



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

El duelo por pérdidas múltiples y el papel del trabajo social

La catástrofe del volcán de La Palma

Autora: Teresa Peña Miguel

Director: Carlos Hernández Fernández

Trabajo Fin de Grado

Grado en Trabajo Social

Abril 2022



Fotografía del periódico El País, erupción del volcán de Cumbre Vieja. Isla de la Palma

AGRADECIMIENTOS:

A mi tutor, Carlos Hernández Fernández, que gracias a toda su ayuda he podido realizar este interesante Trabajo de Fin de Grado, siempre atento, ofreciendo ayuda y resolviendo dudas. También agradecerle el tiempo que ha dedicado a leer este trabajo, sus comentarios y correcciones previas para que este TFG tenga la calidad exigida.

A las cinco personas entrevistadas que han ocupado su tiempo y atención que nos ha permitido recabar mucha información muy válida y única para conocer más acerca de las víctimas y profesionales del volcán de La Palma.

Por último, a mi familia, por ser un apoyo incondicional siempre para llevar este trabajo adelante.

RESUMEN

La erupción del volcán Cumbre Vieja en la isla de La Palma ha tenido como resultado pérdidas tanto materiales como inmateriales que han dejado a parte de sus habitantes sin su espacio de vida ni su memoria histórica.

El presente trabajo pretende reflejar el contexto de lo vivido como consecuencia de este fenómeno. Desde que se alertó del inicio de la erupción, conllevando la toma de decisiones complejas por parte de la población tales como el abandono de sus casas además de situaciones por las que han pasado a lo largo de este tiempo y procesos tales como el duelo por las pérdidas sufridas, así como la gestión del mismo.

Cabe destacar la importancia que han tenido los profesionales que han estado implicados a lo largo de todo este tiempo. Es por eso por lo que este trabajo se centra también en la visibilización del papel que han llevado a cabo, y las repercusiones positivas que ha conllevado. En concreto, la figura del Trabajador Social, especialmente implicada en la adquisición y recuperación de recursos de la población afectada, así como el apoyo emocional para la recuperación de las víctimas de la erupción.

PALABRAS CLAVE

Volcán, duelo, pérdidas, damnificados, Trabajador Social, profesionales, familia, ayuda, emergencia, catástrofe, incertidumbre, dolor.

ABSTRACT

The eruption of the Cumbre Vieja volcano on the island of La Palma has resulted in both material and immaterial losses that have left part of its inhabitants without their living space and historical memory.

This paper intends to reflect the context of what has been experienced as a consequence of this phenomenon. Since the warning of the beginning of the eruption, leading to complex decisions by the population such as the abandonment of their homes as well as situations they have gone through during this time and processes such as mourning for the losses suffered, as well as the management of the same.

It is worth highlighting the importance of the professionals who have been involved throughout this time. That is why this work also focuses on the visibility of the role they have played, and the positive repercussions that this has entailed. In particular, the figure of the Social Worker, especially involved in the acquisition and recovery of resources of the affected population, as well as the emotional support for the recovery of the victims of the eruption.

KEY WORDS

Volcano, mourning, losses, victims, Social Worker, professionals, family, help, emergency, catastrophe, uncertainty, pain.

ÍNDICE

1. Introducción.....	pág. 6
2. Objetivos.....	pág. 7
3. Preguntas de investigación.....	pág. 7
4. Marco teórico.....	pág. 8
4.1. El duelo.....	pág. 8
4.1.1. Definiciones.....	pág. 8
4.1.2. Tipos de duelos.....	pág. 8
4.1.3. Etapas del duelo.....	pág. 11
4.1.4. Fases del duelo.....	pág. 12
4.1.5. Las 4 Tareas del duelo de William Worden.....	pág. 13
4.1.6. El Duelo complicado.....	pág. 14
4.1.7. Las pérdidas.....	pág. 14
4.1.8. Tipos de pérdidas.....	pág. 16
4.2. El trabajador social ante el duelo.....	pág. 18
5. Metodología.....	pág. 22
6. Resultados.....	pág. 25
6.1. Papel del trabajador social y otros profesionales del ámbito psicosocial.....	pág. 25
6.2. Papel de las personas afectadas.....	pág. 31
7. Discusión.....	pág. 35
8. Propuestas de mejora en los procesos de acompañamiento ante un duelo por causas extraordinarias.....	pág. 42
9. Conclusiones.....	pág. 43
10. Bibliografía.....	pág. 46
11. Anexos.....	pág. 48

