



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

**EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN
GRANDES CATÁSTROFES**

Autora: Rebeca Del Castillo Cordero

Director: Daniel Gil Martorell

Madrid

2021/2022

Resumen

El mundo se estremece ante la tragedia ocurrida en La Palma o el conflicto entre Ucrania y Rusia, pero lo cierto es que cada año se contabilizan entre 50 y 60 volcanes activos, y se dan guerras hasta en los rincones más recónditos de la Tierra. Las grandes catástrofes como huracanes, maremotos, inundaciones, guerras o accidentes nucleares se cobran la vida de miles de personas cada año, y las consecuencias de ello no se reflejan únicamente en vidas humanas sino en el duelo de familias, amigos y una sociedad en su conjunto. En este trabajo se tratará de exponer las líneas principales de intervención del trabajador social en las grandes emergencias y su tratamiento con las víctimas que experimentan el duelo posterior al acontecimiento, así como los principales desafíos que debe afrontar el Trabajo Social para afianzar y amplificar su espacio en este campo de intervención. Con dicha finalidad se ha realizado una investigación cualitativa, complementada con tres entrevistas semiestructuradas a expertos de tres colegios de Trabajo Social para poder valorar con exactitud la realidad de la intervención profesional en el ámbito de las grandes catástrofes. En este trabajo se exponen los resultados y conclusiones obtenidas tras realizar esa investigación.

Palabras clave: catástrofes, desastres, trabajo social, duelo, investigación cualitativa, intervención, emergencias

Abstract

The world is shaken by the tragedy on La Palma or the conflict between Ukraine and Russia, but the truth is that there are between 50 and 60 active volcanoes every year, and there are wars in the farthest corners of the earth. Major disasters such as hurricanes, tsunamis, floods, wars or nuclear accidents claim the lives of thousands of people every year, and the consequences are not only reflected in human lives but also in the mourning of families, friends and society as a whole. This paper will try to present the main lines of intervention of the social worker in major emergencies and their treatment of victims who experience grief after the event, as well as the main challenges that Social Work has to face in order to consolidate and amplify its space in this field of intervention. To this end, qualitative research was carried out, complemented by three semi-structured interviews with experts from three social work associations in order to accurately assess the reality of the work of this profession in the field of major disasters. This paper presents the results and conclusions obtained from this research.

Key words: catastrophes, disasters, social work, mourning, qualitative research, intervention, emergencies, social work, qualitative research

Índice

1.	Introducción y justificación	4
2.	Objetivos del trabajo.....	5
3.	Hipótesis	5
4.	Metodología.....	6
5.	Marco teórico.....	8
5.1.	Grandes catástrofes	8
5.1.1.	Etapas y fases de las catástrofes	11
5.1.2.	Repercusión en la sociedad.....	13
5.1.3.	Grandes catástrofes en España	15
5.2.	Duelo de los supervivientes	17
5.2.1.	Definiciones.....	17
5.2.2.	Atención a las personas	17
5.2.3.	Tipos de duelo	18
5.2.4.	Etapas del duelo.....	20
5.2.5.	Las 4 tareas del duelo de William Worden.....	21
5.2.6.	Una aplicación de trabajo social de las tareas del duelo en la práctica	22
5.2.7.	Las pérdidas	23
5.3.	El papel del trabajador social en grandes catástrofes.....	24
5.3.1.	Emergencias sociales	25
5.3.2.	Emergencia social como objeto de intervención del sistema de servicios sociales	27
5.3.3.	SAMUR social.....	29
6.	Resultados.....	30
6.2.	Análisis de la intervención de trabajo social en grandes catástrofes en diversos colegios profesionales de trabajo social	30
7.	Propuestas de mejora en la actuación de los profesionales de trabajo social en la intervención en grandes emergencias	39
8.	Conclusiones.....	41
9.	Bibliografía.....	44
10.	Anexos	50
10.1.	Entrevista I	50
10.2.	Entrevista II	54
10.3.	Entrevista III.....	59

1. Introducción y justificación

Las catástrofes son situaciones que superan la capacidad local de respuesta, son en muchos casos impredecibles, y pueden llegar a producir un número significativo de víctimas. A pesar de su baja frecuencia, su intensa gravedad obliga a los profesionales a estar preparados para ofrecer una respuesta rápida al suceso para enfrentarse rápida y eficazmente a los diferentes tipos de desastres.

La crisis climática que afecta a la Tierra es en gran parte la causante de muchas de las grandes catástrofes naturales que han marcado el futuro de miles de personas a lo largo de los últimos años, así lo marcaban estudios de la Royal Society de Londres (Vogel, 2011), que concluye que hay suficiente evidencia para afirmar que el cambio climático provocará una mayor incidencia de terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones y demás desastres naturales. El terremoto de Haití, el Tsunami del sudeste asiático, el Huracán Katrina en Nueva Orleans o sin irnos más lejos, riadas en el territorio español que generan daños traducidos en millones de euros, son algunos de estos ejemplos. Este tipo de catástrofes se enmarcarían dentro de las catástrofes naturales, diferenciándose así de las catástrofes humanas como pueden ser los conflictos armados, el terrorismo o accidentes nucleares.

Cuando la vida de una persona se ve expuesta a este tipo de circunstancias límite se demanda una respuesta a los problemas y necesidades que le surgen. Los profesionales del Trabajo Social atienden en primera instancia a las situaciones en que las personas se ven desbordadas, donde su autonomía, su salud, su seguridad e incluso su vida queda comprometida. Para tratar de comprender la importancia de estos profesionales en emergencias, es importante diferenciar y entender las diferentes características que acontecen a las situaciones de crisis, emergencias y catástrofes y cuál es su papel en la intervención.

Asimismo, comprenderemos a fondo el duelo que supone sobrevivir a los desastres y su reacción emocional física y cognitiva después del evento. Estas reacciones se verán influenciadas por las circunstancias que envuelven al protagonista, basado en su proximidad al evento, su estado anímico previo al incidente, sus sistemas de apoyo, los valores y normas culturales y la ayuda percibida por el superviviente.

En el presente trabajo se describirán los diferentes tipos de catástrofes, el papel de los cuerpos de emergencias del Trabajo Social en España en los desastres, las fases

de manejo de las catástrofes y las peculiaridades psicológicas de los supervivientes y al duelo al que se ven sometidos.

2. Objetivos del trabajo

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la intervención desde el trabajo social en grandes catástrofes

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer los diferentes tipos de catástrofes y su repercusión en la sociedad
- Conocer las peculiaridades psicosociales del duelo al que se ven sometidas las víctimas
- Estudiar el papel del trabajador social y su intervención en las grandes catástrofes
- Realizar una comparativa entre la intervención de los cuerpos de voluntarios en grandes emergencias de los Colegios Profesionales de Trabajo Social
- Elaborar una propuesta de mejora en cuanto al papel desempeñado por los trabajadores sociales en grandes catástrofes

3. Hipótesis

1. Los trabajadores sociales han tenido siempre la misma relevancia en la intervención en Emergencias
2. Los colegios profesionales de trabajo social siguen el mismo Plan de Intervención a la hora de tratar una catástrofe natural o humana
3. Las personas que tienen una experiencia traumática en catástrofes y desastres naturales siguen las mismas fases de recuperación

4. Metodología

Para la elaboración de este trabajo se ha realizado una búsqueda bibliográfica y un sistema de entrevistas a posteriori. La revisión bibliográfica se define como ‘la operación documental de recuperar un conjunto de documentos o referencias bibliográficas que se publican en el mundo sobre un tema, un autor, una publicación o un trabajo específico. Es una actividad de carácter retrospectivo que nos aporta información acotada a un periodo determinado de tiempo (Silamani, 2015). La búsqueda bibliográfica se ha realizado con la finalidad de encontrar documentación sobre las grandes catástrofes, su repercusión en la sociedad y el papel que el trabajador social tiene en su intervención. La revisión bibliográfica ha ido acompañada de una búsqueda sistemática en las bases de datos Dialnet, SCOPUS, Google Académico y Microsoft Académico. Los artículos que se han obtenido han sido a raíz de introducir las siguientes palabras clave: ‘Grandes Catástrofes’, ‘Grandes Catastrofes’ AND ‘Trabajo Social’, ‘Catástrofes naturales’ AND ‘Catástrofes humanas’, ‘Social Work’ AND ‘Disasters’, ‘Mourning’, ‘Duelo’ AND ‘Trabajo social’, ‘Duelo’ AND ‘Catástrofes’. No se emplearon filtros, más que el del idioma, por lo que también se tomaron artículos escritos en inglés.

Asimismo, se han realizado tres entrevistas a cuatro trabajadoras sociales del ámbito de Emergencias de tres diferentes Colegios Profesionales de Trabajo Social, de Cataluña, Aragón y Madrid, para realizar una comparativa de la forma de actuar en los diferentes colegios de Trabajo Social.

Las entrevistas realizadas son semi-estructuradas, para favorecer un ambiente de confianza y crear conversaciones más naturales entre las partes. Las entrevistas se han basado en un guión previo con preguntas abiertas en el cual el entrevistado podía explayarse a la hora de responder a las preguntas en cuestión, pero ajustándose a lo preguntado. Se ha empleado una muestra no aleatoria de conveniencia ya que se han buscado tres profesionales del área de Emergencias de un Colegio Profesional de Trabajo Social que pudiesen contar su experiencia en el área de Intervención en Catástrofes. La duración media de las entrevistas, efectuadas el 30 y 31 de mayo, rondaron unos 20 minutos de duración y se realizaron por vía telemática.

La colaboración de dichas profesionales ha sido fundamental para el entendimiento de su función a la hora de intervenir en Emergencias, y además, expresar opiniones y necesidades sobre la intervención del trabajador social en este ámbito.

A continuación se muestran las preguntas realizadas a las profesionales:

**ENTREVISTA A TRABAJADORAS SOCIALES DE COLEGIO
PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID/ARAGÓN/CATALUÑA**

1. ¿Cuál es el protocolo de Intervención que sigue un trabajador social a la hora de intervenir en una catástrofe?
2. ¿Cuál es tu papel de Intervención en Emergencias?
3. ¿Qué consideras importante a la hora de intervenir ante estos sucesos?
4. ¿Cómo es el trabajo en equipo? ¿Crees que la figura del trabajador social es valorada? ¿Ocupamos un papel importante en la intervención?
5. ¿Crees que los recursos son insuficientes? ¿Qué opinas de la participación del voluntario? ¿Debe contar con formación?
6. ¿Consideras que existe un gran desgaste emocional y físico de los profesionales en este ámbito?
7. Alguna experiencia...
8. En relación a la intervención con las personas, ¿qué consideras primordial y de gran importancia? ¿Cuáles son los pasos a seguir en una primera intervención en Emergencias?
9. ¿Cómo has vivido las intervenciones en Emergencias (estrés, ansiedad...)?
10. ¿Crees que existe una gran diferencia en la forma de actuación del colegio de trabajo social de Cataluña/Aragón/Madrid y otros colegios? ¿Influye el gobierno de cada Comunidad?
11. ¿Existe alguna diferencia remarcable en cuanto a la forma de intervenir en una catástrofe natural y una emergencia a nivel de un accidente de avión o un atentado terrorista?

5. Marco teórico

5.1. Grandes catástrofes

Los desastres naturales y aquellos causados por el hombre afectan a miles de personas cada año, ya que tienen el poder de causar pérdidas catastróficas de vidas y destrucción física. El colegio Estadounidense de Médicos de Emergencia define desastre de la siguiente manera ‘cuando los efectos destructivos de las fuerzas naturales o creadas por el hombre superan la capacidad de un área o comunidad determinada para satisfacer la demanda de atención médica’ (Zibulewski, 2021, p. 145).

Las catástrofes tienen un significativo impacto en la salud pública y en el bienestar de las sociedades afectadas. Pueden aparecer estacionalmente sin previo aviso, lo que somete a una población a una inseguridad, perturbación y pérdidas tanto humanas como económicas.

Otra de las definiciones interesantes en cuanto a lo que significa una catástrofe nos la concede el diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo que expone que se trata de un ‘evento extremo, de origen natural o humano, que al afectar a un lugar en un momento dado puede causar daños y perturbaciones tales que desencadenen un proceso de desastre’ (Pérez De Armiño, 2006, p.1).

Se clasifican en dos tipos de catástrofes en términos generales, las humanas y las naturales. Las humanas son no siempre son premeditadas, sino que pueden tratarse de accidentes, pero siempre generados por el hombre. Algunos ejemplos de catástrofes humanas, son conflictos bélicos o desastres antropogénicos (incendios, inundaciones o tecnológicos). Además, existen las catástrofes naturales, las cuales admiten fenómenos provocados por la misma naturaleza, ya sea un tsunami provocado por el movimiento de las placas tectónicas, el desbordamiento de un río, deslizamientos de ladera por lluvias torrenciales, erupción volcánicas, huracanes, etc. (Pérez De Armiño, 2006).

Estas últimas pueden ser de gestación lenta, como es el caso de las sequías, o de irrupción repentina como los terremotos o inundaciones. Esto es de gran relevancia ya que determina el tipo de ayuda y modo de actuación de los profesionales. En el caso de las sequías, al ser un fenómeno que se desencadena más lentamente, se tratará de prevenir las consecuencias mayores, a través de sistemas de alerta temprana o implementación de intervenciones bien planificadas, que cuenten con la participación de

la sociedad y que persigan la vinculación emergencia-desarrollo. En cambio, en el caso de las catástrofes repentinas, la forma de actuación requiere una reacción rápida y eficiente. La premura del tiempo hace que se priorice, al menos en un primer momento, el despliegue de los medios logísticos para una ayuda rápida para la subsistencia de las víctimas.

Aun así, y a pesar de que la definición de las catástrofes naturales ha sido vinculada a la presencia de la naturaleza en su totalidad, no fue hasta los años 70 en que se extendió la conciencia de que la acción humana determina muchos de estos fenómenos. En un informe de la ONU (Department of Economic and Social Affairs, 2021), publicado en septiembre de 2021, se analizaban 10 desastres diferentes que ocurrieron en 2020 y 2021, y exponían que a pesar de parecer no tener mucho en común, se encontraban interconectados. El estudio se basa en la innovadora evaluación del Plan Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC) (Zhai et al., 2021) que mostraba datos sobre el calentamiento histórico, y que exhibía como la influencia humana había calentado el clima a un ritmo sin precedentes en los últimos 2000 años. El secretario general de la ONU, describió la IPCC como un ‘código rojo para la humanidad’. Y es que durante el período 2020-2021, se dieron catástrofes sin precedentes, incluyendo la pandemia de COVID-19, una ola de frío que paralizó el estado de Texas en Estados Unidos, incendios forestales que destruyeron casi 5 millones de acres de la selva amazónica y 9 fuertes tormentas en Vietnam en el lapso de 7 semanas, entre muchas otras catástrofes. El nuevo informe identifica tres principales causas que afectaron a la consecución de los fenómenos: la emisión de gases de efecto invernadero inducidas por el hombre, gestión insuficiente del riesgo de desastres y subvaloración de los costes y beneficios ambientales en la toma de decisiones. Jack O’Connor (2021) científico de la ONU y uno de los autores del informe expresaba: ‘Lo que podemos aprender de este informe es que los desastres que vemos que suceden en todo el mundo están mucho más interconectados de lo que creemos, y también están conectados con el comportamiento individual’ (Pan-Montojo, 2021, ‘Una interconexión entre tres causas’, párrafo 3).

El impacto de las catástrofes naturales ha aumentado en los últimos 10 años hasta un 43,8%, llegando a su punto más alto en los últimos dos años. El aumento de la temperatura de los océanos, la acidez de los mismos, el nivel del mar, la superficie quemada en Estados Unidos, los fenómenos meteorológicos extremos y los costes vinculados a ellos han tendido a aumentar y con ello las consecuencias en el planeta y en las sociedades (Pascual, 2021).

