un discurso parecido como "*nosotros los chaiteninos distintos*"?

[70] Psicólogo que cumplió la misma labor que Grisel, pero en la ciudad de Castro. Trabajó en conjunto con la psicóloga Carolina Duarte.

G.: Sí poh, si ese fue el choque cultural, nosotros somos distintos, somos más honrados, no anda gente robando en las calles, somos tranquilos, eso… Ese era el choque al cual me refería. Yo creo que todavía pueden encontrarse distintos.

E: Porque ellos primero se fueron a las cabañas, después la población Los Alerces, me contaban.

G.: A Los Alerces se fueron hartos porque allá hicieron casas, allá les dieron casas.

E: Y entremedio se ubicaron como por el centro…

G.: Por todos lados, Los Alerces, Mirasol, el centro, Pichipeyuco, estaban por todos lados.

E: Claro yo me preguntaba porque imagínate que ellos se hubiesen instalado cerca de discos o en el centro que hay mucho pub. Entonces yo decía: "*sí, súper distinto en relación a Chaitén*"

G.: No, no es así. Son los barrios periféricos, lo que pasa es que Chaitén es chiquito, entonces, es bien diferente. Además, Puerto Montt es una ciudad bien desordenada, súper desordenada. Entonces, es fuerte pa' ellos, los asaltaron acá, les robaron, nos robaron varias veces después de la cola de ir a sacar las 500 lucas del banco, eso obviamente iba afianzando su idea de la diferencia.

A lo que yo me refería hace rato es que los Puerto Monttinos hicieron mucha diferencia con los chaiteninos en el cuento negativo, al principio. Porque siempre se les ha visto como *buenos chatos*[71], gente trabajadora que viene de un lugar más alejado…

E: Una consulta, el diagnóstico comunitario de salud mental que ustedes hicieron, ¿está en alguna parte para poder verlo?

G.: La Paola lo tiene que tener, es bastante precario, pero ella debe tenerlo.

E: Aaah ya, entonces le mandaré un mail preguntándole.

G.: Yo debo tenerlo, pero no sé dónde… yo creo que ella debe tener más ordenado el cuento.

Como te digo, eran los mismos diagnósticos que pueden haber en cualquier otro lado, no habían taaaaaantos síntomas de estrés post traumático.

E: ¿Y los niños no presentaban, por ejemplo, eneuresis?

G.: No.

E: Era algo más que ver con el colegio quizás.

G.: Claro, trastorno escolar, de adaptación, al colegio, a la ciudad, a la gente, a las casas donde estaban. No querían nada, nada, nada, nada. La mayoría no quería nada con Puerto Montt, estaban enrabiados porque se tenían que quedar acá.

E: Eso te iba a preguntar ¿nunca te contaron qué era lo que les daba rabia?

[71] Chilenismo para referirse a que una persona es buena, voluntariosa u honrada.

G.: El quedarse acá, el no poder recuperar sus casa, mucha gente tiene sus casas paradas allá en Chaitén y no pueden estar, tienen todas sus cosas. Bueno, ya las habrán traído.

E: Claro es lo que me contaba Paola (Vásquez) en la mañana, que ellos cuando fueron a Chaitén para elaborar el tema del duelo les decían "*pero si mi casa está en pie*". Claro, pero no tienes nada.

G.: Claro y no tienen agua.

E: No tienen agua, no tienen luz, no tienen nada.

G.: No tienen nada de sanidad, ninguna cosa y tienen la posibilidad que el volcán de un día pa' otro se apague, te caiga toda esa ceniza y te mate. Si ese es el problema de Chaitén, si en algún momento deja de funcionar de un rato pa' otro, toda esa ceniza cae, no tiene sostén y podría caer como a 800 km/h y como a 400ºC, es como una bomba atómica, ese es el drama de Chaitén.

E: Grisel el cargo o el trabajo que tú desempeñaste en esa época, ¿cómo se llamaba?

G.: No, yo era psicóloga transversal no más, más bien comunitaria.

E: Que trabaja con el equipo de Salud del Reloncaví.

G.: Todos nosotros éramos empleados del equipo de Salud del Reloncaví, los nueve.

E: Pero Pancho estaba en Castro

G.: Claro él era del Servicio de Salud de allá.

E: ¿Cómo llegaron a ser contactarse con Pancho, por intermedio de Paola?

G.: Sí y por el trabajo en red.

E: Entonces ahí se pudieron armar los dos equipos de trabajo.

G.: Es que se hizo un trabajo en red muy, muy, muy buena. Necesitabas algo y llamabas pa' allá, pa' acá, pa' la Muni de acá, la intendencia, a cualquier oficina que pudieras imaginar que estuviera involucrada y se solucionaban las cosas. Creo que si hacemos un análisis del trabajo en red, sería súper bueno para ponerlo como ejemplo.

Nosotros hicimos una evaluación después con las instituciones, un tanto off de record, y lo que mejor salió evaluado fue eso.

E: Sí, Paola (Vásquez) me contaba en la mañana que habían hecho demasiadas redes, que habían trabajado con SERNAM, que había estado SENAME entremedio, la Gobernación, la Intendencia y todo.

G.: Los Carabineros por la cuestión de la cárcel porque teníamos que cachar[72] quiénes estaban presos, si se había perdido alguno, si necesitaban ayuda porque igual eran personas. Con los hogares, el hogar de niñas que allá había que está funcionando en Llanquihue ahora.

[72] Chilenismo utilizado para sustituir a los verbos saber y/o conocer. Otras veces se utiliza en reemplazo de la expresión <¿me explico?> P.ej. <¿me cachai?>.

E: ¿Había una cárcel allá?

G.: Sí poh, si faltó sólo que hubiera un terremoto, se cayera la cárcel y salieran los presos arrancando.
.
E: ¿Ustedes trabajaron con los presos acá en las cárceles?

G.: No.

E: Pero se derivaron, llegaron acá a Puerto Montt.

G.: No, nosotros hicimos las pesquisas no más y al final no hicimos nada, no alcanzamos a hacer nada, ni siquiera sé dónde están, parece que se fueron a Chiloé.

E: Y trabajaron allá también por el tema de la coordinación.

G.: Cuando fuimos allá trabajamos con ellos y con los militares. De hecho, nosotros arrancamos de un tremendo aluvión porque estaba todo bien coordinado.

E: No sé si te habrá pasado, pero ¿tú conociste antes Chaitén?

G.: No, lo conocí devastado no más.

E: Yo no lo conozco todavía.

G.: ¿No sé si tú has estado en un salar en el norte? De repente como al medio de un salar, pero con basura, daban puras ganas de ponerse a llorar no más; independientemente que no lo haya conocido, no lo había visto nunca. Nunca imaginé que iba ir a Chaitén, al menos a eso.

E: Pasó mucho acá que la gente idealizara la vida en Chaitén.

G.: Sí, yo creo que todavía pasa eso. A ver, no toda, pero la gente al principio cuando estaba con más rabia, más idealizaba. Esta cosa misma de vivir en comunidad porque allá las familiar vivían así, tenían una cuadra y en la primera casa vivían el papá con la mamá, más allá vivía el primo, la hermana, la otra hermana, eso también se perdió y deprimió a la gente un poco y agrandó su nivel de duelo porque uno se fue pa' Osorno, otro pa' Santiago y cada uno buscó su acomodo. Así las familiar que eran extendidas, se volvieron nucleares y eso perdió un poco lo que era la comunidad.

E: (Pausa) De los trastornos de adaptación que me habías contado, ustedes los atendieron todo el año más menos y después, los casos que no pudieron dar de alta los derivaron...
G.: Sí, a los consultorios que corresponde y los que necesitaban algún otro tipo de atención también, quedaron derivados en la red social, de salud, de educación, todas las redes que se nos ocurrieron en ese momento.

Se les hizo acompañar, aunque esa pega la hizo más la oficina de Paula Narváez, las asistentes sociales de acá también se encargaron de acompañarlos a elegir su casa, ver dónde van a estar mejor, qué colegio, en todos los aspectos de la vida.

A veces el terapia de pareja porque acá las mujeres que estaban deprimidas se deprimieron más. Entonces, su vida sexual se fue a la punta del cerro porque andaban preocupadas de otras cosas.