Por otra parte, las catástrofes provocadas por el hombre se encuentran en desastres como explosiones nucleares, accidentes de trenes o aviones, derrames de productos químicos, guerras, etc. Este tipo de desastres es difícil de predecir, pero sí es posible tratar de prevenirlo a través de medidas significativas y esquemas inteligentes que se basan en la experiencia previa (Dirkzwager et al, 2006). Los desastres provocados por el hombre tienen un elemento de intención humana, negligencia o error que involucra una falla de un sistema creado por el hombre.

El desastre nuclear más dañino de la historia se dio en una ciudad llamada Chernobyl de la cual no mucha gente había escuchado hablar, hasta que uno de los cuatro reactores de una central de Ucrania empezó a arder hasta convertirse en uno de los mayores desastres a manos del hombre. Los responsables de la central no siguieron las medidas adecuadas de seguridad lo que provocó que el combustible de uranio del reactor se recalentara. Esto quitó la vida a dos trabajadores de la central y otras 28 personas en el momento de la explosión. Miles de personas tuvieron que huir de sus hogares debido a la radiactividad liberada, que se mostraba en forma de lluvia radiactiva, 400 veces superior a la radiactividad liberada en Hiroshima, y que a día de hoy se siguen mostrando consecuencias cancerígenas a las personas y sus generaciones (Alcalde, 2022)

El desastre de Chernobyl fue un evento único y el único accidente en la historia de la energía nuclear comercial donde ocurrieron muertes relacionadas con la radiación (Chernobyl Accident 1986, 2022). Las lecciones que fueron aprendidas se relacionaron con identificar las deficiencias en Europa central y del Este, y las debilidades y riesgos de las centrales nucleares. Otros de los desastres provocados por el humano en nuestro país y que han tomado una gran relevancia son por ejemplo el Atentado Terrorista del 11 de Marzo o el accidente aéreo de Spanair, en agosto de 2007. Ambos tuvieron unas consecuencias gravísimas para la sociedad española, y se necesitó del trabajo de profesionales para la intervención en esa catástrofe.

Al igual que en las catástrofes naturales, la intervención social se concreta en actividades muy diversas en que los profesionales de carácter multidisciplinar, deben tomar actividades y funciones que ayuden a calmar a la sociedad. Una respuesta adecuada a una catástrofe requiere una coordinación entre el personal de diversas instituciones que deben actuar según un plan de catástrofe adecuado para su efectiva y rápida respuesta ante la Emergencia (Cotanda, 2011).

5.1.1. Etapas y fases de las catástrofes

Las catástrofes sucedidas de manera inesperada, dan lugar a consecuencias que llevan a la población a separarse de los recursos y las redes de apoyo social. Provocan la suspensión del transporte, comunicaciones, vivienda y otras necesidades básicas, en algunos casos, lo que es angustioso para las personas, que quedan en una situación de riesgo imperante. Las catástrofes representan una pérdida de control en el afrontamiento de la situación por las personas, eliminando la sensación básica que las mismas necesitan en cuanto a su salud emocional y física. A pesar de realizar las actuaciones preventivas en estas situaciones, es de gran dificultad mitigar todas las consecuencias que un desastre lleva consigo. Los elementos de incertidumbre son desafiantes para la respuesta de los profesionales que trabajan alrededor de esta problemática. Es por ello, que la elaboración de un Plan de Emergencias requiere una planificación anterior, y predispuesto a lidiar con una situación crítica, ya que supone la identificación del problema, la estructuración de recursos, y las formas de actuación para dar una respuesta eficiente (Ferreira, 2016).

Las fases que siguen las catástrofes son normalmente las determinantes para influenciar el comportamiento futuro de los afectados y el del personal de respuesta. Según el departamento de salud ocupacional de la Red de respuesta de desastres de North Carolina (Ballis, 2010) las etapas derivadas de las catástrofes se dividen en fase de advertencia, impacto, rescate, luna de miel, desilusión y de recuperación.

En primer lugar, la fase de advertencia constituye el comunicado normalmente transmitido por los medios de comunicación, en ocasiones se tratan de minutos, horas o días antes de que se suceda el fenómeno dependiendo de la capacidad de previsión. En esta fase se despliega la preparación del personal de asistencia al igual que la población del lugar determinado, dependiendo de los grados de urgencia. La fase de advertencia comprende un impacto psicológico que va de sub-reacción a sobre-reacción, ambos extremos inadecuados, es por ello que en esta fase trata de preparar tanto física como psicológicamente para el desastre (Ballis, 2010).

Le sigue la fase más visible de los acontecimientos, la fase de impacto. En esta etapa surgen las escenas dramáticas retransmitidas por la televisión, y que sufren los habitantes del lugar. Las personas se encuentran en niveles altos de vulnerabilidad, especialmente aquellos que no tengan un lugar adecuado para refugiarse. Puede tratarse de un desastre que se de en un mayor tiempo como una ventisca o un incendio, o más

instantánea como un terremoto. Las catástrofes crean una gran pérdida de vidas, y desembocan en daños psicológicos, económicos y físicos de toda la población.

Es en la fase de rescate cuando los profesionales de diversas vertientes acuden al lugar de los hechos para tratar de subsanar el desastre provocado cuando las condiciones del desastre se alivian lo suficiente para que puedan actuar de la manera más segura. El gobierno normalmente despliega los recursos con los que cuenta en conjunto con otras organizaciones a las que se les permite el acceso a medida que la situación sea lo suficientemente segura. Los afectados en esta fase tratan de reconectarse con sus redes de apoyo social, con sus familiares y profesionales disponibles, mientras que los que se encuentran evacuados aún se encontrarán con el impedimento de volver a sus casas por un tiempo y dependiendo del desastre podrá aumentar la frustración y disturbios.

Posterior a la fase de rescate, se da la fase de luna de miel, que se caracteriza por la reestructuración de la zona afectada a través de la restauración de parte de la infraestructura, apertura de caminos, retiro de escombros y restablecimiento de algunos servicios básicos. En esta etapa los recursos provenientes de tanto el sector público como el privado comienzan a llegar a la población, lo que alivia tensiones, y da esperanza a los afectados. Es necesario un gran compromiso en cuanto a tiempo y esfuerzo para tratar de desprender la tranquilidad por parte de las entidades y los trabajadores, además, la cobertura por parte de los medios de la ayuda recibida a los afectados es integral ya que aporta a una sensación pública de serenidad y calma. En esta fase es posible que los afectados desarrollen una falsa sensación de seguridad, debido a la respuesta natural a las condiciones previas.

La siguiente fase es la denominada fase de desilusión, que es la más complicada para los afectados, ya que se tramita el fin o la disminución de la atención mediática y las respuestas oficiales al desastre acaban. Los daños producidos son más llamativos, y son evaluados por las personas teniendo que dar respuesta económicamente y/o lidiar emocionalmente con las pérdidas irremplazables. Se suele observar una mayor fatiga en el personal de atención a los afectados, ya que sobre exigieron sus recursos personales durante las fases previas al desastre, realizando un sobre trabajo en condiciones adversas. El impacto psicológico es más evidente y esto desafía a las habilidades de afrontamiento de la situación y a las fracturadas redes de apoyo social.

Por último, la fase de recuperación, trae consigo una sensación de alivio y un retorno a la normalidad. No es fácil de predecir cuándo esta fase llega a la zona del desastre, en ocasiones puede tomar meses, o incluso años en la restauración de lo dañado. En cuanto

a nivel psicológico, la salud mental es aliviada en la mayoría debido a la resiliencia natural de los seres humanos, aunque en otros casos, es necesaria una intervención psicológica para aliviar el duelo por el trauma experimentado. Las actuaciones tanto físicas como psicológicas adecuadas, acelerarán el proceso de recuperación de la población hasta la consecución de la mayor normalidad posible.

5.1.2. Repercusión en la sociedad

En este apartado analizaremos la importancia de las consecuencias tanto sociales como económicas de las catástrofes en la sociedad y todos los factores que van ligados al desastre. En el contexto de una catástrofe se deben analizar los factores relacionados a ella para poder exponer claramente lo que esto supone para una población y por tanto la repercusión que tiene en ella. Aquellos costes relacionados con la salud de los individuos, el empleo y la comunidad son igualmente importantes a considerar a la hora de analizar las consecuencias de una catástrofe.

Según el informe que Deloitte Economics (Deloitte Access Economics, 2019) realizó sobre *The Economic Cost of the social impact of natural disasters* (el coste económico del impacto social de los desastres naturales) se establecía que el aumento de problemas de salud mental, el abuso de alcohol, la violencia doméstica, las enfermedades crónicas y el desempleo han aumentado a corto plazo durante y tras las catástrofes naturales. Es más, en este informe, se expresaba que los costes sociales estimados a una catástrofe natural como fueron los incendios forestales en Victoria, Australia (*Black Saturday bushfire*) supusieron unos mayores costes sociales que costes directos financieros. El informe expresa que los incendios forestales de 2009, supusieron 1.068 mil millones de dólares para subsanar problemas de salud mental, 193 millones destinados al consumo de alcohol de riesgo medio-alto, enfermedades crónicas 321 millones, violencia familiar 985,4 millones y el daño ambiental 411 millones de dólares (Tehan, 2016). Con esto querían incidir en que situaciones de emergencia como las catástrofes naturales pueden desembocar en momentos prominentes de estrés y traumáticos para las personas afectadas. Pueden separarse comunidades, dividir a amigos y familiares, perder hogares, medios de subsistencia, y vidas humanas. Es por ello que las personas pueden experimentar una variedad de reacciones físicas, psicológicas, emocionales o de comportamiento que pueden afectar a su capacidad para hacer frente a la situación. Además, los impactos de los desastres en la salud mental pueden ir asociados a un aumento del consumo de alcohol y drogas, autolesiones, violencia y abuso. Los eventos

de la vida de las personas que no estén relacionados con lo sucedido, como la ruptura de una relación, el duelo o la pérdida de un trabajo pueden agravar el dolor y el trauma del desastre. Además, aquellos profesionales sufren traumas indirectos a su trabajo y participación en hogares y comunidades de afectados ya sea por negocios, deportes, escuelas o conexiones sociales (McInerney, 2014). El impacto de la exposición a situaciones de emergencia puede alterar el bienestar emocional de la persona y por tanto experimentar problemas de salud mental leve o grave y de corta o larga duración. Además, según un estudio del gobierno en Melbourne (Victorian Government, 2015) existe evidencia de que entre el 5 y 40 por ciento de las personas involucradas en un evento de emergencia corren el riesgo de sufrir lesiones psicológicas graves y prolongadas. La recuperación suele ser positiva para la mayoría de la población pero hay individuos que tardarán más en recuperar su estado anterior de salud, así como, de participar plenamente en las actividades diarias que realizaban con normalidad anteriormente, y otros que no se recuperarán del todo (Hubbard, 2014).

Otra de las cosas representativas a la hora de medir las repercusiones que una catástrofe tiene en la población se da a través de cómo una comunidad es capaz de hacer frente al desastre. Las comunidades que funcionan bien en la normalidad, con fuertes conexiones sociales y abundantes recursos, serán más resilientes a la hora de enfrentarse a una crisis. En cambio, aquellas comunidades más vulnerables, se encontrarán en desventaja y correrán un mayor riesgo en los efectos inmediatos, medio y largo plazo que dejan los desastres como pérdidas, lesiones y dificultades sociales y económicas (Tehan, 2016).

El informe comentado anteriormente, expone que es muy importante para aliviar las repercusiones y minimizar el impacto de la catástrofe es necesario ‘fortalecer la capacidad y la capacidad locales, con mayor énfasis en la participación de la comunidad y una mejor comprensión de la diversidad, las necesidades, las fortalezas y las vulnerabilidades dentro de las comunidades’ (King, 2017, p.17).

Además, reforzando la preparación de las personas que pueden trabajar de cara a desastres, implementando programas de desarrollo comunitario y apoyo en áreas como salud, bienestar, empleo y educación, se mejorará la forma de actuar frente una catástrofe (Tehan, 2016).

5.1.3. Grandes catástrofes en España

A través del estudio de SIMPOSIUM del Observatorio de Catástrofes de la Fundación Aon España (2021), nos referimos en este apartado a un elemento indispensable para valorar las catástrofes naturales, el motivo económico y para ello analizan los años de 2016 a 2020 en España. Se segmenta la investigación en los costes para el sector agrario, las economías domésticas y para el resto de la economía, empresas y administraciones públicas.

Las conclusiones que tomamos de este estudio es que la inundación, el pedrisco y la sequía son las tres causas más importantes por catástrofes naturales en España. Además, se comprobó que en términos de vidas humanas la inundación es la principal causa, y aunque la tendencia en la serie es decreciente, el promedio de fallecimientos anuales por fenómenos de la naturaleza en España es de 47 en los últimos años. Asimismo, los territorios españoles más afectados por catástrofes naturales del año 2016 a 2020 son Murcia, Alicante, Valencia, Barcelona y Málaga, lo que ha supuesto un coste a los españoles de 12.057 millones en los últimos 5 años, lo que es 2.413 millones anuales en promedio, que ha crecido desde 2016 a 2020 un 10,7% anual. Los sectores más afectados son el sector agrícola y las economías domésticas. Por último, es interesante el análisis que se realizó en cuanto a la brecha de protección estimada, que se define como la diferencia entre la cobertura de seguros que es económicamente necesaria y beneficiosa para la sociedad, y la cantidad de dicha cobertura efectivamente adquirida (Fundación Mapfre, 2020).

En cuanto a catástrofes realizadas por el hombre, encontramos episodios de desastres ambientales sufridos en España, ya que afectan de manera indirecta a la naturaleza y por supuesto a la sociedad en su conjunto. Cinco de las principales catástrofes de España han supuesto 2.138 millones de euros al Estado. Algunos ejemplos los encontramos en Galicia, cuando toneladas de petróleo del Prestige se derramaron en el mar que manchó la costa gallega e inundo de residuos tóxicos la costa, llegando a Francia y a Portugal, que alargó los trabajos de limpieza durante años y que en la actualidad siguen, aunque en menor medida haciéndose cargo de los mismos. Esto tuvo un coste estatal de 1573 millones de euros (Hermida, 2002). También, con el incendio en el monte de Dos Aguas en Valencia, conllevó un gasto de 15,4 millones de euros por una negligencia de dos trabajadores de una empresa de energía solar. El gobierno valenciano gastó 760.000 euros en apagar el incendio, nueve millones de euros en ayudas para afectados y 5,67

millones en actuaciones de regeneración natural, saneamiento, implantación de núcleos de dispersión, mejora de fauna y flora... (Simón, 2012). Son muchas de los desastres medioambientales generados por el hombre, existen abogados como Jaime Doreste (2021) que promueve que no existe una sanción para aquel responsable del desastre: ‘Eso hace que los daños ambientales se acaben socializando, que lo paguemos entre todos. Y eso es injusto y contrario a la Constitución y los protocolos internacionales’ También, miembro de Greenpeace, José Manuel Marraco (2021):

‘El problema es que a la Justicia hay que dotarla de medios. Todavía no existe un cuerpo de peritos ambientales que pueda asistir a los juzgados, ni juzgados especializados en la materia... Al menos ahora las amenazas ambientales ya afectan a toda la sociedad, no solo a los ecologistas’ (Marraco en Medina et al., 2021, ‘Faltan juzgados especializados’, párrafo 1).

5.2. Duelo de los supervivientes

5.2.1. Definiciones

La psicoterapeuta Pilar Pastor explica que el duelo se define como ‘el proceso normal y necesario de adaptación a una pérdida. La pérdida puede ser ampliamente entendida como pérdida de un ser querido, una ruptura sentimental, pérdida de empleo o de rol, etc. ‘(Pastor, 2013, p.3)

Expone que se trata de un proceso, y acorde a la definición de la RAE de proceso que significa “Acción de ir hacia adelante”, se referencia en que se trata de un proceso cambiante, con subidas y bajadas, pero con un movimiento y acción. Esto también pone de manifiesto que requiere tiempo y un papel activo de la persona y los profesionales intervinientes para poder ajustarse a esta nueva circunstancia y seguir adelante. Como señalan gráficamente se podría representar como el paso de un huracán o las olas de una gran marea que alternan embates violentos, con períodos de descanso aparente y nuevas embestidas, cada vez, generalmente, de menor intensidad (Pérez Sales et al, 2000)

Siguiendo con la definición de Pastor, expresa que es un proceso normal, es decir, consecuente a un dolor producido por un suceso traumático. Esto cumple una función necesaria para poder adaptarse a una pérdida o tras experimentar una crisis. El experto Doug Manning (2010): ‘El duelo es tan natural como llorar cuando te lastimas, dormir cuando estás cansado, comer cuando tienes hambre, estornudar cuando te pica la nariz. Es la manera en que la naturaleza sana un corazón roto’ (Doug Manning en Crisol, 2018).

Por último, expresa que el duelo es único y adaptativo, ya que no existen dos duelos iguales. Se pueden hablar de fases que pueden compartir las víctimas de una catástrofe pero estas se verán influenciadas por las características biológicas, psicológicas y sociales de la misma persona. Es por ello, que a pesar de las similitudes en cuanto emociones y sensaciones que normalmente están presentes, son matices diferentes las formas en que cada persona tiene de afrontar el duelo.

5.2.2. Atención a las personas

Según Breson y Sarmiento ‘Cualquier tragedia o trauma puede desatar una crisis personal, familiar y/ o comunitaria de menor o mayor grado y ésta provoca una serie de reacciones psico-sociales, según el grado del trauma y de la crisis resultante’ (Lopez Nieto & García, 2006, p. 15).

Además, Breson (2000) hace hincapié en la combinación de dos realidades en una crisis, el peligro y la oportunidad. El peligro refiriéndose a aquellas reacciones incómodas o disfuncionales por la tragedia sufrida, a diferencia de la oportunidad, que se encuentra en el crecimiento personal, y el fortalecimiento de los lazos familiares que pueden surgir de las relaciones funcionales a ella.

Por lo tanto, conocer a la población y su idiosincrasia, su información de origen, sus precedentes, los factores culturales y sociales y su historia es fundamental para una atención a las personas en una adecuada recuperación.

Para conocer cuáles son los efectos post-traumáticos que puede sufrir una persona se atienden a los factores biológicos, psicológicos y sociales, ya que explican una gran parte de la reacción del individuo tras haber sufrido la catástrofe y por tanto su impacto sobre su persona y círculo social. Los efectos a analizar son (Cogen, 1985):

- La personalidad
- La edad, sexo, grupo étnico, posición económica y estado de salud
- Los mecanismos usuales de hacer frente a los problemas (defensa y adaptación)
- La intensidad de la fuente del estrés
- La correspondencia adecuada entre la necesidad individual y los sistemas de apoyo
- El grado de pérdida personal experimentada y la disponibilidad de socorro y recursos comunitarios de asistencia

5.2.3. Tipos de duelo

Los tipos de duelos se refieren a aquellas diferencias sobre cómo cada persona vive las circunstancias de la catástrofe y las posibles pérdidas ligadas al acontecimiento. Es por ello, que son varios autores los que han analizado las diferentes reacciones a las crisis, y aunque discuerdan en el número de ellos, comparten semejanzas en sus definiciones. En este apartado explicaré los ocho tipos de duelo según Corbín (2017) y sus características, el cual otorga importancia a que el duelo no debe asociarse simplemente a la muerte de una persona, sino a aquellas situaciones en las que ocurre algo que podemos interpretar como pérdida:

1. Duelo anticipado: se da anterior a que la muerte haya ocurrido. Es habitual en casos en los que existe una enfermedad sin un futuro prometedor o sin una cura. La persona experimenta sentimientos y emociones anticipatorios que le

preparan emocionalmente para la pérdida. El proceso de duelo es prologado, y no tan agudo como el resto, y llegada la muerte se suele experimentar sentimientos de calma.

2. Duelo sin resolver: indica aquel que sigue presente. Se denomina así a aquel que a pesar de haber pasado cierto tiempo, entre 18 y 24 meses, todavía no se ha superado.

3. Duelo crónico: es un tipo de duelo sin resolver que no remite con el paso del tiempo y perdura durante años. Se puede también denominar duelo patológico o duelo complicado, ya que la persona es incapaz de recordar de manera detallada los sucesos relacionados con la muerte o aquello relativo a la experiencia pasada.

4. Duelo ausente: la persona protagonista de los hechos niega lo sucedido, y evita la realidad a pesar de que puede haber pasado mucho tiempo. La víctima se queda bloqueada en el momento ya que no puede hacer frente a lo sucedido.

5. Duelo retardado: suele ser parte del duelo ausente, y también recibe el nombre de duelo congelado. Es común en personas que controlan sus emociones en exceso y se muestran fuertes, como un padre de familia que debe mostrarse entero en una situación complicada. El duelo retardado suele darse cuando la persona que lo sufre debe hacerse cargo de cosas que requieren su atención inmediata, como el cuidado de una familia.

6. Duelo inhibido: existe una dificultad en la expresión de los sentimientos, ya que por la limitación en la personalidad del individuo le es difícil llorar o expresar el duelo. A diferencia del duelo ausente, en este caso no se trata de un mecanismo de defensa.

7. Duelo desautorizado: el entorno que rodea a la persona no autoriza que esta siga experimentando emociones de duelo, por lo que la persona reprime estos sentimientos con las personas, pero internamente aún no lo ha superado.

8. Duelo distorsionado: se da cuando la reacción a la situación es desproporcionado a lo ocurrido, y normalmente se da cuando la persona ya ha experimentado duelo anteriormente. Por ejemplo, si se da la muerte de su padre, y más tarde la de su tío, revive las emociones de su padre al no haber superado el duelo anterior.

5.2.4. Etapas del duelo

Tanto si el duelo se produce por la muerte de una persona cercana, como por un evento traumático se comprenden diversas etapas en el duelo. En los años 70 la psiquiatra suiza Elisabeth Kübler-Ross expresa en su teoría de las cinco fases del duelo los estadios por los que pasa el individuo (Kübler-Ross et al., 2007). En su origen, Ross estudió estas etapas en individuos que sufren enfermedades terminales, y más tarde el estudio en cualquier experiencia catastrófica, (empleo, ingresos, catástrofes naturales, muertes...):

1. Negación: muy habitual en estos procesos, a consecuencia del shock producido por la pérdida, la persona se niega a pensar que este suceso sea algo definitivo o que sea algo real.
2. Ira: la frustración y la impotencia de la situación dan lugar a que en muchas ocasiones el individuo necesite culpar a otros por la pérdida o lo sufrido para poder encontrarle un sentido.
3. Negociación: en esta fase se da de lado el enfado, para intentar explorar todas las opciones posibles para afrontar lo inevitable. Por ejemplo, en un enfermo terminal tratar de encontrar cualquier tratamiento posible a pesar de la certeza de que la enfermedad es incurable. Esta negociación ya va ligada a la aceptación, ya que la persona va asumiendo que este acontecimiento ha sucedido.
4. Depresión: en esta etapa se empieza a asumir la realidad de la pérdida y eso lleva ineludiblemente a la tristeza y a la desesperanza.
5. Aceptación: donde la persona entra a una etapa de calma asociada a la comprensión de lo que ocurre y a la integración de que la muerte y la pérdida es algo inevitable.

Estas cinco fases son aceptadas socialmente y son utilizadas por expertos, pero existen opiniones contrarias, que exponen, que no es posible la generalización de las fases en todo individuo. La universalidad de estas etapas no ha sido demostrada, ya que el proceso descrito anteriormente se expone como un proceso lineal, pero realmente no en todo individuo sucede así. La misma autora ya expresaba que estas etapas suceden en el mismo orden descrito, ni que todas las personas pasan por todas las etapas, pero sí que expresaba que una persona normalmente atraviesa como mínimo por dos etapas (Kübler-Ross et al., 2007).

5.2.5. Las 4 tareas del duelo de William Worden

La pérdida es una experiencia universal. En los servicios sociales, los trabajadores sociales o profesionales afines pueden estar trabajando con usuarios que han experimentado algún tipo de pérdida y están pasando por el proceso de duelo. Es interesante comentar las tareas que William Worden (2013), miembro de la Asociación Americana de Psicología (APA) y co-investigador principal del Estudio de Duelo Infantil de Harvard, expone al hacer frente a un evento traumático. Además, debido al servicio directo y la experiencia práctica de este autor como trabajador social clínico que brinda apoyo a personas en duelo en muchos aspectos, es interesante y relacionable a las grandes catástrofes ya que Worden expone que las personas que protagonicen las siguientes tareas conseguirán adaptarse a un mundo distinto, y aunque menos deseado que el anterior, se prepararán a través de un proceso cognitivo para el afrontamiento de esta situación. Según William Worden, para restablecer el equilibrio y poder continuar nuestra vida de manera satisfactoria, se deberán seguir cuatro tareas a cumplir, que formarán parte de un proceso, las cuales serán realizadas por las personas según el orden más adecuado para cada una.

En primer lugar, el individuo debe aceptar la realidad de la pérdida, que requiere una aceptación tanto intelectual como emocional. En esta tarea, la incapacidad o falta de voluntad para afrontar una pérdida puede resultar en negación y afrontamiento desadaptativo. Por ejemplo, un viudo reconoce intelectualmente la pérdida de su mujer y asiste físicamente al funeral y al entierro, pero no es hasta el día siguiente cuando se inclina hacia el costado de la cama anticipando que su cónyuge estará ahí, cuando siente emociones de dolor y angustia (Iborra, 2020).

La segunda tarea, es procesar el dolor del duelo. Worden reconoce que los niveles de dolor experimentados pueden variar pero que las personas experimentarán inevitablemente sentimientos de dolor. El desafío en esta tarea es lidiar con el dolor emocional en medio de lo que otros consideran expresiones apropiadas de duelo. Este conflicto podría conducir a la supresión del dolor y podría afectar a la capacidad de cada uno de hacer frente a la pérdida. La persona puede experimentar tristeza, culpa, depresión y soledad. En este caso el trabajador social debe validar y normalizar el dolor vivido. En el ejemplo del viudo, puede buscar apoyo de familiares, amigos o un terapeuta de duelo para afrontar estos sentimientos.

La tarea tres es adaptarse a un mundo sin los difuntos. Worden identificó tres áreas de ajuste para las víctimas que incluyen lo externo, lo interno y lo espiritual. En el ámbito externo, la persona debe adaptarse a un nuevo entorno, a través del cambio de roles y desarrollo de ciertas habilidades necesarias para seguir adelante. El área interna se enfoca en ajustarse al propio sentido de uno mismo y cómo la pérdida modifica la autodefinición, el autoestima y el sentido de autoeficacia. El área espiritual se centra en la capacidad de dar sentido a la pérdida junto a las implicaciones sobre cómo se verá la vida y cómo avanzará esta con el apoyo de un profesional del duelo para acceder a la historia y ayudar a los dolientes a reconstruir el vínculo con el difunto. Para el viudo anteriormente mencionado puede manifestarse ajustando las rutinas diarias, y responsabilidades de su cónyuge, al mismo tiempo que reexamina su propia identidad como hombre soltero.

Finalmente, la cuarta tarea implica una forma de recolocar emocionalmente las pérdidas de casa, ropa, recuerdos y formas de vida, mientras la persona se embarca en un nuevo viaje de vida. Para el viudo esto puede reconocerse en que la pérdida de la esposa no signifique desconectarse del mundo, sino encontrar la manera de apoyar su memoria y legado, pero sin dejar de vivir su vida (William Worden, 2013).

5.2.6. Una aplicación de trabajo social de las tareas del duelo en la práctica

Los trabajadores sociales deben tener competencia en los comportamientos de los individuos y brindar apoyo emocional y espiritual, al mismo tiempo que puede brindar estas habilidades con franqueza y honestidad. Esto supone una comprensión integral del individuo, incluidos sus sentimientos creencias y valores, para saber cómo abordar estas áreas con competencia y respeto. Los profesionales del duelo deben poder escuchar a los clientes y ser receptivos y abierto a las alternativas entendiendo que no hay una única alternativa para que los individuos afrontes el duelo (Ruíz Mosquera, 2015). Los trabajadores sociales deben mostrar empatía y ser, conscientes de su presencia y enfoque para apoyar a las víctimas durante este momento vulnerable, lo que requiere paciencia, a veces silencio y permitir que los usuarios procesen sus sentimientos y los compartan abiertamente. La singularidad de la experiencia del duelo requiere que el profesional sea capaz de escuchar activamente y ser abierto y flexible en su enfoque para comprometerse y apoyar a la persona. Es importante que su comunicación sea tanto verbal como no verbal y no contaminar su trabajo e intervención con sus propias

experiencias personales. La perspectiva del trabajo social en las tareas de Worden (Worden, 2013) permite intervenir de una manera más flexible, en la que el profesional entiende que las experiencias de las personas en duelo son únicas, y que existe la posibilidad de integrar y utilizar enfoques ecléticos dentro de las tareas, en función de la evaluación de los desafíos actuales o de los problemas que se presentan.

5.2.7. Las pérdidas

Como ya se han expresado en capítulos anteriores, el duelo es producido por cualquier tipo de pérdida, y no es sólo aplicable a la muerte de una persona (Cabodevilla, 2007). Por lo tanto, el proceso de duelo se realiza siempre que tiene lugar una pérdida significativa, siempre que se pierde algo que tiene valor, real o simbólico, consciente o no para quien lo pierde (Baratas, 2002). El médico Gómez Sancho corrobora esta idea y señala:

‘la pérdida no está forzosamente ligada a la muerte que, sin embargo, constituye el paradigma del duelo. La muerte imprime al duelo un carácter particular en razón de su radicalidad, de su irreversibilidad, de su universalidad y de su implacabilidad. Una separación no mortal deja siempre abierta la esperanza del reencuentro’ (Gómez Sancho, 1998, p.8).

Además, Arnaldo Pangrazzi (1993), que acompaña a enfermos terminales y a personas en duelo, expone que existen diferentes tipos de pérdidas que condensa en cinco boques: Pérdida de vida: es un tipo de pérdida total, ya sea de otra persona o de la propia vida en casos de enfermedades terminales en que la persona se enfrenta a su final. En este caso investigadores como Neimeyer (2022) exponen que las personas suelen pasar por una fase de evitación, más tarde la de asimilación de pérdida y por último la de acomodación.

Pérdidas de aspectos de sí mismo: relacionada con la salud de la persona, ya sean físicas con partes del cuerpo o capacidades sensoriales, cognitivas y motoras o psicológicas como autoestima, valores, ideales, ilusiones.

Pérdida de objetos externos: no se relacionan íntimamente con la persona propiamente dicha, sino con pérdidas materiales, como por ejemplo, el trabajo, la situación económica, pertenencias u objetos.

Pérdidas emocionales: relacionadas con la ruptura de pareja o amistades.

Pérdidas ligadas al desarrollo, debido a pérdidas relacionadas con el desarrollo y el propio ciclo vital, por el paso de las distintas etapas o edades.