E: ¿Salieron también temas de violencia?

G.: Había violencia, pero no es una violencia que se haya desatado acá, había violencia intrafamiliar, habían cura'os, habían… todas las patologías sociales, abusadores sexuales, había gente buena y gente mala, a lo mejor en menos cantidad.

E: Pero no es por ejemplo que gracias a este desplazamiento se hayan puesto a tomar.

G.: No, no, ya tenían el hábito. Había harto alcohol, poco trabajo, recolección, hartas horas de ocio, harto alcohol, pero nada que podamos echarle la culpa al volcán, digamos.

E: Claro, a lo mejor le pegaba, un estrellón y eso ocurría allá y acá también y quizás por toda esta presión y nuevo mundo que estaban viviendo acá lo visibilizaron

G.: Sí, eso pasó un poco.

E: Pero no es que no hubiese ocurrido antes.

G.: Claro, ahí no te podría decir frecuencia, pero eso fue lo que vi que pasó, se problematizaron cosas como el maltrato.

E: Y de las mujeres que te tocó atender, ¿querían por ejemplo trabajar, hacer otras cosas?

G.: En un principio no quería trabajar justamente porque querían irse para sus casas y asentarse, trabajar, estudiar era como asentarse en un lugar que no era su casa, pero por algún tiempo no querían salir de las casas.

Los hombres sí querían trabajar, pero habían otros que tenían un doble discurso porque estaban asegurados con el bono, que iban a empezar a buscar pega una vez que se termine el bono porque era gente acostumbrada a trabajar poco y ganar para sobrevivir, y aquí el campo laboral es diferente, es más duro.

E: Claro, que deben cumplir todas las horas, tener un horario.

G.: Y aquí habían trabajos, se abrió una cartera laboral más menos importante, pero había gente que no quería trabajar. También por no dejar a los chicos solos, otros con miedo, función adaptativa más que nada.

No podríamos decir que son flojos, todos querían trabajar, estar bien, salvo algunos que se aprovechaban del bono y que lo hicieron hasta última hora. Esta cosa del asistencialismo siempre tiene doble cara, doble estilo.

E: Doble impacto, pero eso sucede en todos lados, eso sí.

G.: Por eso te digo, para generalizar no más el tema.

E: Esto último, en comparación con los puertos monttinos que vienen para acá, ¿también te lo manifestaban de alguna forma? "*Como no hacen nada y ganan 600 lucas*"

G.: No, no, es que acá nosotros vemos problemáticas de nivel secundario. Es diferente, depresiones de graves a severas, trastornos desatencionales graves, puras cosas como que más graves.

Debieron llegar algunos chaiteninos, pero pocos y con patologías previas. Sí, porque no recuerdo algún diagnóstico grave que se haya establecido demás de un par de trastornos de estrés post traumático.

E: ¿Alguno de aprendizaje, por ahí?

G.: No, más que eso, algunos chicos repitieron, pero al final hicimos como que pasaran todos, que pasen con sus notas de antes, tratamos de arreglar las cosas porque si repitieron fue por inasistencia, no porque no hayan aprendido. Hubo algunos casos pero ellos tenían algún grado de deficiencia mental, por lo que fueron derivados a colegios especiales.

E: ¿En las mismas condiciones, becados y eso?

G.: Sí, de hecho aquí hubo colegios que dieron becas y nadie las tomó, por ejemplo las del Colegio Alemán, yo hubiese pasado por chaitenina meto a unos cuantos cabros ahí.

E: El María Auxiliadora también dio y el San Javier.

G.: Las del San Javier se tomaron, un par de chicos. Otros se fueron principalmente a liceo de niñas y de hombres.

E: Bueno, para ir terminando, por el tiempo también.

G.: Sí, pero estamos bien.

E: ¿Tú eres psicóloga clínica?

G.: Claro, lo que pasa es que acá nosotros hacemos clínica y comunitaria, por el modelo del COSAM, 70% de clínica y el resto comunitaria.

E: Ustedes pertenecen a...

G.: A la Municipalidad, Servicio de Salud del Reloncaví.
E: ¿A qué sector pertenecen?

G.: A Angelmó.

E: Bueno Grisel, muchas gracias.

G.: Por nada, gracias a ti.

Anexo I: Entrevista Luís Cárdenas. Lunes 25 de enero de 2010[73].

- Lugar: Caleta de Achao, Chiloé.

- Entrevistador: Evelyn Soledad Soto Castillo[74].

- Soporte: Audio MP4.

- Duración: 53 minutos y 49 segundos.

E: Don Luís, ¿Ustedes viven más menos cerca de acá?

L: Sí, de la calle principal como 5 minutos más arriba, de carabineros un poquito más abajo. Esta es nuestra embarcación.

E: Cuando salen a pescar, ¿Lo hacen todos juntos?

L: Ayer fuimos casi todos juntos al Caguach, salimos ayer a las 10 de la mañana.

E: ¿Eso fue por acá cerca?

L: Como 40 minutos.

E: La entrevista se pensó en 3 ejes: la experiencia de ustedes, la intervención estatal y los cambios y mejoras que consideran que debe tener. Entonces para comenzar, ¿Cómo fue el proceso de cuando comenzó la erupción del volcán y luego la salida de Chaitén?

L: Bueno, yo creo que el tema del volcán en el principio nadie le tomaba mucha importancia porque no se mencionaba lo que podía producir la erupción de un volcán, porque nadie de la comunidad había vivido una experiencia tan, tan desastrosa como de esa naturaleza. Y en el camino nos fuimos dando cuenta de la realidad de vivir una experiencia de desastre natural es muy triste quizás uno en el principio lo asimilaba como cosa que va a pasar en tiempo corto, pero cuando pasaron los días nos fuimos dando cuenta que el proceso no era tan simple.

E: Que es también lo que les dijeron, que salían por 48 horas.

L: Claro, después nos dijeron por tres días y ahí empezamos a pensar que en este proceso no iba ser tan fácil el retorno, empezamos a ver cosas, la televisión y ahí, la información más real, más directa.

[73] Presidente del Sindicato de Pescadores de Chaitén. Dirigente comunitario de las familias desplazadas de Chaitén en Achao. Algunos fragmentos no significativos para la temática de esta investigación han sido omitidos con su respectiva explicación.

[74] Estudiante 5º año de Psicología de la Universidad de Chile, trabaja en el equipo de recopilación de información para la ayudantía de la asignatura "*Trauma Psicosocial: Teoría y Terapéutica*" del primer semestre del año 2010, a cargo de la profesora PhD. Adriana Espinoza Soto, académica Departamento de Psicología de la Universidad de Chile.

E: Una pregunta, ¿Lo que salía en la tele no era lo mismo que ustedes sabían allá?

L: No, la tele mostraba algunas cosas, pero la realidad es distinta, hay gente que ha pasado dos años casi y no ha vuelto a Chaitén, porque ellos se creen que no están capacitados para enfrentar la realidad, porque muchas personas que perdieron sus hogares y creen que sus casas están, porque ellos cuando uno le conversa se quedan con la conversación de uno y yo les digo que tienen que ver la realidad, tienen que estar allá. Que saco con decirles tu casa no está, pero yo creo que…

E: O sea, no todas las familias han tenido la posibilidad que al menos una persona regrese a la casa, como el plan que se ideó para que volviera a buscar las cosas

L: Exactamente, cuando retornamos nosotros nuestras casas estaban, pero a los pocos días, a los dos días después nos decían "*tu casa no está*".

E: ¿Por lo del río?

L: Por lo del río y muchas veces porque hay gente que todavía no ha enfrentado la realidad, no ha salido a enfrentar ahí en terreno la realidad de las cosas que pasan.

E: Y usted ¿Cómo vivió eso?

L: Bueno, como yo le decía a la señora Adriana, fue siempre como, como yo comenté allá en Santiago, yo no me he dado un espacio para meditar y pensar lo que ha pasado, porque cada día se presentan distintas cosas y distintos procesos y lo vamos asimilando con lo que hay que vivir. Yo creo que de repente vamos a tener un lapso para reaccionar, para recapacitar y dejar un espacio pa' uno, porque nosotros no nos hemos dado un espacio para pensar en lo que sucedió, uno lo conversa… pero como una anécdota.