5.3. El papel del trabajador social en grandes catástrofes

El trabajador social es un profesional de enfoque multidisciplinar, que está presente en diversas áreas sociales de intervención, en la que su actuación e intervención es necesaria e imprescindible para dar apoyo a situaciones sociales. Junto a la labor de todos aquellos profesionales que también intervienen en grandes catástrofes, en este apartado nos enfocaremos en la actividad que realiza el trabajador social en estas situaciones de emergencia.

Aunque su actividad es necesaria, el trabajador social no se encuentra respaldado por la ley sobre protección civil (BOE, 1985), a pesar de que la sociedad y las diversas autoridades y poderes públicos sí que se encuentren sensibilizados y den respuestas a situaciones de catástrofes y desastres, a través de planes de emergencia, educación, formación en los diversos ámbitos y su respectiva investigación, el trabajador social se encuentra fuera de muchos convenios en grandes catástrofes. Ejemplos, como la UME, creada por el Gobierno de Rodríguez Zapatero, para preservar el bienestar de los ciudadanos en situaciones de crisis y desastres naturales para prevenir y dar respuesta a lo sucedido. En la ley sobre protección civil no queda incluida la labor del trabajador social como parte del equipo psicosocial, debido a que su intervención en estas áreas es relativamente reciente y aunque cada vez va tomando una mayor importancia, no toma la relevancia acorde a su labor en las grandes catástrofes.

En el momento en el que nos encontramos, las catástrofes naturales y aquellas provocadas por la acción del hombre, están en aumento a nivel global debido a factores como el calentamiento global o el crecimiento demográfico que supone un aumento del número de muertos en catástrofes en los últimos años y que necesita de una herramienta como el Trabajo Social para su intervención que permita paliar los efectos de estos acontecimientos. ‘El trabajador social puede y debe intervenir activamente, y no sólo frente al hecho catastrófico, sino en todas las instancias de prevención, educación, generación de políticas y estrategias tendientes a prevenir y mitigar situaciones de desastre’ (Arito y Jacques, 2005, p. 77).

El impacto de catástrofes naturales puede dejar daños a muchos niveles, como hogares, colegios, comunidades, vidas, desapariciones, desestructuración del tejido social o heridos, lo que crea consecuencias directas e indirectas en la salud física, mental y social, y requiere la intervención de diversos profesionales que se organicen e intervengan entre sí, para una intervención inmediata y eficiente que es necesaria en este

tipo de sucesos. Es por ello, que se necesita una formación y una preparación que garantice una atención a las víctimas, familiares y la comunidad, sin verse arrastrados por la situación en sí, y los episodios que pueden llegar a traumatizar al personal y verse envueltos en episodios de ansiedad, pánico o ira.

El trabajo social es un área muy joven en la intervención en grandes emergencias, especialmente en el caso español, aunque en los últimos años va tomando una mayor relevancia en la intervención y se ha ido incorporando a los equipos multidisciplinares. La mirada global e integral que tiene este profesional le hace ser una pieza central en la intervención en catástrofes

‘Los trabajadores sociales nos vemos obligados a intervenir a diario en situaciones que, aun afectando sólo a una persona o grupo familiar, reúnen todas las características de una emergencia: situaciones sobrevenidas, que desbordan la capacidad de respuesta de personas afectadas y requieren movilizar recursos para garantizar la cobertura de sus necesidades más perentorias, y un acompañamiento profesional que les ayuda a desenvolverse en una situación que, para ellos, supone un momento de grave crisis en sus vidas’ (García, 2006, p. 12).

A pesar de que el trabajador social cuente con una enorme relevancia en la intervención, encuentra una serie de dificultades para poder ejercer correctamente su trabajo, ya sea por la falta de delimitación y difusión de sus funciones debido al desconocimiento de las mismas y por parte de los profesionales que le acompañan. Es por ello, que a pesar de ser un profesional capacitado para las tareas, exige una labor de investigación y preparación de manera teórico-práctica, para poder enfrentarse a las diversas situaciones que exijan esta formación para darles una respuesta eficiente y de calidad (Coloma, 2009).

5.3.1. Emergencias sociales

Como expresaba el sociólogo alemán Ulrich Beck (2002), se exigen cada vez respuestas más globales e integrales a las diferentes situaciones imprevistas que se producen en el marco de la misma. Y esto es debido a que los ciudadanos no solo demandan atención médica sino un respaldo social que dé respuesta a las necesidades sociales que ponen en peligro la estabilidad y equilibrio social.

El concepto de Emergencia Social queda definido por la Revista de Servicios Sociales y Política Social (Pérez, 2011, p. 11) como:

‘una situación imprevista en relación al tiempo y al lugar en que se produce y que genera en sus afectados una serie de necesidades sociales que requieren una respuesta específica, en nuestro caso, proporcionada por el Sistema de Servicios Sociales.’

Darío Pérez (2011), considera que la Emergencia Social debe constar con una serie de características para ser definida como tal:

- Se trata de una situación imprevista y que se produce de forma repentina y genera necesidades sociales
- Supone una situación que puede desembocar en procesos de vulnerabilidad y riesgo social. En muchos casos, la Emergencia Social es la consecuencia visible y tangible de una situación de riesgo oculta.
- La respuesta debe ser inmediata y eficaz, articulando aquellas prestaciones sociales que se manifiesten como consecuencia a la situación de Emergencia, como objetivo de evitar que se desarrollen estados de desprotección social que impulsen situaciones de vulnerabilidad o de exclusión social.
- La respuesta debe ser proporcionada por equipos especializados y formados de este calibre para movilizarse de la manera más eficiente.

El autor también establece la diferencia entre los tipos de emergencia, la individual y/o familiar, la emergencia colectiva y la Gran Emergencia y/o catástrofe. En primer lugar, la emergencia individual o familiar se da cuando afecta a un único individuo o núcleo familiar, y su respuesta se da a través de Servicios Sociales sin la necesidad de contar con otros sistemas de protección externos. Por consiguiente, la emergencia colectiva hace referencia a un grupo de personas que comprenden vulnerabilidades a las que se le debe dar respuesta desde el Sistema de Servicios Sociales o bien con la coordinación con otros sistemas de emergencia; en cambio, la Gran Emergencia afecta a un número considerable de personas y la respuesta debe ser proporcionada con la participación y colaboración de otros servicios de Emergencia, y por tanto requiere el levantamiento de un gran número de recursos.

5.3.2. Emergencia social como objeto de intervención del sistema de servicios sociales

La emergencia como ya hemos visto en capítulos anteriores supone una situación imprevista que puede acabar con los lazos sociales que manejaban la sociedad y que suponían esa protección familiar, social y comunitaria (González, 2006). En las situaciones de emergencia, se evidencian estructuras de apoyo complejas y que necesitan del apoyo del Sistema de Servicios Sociales para hacer frente a las diversas situaciones de necesidad a través de alojamiento, manutención, información, apoyo social y emocional, inserción...(Pérez, 2011) Como ya hemos mencionado anteriormente, este tipo de situaciones exige una respuesta coordinada y participativa para responder a las necesidades y en un plazo de tiempo breve, que por lo general desborda las redes de respuesta social.

Se puede señalar por tanto que las situaciones de Emergencia Social dan lugar a que personas que no estaban familiarizadas con los Servicios Sociales tengan que recurrir a ellos para sus demandas y necesidades que les puedan surgir.

Ya descrita la importancia del sistema en respuesta a las necesidades sociales, es oportuno definir las prestaciones que desde el Sistema de Servicios Sociales se debe proporcionar (Pérez, 2011):

1. Valorar las situaciones de necesidad social que se producen tras una Emergencia: es decir, a través de una evaluación de la situación y de realizar un diagnóstico. En el caso de las Emergencias Colectivas o Grandes Catástrofes se realiza lo que se denomina como ‘triaje social’, es decir un ‘proceso que permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos’ (Soler et al. 2010). Al realizarse en un contexto con recursos limitados se debe priorizar aquellas situaciones más de riesgo.
2. Tareas de contención y apoyo emocional: los profesionales deben realizar un papel indispensable para retener las emociones de ansiedad y confusión que se producen en los primeros momentos de una catástrofe.
3. Tareas de información a los afectados y a sus familiares: en estos acontecimientos las personas se sienten desbordados y necesitan una guía de actuación para poner en orden sus pensamientos y saber a dónde dirigirse. Los profesionales de Servicios Sociales tienen un papel muy importante como puente

entre diversas organizaciones y recursos y los usuarios para disminuir la tensión que supone el momento.

4. Tareas de mediación entre los afectados y otros sistemas intervinientes: para una actuación eficiente deben entrar en el proceso de actuación otros profesionales como sanitarios, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, bomberos..., pero esto puede generar confusión con las víctimas, por lo que profesionales de Servicios Sociales pueden actuar como mediadores entre los profesionales y el resto de afectados.

5. Gestión de recursos para facilitar las tareas de los equipos intervinientes: la labor de trabajadores sociales será gestionar y facilitar espacios para que el desarrollo de los trabajos de los demás profesionales sea más eficiente y focalizado.

6. Acompañamiento e intervención social a los afectados y a sus familias: una de las funciones más importantes de los trabajadores sociales es realizar este acompañamiento que supone asimismo la gestión de recursos y prestaciones que la persona necesita así como el apoyo necesario, para que la persona alcance la autonomía que ha podido serle arrebatada por la catástrofe.

7. Gestión de prestaciones básicas de supervivencia para los afectados y sus familias: como la vivienda, enseres, información, manutención, transporte o aquellos medios de subsistencia necesarios para los procesos normales del día a día de las personas.

8. Gestión de otros servicios y prestaciones muy singulares necesarias ante las situaciones de Emergencia Social: es decir aquellos servicios más específicos y singulares, pero que puede resultar de gran ayuda para aliviar la ansiedad de los afectados.

9. Gestión y coordinación del Voluntariado Social y Cívico en el marco de la Emergencia: el voluntariado tiene un papel muy importante en los Servicios Social ya que enmarcan una intervención muy necesaria en aquellos puestos en que los profesionales no pueden llegar por la saturación de medios que se produce en una Emergencia. Los trabajadores sociales deben gestionar el voluntariado y su formación para la especificidad de estos sucesos.

5.3.3. SAMUR social

La ciudad de Madrid cuenta desde 2004 con el servicio de SAMUR Social, servicio que comprende una doble vertiente; en primer lugar, interviene con los ciudadanos madrileños que presentan necesidades sociales producidas por una situación de Emergencia en sus diversas categorías, individual, colectiva y Gran Emergencia, y por otra parte, cuenta con la atención especializada a las personas sin hogar que se encuentran en las calles de Madrid (Pérez, 2011). Otras ciudades que cuentan con este servicio o similar son Barcelona, Málaga, Murcia, Sevilla o Bilbao que buscan paliar las necesidades sociales que se generan con cualquier situación de Emergencia.

El SAMUR social cuenta con 150 profesionales entre ellos trabajadores sociales y auxiliares de servicios sociales, conductores y administrativos que conforman cada uno de los 12 equipos de calle, los integrantes de la Central de SAMUR social y su sala de comunicaciones y las 8 unidades móviles, que se encuentran operativas las 24 horas del día, 365 días del año (Ayuntamiento de Madrid, 2015).

El SAMUR social se coordina con otros servicios de emergencia para intervenir y dar respuesta a emergencias colectivas, como pueden ser incendios, desalojos, inundaciones, lo que le otorga un papel principal en grandes catástrofes.

6. Resultados

6.2. Análisis de la intervención de trabajo social en grandes catástrofes en diversos colegios profesionales de trabajo social

El número de Colegios Profesionales que componen la estructura colegial de los y las trabajadoras sociales en España es de 36 con un total aproximado de 40.000 profesionales colegiadas y colegiados en todo el territorio español (Consejo General del Trabajo Social, 2022). De esos 36, solo 10 han desarrollado acciones en relación al Trabajo Social en situaciones de catástrofes y emergencia. Existe una gran heterogeneidad entre las funciones y planteamientos de los diversos colegios, ya que esto queda relacionado con las características de cada territorio (posibilidades económicas, voluntarios, colegiados, gobierno...) y el planteamiento que cada Comunidad hace de la problemática, pudiendo ofrecer un enfoque más bio-psico-social, comprendiendo una mirada más multidisciplinar, y otros que tienen un objetivo estrictamente sanitario a la hora de intervenir en emergencias y catástrofes sin darle una gran relevancia a las necesidades sociales que pueden surgir de la problemática.

A continuación, expondré una tabla de elaboración propia realizando una comparativa de los Colegios de Trabajo Social de Aragón, Cataluña y Madrid del ámbito de Emergencias y Catástrofes, para observar las diferencias más notables y el recorrido de las mismas. Los datos obtenidos son de Manuel Gutiérrez Pascual, trabajador social con experiencia profesional en intervención de Emergencias (Pascual, 2011).

ESTRUCTURA COLEGIAL CATALUÑA

FORMACIÓN

- Curso básico de Intervención social en Emergencias para colegiados de 20 horas (anual)

CONVENIOS CON INSTITUCIONES GRUPOS DE VOLUNTARIADO Y/O SERVICIOS

- Proyecto de voluntariado de Grandes Emergencias (2011). Borrador de un Acuerdo marco para la colaboración entre el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación de la Generalidad de Cataluña y el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Trabajadores Sociales de Cataluña, para la colaboración en actividades de Protección Civil.
- Convenio con el TSCAT (l Collegi Oficial de Treball Social de Catalunya) y el Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya, por lo que se ha incorporado como uno de los equipos de intervención de la Dirección General de Protección Civil (DGPC) en 2012

ESTRUCTURA COLEGIAL ARAGÓN

Formación:

- Curso básico para colegiados de 40 horas (gratuito y anual)
- Formación básica en los Servicios Sociales y Emergencias para las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil de la Comunidad Autónoma (anuales)

Jornadas:

- Jornadas técnicas para los voluntarios que integran el grupo de emergencias (anuales)
- Asesoría para Emergencias, dirigidas a las Comarcas que tienen dificultad para enmarcar dentro de los planes de Servicios Sociales la intervención en grandes Emergencias

INVESTIGACIÓN:

- Análisis de llamadas de emergencia-urgencia con problemática social

CONVENIOS CON INSTITUCIONES GRUPOS DE VOLUNTARIADO Y/O SERVICIOS

- Grupo de Trabajadores Sociales Voluntarios para Grandes Emergencias y Catástrofes. GISE, son 180 en toda la Comunidad Autónoma. Convenio de colaboración con el Departamento de Justicia e Interior desde el año 2005 que consiste en la puesta en marcha de un protocolo de intervención en casos de Emergencias.

ESTRUCTURA COLEGIAL MADRID

FORMACIÓN:

- Formaciones de manera permanente acerca de Trabajo Social, voluntariado y grandes emergencias

JORNADAS

- Jornadas de Trabajo Social y voluntariado en grandes emergencias desde 2004

PUBLICACIONES

- I Jornadas de Trabajo Social y voluntariado en grandes emergencias en 2005
- Revista Trabajo Social Hoy
- Memoria de actuación en accidente de Aeropuerto de Barajas, 2008

CONVENIOS CON INSTITUCIONES

- Cuerpo de voluntarios para grandes emergencias. Desde 2005 cuenta con aproximadamente 90 voluntarios trabajadores sociales que intervienen en situaciones de emergencia gracias al convenio con la D.G.I., Cooperación al Desarrollo y Voluntariado de la Comunidad de Madrid.

Con estas tablas podemos observar que los grupos de voluntariado se inician en Madrid, en el año 2005 y es en ese momento cuando se comienzan a movilizar y a generar una cierta estructura y organización a la hora de las acciones a realizar, que se trasladará al resto del territorio nacional. Esta fecha no es casual, sino que queda relacionada con el incidente del 11M en el que atentados terroristas movilizó a que el Colegio Profesional de Madrid tuviese que organizar rápidamente a un grupo de voluntarios para colaborar y ayudar debido a la incesante demanda.