E: Entonces, ¿No ha podido elaborar bien lo que vivió?

L: Sí, todavía no se ha elaborado ni pensado, cuando se sienta el peso de lo que pasó recién vendrá la reacción.

E: Además, usted ha estado preocupado de sus vecinos, de la comunidad… ¿Ha sido como la forma de defenderse[75] igual?

L: Eso me ha ayudado, ha sido como una terapia más real, porque la terapia con profesional es buena pero… se limita a una cosa, se deben separar las cosas, vivir distintas cosas, distintos procesos, y la realidad al final uno no la acepta.

E: Y acá más o menos, ¿La realidad es similar con la de las otras familias que están aquí?

L: Yo creo que si, muy particularmente de toda la gente que está desplazada, la que se encontró una realidad casi similar a la de Chaitén... Fue acá porque son similares las características, las tradiciones, las cosas, y la no mucha vida humana no hay mucha intervención de la tecnología. Como Achao es un pueblo tranquilo, como yo le contaba no está el famoso semáforo, la gente tiene que convivir con lo que hay es como Chaitén

[75] Utilizando el término desde la idea de Mecanismo de Defensa Psíquico.

E: ¿Queda cerca de Chaitén?

L: Si, queda cerca de Chaitén

E: ¿Cuánto tiempo va de que llegaron?

L: Ya son dos años del proceso de Chaitén

E: Y usted, ¿Constantemente va y vuelve a Chaitén?

L: No, yo de repente en verano voy a trabajar por ahí cerca de Chaitén en esa estoy, no estar más de una hora, dos horas lejos del pueblo.

E: Pero ¿Cómo ir al pueblo e ingresar?

L: No, no hemos ingresado.

E: ¿Y usted vivía cerca del río?

L: Vivía a una cuadra y media del río, el río pasaba por el lado de atrás del pueblo y ahora con el asunto de la erupción del volcán pasó por el centro del pueblo, por calle Pillán y agarró varios sectores como tres cuadras de Chaitén, bien afectadas.

E: ¡Harto!

L: Sí, harto, harto destruyó el volcán Chaitén.

E: ¿Y acá los que viven cerca, allá vivían más menos igual o no?

L: Eeeh la gran mayoría, la gran mayoría que vive acá vivía cerca del sector o en el mismo pasaje por donde pasó el río, no vivían más de 100 metros retirados y ahí estaba todo focalizado el tema de la gente que trabajaba en el mar, en una calle que compartía con el mar. Y ahí hemos ido avanzando y haciendo cosas aquí para poder seguir viviendo porque como yo le digo la gente, ya la naturaleza nos puso esta meta y nos tenemos que adaptar, y doblarle la mano a la naturaleza es muy difícil quizás la intervención del humano lo puede reparar un poco, pero no va a ser lo mismo porque donde vivíamos nosotros ya no vamos a llegar, en caso de que volvamos a Chaitén volvemos a otro sector.

E: ¿Santa Bárbara?

L: No, en el caso de volver a Chaitén sería en un lugar más retirado de donde estábamos nosotros, porque por ahí pasó el río, porque el río no lo quieren mover de ahí porque ya sacarlo sería invertir una cantidad de plata quizás lo pueden hacer pero altiro, altiro no.

E: Quizás están esperando que se limpien las aguas…

L: Ese es el proceso.

E: ¿Y acá, más menos, qué piensan sobre volver a Chaitén?

L: Las ganas están, pero siempre hay que tener un poco de prudencia y esperar, para poder ingresar al pueblo porque tampoco uno se puede exponer uno.

E: ¿Por la carga emocional?…

L: Sí, además porque cuando uno está solo, asume, pero cuando tiene familia tiene que pensar…

E: ¿Tiene hijos?

L: Sí dos, una hija de 18 años y otra de 16, uno tiene que pensar en ellas que tiene que ayudarlas para que el día de mañana sean, no sean son seres humanos, pero que tengan una manera de ganarse la vida más dignamente que lo que le ha tocado vivir a uno, porque la vida de uno ha sido dura pa' uno, ha sido mucho de andar en el mar

E: Arriesgándose, porque ustedes salen y no saben si van a volver…

L: Claro, de repente uno ingresa con recursos para la casa, a veces va a puro gastar, ojalá que ellas tengan un día la posibilidad de ser profesionales.

E: Pero por lo que nos contaba la profe'[76], allá en Chaitén se daba mucho el intercambio de cosas, como que algunos criaban pollitos, ¿Acá se da eso?

L: Esa realidad acá no se puede.

E: ¿Pero con la comunidad que hay acá en Achao?

L: No se puede, estamos en una ciudad, que ya está como una ciudad urbanizada y no hay mucho espacio para que usted pueda crear o armar una vida de productos naturales, verduras, los chanchos que criaba allá, los pollos.

E: ¿Allá tenían de todo eso?

L: De todo, acá los terrenos son más chicos.

E: Y acá ¿cómo consiguen eso, de la Isla de Chiloé?

L: Sí, aunque digamos que de la Isla de Desertores, y la comuna de Quinchao, vienen a vender productos acá, y ahí uno compra y los consume, pero todo tiene un costo, ya que allá eso uno no lo compraba, ya que con 3, 4 o 5 gallinitas tenía para pasar un invierno, por asunto de los huevos, cosas naturales que allá se comían, allá se criaban chanchitos después se cambiaban, tenía carne como para unos 15 días y acá no se puede, porque como ya le digo la vida de ciudad es distinta, ya que a los vecinos les molesta porque tienen hijos, por esto o por esto otro, porque meten ruido.

E: Entonces, ¿Allá la gente era más tranquila?

L: Allá la gente no se preocupada, los espacios de terreno eran más grandes, la gente no se preocupaba de lo que hacía el vecino, cada cual hacía su vida mientras usted no vaya a molestar ni a intervenir en su núcleo familiar, acá uno tiene que adaptarse a ellos, no puede llegar e intervenir su sistema que tienen ellos de vida.

E: ¿Cómo ha sido la acogida de la gente?

L: Aquí la gente de Achao cuando llegamos súper bien, ningún problema, pero como todo pueblo empiezan ya que no, no es que uno le caiga mal, pero siempre va a haber una pequeña distancia en el pueblo, se empieza a conocer más la gente y uno mismo

[76] PhD. Adriana Espinoza Soto.

empieza después a buscarse espacio solo a acomodarse solo, a movilizarse solo, igual después hay que dejar de depender que el vecino se preocupaba por usted, que la población se preocupaba por usted, que cada vez necesitaba algo estaban ahí, así que hay que irse acostumbrando a ese ritmo.

E: Eso era así, lo que usted dice sobre la preocupación ¿Se daba en Chaitén?

L: Si poh! Uno se preocupaba por si al vecino le faltaba algo, iba a ver qué era lo que le pasaba, y acá como que la gente no, cada uno vive su vida, es más fría, lo que pasó aquí, después tienes que moverte con tu gente nomás, es como una vida de ciudad, cada uno se preocupa por uno, ni aunque le estén robando uno no le avisa a la otra persona.

E: Pero entre ustedes ¿Se mantiene lo que se daba en Chaitén?

L: Sí, hay una pequeña protección ahí, siempre nos protegemos entre nosotros, nos preocupamos por el vecino, por el de allá, estamos todos juntos, nos ubicamos, y estamos protegiéndonos y avisándonos para no perder ese contacto.

E: ¡Ah Qué bueno!, ¿Cuántas familias viven acá?

L: Aquí quedamos como 40 familias más o menos.

E: ¿Cómo fue que llegaron acá, salieron solos o fue a través de los organismos del gobierno que los trajeron hasta Achao?

L: No, o sea, yo en la mañana estaba en mi casa cuando me encontré con un compañero que me dijo vámonos, y yo le dije no sé, voy a ir a ver con los otros compañeros y hablé con mi compañero para ver si él quería irse, tenemos una embarcación y yo sólo no puedo decidir, así que fui donde mi compañero y me dijo vamos poh, vamos a la capitanía a ver qué pasa y hablamos con los marinos y nos dieron zarpe, y nos dijeron y a dónde se van, pa' Achao.

E: Entonces ustedes decidieron, ¿Cómo fue la decisión de venirse para acá?

L: Es que el lugar, era el lugar más cercano, porque como teníamos la esperanza de volver, y las cosas básicas estaban todas, porque igual podríamos haber llegado a una isla, donde no hubiésemos tenido luz, agua, no habían demasiados alimentos, hay que viajar al pueblo a comprar, porque en la isla no hay grandes negocios y si hay son muy distanciados unos de otros y cuando uno no ubica donde están pa' uno es problema. Así que, la mejor manera fue intentar llegar a un pueblo que tenga comercio, salud, igual traíamos ancianos que se nos podían enfermar.

E: ¿Allá tenían hospital, tenían todo?

L: Sí, teníamos todo, igual cuando uno llega a una isla, cuesta salir por las condiciones de tiempo malo, así que por eso decidimos venirnos aquí a Achao.

E: Cuando llegaron, ¿A dónde llegaron?

L: Aquí a la rampa

E: Aaaah, a la rampa, pero ¿Dónde se quedaron a dormir?

L: Nos alojamos una noche en el internado de hombres de aquí de Achao, nos prestó un internado el municipio, bueno ese día nos quedamos ahí y nos comunicaron que al

otro día teníamos que tratar de salir porque iban a ingresar los niños al colegio, porque aquí por el fin de semana se van a sus casas, porque aquí la gran mayoría de los niños son de las islas.

El alcalde fue a hablar con nosotros, nos conoció, éramos un grupo como de 12 y nos dijo que íbamos a estar esa noche ahí y después teníamos que acomodarnos en algún lado porque él tenía que recibir a sus estudiantes, no hay ningún problema le dijimos, tratamos de buscar una casita entre los tres con mi compañero y mi suegro y arrendamos una, pero con ellos, en ninguna parte una autoridad detrás para que nos ayudara a financiar. Nos conseguimos una casa donde nos cobraban $90.000 y justo al tercer día o cuarto día salió la noticia que el gobierno había dado una plata para pagar arriendo y ahí estuvimos unos tres meses, estuvimos ahí y después entregamos la casa, a medida que nos entregaban las casas también.

E: Entonces, ¿De a poco fueron llegaron más familias, al igual que ustedes?

L: Sí, los empezamos a ubicar por teléfono, a preguntar cómo estaban, qué pasa, si se pueden venir, si hay disponibilidad de casas, y nosotros mismos con mi compañero empezamos a buscarle casas a otros, ya aquí tengo una casa, mientras sigo buscando otra.

E: ¿Ellos mientras tanto dónde estaban?

L: En los albergues en Puerto Montt, en Castro y ahí nos preguntaban si teníamos alguna casa porque querían salir de ahí. Queremos trasladarnos, estamos apretados en el albergue, además llegaba la noche y los separaban, los niños pa' acá, las mujeres para allá, los matrimonios, y salen en las tardes, así que no.

E: En esas condiciones, cualquier cosa era mejor que estar así…

L: Exactamente. Así que, empezamos a ubicar como dos o tres días, o día a día ,y ahí la gente empezó a venirse pa' acá, tuvimos como 80 familias aquí, la gente empezó a retornar porque se fueron a Futaleufú, otras se fueron a Chaitén, otros volvieron pa' Puerto, una vez que se establecieron bien, comenzaron a acomodarse donde estaban mejor o donde les gustaba, así que después ya era por su voluntad por lo que uno no les podía decir no tienes que irte, si la decisión va más de familia… Achao es un lugar parecido a Chaitén y cercano, es tranquilo acá, y no es conflictivo.

E: Sí, porque en otros lugares hay delincuencia…

L: Aquí en la isla, lo que hay es lo que hay en todo pueblo nomás, igual pasan cosas, porque como en todo pueblo no puede no suceder nada, pero de la menor manera, en menor escala hay, cosas muy puntuales, que en pueblo chico la gente está identificada la que hacen esas cosas, y van altiro a apretarle la mano a los que hacen cosas.

E: ¿Acá no han tenido problemas en ese sentido?

L: No, no, no, nosotros no, porque acá la gente es bien amorosa, no anda preocupada de hacernos cosas.

E: ¿Esta embarcación es similar a la que tenían ustedes en Chaitén?

L: Sí, si eran similares, las otras que había allá eran de madera igual, pero tenían más años no más de uso, éstas son embarcaciones nuevas, que se les entregaron a los pescadores.

E: Y acá los que llegaron ¿Son en su mayoría pescadores?

L: Sí, los que llegamos aquí somos todos familias de pescadores, gente que está relacionada con el mar.

E: Pensando en un posible retorno a Chaitén, ¿Cómo ven eso?, ¿A qué Chaitén les gustaría regresar al Chaitén que es lo que estaba o al nuevo que quieren construir?

L: No, yo creo que tenemos la esperanza de volver a dónde estábamos. Sí, porque es muy difícil adaptarse a una vida fuera de su parte donde se crió, es que una, que ya no vamos a quedar todos juntos, quizás nos van a designar por distintos sectores. No sabemos quienes van a ser los que van a retornar primero, cómo lo van a organizar, y tantas cosas que uno piensa, que el proceso de Chaitén va a ser muy largo, uno va a tener que tomar decisiones, por la familia, por todo, no puedo vivir una vida esperanzado en regresar…

En regresar y no poder hacer nada para poder vivir un poco más bien, si igual se tiene que sobrevivir, igual de repente uno tiene que programarse y ver si es factible o no es factible, volver o no, si volvemos o volver a partir.

E: ¿En qué condiciones vuelven?

L: A partir otra vez de cero, primero que nada tenemos que vender acá.

E: ¿Son dueños de las casas de acá?

L: Sí, compramos acá, tenemos que vender y volver allá a la nada.

E: A construir.

L: Sí, a construir, y si uno llega a construir allá el proceso va a ser largo, no va a ser nah de dos días o tres días, fácil van a ser unos dos meses, tres meses y si vende acá dónde va a vivir, va a tener que llegar a arrendar, igual es una cosa que hay que pensarlo antes de tomar decisiones, y como decía, uno nunca toma decisiones sólo. La familia igual expone su lado ahí, igual que los hijos tienen que ver si quieren vender, mi hija me dijo sabes que yo no quiero que vendas porque me voy a quedar acá, si ustedes quieren vuélvanse pero hay que partir de cero.

E: Debe ser complicado porque si salieron todos de Chaitén, lo ideal sería que volviera toda la familia.

L: ¡Si poh! Mi hija me dice yo a Chaitén no vuelvo, yo voy a estudiar pero no vuelvo a Chaitén porque de allá me cuesta más salir que de aquí. En cambio acá, si tienen la casa me vengo a pasar el verano y después me regreso a la escuela.

E: ¿Dónde va a estudiar?

L: Va a entrar a la Universidad Austral de Valdivia, va a empezar este año, tuvo la posibilidad de la San Sebastián pero no quiso ir porque estaba muy cara la carrera, va a estudiar licenciatura en biología, ya está matriculada. Se iba a ir a la San Sebastián porque le habían ofrecido Medicina, Odontología y no quiso porque estaba muy caro el arancel, matrícula nomás eran como quinientos y tanto y en la Austral eran 120 (ciento veinte mil pesos) la matrícula.

E: ¿Eso es en Valdivia?

L: Sí, así que será otra experiencia, ella vivió 18 años con nosotros y ahora habrá que irla a dejar allá, igual va a ser difícil para nosotros.

E: Pero lo bueno que tiene la posibilidad de estudiar…

L: Sí, yo le digo que aproveche, que salga adelante nomás, si total va a ser pa' ella, quizás igual lo va a sentir ella, pero tendrá que asumir que tiene que dejarnos, uno tiene que perder algo de su vida para ser algo, tenemos que darle un proceso a la vida, y como ellos son jóvenes no les va a costar.

E: Y la otra niña, ¿Está estudiando acá en Achao?

L: Sí, acá en Achao, pasó a tercero medio así que la vamos a tener dos años más jeje.

E: Después tendrá que seguir el camino de la hermana.

L: Sí, el camino de la hermana, la vida es así.

E: ¿Viven los 4 solamente en la casa?

L: Sí.

E: La forma de vida acá, en los costos, ¿Es muy distinta a lo que era en Chaitén?