Tras esta introducción he querido reunir en diversas categorías las principales conclusiones tomadas de las preguntas realizadas a las trabajadoras del Cuerpo de Voluntarios de emergencias de los colegios de Trabajo Social. A continuación expongo cómo he nombrado a las diversas entrevistadas:

1. **Entrevistada 1:** Trabajadora del Cuerpo de Voluntarios de Trabajo Social de Cataluña, coordinadora del proyecto de Voluntarios (comunicación personal, 30 de mayo de 2022).
2. **Entrevistada 2:** Trabajadora del Cuerpo de Voluntarios de Trabajo Social de Aragón, coordinadora del equipo, organiza los grupos y turnos, es la persona responsable de la acción social del grupo (comunicación personal, 30 de mayo de 2022).
3. **Entrevistada 3:** Trabajadora del Cuerpo de Voluntarios de Trabajo Social de Madrid, coordinadora y organizadora del equipo de voluntarios de la Comunidad de Madrid en el ámbito de grandes emergencias (comunicación personal, 31 de mayo de 2022).

Bloque 1: Protocolo de Intervención en grandes Emergencias

Entrevistada 1: ‘A nivel individual nunca vas a poder intervenir en un ámbito de emergencias, por tanto tienes que vincularte, en cambio, los colegios de trabajo social sí, se pueden vincular con convenios con las administraciones públicas, porque si no nunca nos llamarán.’, ‘En las funciones de emergencias no nos conocen, por tanto tenemos mucho trabajo por delante’, ‘El protocolo de intervención cada colegio debe tener los suyos, dependerá del convenio que ha realizado o no, pero debe tener un protocolo de activación (cómo organizarse a nivel de grupo), otro protocolo de intervención (cómo vamos a intervenir, definir diversos roles) y por último, el procedimiento de cierre (cómo nos despedimos, reuniones posteriores).

Entrevistada 2: ‘Nosotros lo que hacemos en un principio, nos activan a través de la escala 112 del centro Coordinador, vale, son ellos quienes deciden si se activa o no el equipo de trabajadores sociales. Y entonces yo recibo la llamada, se me comunica el incidente, que ha pasado y las personas voluntarias que creen que necesitan activar. Más tarde quedamos en un punto de encuentro al que tenemos que acudir, aviso a la presidenta del colegio, informo de la situación y según la provincia en que se haya producido el accidente llamo al coordinador de la misma provincia. Entre los dos quedamos en un sitio para poder llamar a los voluntarios y empezar a activar y quedar en un punto de encuentro, cuando hemos llegado al sitio nos dan más indicaciones de cómo actuar’

Entrevistada 3: ‘El protocolo de intervención viene marcado por el marco organizacional donde está ese trabajador social’ ‘Existe un protocolo de alerta, normalmente cuando hay una gran emergencia hay una situación de alerta que se nos dice que es posible, que nos activen o bien desde el Colegio adoptamos una actitud proactiva y decimos, oiga, tenemos convenio con vuestras administraciones públicas, con Ayuntamiento y Comunidad de Madrid si esta situación se desborda. ¿Estamos aquí para para actuar, vale? Entonces tenemos un protocolo interno de activación de intervención, de evaluación de cuidado profesional que enmarca todas las fases, un marco organizacional que hay que hacer en todas las fases’. ‘Entonces, por ejemplo, en el Ayuntamiento de Madrid hay un protocolo que se llama Protocolo Cibeles. Hay un tema que es un plan de actuación en en Comunidad de Madrid tienen otro plan de Protección Civil, entonces estamos supeditados, digamos que el protocolo del Colegio es a nivel interno, que es lo que hay que hacer cuando nos activan y cómo se realiza la organización, pero siempre será el protocolo el que tiene que articularse con el resto de administraciones públicas y con otros planes y protocolos.’

En este bloque he querido exponer lo que las tres entrevistadas expresaban como la manera de actuación del trabajador social en grandes catástrofes, y lo que tienen en común es que dependen directamente de la activación o no del cuerpo. Como expresa la entrevistada 3, muchas veces son el equipo el que tiene que tener una actuación proactiva para proceder a esa activación para la posterior actuación de los profesionales. Otra de las similitudes viene porque cada Colegio tiene una dinámica determinada de actuación y por tanto, a pesar de que pueden encontrarse similitudes en cuanto a los

protocolos que se llevan a cabo, la actuación se diferenciará según lo estipulado en cada Colegio.

Bloque 2: Importancia de la figura del trabajo social en un equipo multidisciplinar en emergencias

Entrevistada 1: ‘Nuestro papel es fundamental, igual que es fundamental el del bombero policía es que jugamos como roles y perfiles totalmente diferentes. Ahora bien, tenemos un reto de visibilidad, un reto para que se nos conozca y reconozca profesionalmente en este ámbito, pero yo creo que Fíjate, es algo curioso, Rebeca, que en cada intervención que hacemos desde el trabajo social se nos valora y se nos tiene en cuenta para otras actuaciones’ ‘A veces es complicado porque hay espacios que compartimos, por ejemplo, con los psicólogos, compartimos la las primeras atenciones de apoyo psicosocial y contención emocional’ ‘Escucho activamente a la persona, trabajo de forma empática y pongo en marcha todas mis habilidades de comunicación, de escucha, son espacios que compartimos y a veces es difícil. Ahora bien, desde el trabajo social, aparte, aportamos otro valor, que es todo lo que tiene que ver con la detección de necesidades sociales, con contener a la mirada global de la persona, por ejemplo, yo creo que otras profesiones que no tendrían en cuenta’

Lo expresado por esta entrevistada hace alusión a lo visto en otros capítulos del trabajo, a la complementariedad y la importancia de la intervención del trabajador social en grandes emergencias, sus funciones y su capacidad de actuación. Expresa la validez del mismo en el campo de actuación, además de que con la utilización de herramientas con las que cuenta el profesional puede sopesar el sufrimiento y ansiedad que puede sufrir la persona en una primera instancia. Hace referencia a la mirada global de la persona, y esto lo relaciono con la capacidad que tiene el trabajador social para poder acoger diversas vertientes para luchar con la vulnerabilidad de cada persona en una determinada situación.

Bloque 3: Voluntariado y recursos en la intervención

Entrevistada 1: ‘El grupo de voluntarios del Colegio actúa cuando hay un momento de la emergencia, que por eso es una gran emergencia y catástrofe, los dispositivos públicos de Protección Civil están colapsados.’ ‘Siempre está una línea roja de qué es voluntariado y lo que no es voluntariado’

Entrevistada 2: ‘Tiene que ser un voluntariado formado’

Entrevistada 3: ‘El único recurso el único recurso es el propio trabajador social, es la pura esencia del trabajo social. Este es el único recurso en una situación de emergencia cuando se activen otros recursos’

El voluntariado es más que imprescindible en este ámbito, pero debe estar organizado y formado ante las catástrofes. Su actuación es necesaria pero debe de estar guiada por profesionales y estar entrenada para actuar bajo presión y hacer frente a situaciones complicadas. Los recursos con los que cuentan se basan en la capacidad del trabajador social para actuar frente a la catástrofe, su capacidad de dirección, gestión de emociones y empatía con los accidentados.

Bloque 4: Desgaste emocional de los profesionales en Emergencias

Entrevistada 2: ‘Se da un desgaste muy intenso, son situaciones que requieren un extra emocional. Tienes que tener en cuenta que si tú no estás bien, no puedes actuar, no puedes dar para otras personas.’ ‘Hay veces que ves a profesionales que están afectados por sus padres, o abuelos en residencias mayores muriéndose, son circunstancias tan extremas que desde ahí no puedes intervenir.’

Entrevistada 3: ‘Los profesionales en este ámbito se desgastan más, porque exige una coordinación muy rápida y eficiente en el momento en el que suceden esas cosas’. ‘Tenemos que estar pendientes de cómo estamos, tanto sanitarios, como grupos de seguridad, como personas en logística y bomberos, se da un desgaste emocional, pero es cuestión de trabajarlo y de conocerse a uno mismo’

En este bloque se hace énfasis a la importancia del autocuidado, ya que en situaciones tan límite es fácil descuidarse y esto puede verse reflejado en la salud mental de cada profesional. Es interesante cómo reflejan la importancia de encontrarse bien para poder ayudar de una manera de calidad y poder ofrecer el recurso de nuestra persona para hacer frente a situaciones como las grandes emergencias.

Bloque 5: Puntos importantes en la intervención con las víctimas y familiares en un primer momento

Entrevistada 1: Con las familias afectadas, estar presentes en la organización de la emergencia porque si no estamos en la organización no podremos trasladar las

necesidades sociales que detectamos. Es importante vincularnos con la familia, aplicar la relación de ayuda y saber estar’

Entrevistada 3: ‘En primer lugar, si me pongo que estoy ante una persona afectada, en una madre que ha perdido a su hijo o que no sabe si está vivo, entonces ahí te presentas de forma no intrusiva, dices tu nombre y por qué estás ahí. Y ya sabes si está en cuclillas tendrás que bajar a cuclillas para presentarte. Hay que cubrir las necesidades más básicas o las necesidades sociales que detectemos, por ejemplo, una persona que es diabética y no se ha llevado su mediación y tiene que inyectarse la insulina. Parecerá una tontería, pero tenemos que tener esa capacidad de observación y de preguntar si necesitas a alguien o algo, decir que estamos ahí para lo que necesiten: ¿Hay algo que pueda hacer por ti?’ ‘Jugamos un papel muy importante en la detección de necesidades, valorar la urgencia, la conexión y recuperación familiar, orientación de seguridad, y siempre sin mentir.’

A la hora de intervenir con la víctima o el afectado de una gran emergencia, es importante diferenciar los momentos de intervención. Escuchar al otro y detectar las necesidades que requiere en ese mismo momento, dotará de eficacia o inutilidad la intervención. La detección de las necesidades que en ese momento la persona necesita, es indispensable, y va más allá que solucionar los traumas y duelos, que vendrán más adelante, pero en una primera intervención el trabajador social detectará a través de la observación las carencias de la persona y hará un acompañamiento con la misma.

Bloque 6: Diferencias entre la actuación del colegio de trabajo social de Cataluña, Aragón y Madrid

Entrevistada 1: ‘Hay colegios muy pequeños, no, no es lo mismo un Colegio de Cáceres o de Valencia, o un Madrid o Barcelona que tienen recursos para dar cobertura a su equipo.’

Entrevistada 2: ‘Creo que en cada comunidad autónoma hay que coger el plan territorial de cada comunidad, porque en cada sitio existen unos riesgos potenciales u otros. Existen dos equipos de intervención u otros y diferentes procedimientos, formas de activación...’

Entrevistada 3: ‘Es diferente en el sentido de que nunca actuarán de la misma por diversas cuestiones: economía, la geografía (no es lo mismo Madrid que es una

provincia, que por ejemplo Cataluña y Aragón). Los planes y protocolos que tengan cada uno de ellos también pueden ser diferentes. Me doy cuenta también, que por ejemplo, en el caso de las riadas, son habituales las inundaciones. Imagínate, que esas riadas se llevan de por medio un pueblo entero, eso es algo que no sucede una vez, sino que hay zonas geográficas en las que esto sucede habitualmente, y ya tienen identificado que hay personas mayores que no tienen ascensor, se encuentran más preparados; en cambio, en Madrid, no hay emergencias que estén identificadas, no hay inundaciones o terremotos habitualmente, como puede pasar en otras comunidades.

A la hora de comparar diversos cuerpos de emergencias de colegios profesionales de Trabajo Social es interesante como hacen referencia las profesionales a que influyen de manera directa muchos factores del territorio que hacen modificar la intervención según lo que pueda suceder. Existirán estrategias de prevención en el caso en que sean más propensos a que se den catástrofes naturales, así como dependerá de los recursos económicos con los que cuente ese territorio. Cada comunidad se organiza en torno a los planes y protocolos que consideren más adecuados a la hora de intervenir.

Bloque 7: Diferencias en la actuación en una catástrofe natural y una provocada por el hombre

Entrevistada 1: ‘En principio, son modalidades de la emergencia distintas no es lo mismo una inundación que un accidente de avión, pero nuestro rol sí que es el mismo, es atender a las víctimas, acompañarlas, establecer vínculo, establecer una relación de ayuda, transmitir seguridad, en resumen, que puedan vivir su dolor sin preocuparse del entorno de emergencia, avisar a familiares, que dejen entrar a los familiares...’

Entrevistado 3: ‘Siempre habrá elementos que son muy diferenciadores, pero existe un tronco común que se va a repetir. Ahora bien, es muy diferente para la persona afectada, para familiares, ya que es más complicado aceptar una pérdida de un accidente de avión que de un terremoto. A la hora de intervenir hay un nexo común, pero los resultados son diferentes.’

En el presente trabajo se han analizado las principales diferencias entre un desastre natural y aquel causado por el hombre, por lo que he pensado que sería interesante contar con un apartado sobre la diferencia de actuación de los trabajadores sociales en ambos casos. El modelo de intervención será parecido guiado por paliar los efectos

inmediatos de una emergencia, pero será diferente a la hora de tratar con las consecuencias que esta deja sobre los individuos.

Bloque 8: Formación

Entrevistado 1: ‘Para formar parte del colegio de Cataluña tienes que pasar por una formación mínima de 20 horas, igual que en el de Madrid’ ‘ El voluntariado también debe de contar con formación en grandes catástrofes, ya que solo puede hacer de verdad si ha tenido la formación

Entrevistada 3: ‘Yo siempre digo que es buena una formación básica para empoderarte, más que para saber qué es bueno hacer y qué no, sino para gestionar el silencio en una intervención de emergencia ya que tienes que utilizar pocas palabras porque las personas están con una disminución en la capacidad de concentración, de comprensión, por tanto, tienes que adaptarte al ritmo de la persona que tienes delante’

En muchas ocasiones durante la entrevista han enfatizado que la formación es muy importante para que las personas realicen una buena intervención, no solo para los voluntarios sino también para trabajadores sociales, ya que en la misma carrera universitaria no se educa en todos los ámbitos de actuación, como expone la entrevistada tres, por ejemplo, en el momento de guardar silencio, comprender, seguir el ritmo del afectado...

7. Propuestas de mejora en la actuación de los profesionales de trabajo social en la intervención en grandes emergencias

1. Incrementar la formación para capacitar y proporcionar una asistencia de calidad en grandes emergencias para los trabajadores sociales del cuerpo de voluntarios. Es necesaria la formación en este ámbito debido a la dificultad de la intervención en grandes emergencias y la importancia de contar con una buena preparación en momentos en los que se necesita actuar de manera eficaz y con una gran organización.
2. Formar en diferentes ámbitos sobre la debida actuación en grandes catástrofes para la prevención de consecuencias a gran escala de las grandes catástrofes
 - Dirigida a niños y adolescentes: es necesario promover la cultura de la autoprotección según la Guía técnica de elaboración de un plan de autoprotección (Dirección general de protección civil y emergencias, 2021). El objetivo principal es que los jóvenes puedan acceder a esta formación desde sus colegios e institutos y así poder conocer de manera directa el campo de actuación que deberían llevar a cabo si se diese la circunstancia. Para ello un trabajador social podría llevar a cabo la formación, ya que son conocedores de los riesgos y las principales formas de actuación ante un desastre como tal y así explicar la forma más adecuada de reaccionar ante emergencias adecuada a la edad de cada niño. Es más, la Comunidad de Madrid junto con Murcia y Canarias ha creado contenidos sobre prevención de riesgos en esta materia (Diario de Alcalá, 2014), lo cual sería interesante implementar de manera obligatoria en otras Comunidades.
 - Dirigida al ámbito laboral: debido a que el ámbito laboral puede incluir diversos riesgos de gran importancia, en España esto queda regulado a través de planes de autoprotección en materia de seguridad y está regulado por una ley de prevención de Riesgos Laborales (Gobierno de España., 1995). Los planes de prevención se han creado a través de técnicos y profesionales, pero veo necesario la intervención del trabajador social para formar parte del equipo multidisciplinar creado para diseñar estos planes, ya que puede aportar una visión innovadora y

con vistas más sociales. Un trabajador social cuenta con las capacidades de análisis, y respuesta reuniendo las redes de apoyo y recursos necesarias para poder ejercer una buena labor en una situación de emergencia.