L: Si poh, más barato, además tenemos la opción de ir a comprar a Castro, o a Puerto Montt que es más barato, en Chaitén usted no tenía opciones porque uno no podía decir voy en la mañana a Puerto y regreso en la tarde, porque los costos eran muy elevados para sacar una persona de Chaitén a Puerto Montt tenía que salir más de $100.000 por uno o dos días porque si usted iba en avión eran 30 lucas[77] en pasaje.

E: 30 ida y 30 vuelta, ahí van 60, ¿Y la estadía?

L: Sí la estadía y allá había que comer y si tenía que comprar algo le salía dos o tres veces más caro, y aquí uno con 10 mil o 12 mil uno va y vuelve en el día, se va en la mañana y vuelve en la tarde, compra sus cosas se sirve algo y se viene.

E: Entonces ustedes quedaron bien, en relación a cómo podrían haber quedado.

L: Por una parte en cuanto a económicamente bien.

E: Lo bueno que también están todos juntos.

L: Sí, todos juntos, y lo bueno que también nos conocemos, así que ahí estamos aquí haciéndole a la vida, y esto son cosas que allá no se ven, estas actividades (por regata) allá la ciudad estaba vacía, lejana y no llegaban estas cosas, pasaba uno o dos en el verano

E: Pero igual debe extrañar allá.

L: Sí, se extraña,

[77] Hablar de lucas significa hablar de dinero. Luca reemplaza a la palabra mil. 30 lucas siginifica 30 mil pesos chilenos.

E: ¿Usted nació allá?

L: Sí, yo nací el año 65 en Chaitén, para el golpe militar tenía 9 años, vivimos todo lo que pasó en el golpe militar fue bien duro.

E: ¿Muchos problemas?

L: Sí, la autoridad allá hacían valer su poder, como no había un control, mientras más podían, más hacían, por una parte de carabineros, seguridad, todos los que intentaban intervenir eran muy drásticos, con cosas muy autoritarias, uno no podía tener una luz prendida, no podía prender una radio.

E: ¿Hasta la luz? ¡Qué terrible!

L: Usted tenía la luz en la noche y pasaban que apaguen la luz, que qué estaban haciendo tan tarde levantados, y cosas así, hacían mal uso de su poder.

E: Sí, aunque en todas partes pasaba lo mismo.

L: Sí, aunque la gente controlaba harto, allá la gente igual no era media pará, nunca se imponía.

E: Es que igual si la vida allá era tranquila y no estaban acostumbrados a eso, quizás no estaban acostumbrados a reaccionar, frente cosas así.

L: ¡No poh! La gente allá convivía no más, no andaba preocupada en andar haciendo maldades, la gente vivía bien allá y eso… Tranquila, todos se ganaban el pan tranquilamente.

E: ¿Y acá se han planteado como comunidad, como viven todos juntos, la posibilidad del regreso?

L: No si hay varios, pero igual como yo siempre he dicho hay que como separar a la gente, los jóvenes, los adultos y los adultos mayores,

E: ¿Los adultos mayores que piensan?

L: Los adultos mayores igual dicen que ya no se van, yo no sé qué voy a ir a hacer a Chaitén si regreso porque ya la vida me está pasando la cuenta, con los años así ya no puedo volver a emprender se me cierran las puertas en todos lados, nadie le da la facilidad de una opción.

E: Sí porque ese es el punto, porque que les den una casa y tendrán que trabajar porque de la nada no se arma una casa.

L: Yo creo que van a llegar hartas empresas, y van a decir sabe usted por ser de esta edad no lo puedo contratar, o van a tener un trabajo y les van a pagar menos de lo que le pagarían a una persona de otra edad, igual hay cosas que ellos piensan igual.

E: ¿Cómo ven lo que puede llegar a hacer este gobierno respecto a Chaitén?

L: Yo creo que es un proceso vivido como país, me imagino que una vez cuando ya esté andando va a ser una tremenda responsabilidad el tomar una decisión, aquí no porque haya ganado uno y perdido otro, va a desaparecer la facultad de tomar una decisión, que va a ser ya más metida en el tema humano, porque si usted es autoridad y autoriza la decisión de rehabitar Chaitén, después el volcán dice otra cosa y usted

hace evacuar la población y de repente esa población desaparece y automáticamente es responsabilidad de quien da las facultades, porque el volcán todavía no ha hecho lo que tiene que suceder, todos han dicho que quizás el volcán de la nada puede hacer algo.

E: ¿Es eso lo que están esperando para tomar una decisión?

L: Exactamente, yo creo que ahí ya el gobierno tiene que tomar una decisión que ya esté de turno, yo creo que responsablemente ninguna autoridad va a asumir ese cargo, porque es una decisión muy difícil para uno.

E: Y delicado…

L: Sí, porque la vida vale mucho más que cualquier cosa, pienso porque hoy día es muy poco probable autorizar masivamente el regreso a Chaitén, quizás lo podrían ir haciendo así por pequeñas escalas pa' que se vaya preparando el pueblo pero así ya llevémonos a todos no.

E: Porque ya fue saquémoslos a todos y ya se vio lo que pasó en las ciudades más grandes, al menos en Puerto Montt.

L: Sí y vimos por ejemplo lo que fue allá la salud, la educación.

/Pasan unos minutos, conversa con otro pescador/

E: ¿Acá se han agrupado con personas que viven en lugares cerca?

L: Sí, estamos reunidos, nos reunimos en Castro, en la organización provincial de Chiloé y con dirigentes, tenemos una organización estamos proponiendo hablar con el Intendente, el Gobernador, el Alcalde de Chaitén, para poder ver el tema del bono que parece que este mes ya no lo dan, que se acababa en diciembre. Así que, hemos intentado hacer una reunión con el Gobernador y el Intendente, pero el Intendente está con vacaciones, está en Santiago, no sé anda por allá reprogramando la entrega del cambio de mando, así que ahí estamos viendo ese proceso que es quien queda.

E: Y ahí empezar nuevamente a negociar.

L: Sí, y eso es un proceso bien complicado aquí la gente desesperada no te entiende, no te comprende, cree que las cosas son fáciles, que son como ellos dicen que tienen que ser, que no entienden que uno tiene que ceder algo para ganar otro, y dicen <para qué perdieron esto, si tenemos que ganarlo para que nos den algo>.

E: Y ahí tienen que ir negociando, transando…

L: Sí, porque no puede ser que todo se lo den, tienen que perder algo para avanzar pa' otro lado.

E: Entonces, ¿Siempre se juntan en Castro?

L: ¡Sí! Siempre nos reunimos y estamos en contacto por teléfono para organizar reuniones, tenemos dirigentes en todo Chiloé, en Ancud, Dalcahue, Achao, Castro, Chonchi y Quellón, y nos reunimos todos en Castro.

E: ¿Cada cuánto se reúnen?

L: Ehhh desde que vino la señora Adriana se han hecho dos reuniones seguidas, y ahora estamos esperanzados con el asunto de la reunión para poder ir a conversar con las autoridades provinciales.

E: Pero ahí dependen de la fecha de cuando lleguen de vacaciones ellos.

L: ¡Sí poh! Aunque ahora sería con el Gobernador Suplente o sea, el Intendente Subrogante, el gobernador de Llanquihue, que asumiría como Intendente de la región porque el Intendente sigue de vacaciones preparando la entrega para las otras autoridades, ese es un proceso que habrá que vivirlo igual. Una comunidad tan pequeña no es influyente en el proceso electoral, porque si fuera una cantidad de miles de habitantes, seríamos importantes pero somos pocos, cuántos 5000 y votarán unas 1.200 personas.

E: ¿Cómo lo hicieron para las elecciones acá?

L: Se programaban viajes financiados por el gobierno, con buses con recorrido para Castro, que allá se centralizó todo el tema de elecciones, tanto para las municipales y para las de gobierno, ahí se concentra todo porque está la mayoría ahí y se va todo ahí, se centraliza en Castro.

E: ¿Existían organizaciones sociales en Chaitén?

L: En el momento no

E: ¿Pero antes?

L: ¡Sii!

E: ¿Como cuáles?

L: Como lo que hay en todo pueblo: junta de vecinos, club deportivo, de pescadores, comité de vivienda, como en todo pueblo para que pueda surgir tiene que haber, tiene que existir, una acción coordinada si no, no se puede hacer nada.