- Dirigida a mayores: debido a la vulnerabilidad de este grupo resulta complicado acceder a ellos mediante la formación. A través de charlas y jornadas la trabajadora social tratará de hacerles conocedores de los peligros que existen en el hogar, como pueden ser los riesgos de no apagar el gas o la calefacción, o en accidentes fuera del hogar como pueden ser catástrofes o grandes emergencias. Además, les dotará de herramientas (número de teléfono de emergencias, bomberos o policías, estrategias de reacción y prevención) para hacerles autosuficientes a la hora de actuar ante estos sucesos.

3. Establecer una norma que ‘obligue’ a los equipos de emergencias a que cuente con los trabajadores sociales en situación de emergencia.

Debido a que quedan sujetos a un marco de colaboración con los gobiernos solo en el momento en que sean estrictamente necesarios, deberían tomar la misma importancia que otros profesionales y dar respuesta en cualquier emergencia en que el trabajador social pueda ayudar. Por lo tanto, la propuesta de mejora sería tratar que el trabajo social pueda actuar como principal interviniente, y no solo a través de derivación o de colaboración momentánea.

8. Conclusiones

Las grandes emergencias se enmarcan en el ámbito socioeconómico y de salud, pero además tienen gran relevancia en las consecuencias sociales que pueden acarrear. Es por ello que la importancia en la intervención de un trabajador social no solo es esencial sino indispensable para ofrecer una respuesta de calidad a los afectados por el desastre.

El trabajador social tiene un papel muy importante en la intervención de manera individual y en el ámbito comunitario con las personas que se encuentran en una situación vulnerable. Es por ello, que un especialista en este ámbito y que puede generar esta relación de ayuda y de conexión de recursos es muy importante para el ciudadano. Además, como ya se ha explicado en apartados superiores, las funciones del trabajador social no eclipsan las de otros profesionales, sino que las complementan y añaden a un espacio que ahora se encuentra vacío y que hace frente a las necesidades que se pueden generar.

Queda demostrado entonces que el trabajo social es una pieza significativa en un equipo multidisciplinar de atención en grandes emergencias. La formación de los profesionales es necesaria para poder atender estas situaciones, materias específicas para dirigir los conocimientos adquiridos de manera más genérica durante el estudio de la carrera universitaria que permitan especializarse en grandes emergencias y que puedan dotar a los profesionales de las herramientas necesarias para hacer frente a estas situaciones concretas y que puedan tratar con las víctimas y familias de estas catástrofes. La complementariedad del trabajo social con los servicios sociales existentes y los de intervención en emergencia es lo que conseguirá dar una respuesta adecuada, y no debe ser confundida con el trabajo voluntario. A pesar de ello, la sociedad aún se encuentra escéptica ante ello y se muestra reticente a incluir esta figura en el equipo multidisciplinar de emergencias.

Además, el trabajo social no solo genera una respuesta durante la emergencia, sino que puede convertirse en un instrumento de prevención y post-desastre. Los trabajadores sociales pueden establecer directrices a grupos vulnerables sobre maneras de intervenir en grandes emergencias, acostumbrados a trabajar con ellos, y revisar los factores de riesgo de estos grupos e intervenir sobre ellos. Además, el duelo que sufren las víctimas

y familiares tras la aparición de un evento de este calibre necesita de una actuación rápida y de un acompañamiento natural que puede ser protagonizado por los profesionales sociales.

A través de las entrevistas realizadas a las trabajadoras de los cuerpos de voluntarios en grandes emergencias de los Colegios Profesionales de Trabajo Social de Aragón, Cataluña y Madrid se han podido extraer conclusiones sobre el protocolo de intervención de un trabajador social, su papel en el equipo multidisciplinar de emergencias, el voluntariado, el desgaste de los profesionales y las diferencias remarcables entre los diversos colegios de trabajo social. Las conclusiones sobre ello, se vuelven a enfatizar en la importancia que tienen en la intervención pero para ello todas ponen en común que es necesaria una mayor formación de sus profesionales y voluntarios. Coinciden en que sin una buena organización la intervención no tendría éxito, y esto recae sobre el cuerpo de trabajadores sociales, tomar la iniciativa y organizar al personal en grupos de actuación. Igualmente, expresan que tienen un papel fundamental en el acompañamiento de familias en un primer momento en el que los ciudadanos se encuentran confusos y en shock; los trabajadores sociales consiguen actuar en un primer momento aunque sea solo a través de la escucha y el acompañamiento, o en muchos casos, redirigen hacia los recursos que necesitan y que las víctimas pueden no estar familiarizados. Suponen una guía para las personas en momentos de confusión, desde la calidad y calidez. Las diferencias entre colegios se ven a la hora de la intervención, ya que cuentan con recursos y gobiernos diversos, aun así comparten características muy similares pero adaptadas a las emergencias con las que tienen que lidiar, ya que por ejemplo en Aragón es más común que acontezcan desastres naturales (riadas, inundaciones...) y en Madrid eso es algo mucho más complicado.

Por otra parte, el duelo de los supervivientes merece un apartado en este trabajo debido a la repercusión social que puede tener en los ciudadanos. La formación ante la manera de actuación frente al duelo de los supervivientes y familias es imprescindible en el campo del trabajo social. Las víctimas se caracterizan por protagonizar procesos de duelo diferentes, y por tanto, aunque se encuentren patrones en común, influirán las características bio-psico-sociales. Los trabajadores sociales tienen competencia para influir y orientar de manera individual y comunitaria, y para brindar apoyo emocional y

espiritual. Aunque supone un desafío para el trabajo social encontrar su espacio en la intervención en duelo, se ha demostrado en diferentes apartados de este trabajo su capacidad para hacer frente a ello en las grandes emergencias.

En conclusión, la vinculación del trabajo social y las emergencias es necesaria e ineludible para una actuación de calidad. Los trabajadores sociales entendemos del cambio que puede suponer una catástrofe. El cambio supone una emergencia muy difícil de digerir por aquellos que han sufrido el problema, no simplemente por el cambio en sí, sino por la aparición de una diversidad de transformaciones repentinas en el entorno y en su día a día. El trabajador social, experto en cambios, sabe dar respuesta a las situaciones que generan angustia y sufrimiento, y puede ofrecer sus herramientas, no solo para el accidentado sino también a su familia y allegados, a través de su afectividad y el trabajo para paliar el sentimiento de vulnerabilidad que genera.

9. Bibliografía

- Alcalde, S. (2022, 12 marzo). Datos clave del desastre Cherbobyl. *National Geographic*, 15(3). Recuperado el 25 de mayo de 2022, de www.nationalgeographic.com.es.
https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/5-datos-claves-desastre-chernobil_14343
- Arito, S., y Jacques, M. (2005). *El Trabajo Social en situaciones de emergencia o desastre*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Australian Business (2015). The economic cost of the social impact of natural disasters. *Roundtable for Disaster Resilience & Safer Communities*, (40), 56-75, Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <http://australianbusinessroundtable.com.au/assets/documents/Report%20-%20Social%20costs/Report%20-%20The%20economic%20cost%20of%20the%20social%20impact%20of%20natural%20disasters.pdf>
- Ayuntamiento de Madrid (2015). *¿Qué es el Samur Social?* Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Samur-Social-Personas-sin-hogar/Samur-Social/Que-es-el-Samur-Social-/Que-es-el-Samur-Social-/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=f8ff64be7ba2a310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=ecb9f471d18b8310VgnVCM2000000c205a0aRCRD>
- Ballis, T. (2010). *Tipos y fases de los desastres. Red de respuesta a desastres de North Carolina*. Departamento de salud ocupacional. Recuperado el 24 de mayo de 2022, de <https://www.ispch.cl/sites/default/files/1.-%20Tipos%20y%20Fases%20de%20Desastres.pdf>
- Baratas, M. D. (2002). El duelo: una perspectiva general. *Rev. Cuadernos de Terapia Familiar*, (51), 123-127.
- Beck, U. (2002). *Poder y contra-poder en la era global. La nueva economía mundial*, Paidós, Barcelona, 2004.
- BOE. (1985). Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre protección civil. *Boletín Oficial del Estado*. Recuperado el 13 de mayo de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-1696>

- Cabodevilla, I. (2007). Las pérdidas y sus duelos. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 30(Supl. 3), 163-176. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272007000600012&lng=es&tlng=es
- Cogen, R. (Febrero, 1985) Relaciones individuales ante Desastres Naturales. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*, pág., 173. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16956/v98n2p171.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coloma, A. (2009). Una aproximación a la intervención el Trabajo Social en situaciones de catástrofes o desastres. *Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 243–257.
- Consejo General del Trabajo Social. (2022). *Colegios Profesionales del Trabajo Social*. Recuperado el 4 de junio de 2022, de https://www.cgtrabajosocial.es/inicio_colegios#:~:text=El%20n%C3%BAmero%20de%20Colegios%20Profesionales,auton%C3%B3mico%20y%20multiprovinciales%20de%20C3%A1mbito
- Corbin, J. A. (2017, 21 enero). *Los 8 tipos de duelo y sus características*. Psicología y mente. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-duelo>
- Cotanda, P. (2011, 1 abril). Situaciones de catástrofes: ¿qué debemos saber y hacer? *Anales de pediatría*. Recuperado el 29 de mayo de 2022, de <https://www.analesdepediatría.org/es-situaciones-catastrofes-que-debemos-saber-articulo-S169540331000514X>
- Crisol, L. P. (2018, 6 septiembre). *¿Cómo superar el duelo?* Instituto Goma. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://institutgoma.com/articulos/como-superar-el-duelo/#:~:text=%E2%80%9CEl%20duelo%20es%20tan%20natural,de%20sanar%20un%20coraz%C3%B3n%20roto%E2%80%9D.&text=Cuando%20perdemos%20a%20un%20ser%20querido%20entramos%20en%20un%20proceso%20de%20duelo>.
- Deloitte Access Economics. (2019). The Economic Cost of the social impact of natural disasters. *Deloitte magazine*, (24), 5-32. Recuperado el 27 de mayo de 2022, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-dae-monsoon-trough-social-economic-cost-report-160719.pdf>

- Diario de Alcalá. (2014, Mayo). La Comunidad de Madrid incluirá educación en emergencias y prevención de riesgos en el currículo de Primaria. *Diario de Alcalá*. Recuperado el 2 de junio de 2022, de <https://www.magisnet.com/2014/05/figar-incluye-educacion-en-emergencias-en-el-curriculo-de-primaria/>
- Dirkzwager, A., Grievink, L., Van der Velden, P., & Yzermans, C. (2006). Risk factors for psychological and physical health problems after a man-made disaster: Prospective study. *British Journal of Psychiatry*, 189(2), 144-149. Recuperado el 27 de mayo de 2022, de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16880484/>
- Ferreira, M. (2016). Ejecución del plan de emergencias. *Blog 24tes*. Recuperado el 19 de mayo de 2022, de <http://24tes.blogspot.com/2016/01/plans-de-emerxencia-unidade-3.html>
- Fundación Mapfre (2020). *Brecha de Protección de Seguro*. MAPFRE. Recuperado el 21 de mayo de 2022, de [https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/brecha-de-proteccion-de-seguro-bps/#:%7E:text=Brecha%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Seguro%20\(BPS\)%20\(insurance%20protection%20gap,de%20dicha%20cobertura%20efectivamente%20adquirida](https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/brecha-de-proteccion-de-seguro-bps/#:%7E:text=Brecha%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Seguro%20(BPS)%20(insurance%20protection%20gap,de%20dicha%20cobertura%20efectivamente%20adquirida).
- Fundación grupo 5 (2022, 11 enero). *Samur Social en Madrid*. Grupo 5. Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://www.grupo5.net/centros/samur-social/>
- García, G. (2006). La respuesta de los servicios sociales ante las situaciones de urgencia. *Servicios sociales y Política Social*, (74), 6-25.
- Gobierno de España. (08 de 11 de 1995). BOE.ES. Recuperado el 23 de mayo de 2022, de Boletín Oficial del Estado.: <https://www.boe.es/>
- Gómez Sancho, M. (1998) Medicina Paliativa. *Aran ediciones*, (12), pág. 8.
- González, V. (2006). Trabajo social familiar e intervención en procesos de duelo con familias. *Acciones e investigaciones sociales*, (1), 451-451.
- Hermida, X. (2002, 20 noviembre). El «Prestige» se hunde a 250 kilómetros de Galicia. *El País*. Recuperado el 27 de mayo de 2022, de https://elpais.com/diario/2002/11/20/espana/1037746801_850215.html
- Iborra, L. A. (2020, 17 octubre). Las 4 tareas del duelo de William Worden. *La Mente es Maravillosa*. Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://lamenteesmaravillosa.com/las-4-tareas-del-duelo-de-william-worden/>

- King, E. (2017). Building resilient communities. *VCOSS Policy Advisor Bridget Tehan*, 8, pág. 17. Recuperado el 2 de junio de 2022, de https://www.mav.asn.au/__data/assets/pdf_file/0017/5354/Building-Resilient-Communities.pdf
- Kübler-Ross, E. & Kessler, D. (2007). *On grief and grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss*. New York: Scribner.
- López Nieto, M., & García, C. M. (2000). Intervención de Trabajo Social en situación de desastre. *Revista de Trabajo Social*, 2, 15-20. Recuperado el 2 de junio de 2022, de <https://es.scribd.com/doc/50892572/RECUPERACION-PSICOSOCIAL-Una-Guia-para-Facilitadores-de-Apoyo-en-Crisis-y-Desastres>
- McInerney, M. (2014). On the frontline in emergencies: a practical guide for communities and community service organisations. *Berry Street*. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de https://vcoss.org.au/wp-content/uploads/2020/01/OnTheFrontlineInEmergencies_web-spreads-3.pdf
- Medina, M. Á., Silva, R., & Alonso, A. (2021, 14 junio). Los peores desastres ecológicos en España. *El País*. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://elpais.com/clima-y-medio-ambiente/2021-06-14/los-peores-desastres-ecologicos-en-espana-cuanto-costaron-y-cuanto-han-dejado-sin-pagar-los-contaminadores.html>
- Neimeyer, R. A., & Ramírez, Y. G. (2002). *Aprender de la pérdida: una guía para afrontar el duelo*. Paidós.
- Pangrazzi, A., & Valdivielso, E. V. (2008). *La pérdida de un ser querido: un viaje dentro de la vida*. San Pablo, (1).
- Pan-Montojo, N. (2021, 9 septiembre). La actividad humana, el vínculo que une todos los desastres climáticos. *El ágora diario*. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de <https://www.elagoradiario.com/desarrollo-sostenible/cambio-climatico/actividad-humana-desastres-climaticos/>
- Pascual, J. (2021, 28 julio). Los desastres naturales han aumentado drásticamente en los dos últimos años según un estudio. *Euronews*. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de <https://es.euronews.com/2021/07/28/los-desastres-naturales-han-aumentado-drasticamente-en-los-dos-ultimos-anos-segun-un-estud>
- Pascual, M (2011). La estructura colegial española de trabajo social y sus acciones ante situaciones de emergencia. *Revista intervención social en situaciones de emergencia*, 94(1), 33-45. Recuperado el 24 de mayo de 2022 de,

- https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/revista_digital/publicas/no_94_intervencion_social_en_situaciones_de_emergencias_sociales_ii/
- Pérez De Armiño, K. (2006). En *Diccionario de Acción Humanitaria*. Recuperado el 25 de abril de 2022, de <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/30>
- Pérez Sales P, Hernangómez L, Santiago C. (2000). Terapia de grupo en duelo complicado: un enfoque desde los factores de cambio positivo. *Psiquiatría Pública*, 12(3), 273-284. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de <http://www.pauperez.cat/tematico/articulos/psicoterapia/terapia-de-grupo-en-duelo-complicado/>
- Pérez, D. (2011). El Samur Social como servicio social de atención a las emergencias sociales. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 94, 9–33.
- Ruíz Mosquera, A. C. (2015). El duelo desde el trabajo social. *Documentos de Trabajo Social*, 63(2), 1–14.
- Silamani, J. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9 (2), 1-10. Recuperado el 19 de mayo de 2022, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2015000200002#:text=La%20revisi%C3%B3n%20bibliogr%C3%A1fica%20se%20ha,publicaci%C3%B3n%20o%20un%20trabajo%20espec%C3%ADfico.
- Simón, F. A. (2012, 29 junio). *El peor incendio en años arrasa miles de hectáreas de monte en Dos Aguas*. El País. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de https://elpais.com/ccaa/2012/06/28/valencia/1340912241_327973.html
- Soler, W., Gómez Muñoz, M., Bragulat, E., & Álvarez, A.. (2010). El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 33(1), 55-68. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200008&lng=es&tlng=es.
- Tehan, B. (2016, 2 marzo). *The social impact of natural disasters – at what cost?*. VCROSS. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de https://vcross.org.au/emergency-management/2016/03/the-social-impact-of-natural-disasters-at-what-cost/#_ftn6
- Victorian Department. (2015, octubre). *Annual report of Health and Human Services*. Victorian Government. Recuperado el 29 de abril de 2022, de https://www.dhhs.vic.gov.au/sites/default/files/documents/201609/DHHS-Annual-report-2014-15_0.pdf

- Vogel, B. (2011). The letter from Dublin: Climate change, colonialism, and the Royal Society in the seventeenth century. *Osiris*, 26(1), 111-128.
- Worden, W. (2013). *El tratamiento del duelo* (4ª ed.). Paidós. (Original publicado en 1982).
- World Nuclear Association. (2022). *Chernobyl Accident 1986*. Nuclear Association. Recuperado el 11 de mayo de 2022, de <https://world-nuclear.org/information-library/safety-and-security/safety-of-plants/chernobyl-accident.aspx#:~:text=The%20Chernobyl%20disaster%20was%20a,outside%20the%20then%20Eastern%20Bloc>.
- Zhai, P. (2021). Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change. *Summary for policymakers*, (2), 25–27. https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads/report/IPCC_AR6_WGI_SPM_final.pdf
- Zibulewsky, J. (2001). *Defining disaster: the emergency department perspective*. National Library of Medicine, pág. 145. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1291330/citedby/>

10.Anexos

10.1. Entrevista I

Entrevista realizada el 30 de mayo de 2022 a una trabajadora del Cuerpo de Voluntarios del Colegio de Trabajo Social en Emergencias de Cataluña.

Entrevistador: Buenos días

Entrevistada I: Buenos días Rebeca

Entrevistador: Muchas gracias por tu tiempo y atención

Entrevistada I: Muy bien, muy bien, bueno, siempre quiere decir que siempre se agradecer, no que alguien alguna decida hacer un trabajo sin nada de la temática está, o sea, que no es no es bueno. Al menos aquí en Cataluña, como es un ámbito aún desconocido, no nadie se atreve

Entrevistador: Realmente de lo específico de esto no hay tanta información que me parece súper importante al final, pero me llama una sorpresa cuando he visto que no había tanta información como yo pensaba.

Entrevistada I: Ahora, aquí en Cataluña, creo que hay dos personas que están haciendo el doctorado, en emergencias y bueno les está costando muchísimo encontrar información, digamos que es un ámbito de intervención por parte de los trabajadores sociales muy reciente y por tanto, a los trabajadores sociales nos cuesta escribir

Entrevistador: Claro, claro

Entrevistada I: Bueno pues cuando quieras empezamos

Entrevistador: Te quería preguntar, ¿cuál es el protocolo de intervención que sigue un trabajador social a la hora de intervenir en una catástrofe, una emergencia o algo de este rango?

Entrevistada I: A nivel individual nunca vas a poder intervenir en un ámbito de emergencias, por tanto tienes que vincularte, en cambio, los colegios de trabajo social sí, se pueden vincular con convenios con las administraciones públicas, porque si no nunca nos llamarán. En las funciones de emergencias no nos conocen, por tanto tenemos mucho trabajo por delante, el protocolo de intervención cada colegio debe tener los suyos, dependerá del convenio que ha realizado o no, pero debe tener un protocolo de activación (cómo organizarse a nivel de grupo), otro protocolo de intervención (cómo vamos a intervenir, definir diversos roles) y por último, el procedimiento de cierre (cómo nos despedimos, reuniones posteriores). ¿Cómo tenemos que organizarnos a nivel de Grupo 1 de intervención, es decir, cómo vamos a intervenir? ¿Va a intervenir con las familias o habrá gente que tendrá que liderar o habrá gente que tendrá que traspasar la información? Tenemos que definir diferentes roles y luego el procedimiento de cierre hay que definir como cerrar, cómo nos despedimos, qué hacemos, nos volvemos a juntar, hacemos una memoria, quién escribirá a quién, por tanto todo eso debe de estar descrito anteriormente. No existe protocolo pero yo diría que estos tres básicos.

Entrevistador: ¿Cuál sería tu papel dentro de esto?

Entrevistada I: Yo aquí en Cataluña soy la coordinadora del proyecto, y por tanto coordino todo.

Entrevistador: ¿Y qué es lo que más consideras más importante a la hora de intervenir ante estos sucesos?

Entrevistada I: Con las familias afectadas, estar presentes en la organización de la emergencia porque si no estamos en la organización no podremos trasladar las necesidades sociales que detectamos, tenemos que entender que en la organización el rol social tiene que estar en la intervención también y en la red. En el cierre también

tenemos que estar. Pero básicamente el rol del trabajador social es estar vinculado con la familia, estar ofreciendo y aplicar la relación de ayuda, y saber estar.

Entrevistador: Claro, ¿tú crees que o sea, que hace falta, como una formación específica, o sea, un trabajador social normal que sale en la carrera, podría trabajar en emergencias o crees que necesita formarse en este tipo de sucesos para poder dar mejor servicio?

Entrevistada I: Yo diría que tendría que saber intervenir. Acabada la forma, la carrera no, pero yo siempre digo que es bueno una formación básica para empoderarte, más para para saber qué es bueno hacer y qué no para saber gestionar el silencio con una intervención de emergencia. Tienes que utilizar muy pocas palabras porque las personas están con una disminución en la capacidad de concentración, de comprensión, por tanto tienes que adaptarte al ritmo de la persona que tienes delante.

Entrevistador: Yo considero que sí, que es importante un poco de formación, por lo menos porque, o sea al final nos forman en muchos ámbitos, pero no exactamente específico.

Entrevistada I: Claro, por tanto nosotros sí para formar parte del Colegio de Cataluña, tienen que pasar por una formación mínima de 20 horas e igual que en Madrid

Entrevistador: Luego ya quería preguntar. ¿En cuanto al trabajo en equipo, cómo crees que la figura del trabajador social es valorada?

Entrevistada I: Mira, somos muy desconocidos y esto nos tiene, hay gente que sé que que se sitúa en un malestar tremendo y yo siempre digo, a ver somos pioneras, no estábamos hace 10 años en el ámbito de las emergencias. Yo siempre digo A nivel de aquí, desde Cataluña a nosotros. La primera activación fue en el siniestro el avión en los Alpes franceses que el piloto lo que siempre digo, si mañana en Cataluña vuelve a ver un accidente de este tipo de avión accidente de avión van a activarnos, pero hay una pandemia, no lo tiene tan claro porque dice que hacéis en una pandemia. Oye, coger el teléfono, atender las llamadas a atender la necesidad social, surgiendo de la pandemia.

Entrevistador: Además, yo considero que sí, que somos muy importantes. O sea, para una primera intervención, luego la parte psicológica es también muy importante de psicólogos, pero para la primera intervención, acompañamiento, prestaciones, recursos. Nos considero imprescindibles.

Y luego ya te quería preguntar a través de, o sea, sobre los recursos que si los considera insuficientes, que si se necesita participación del voluntariado. ¿Como ves, lo del voluntariado? ¿Crees que toda la formación, que es que todo el mundo puede ayudar?

Entrevistada I: El único recurso el único recurso es el propio trabajador social, es la pura esencia del trabajo social. Este es el único recurso en una situación de emergencia cuando se activen otros recursos, como estaremos debajo del paraguas de una gran organización. Pues, oye, traductores, para traductores, oye. Botellas de agua nos traerán botellas de agua. Oye que la activación pues tendremos que buscar alojamiento para los profesionales, para las familias. El voluntariado tiene que estar muy bien organizado porque si no es un caos. Los primeros auxilios psicosociales los puede hacer un voluntario puede hacer de verdad si ha tenido la formación.

Entrevistador: ¿Y luego crees que esto supone un gran desgaste emocional y físico de los profesionales en este ámbito, sean durante una emergencia?

Entrevistada I: Pero yo creo que los trabajadores sociales tenemos muchas capacidades de afrontamiento y lo sabemos gestionar. A mí me pasa que la imagen recurrente, porque fui a acompañar una familia, reconocimiento de su hija y veo la imagen porque yo también visibilice la del cuerpo, tampoco pasa nada si en 15 días yo voy viendo que esta imagen ya no es tan recurrente, es un proceso normal, pero sí que tenemos que estar preparadas para esas cosas.

Entrevistador: Luego quería preguntarte que, si crees que existe una diferencia en la forma de actuación de diferentes colegios de trabajo social. ¿En qué crees que simple en la forma de actuación o intervención de los diferentes colegios de trabajo social, por ejemplo, el de Cataluña con el de Madrid o si quieres que influya el Gobierno de cada comunidad o si los recursos que tienen son diferentes, van a actuar de manera diferente?

Entrevistada I: Claro, esto yo diría, claro, un Madrid o un Barcelona que encima nos llevamos bueno, nos llevamos muy bien, no? Y pensamos muy igual. No de nuestro rol, de cómo tendríamos que intervenir. Pero claro, hay colegios muy pequeños, no, no es lo mismo un Colegio de Cáceres o de Valencia, en donde los recursos a nivel de recursos claro un Colegio, Madrid o Barcelona tiene recursos para dar cobertura a su equipo.

Entrevistador: Y por último, te quería preguntar, ¿son similares las intervenciones cuando se trata de una catástrofe natural a cuando es una emergencia como el accidente de avión que me comentaste?

Entrevistada I: En principio, son modalidades de la emergencia distintas no es lo mismo una inundación que un accidente de avión, pero nuestro rol sí que es el mismo, es atender a las víctimas, acompañarlas, establecer vínculo, establecer una relación de ayuda, transmitir seguridad, en resumen, que puedan vivir su dolor sin preocuparse del entorno de emergencia, avisar a familiares, que dejen entrar a los familiares...

Entrevistador: Pues eso sería todo, muchísimas gracias por tu tiempo y dedicación

Entrevistada I: Gracias a ti, cualquier cosa estamos en contacto

10.2. Entrevista II

Entrevista realizada el 30 de mayo de 2022 a una trabajadora del Cuerpo de Voluntarios del Colegio de Trabajo Social en Emergencias de Aragón

Entrevistador: Buenas tardes

Entrevistada II: Buenas tardes, encantada de responder a tus preguntas

Entrevistador: En primer lugar, quería preguntarte, ¿cuál sería el protocolo de intervención que sigue un trabajador social en una catástrofe?

Entrevistada II: ¿El equipo que dirijo yo, o un trabajador social en general?

Entrevistador: Tu equipo

Entrevistada II: A nosotros nos activan desde la sala 112 del centro coordinador, son ellos los que deciden si se activa el equipo de trabajadores sociales, nos comunican lo que ha pasado, las personas voluntarias que necesitan y el punto de encuentro donde queremos quedar. Una vez recibo la llamada, aviso a la directora del Colegio, y ya solo quedaría con el coordinador dependiendo de la comunidad donde se haya dado el incidente. Entre los dos quedamos en un sitio para empezar a activar y llamar a los demás voluntarios y se queda en un punto de encuentro, llamamos al 112 y se nos dan más indicaciones sobre cómo actuar.

Entrevistador: ¿Cuál sería tu papel aquí?

Entrevistada II: En un principio es coordinar al equipo, todos son profesionales colegiados y voluntarios, y sería un poco organizar los turnos y ser la persona de contacto con el responsable del puesto de mando avanzado del grupo de Acción Social.

Entrevistador: ¿Qué consideras más importante a la hora de intervenir con las personas?

Entrevistada II: En primer lugar, saber lo que se tiene que hacer y lo que no, saber dónde tenemos que estar y la coordinación con otros grupos de intervinientes, sobre todo no causar más daño y dolor.

Entrevistador: Porque... ¿cómo es el trabajo en equipo? ¿Os tenéis que coordinar con otros profesionales? ¿Crees que el trabajador social ocupa un papel importante?

Entrevistada II: En Aragón se tiene muy claro que el trabajo en equipo es fundamental y el grupo de acción social está formada por psicólogos, trabajadores sociales... sabemos que se nos valora por esa capacidad de adaptación. La figura del trabajador social y de las emergencias sí que está contemplada en nuestro plan territorial de Aragón desde siempre y tanto entidades públicas como privadas comprende un papel en los grupos de intervención de rescate y según la entidad de salvamento humano y

logístico. Sí que es verdad que vemos una falta de formación académico universitario en emergencias y catástrofes, pero nosotros a raíz de la Riada del Camping de las Nieves en 1996 fue un punto importante para nuestra inclusión.

Entrevistador: A raíz de lo que has dicho sobre la formación, te quería preguntar, ¿crees que el voluntariado debe contar con formación?

Entrevistada II: Debe tener formación en emergencias sociales y catástrofes, y desde el Consejo y de los diversos colegios profesionales se imparte formación, y poco a poco se va implantando cada vez más el trabajador social, pero cuesta...

Nosotros por ejemplo desde el equipo no se nos activo de la manra normal desde el centro coordinador, desde presidencia, un poco para dar apoyo de la población durante la COVID, se puso un teléfono para población y para los profesionales. Pero no es lo habitual, lo normalmente común, es que no se nos active desde presidencia.

Entrevistador: ¿Crees que demanda un desgaste personal la intervención en emergencias?

Entrevistada II: Yo creo que sí, los que nos dedicamos al cuidado tenemos que ver cómo estamos nosotros. Tanto sanitarios, como grupos de seguridad, bomberos tienen desgaste emocional, es cuestión de conocerse.

Entrevistador: ¿Has podido notar más estrés durante intervenciones, o ansiedad y angustia?

Entrevistada II: Algún caso sí que he tenido, tras una intervención nos juntamos aunque sea por videollamada para compartir como nos sentimos, qué hemos visto, para ayudar a los compañeros. En mi caso, el tema de dormir, hay compañeros que están muy pendientes de las noticias que salen de ese hecho, yo no hago eso. Los días sucesivos, estoy más acelerada o inquieta, pero en el tema de dormir no. También, algún compañero atender a unos niños pequeños y estar con tus hijos, y en ese momento dices creo que debería no haberlo hecho. Te das cuenta de muchas cosas, lo más importante es saber cómo estás, conocerte, eso es importante porque si no complicado.