E: A pesar que se tuvieron que ir a distintas partes, ¿Algunas siguen funcionando?

L: No, la única organización que funciona somos nosotros, porque estamos federados a una federación de pescadores de Palena, por el tema de la federación, estamos agrupados siete sindicatos, como 600 personas, y si lo divide por tres, cada persona tiene como 12 familias así que en eso estamos, negociando, conversando con las autoridades, tenemos reuniones mensualmente.

E: ¿Se han generado organizaciones ahora?

L: A parte de los dirigentes no, que no está legalmente constituida, es una organización que está organizada así sin personalidad jurídica.

E: ¿Están pensando sacarla?

L: Se está pensando, pero para eso hay que llevar unas acciones, conseguir una autoridad que haga de ministro de fe y hay que ir al notario público, registro civil, y es

largo más encima el proceso, hay que ver porque no sacamos nada organizándonos estar ahí y para qué si no va a funcionar.

E: Pero, ¿Cuánto tiempo lleva esa agrupación de los dirigentes?

L: Estamos así desde que salimos de Chaitén, y ya fue más constituida hará como un mes, se formalizó para que fueran las personas que estaban a cargo las que llevaran el proceso del asunto de la documentación, para enviarle el documento a las autoridades, y después ser representadas por un grupo, que está respaldado por un grupo detrás.

E: El otro día nos juntamos en Puerto Montt con la sra. Yasnina y nos decía que habían desarrollado unos programas de capacitación para la gente, ¿Acá llegaron?

L: Si… Yo escuché, sí llegaron los programas del gobierno tres meses a la gente, un curso de capacitación de manipulación de productos del mar, higiene y manipulación y preparación de algunos productos.

E: ¿Solamente fue en relación a los productos del mar lo que llegaron acá?

L: No, había, hubo algunos de repostería, para las mujeres, buscaban un grupo, y llegaron cursos de maestranza, otros hicieron de computación, hubieron varios cursos y estuvo el gobierno aquí como en todas las comunidades

E: ¿Eso fue organizado por el Gobierno?

L: Por el gobierno,

E: Ah ya, estaba pensado sobre cuando volvieron a Chaitén a buscar sus cosas, ¿Había mucha diferencia entre hombres y mujeres, y lo que rescataba cada cual?

L: No, porque el proceso de ir a Chaitén a buscar cosas era más de llevar hombres, no había mucha mayoría de mujeres, porque el tema allá con el cruzar el río era bien difícil, llegar allá y enfrentar una realidad uno como hombre igual se quebraba, se emocionaba al ver tanta cosa, tanta diferencia, ya no era lo mismo de cuando uno salió, todo destruido, todo cambiado, así que…

E: Entonces, ¿La mayoría que viajó fueron hombres?

L: Sí, la mayoría, es que después comenzaron a entrar más mujeres cuando ya estaba más calmado el asunto, llevaban más grupos, iban familias, dos o tres por casa.

E: ¿Acá también se dio eso, del retorno a las casas a buscar las pertenencias?

L: Sí, aquí primero nos llevaban de aquí a Castro de allá a Puerto Montt, después nosotros dijimos que no era óptimo, por último que un día hagan el viaje con gente de Puerto Montt que esté en Puerto Montt, y de acá saliera un barco, no sé… y que la gente que está aquí en Chiloé que salga de Castro y fue una buena iniciativa, dijeron en un viaje vamos a llevar gente de Puerto Montt y en otro gente de Chiloé y así nos llevaban, la asociación de camioneros de Chiloé ofreció sus camiones, los puso a disposición de la gente para que vayan a Chaitén sin costo, para que quien quisiera rescatar algo lo pudiera hacer, quien tenga que rescatar cosas las rescate sin ningún problema.

E: ¿Han tenido contacto con las personas que continúan viviendo en Chaitén?

L: Sí, siempre llamadas telefónicas, uno le pregunta cómo están y todos dicen que están bien, nunca dicen que están mal, porque allá como que reorganizaron su manera de vivir ellos.

E: ¿Cómo ven ellos la posibilidad de retorno?

L: Que está óptimo para retornar, que están las condiciones y que hay que invertir harto para que se haga bien.

E: Entonces me imagino que a ellos no se les pasa por la cabeza la posibilidad de que tengan que ir a la Nueva Chaitén..

L: No, ellos no quieren la Nueva Chaitén, quieren quedarse ahí.

E: ¿Ellos siguen viviendo en sus casas?

L: No, hay gente que perdió todo y gente les ha pasado su vivienda porque no están en sus propias casas ahí, están en otros lugares, se salieron de donde estaban y tuvieron que cambiarse de sector.

E: Aaaah. Entonces, ellos de cierta manera igual vivieron un desplazamiento, aunque si bien no fue como cambiarse de isla ni nada, fue en el propio Chaitén.

L: Sí, por ejemplo los que vivían en la parte sur, se fueron a la parte norte.

E: ¿Por un tema de seguridad?

L: La parte norte es más segura que la parte sur, la parte sur hay que rellenarla, porque con lo que dejó el río quedó en un bajo y la parte norte es la que está más protegida así que ellos se fueron acomodando viendo los lugares donde tienen menos riesgos, por ahí está la gente acomodada.

E: Sobre la experiencia que usted vivió yendo a los talleres allá a Santiago, ¿qué significó el contar su experiencia allá?

L: Yo creo que como le decía en un principio, es como una terapia que llevó que uno estas cosas las vaya procesando de otra manera, uno se puede ir descargando contándole su realidad, su vivencia a otra gente que no lo vivió porque uno acá entre nosotros mismos nos ponemos a conversar y chocamos y llegamos al tema del volcán. En cambio, cuando llegamos allá uds. nos escuchaban atentamente y nos preguntaban que vivió usted en el mismo proceso, en cambio acá si yo me pongo a conversar con él vamos a llegar a lo mismo.

E: ¿Es muy recurrente que acá continúen hablando de lo que pasó?

L: Sí poh, si de repente estamos por ahí compartiendo y vamos a conversar, a la pesca y de repente caemos en el tema, uno quiera o no quiera se involucra y llega ahí. En cambio, cuando uno lo conversa con otra persona, estamos así como yo, usted me está escuchando pero no me cuenta que usted vivió lo mismo allá, y para uno eso es bueno porque uno se va procesando así, va hablando, ya que hay otro que está para escuchar y eso pa' nosotros es bueno y eso rescato la experiencia del curso que tuvimos allá en Santiago porque pa' mi fue bueno una porque conocí gente y lo otro que liberé muchas tenciones que tenía. Por ser, yo no he vivido un proceso de una

terapia de tener alguien que me pregunte, que me evalúe, no es que no se haya tenido, hubo gente que vino a trabajar con la gente de Chaitén, es que uno está…

E: ¿Vinieron psicólogos a Achao?

L: Sí, si vinieron psicólogos, asistente social, todo el sistema que puede tener una emergencia, pero lamentablemente uno como venía de otro mundo uno creía que ir al psicólogo era para personas que estaban locas, pero al final cuando uno lo ve se da cuenta que no es así…

E: En estas situaciones los psicólogos pueden ayudarlo a descargarse porque lo que vivieron fue tan intenso que no se dan tiempo para pensar ni para detenerse a decir <Ah! me está pasando esto>.

L: Qué pasó, cómo lo viví, qué podría hacer en caso de… En cambio nosotros, nos pusimos a disposición de la gente, trabajamos para la gente, ayudamos a gente, siempre la primera prioridad era la gente, luego la familia y así nos íbamos, y a veces la gente, nuestra familia se enojaba, porque decía porque él primero y no nosotros, porque nosotros intentábamos ayudar a la gente que estaba más mal, a los que necesitaban más, más urgente, siempre cuando llegaba el sistema social, me preguntaban a quien podemos entregar nuestro trabajo, nuestra ayuda más intensa, quien es el que necesita más ayuda, yo les decía que era tal, la familia tal, que están pasando esto, que están viviendo esto, y para allá se distribuía la ayuda, ellos se ocupaban de esas familias, y uno lamentablemente no le puede ayudar en todo, no le da la capacidad para hacer tantas cosas, como le decía podíamos estar conversando y llegábamos los dos a hablar del tema Chaitén, que cómo viviste tú, qué te pasó a ti, en cambio a una persona extraña uno le va a contar, le va a contar y le va a contar.