Entrevistador: ¿Crees que existe una diferencia de actuación entre diversos Colegios de Trabajo Social, por ejemplo en Madrid, Cataluña y Aragón?

Entrevistada II: Yo creo que en cada Comunidad Autónoma hay que coger el plan de intervención, porque en cada Comunidad existen unos riesgos u otros. Existen diferentes procedimientos, formas de activación, a veces somos públicos o voluntario. Aquí en Aragón, desde que se firmó el GISE, aunque hemos tenido diferentes gobernantes siempre se ha apoyado dicho convenio, nunca nos han dejado de apoyar y creo que actualmente tenemos mayor visibilidad que hace 20 años desde luego en el ámbito de emergencias. Sí que en Aragón siempre se ha mantenido dentro del plan territorial que ha habido cambios dentro del grupo de acción social en todos los planes y en otras Comunidades sé que se integra dentro del grupo de la logística. Con lo cual sí que te puede dirigir un profesional ajeno a lo social, quien asuma ese grupo logístico, en nuestro caso, a veces lo asumimos, el sube al puesto de mando una persona trabajadora social de la administración pública. Otras veces hemos llegado a subir del colegio profesional de psicólogos, otras veces hemos llegado a subir del colegio profesional de trabajo social, otras veces ha subido el compañero o compañera de Cruz Roja, pero somos todos sociales. En el caso de la logística te puede tocar a una persona que no tenga esa familiaridad.

Entrevistador: Por último, quería preguntarse si existe una gran diferencia entre la actuación si son catástrofes naturales o humanas

Entrevistada II: Pues a ver, es que el origen es diferente, solo la sensibilidad a nivel de la población también va a ser diferente un poco dependiendo la emergencia. El director de la emergencia, dependiendo del incidente del hecho, pues será en un ámbito u otro en unos incidentes, valoraremos unas demandas y necesidades y en otras situaciones otras nuestras funciones sí que están reflejadas. En el plan vale entonces en el caso del GISE lo que te comento, intervenimos si somos activados por el centro coordinador y siempre que existan personas afectadas por la emergencia que precisa una atención social, Así pues eso, familiares, allegados, intervinientes, a nosotros nos han llamado a veces por cosas sin estar activa un plan bueno, siempre desde el colegio al equipo se nos ha apoyado, hemos ido, hemos hecho la intervención pero luego se hace un informe a la sala 1, no dos, viendo si es una activación. A ver, pues, un accidente de tráfico que

tampoco tenemos porqué intervenir. O bueno es que hay muchos casos, no sé. Entonces hay veces siempre se nos llama desde el 112 porque es verdad que yo creo que en sala en este momento en Protección Civil en Aragón no hay ningún perfil de trabajador social, tampoco lo hay de psicóloga. Pues también a veces depende de la demanda del del político que esté llevando ese servicio. No que dice bueno, pues activa a psicólogos, activa, trabajadores sociales. A veces nos ha ocurrido que saber quién llega primero, si los psicólogos, trabajadores sociales. Eso nos pasaba, bueno, a veces ellos son tema de respuesta, no dé una respuesta inmediata. También según dónde está el territorio, no tenemos voluntarios, a veces en según qué pueblos del Pirineo, según qué zonas, la mayoría, la gran parte está en Zaragoza capital o provincia de Zaragoza.

Entrevistador: Y para cerrar era para decirte si pues querías compartir alguna experiencia de alguna proceso de intervención que hayas vivido así

Entrevistada II: Un principio, alguna persona desaparecida, sobre todo para estar con los familiares, es pues a ver qué más, sobre todo cuando ha habido que desalojar municipios por el tema de las riadas de Zaragoza. Pero bueno, en estos casi sí que recibimos, por ejemplo, en la fase de alerta, porque sí que está ya más o menos con los con los sistemas de alerta La Confederación hidrográfica y tal sabemos más o menos cómo puede ir entonces, allí sí que intervienen más los trabajadores sociales del territorio. Creen que hubo una intervención que fue la explosión de una empresa pirotécnica muy cerca de Zaragoza capital, que ahí sí que estuvimos atendiendo a los hospitales. No se activó las trabajadoras sociales del centro de salud, de los propios hospitales, no se activó y estuvimos nosotros junto con los psicólogos.

Entrevistador: Pues eso sería todo, me has respondido a todo muy completo, te doy las gracias.

Entrevistada II: Bueno si tienes alguna duda me preguntas por whatsapp o me llamas sin problema

Entrevistador: Gracias, adiós

(40), 56-75,

10.3. Entrevista III

Entrevista realizada el 30 de mayo de 2022 a una trabajadora del Cuerpo de Voluntarios del Colegio de Trabajo Social en Emergencias de Cataluña

Entrevistador: Buenas tardes

Entrevistada III: Buenas tardes Rebeca

Entrevistador: Te quería comentar que estoy haciendo mi TFG de trabajo social de trabajadores en grandes catástrofes y el duelo de los supervivientes. Me enfocó también en el papel del trabajador social que realiza las grandes emergencias con los supervivientes, pero también lo que hace en general con las familias y todo así, un poco esquema. Y como tampoco hay mucha información, pues Daniel Gil pues me ha proporcionado vuestro contacto

En primer lugar te quería preguntar, ¿cuál es el protocolo de intervención, que sigue a un trabajador social a la hora de intervenir en una catástrofe?

Entrevistada III: El protocolo de intervención viene marcado por el marco organizacional donde está ese trabajador social. En este caso te puedo hablar de, pues eso, que dentro de la estructura del Colegio hay un protocolo de alerta, porque normalmente cuando hay una gran emergencia hay una situación de alerta de que se nos dice que es posible, que nos que nos activen o bien desde el Colegio adoptamos una actitud proactiva y decimos, oiga, tenemos convenio con nuestras administraciones públicas, con Ayuntamiento y Comunidad de Madrid. Si esta situación se desborda. ¿Estamos aquí para para actuar, vale? Entonces tenemos un protocolo interno de activación de intervención, de evaluación de cuidado profesional que enmarca todas las fases, un marco organizacional que hay que hacer en todas las fases. Como tenemos convenio con Ayuntamiento y Comunidad de Madrid tenemos que vernos también a los planes y protocolos que hay de Protección Civil y a los protocolos públicos que existen. Entonces, por ejemplo, en el Ayuntamiento de Madrid hay un protocolo que se llama Protocolo Cibeles. Hay un tema que es un plan de actuación en Comunidad de Madrid tienen otro plan de Protección Civil, entonces estamos supereditados, digamos que el

protocolo del colegio a nivel interno. Siempre será el protocolo, tiene que articularse con el resto de las administraciones públicas, con otros planes y protocolos

Entrevistador: Genial y entonces, dentro de lo que has explicado, ¿cuál sería tu papel?

Entrevistada III: Claro, mi rol, yo te digo, en este caso soy la responsable técnica del cuerpo de emergencias del Colegio vale y mi rol juega un papel durante dos momentos muy importantes. En el momento en el que no hay emergencia porque hay que tener un cuerpo de profesionales formado, capacitado y dinamizado. Para todo aquello que pueda pasar en el caso de una gran emergencia y eso es un reto que tenemos como colegio, vale y un poco mi cometido ahí es organizar sesiones formativas, estar en coordinación con las administraciones públicas, también consolidar y organizar espacios de conexión. Este año hemos hecho talleres prácticos haciendo un recorrido de la emergencia con situaciones extrañas de películas extrañas, ¿Cómo intervendría un trabajador social en emergencias Nobel? Para tener activado al grupo de esa manera. Un papel ahí como muy de estar todo el tiempo en movimiento, aunque no haya emergencia de estar ahí. A ver, siempre es importante que tengas en cuenta Rebeca que la la emergencia y la gran emergencia siempre es inesperada. Nunca estamos preparados para lo que nos viene, entonces siempre va a haber que hacer una importante labor evaluadora después de cada gran emergencia para poder introducir propuestas de mejora. Para que se tenga en cuenta para la próxima vez. Pero la próxima vez no pase cualquier otra cosa para lo que nos hemos preparado, pero seguramente que lo que hayamos analizado ha servido. Para eso mira, soy algo, sirvió el 11 M en el 11 M no había, no existía el cuerpo de grandes emergencias del Colegio y se actuó, pero se actuó de una forma improvisada desde la voluntariedad y el compromiso con la sociedad de los profesionales, pero eso es daba muchos elementos de mejora. Muchísimo. Había que había que mejorar todo eso entonces. Bueno pues por eso no había que articular una estructura formada y organizada. ¿Vale? Esto es muy importante. La emergencia tiene que estar organizada.

Entrevistador: Con esto va ligada mi siguiente pregunta, ¿qué consideras importante a la hora de intervenir?

Entrevistada III: Hay una cosa que ya que llamó que no es una palabra bien dicha, pero el buenismo a veces hace mucho daño, Porque el buenismo hace que respondamos

a necesidades que no es necesario responder. YY te digo, por ejemplo, en la reciente guerra de Ucrania, o sea, todo el mundo. Se han lanzado. Te pongo un ejemplo a enviar ropa y medicamentos cuando los medicamentos no los pueden admitir porque hay un protocolo de salud pública que tienen que no puedes dar medicamentos así de un país a otro. Ese buenismo tiene que haber un paraguas, una detección de necesidades que realmente sí que sí, que estén detectadas bajo un marco organizacional. Otra de las cosas que considero súper importante es la formación en esta materia, situaciones muy sensibles en las que hay que actuar de una forma determinada, como trabajadores sociales que venimos de la formación con una buena base, traemos muchas cosas en la mochila, pero aun así debemos de tener en cuenta que la emergencia se produce en circunstancias, debemos estar preparados de una forma muy específica, vale, entonces básico el marco organizacional y la capacitación y formación.

Entrevistador: Luego te iba preguntar. ¿El trabajo en equipo porque me imagino que al final se trabaja en un equipo multidisciplinar de, pues psicólogos también, supongo que cuerpos, cuerpos y fuerzas del Estado como crees que es el papel del trabajador social? ¿Crees que es valorado?

Entrevistada III: O sea, evidentemente nuestro papel es fundamental, igual que es fundamental el del bombero policía es que jugamos roles totalmente diferentes. Ahora bien, tenemos un reto de visibilidad, un reto de que se nos conozca y reconozca profesionalmente en este ámbito, pero yo creo que Fíjate, es algo curioso, Rebeca, que en cada intervención que hacemos desde el trabajo social se nos valora y se nos tiene en cuenta para otras actuaciones y en la emergencia COVID. Nunca he escuchado más el trabajo social que ahora, por ejemplo, ahora en la Palma han tenido muy poca visibilidad al principio, pero yo creo que el grupo de trabajadores sociales que han venido desde la organización colegial del Colegio de Tenerife. Pero yo creo que bueno, que tenemos que ir. Construyendo no un camino que cuando se nos conoce se valora la intervención, a veces es complicado porque hay espacios que compartimos, por ejemplo, con los psicólogos, compartimos las primeras atenciones de apoyo psicosocial y contención emocional.

Entrevistador: Y en cuanto a recursos, ¿crees que son insuficientes aquellos que se generan a la hora de la intervención? ¿Qué opinas de la participación del voluntariado? ¿Y Si crees que te contar con formación, que me imagino que sí, ¿por qué?

Entrevistada III: No es momento de contratar a nadie porque es el colapso. Pues eso, pues que es algo que viene desprevenido y que precisa de una respuesta inmediata y tiene que haber ese marco organizativo capaz de dar respuesta de la forma más inmediata posible, porque sabe que está la Zona Caliente, que primero interviene en el sistema sanitario de protección a nivel de salud. después se suelen habilitar zonas de atención a familias de atención a afectados, ilusos. Y ahí es donde jugamos nosotros, nuestro papel. La experiencia es cuando ha habido una necesidad de recursos se articulan en necesidad, los recursos tiene que ver con, de hecho está en el tema, en el proyecto de Protección Civil de común de Madrid, pues el albergue es todo lo que o sea. ¿De hecho, ahí jugamos un papel fundamental, sabes? Y siempre se buscan esos recursos

Entrevistador: Luego, a nivel ya personal, ¿cómo has vivido una intervención así en emergencias? ¿O sea, crees que existe este desgaste emocional y físico de los profesionales?

Entrevistada III: Son situaciones que requieren una extrae un extra emocional, un extra de participación, por eso siempre, tienes que tener en cuenta de si tú no estás bien, no puedes actuar y eso, y eso es algo, no puedes dar para otro, porque te requiere estar aquí 100 por 100. Entonces, implican, implican un extra, por eso siempre desde el marco organizacional en el que actúes, ya sea desde un marco profesional de un marco voluntariado, debe garantizarse espacios de cuidado profesional.

Entrevistador: En relación a la intervención con las personas que consideramos primordial y de gran importancia, o sea que es a la hora de tu una persona, te pones delante, acabas de vivir una situación así, traumática y muy estresante. ¿Qué es lo que consideras más importante para tratar con ella?

Entrevistada III: En primer lugar, si me pongo que estoy ante una persona afectada, en una madre que ha perdido a su hijo o que no sabe si está vivo, entonces ahí te presentas

de forma no intrusiva, dices tu nombre y por qué estás ahí. Y ya sabes si está en cuclillas tendrás que bajar a cuclillas para presentarte. Hay que cubrir las necesidades más básicas o las necesidades sociales que detectemos, por ejemplo, una persona que es diabética y no se ha llevado su mediación y tiene que inyectarse la insulina. Parecerá una tontería, pero tenemos que tener esa capacidad de observación y de preguntar si necesitas a alguien o algo, decir que estamos ahí para lo que necesiten: ¿Hay algo que pueda hacer por ti? Jugamos un papel muy importante en la detección de necesidades, valorar la urgencia, la conexión y recuperación familiar, orientación de seguridad, y siempre sin mentir.

Entrevistador: Luego, ya, o sea, para terminar y no molestarte mucho más, si crees que existe, o sea, como al final estoy haciendo, las entrevistas a diferentes profesionales de trabajo, de colegios, de trabajo social, pues si crees que existe una gran diferencia en la forma de actuar o Si crees que tiene que ver con el Gobierno o las posibilidades económicas y todo eso, la forma de intervenir, si es diferente.

Entrevistada III: Claro que es diferente. Puedo identificar, por ejemplo, si se decide a actuar en la gran emergencia. O desde o desde lo público se cuenta con un grupo de voluntarios para otro tipo de emergencias colectivas, sino gran emergencia, no, esto también esto también. ¿Influye la geografía como es el territorio? Es lo mismo Madrid, que es una provincial, pues por ejemplo que Cataluña o Aragón, el eso es diferente. También. Los planes y protocolos que tengan cada uno de ellos también puede ser diferente y después me doy cuenta que, por ejemplo, te doy el caso, que esto sí que pasa en zonas en las que son habituales lo las inundaciones. Imagínate que se llevan unas riadas que se llevan un pueblo entero de por medio, como ya es algo que no pasa unas zonas geográficas que pasa habitualmente, ellos ya tienen identificados que hay personas mayores, quienes están en 1/3 sin ascensor.

Entrevistador: Vale y ya para terminar, quería preguntarte si tú a la hora de intervenir, ¿crees que existe una diferencia en cuanto al papel que hace el trabajador social?

Entrevistada III: Siempre habrá elementos que son muy diferenciadores, pero existe un tronco común que se va a repetir. Ahora bien, es muy diferente para la persona afectada, para familiares, ya que es más complicado aceptar una pérdida de un accidente

de avión que de un terremoto. A la hora de intervenir hay un nexo común, pero los resultados son diferentes.

Entrevistador: Muchísimas gracias por todo y por tu tiempo

Entrevistada III: A ti, cualquier cosa estamos en contacto

Entrevistador: Gracias, buenas tardes