E: Después de los talleres, ¿Les contó acá a las personas lo que vivió?

L: No, no he tenido el espacio para poder reunirme con ellos, aquí no hay espacio físico para reunirse, habíamos pensado hacer algunas cosas en la radio, crear un espacio para que conversemos, que se escriba una pequeña anécdota, un libro, estamos en eso con la sra. Ivonne, para que algo quede, la realidad, porque hay entrega de información estadística, números, y la gente con números no se puede informar mucho.

/Lapso conversan con el pescador sobre la visita de las personas de geografía de la Universidad de Chile y la reunión con dirigentes que tendrían/

L: Aquí si gustan, podemos juntarnos mañana para ir arriba a visitar las familias, ver, aunque el problema siempre va a ser el mismo porque hay gente que vivía en Chaitén y trabajaba y salía en carretillas y acá no se puede hacer eso, son distintas las cosas de la vida.

E: ¿Los niños cómo han vivido esto?

L: Para mí, yo creo, que cuando recién llegamos fue muy fuerte, fue fuerte insertarse en otro grupo de gente que eran distintos, tenían otra manera de vivir, tenían otras ideas, y reinsertarse en la parte de educación.

E: ¿Cómo se dio el proceso de incorporación a los colegios acá?

L: De primera fue difícil, para ellos, para uno, porque uno llegaba en la mañana se iban a la escuela en la tarde ya no querían ir porque no, por esto, por esto otro.

E: ¿Lo pasaban mal, los molestaban?

L: Nos tratan así. No, que no me dan espacio aquí, y al final uno les dice, sabes que uno tiene que ganarse espacio solo.

E: ¿A sus hijas les pasó eso?

L: Sí, y les decía que tienen que ganarse espacio solas, hacerse respetar, por último si tienen que enojarse con alguien que se enojen, para poder superarse, que si con palabras los niños no entienden tienen que ponerse de otra manera, hacerse su espacio pero no a patadas ni peleando pero… porque los niños son molestosos, que vean que tú te enojai y se den cuenta que no te pueden tener para la chacota, que si se enoja, se van a dan cuenta que no la pueden molestar, que no se pueden aprovechar.

E: ¿Pero eso fue en el primer período?

L: Sí, en la primera semana, 10 días, algunos niños querían renunciar, no querían seguir estudiando.

E: ¿Y ahora?

L: Ahora no tienen problemas, se integraron bien con los otros niños, nosotros mismos nos comenzamos a integrar con la gente, a salir, por ahí nos invitan, que se integren que compartan, y ahora tienen buenas amistades, buenos grupos yo lo único que les dije fue: "*hijas sepan elegir a sus amigos, que no por querer tener una amistad van a allegarse con cualquiera*".

E: ¿Y usted tiene amistades?

L: Sí, pequeños grupos, conversamos con la gente, nos hemos ido conociendo, a todos nos dicen los Chaitén, jajajaja.

E: ¿No les molesta eso?

L: No, no nos molesta es el nombre de nuestro pueblo, no nos podemos sentir mal por eso.

Anexo J: Entrevista Pedro Andrés Chacano Mayorga[78].

- Fecha envío entrevista: miércoles 10 de febrero de 2010

- Fecha contestación: lunes 21 de junio de 2010

- Soporte: Archivo Word enviado por Correo Electrónico.

Luego de presentarnos como equipo y explicar el motivo de nuestra visita, Pedro nos invita cordialmente a su casa para mostrarnos unos videos que él grabó mientras ocurría la erupción del volcán. Conversamos un largo rato y entre otras cosas nos contó que ni él ni su familia solicitaron el Bono del Gobierno para los desplazados, sino que sólo postuló al subsidio del MINVU, pero para no interrumpir el vínculo que se estaba formando, decidimos proponerle que respondiera las preguntas vía e-mail, a lo que él accedió sin problemas.

E: ¿Qué fue lo que vivió en el momento de la erupción del volcán Chaitén?

P: Fue todo aterrador, sorprendente quizás, porque era un fenómeno natural que no dejaba de sentirnos impresionados en primera instancia; luego se vino el hongo inmenso de ceniza y otros compuestos químicos y de allí pasó a dar miedo y la angustia de la incertidumbre…

E: ¿Cómo vivió el proceso de salir de Chaitén y dirigirse a Chiloé?

P: La verdad es que no nos fuimos a Chiloé. Al principio nos fuimos, la gran mayoría de la población también, hacia Puerto Montt, pues casi todos los barcos y la movilización se dirigía hacia esa zona… Me dio angustia, pena, desolación de dejar atrás a un pueblo a su suerte, abandonarlo y sentirme como si hubiese traicionado a mi tierra… Conformidad también, porque todos(as) estábamos en lo mismo… ¡¡¡Evacuando la ciudad!!!

E: ¿Qué significó para usted abandonar Chaitén?

P: Fueron un cúmulo de sentimientos, pues yo salí en la madrugada del sábado 3 de mayo y….desde esos instantes, no sabíamos cuál era nuestro futuro, todo era incertidumbre y hasta imprecisiones con respecto a la información que se estaba entregando. Salir de Chaitén ha significado un cambio rotundo, dejar atrás cuatro generaciones familiares, triunfos, derrotas, estudios, esperanzas… Todo lo construido se vino abajo, es lamentable, pero la naturaleza es más poderosa.

E: ¿Cómo fue organizado el proceso de salida de Chaitén?

P: La verdad, es que la salida, fue coordinada por los organismos encargados de emergencia, el Gobierno Regional encabezado por el Intendente, la preocupación nacional llegó a oídos de los medios de comunicación, agilizando los procesos…

[78] Profesor Educación General Básica. Reside en el pueblo de Dalcahue en la Isla de Chiloé y trabaja en la Isla Nayahué, perteneciente al Archipiélago Desertores de la comuna de Chaitén.

Llegaron barcos de la Armada (Aquiles, Antofagasta, Cirujano Videla y otros), de la marina mercante (Alejandrina, Cruz del Sur, Naviera Austral y otros), aviones y helicópteros de la FACH, lanchas y botes particulares de pescadores artesanales, vehículos, motos, camionetas, camiones y otros terrestres… Fue bien organizado todo y en 24 horas fueron evacuadas 4000 personas de Chaitén. La operación, desde mi punto de vista, fue un éxito y nunca visto antes en Chile.

E: ¿Cómo fue la distribución en la localidad a la cual llegaron?

P: La distribución, si tengo entendido, fue a la ciudad de Puerto Montt principalmente, otra parte se fue a Chiloé (Castro en su mayoría) y una cantidad inferior a la zona de Palena y Futaleufú… Se acomodaron en albergues (escuelas, juntas de vecinos) y en casa de familiares, etc.

E: Posterior a la acogida inicial, ¿Cómo se reacomodó en la nueva localidad?

P: Bien, muy bien… mis familiares y yo nos acomodamos donde una tía en Puerto Montt… la acogida fue muy buena, nos comprendieron de una forma agradable y gentil… Estuvimos por espacio de 2 semanas allí, yo volví a trabajar, mi familia arrendó un inmueble en Puerto Montt por 2 meses, y desde allí nos dirigimos a Chiloé, en Dalcahue, donde vivimos actualmente… El reacomodo o la nueva vida ha sido notoria, con la mente un poco más fría y pensando en un futuro mejor… ¡Qué hombre es aquel que no quiere mejorar el mundo!

E: ¿Ha considerado la opción de retornar a la Nueva Chaitén en Santa Bárbara?

P: No, en ningún momento, no he pensando en retornar a Chaitén y menos a Santa Bárbara… pienso que ya he culminado una etapa, pensar en retornar es un caldo de cabeza innecesario, existe demasiado aislamiento, poca claridad en la recuperación, casi nulos medios de producción y la economía local tambaleante… Para mí, Chaitén ha perdido las ilusiones y es muy poco probable que retorne a vivir en la comuna…

E: ¿Considera que el retorno a Chaitén se ha planteado desde una forma comunitaria en la localidad que vive actualmente?

P: Pienso que no… una vez más, el centralismo, la burocracia, la política contingente, las indecisiones de la Municipalidad, el equipo técnico y otros, han hecho que el tema Chaitén se desencante, porque no existe un horizonte claro, objetivos y propuestas de reconstrucción… la gente no ha participado en su retorno, y eso hace, que no queden esperanzas… no ha existido una consulta pública, un plebiscito o una puesta en común, con asambleas populares… En fin, no existe una coordinación para la reconstrucción y se va perdiendo el sentido de regresar a Chaitén.

E: ¿Se ha agrupado con más personas de Chaitén en la nueva localidad?

P: Lamentablemente no… Mi trabajo es en una isla prófuga al sur y no he tenido tiempo de integrar alguna agrupación… Además, creo que existen algunos comités de vivienda, pero nada más.

E: ¿Cuándo se han reunido?, ¿En algún lugar determinado?, ¿Por un motivo en especial?

P: Solamente he asistido a 2 reuniones de vivienda en Dalcahue, pero me dejaron bastante decepcionados los encuentros con la gente, tienen otros intereses más que la vivienda en sí.

E: ¿Cuáles eran las organizaciones sociales que existían en Chaitén? De ellas, ¿Cuáles siguen funcionando y son validadas como antes por la comunidad?

P: Existían 3 juntas de vecinos, 4 clubes deportivos, sindicato de pescadores, sindicato de la construcción, ANEF, colegio de profesores, en realidad existían todas las organizaciones sociales y comités de desarrollo comunitario, aunque sea con pocos socios (as), pero existían.

Ahora sigue funcionando la Ilustre Municipalidad de Chaitén y no sé si algún organismo comunitario.

E: ¿Recibió algún tipo de capacitación? Si es así, ¿Cuándo fue?, ¿Tiene conocimiento de quién la gestionó?, ¿Sobre qué trató?, ¿Fue útil para usted?

P: ¿Capacitación? ¡Nada! Eran los momentos para reactivarse con capacitaciones, pero lamentablemente no ha existido ninguna para los profesionales de la educación.

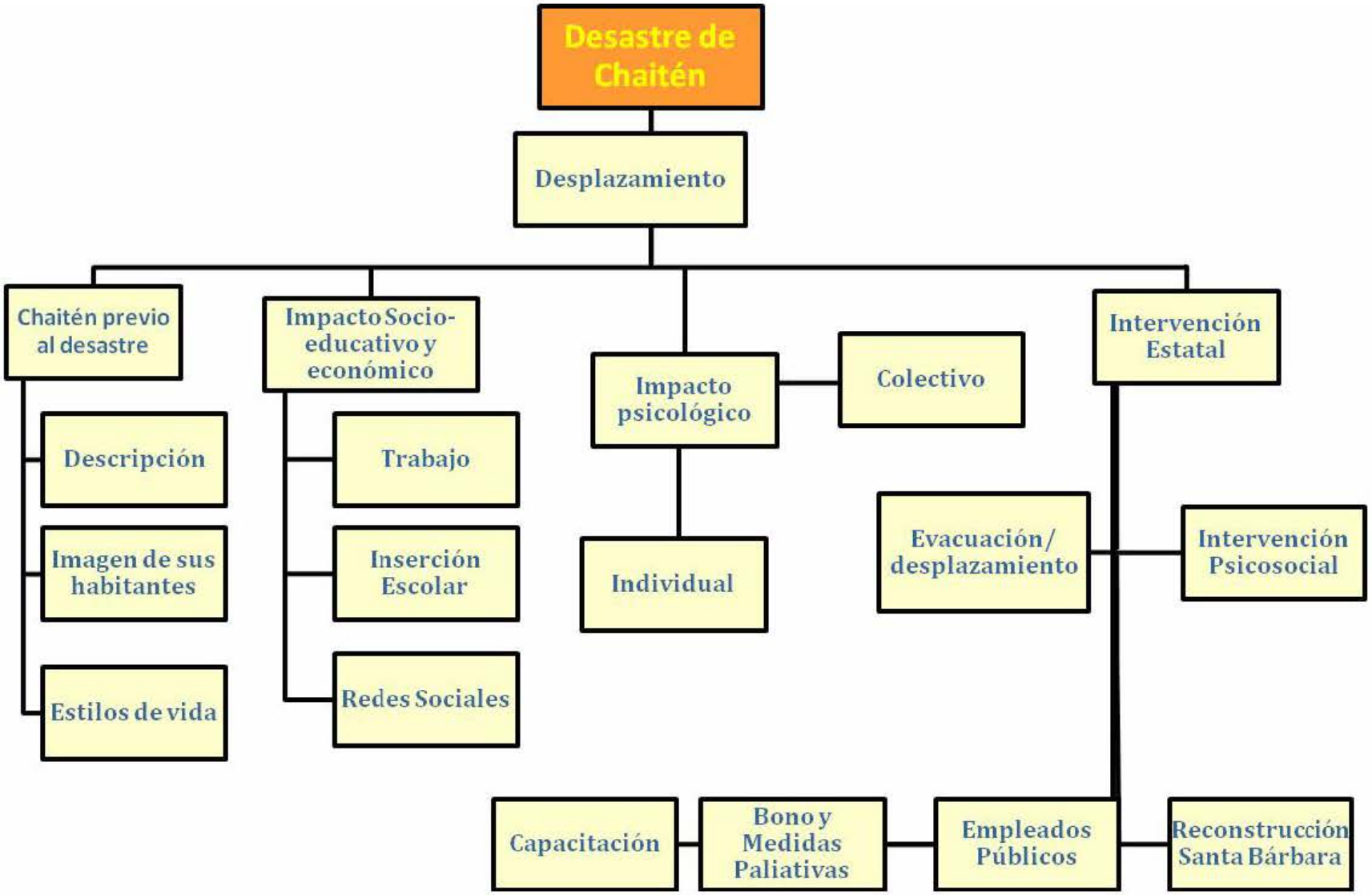
E: ¿Cuántos chaiteninos viven en esta localidad?

P: En Dalcahue, unos 200 chaiteninos viven actualmente.

E: ¿Qué significó para usted tener la posibilidad de narrar ahora su experiencia?

P: Me ha significado una experiencia bonita, de reflexión, de volver a echar el tiempo atrás y pensar en lo difícil que ha sido volver a plantear nuevos horizontes, pero me siento bien, relajado y con ganas de vivir. Agradezco a ustedes por hacerme partícipe de esta entrevista.

Anexo K: Esquema conceptual del análisis de información



Anexo L: Carta Gantt.

Actividad/mes	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.
A) Recopilación antecedentes secundarios								
- Búsqueda y revisión de artículos y documentos sobre situaciones de desastres.	X	X						
- Búsqueda y revisión de documentos históricos de antecedentes de desastres naturales en Chile.	X	X						
- Búsqueda y revisión de artículos y documentos sobre el desastre en Chaitén.	X	X						
- Análisis de antecedentes sobre la actuación de ONEMI en otras emergencias.	X	X						
- Recopilación de datos sobre la actuación del Sistema Nacional de Protección Civil en Chaitén.	X	X						
B) Levantamiento de información primaria[79].								
- Viaje a Puerto Montt.	X							
- Entrevistas a actores claves de la comunidad de Chaitén.	X							
- Diagnóstico participativo.	X							
C) Entrega primer reporte de avance de la investigación.			X					

[79] Esta etapa se llevará a cabo durante el mes de enero, cuyo financiamiento será a costas del Estudiante. Dado lo anterior, se calendariza como una actividad a realizar durante el primer mes de práctica.

E) Análisis de información.				X	X	X		
F) Entrega segundo reporte de avance de la investigación.						X		
G) Redacción de Informe.						X		
H) Entrega Informe.							X	
I) Correcciones finales.								X
J) Presentación del estudio.								X
K) Finalización de práctica profesional.								X

Anexo M: Fotografías Fotografías Héctor Flores - Emol.COM [80].

[80] Revisar Referencias: Flores, H. (2008, 6 mayo).

VA 7153

CEDA EL
PASO

Anexo N: Fotografías Blog.NuestroClima[81].

[81] Revisar Referencias: Blog.NuestroClima (2008, 12 mayo) y (2009, 9 marzo).