1. INTRODUCCIÓN.

El 19 de septiembre de 2021 y tras 8 días de sismos continuos de diferentes intensidades, a las 15:10 horas, hora en las Islas Canarias, el volcán Cumbre Vieja situado en el Parque Natural del mismo nombre en la Isla de La Palma, entró en erupción. Desde entonces, y hasta el 13 de diciembre ha estado activo y tras 10 días de inactividad continuada el Gobierno de Canarias ha dado por finalizada la erupción oficialmente. Un total de 85 días en los que los más de 7000 habitantes de la llamada Isla Bonita, han estado sufriendo de manera directa, los estragos que ha causado la lava en una parte de la isla. Para dimensionar la magnitud quiero decir que ha sido la erupción más larga en la Isla de la Palma y la más destructiva de este siglo en Europa.

Para situar geopolíticamente la zona que ha sufrido los destrozos del volcán, han sido más de 1.200 hectáreas las arrasadas por la lava y más de 1.500 edificaciones caídas en 3 municipios de la parte central del Oeste de la isla, y más concretamente los municipios de Los Llanos, El Paso y Tzacorte. En la isla hay 14 municipios y por encima de éstos se sitúa el Cabildo insular de La Palma, que pertenece a la provincia de Santa Cruz de Tenerife junto a las islas de Tenerife La Gomera y El Hierro y todas ellas a la Comunidad Autónoma de Canarias.

La erupción del volcán ha cambiado para siempre la vida de todos los vecinos que han perdido sus casas, sus ropas, sus recuerdos, su entorno, su forma de vida, su hogar, su trabajo, etc. Ya nada será lo mismo para ellos y por eso quiero dedicar este trabajo de fin de grado a todas estas personas, porque ante la dimensión de la tragedia que están viviendo, necesitan ser escuchados y atendidos no solo en las necesidades básicas materiales como alojamiento, comida, ropa o medicinas, sino en las necesidades emocionales, para poder afrontar el duelo. Un duelo, en este caso, derivado de pérdidas múltiples no asociadas a muertes de seres queridos, de tal magnitud que les está generando unas emociones tan intensas que, si no se les ayuda, las personas pueden terminar con depresión severa o enfermedad mental.

Hemos utilizado el genérico masculino para referirnos tanto a hombres como a mujeres.

2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo General:

Estudiar cómo han sido los procesos de duelo por pérdida no asociada a muerte de personas, de las víctimas de la erupción del volcán de la isla de la Palma e investigar cómo han sido las intervenciones de los Trabajadores Sociales y profesionales del ámbito psicosocial que han atendido a las víctimas.

2.2 Objetivos específicos:

- 2.2.1 Conocer las vivencias en relación con este proceso de duelo de las personas afectadas.
- 2.2.2 Comparar si el proceso de duelo por pérdidas no asociadas a pérdidas de personas es similar al proceso de duelo por pérdidas de seres queridos.
- 2.2.3 Comprobar cuál ha sido la intervención de los Trabajadores Sociales en este caso.

3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

1. ¿Se parece este duelo por pérdidas múltiples de alguna manera a otra pérdida que hayan tenido en sus vidas?
2. ¿Han cambiado las prioridades en la vida de las víctimas tras esta pérdida?
3. ¿Consideran que están recibiendo el apoyo necesario?
4. ¿Los profesionales tienen las competencias necesarias para ayudar a estas personas?
5. ¿Las intervenciones con estas personas han sido coordinadas entre los profesionales?

4. MARCO TEÓRICO:

4.1 El Duelo:

4.1.1 Definiciones.

El duelo, según una de las acepciones de la RAE es “dolor, lástima, aflicción o sentimiento”. El duelo es una pérdida de alguien o de algo que ocasiona sufrimiento y que debe ser gestionado para poder resolverlo.

J. William Worden (1988) define el duelo como el proceso de adaptación por el que pasa una persona que ha sufrido una pérdida.

Stroebe (1992) refiere que el duelo es un proceso cognitivo que supone afrontar y reestructurar los pensamientos sobre el difunto, la experiencia de la pérdida y el mundo diferente en el que ahora debe vivir la persona que ha sufrido la pérdida.

Bowlby (1998), dijo que “el duelo es un proceso de dolor y sufrimiento generado por la experiencia de la muerte o pérdida de alguien con vínculos afectivos significativos”.

“Se trata de una reacción emocional, física y psíquica como respuesta a una ruptura de vínculos”. (Kubler Ross, 1996, Franco, 2005,)

Neimeyer (2000) define el duelo como una pérdida y para él, pérdida significa “cualquier daño en los recursos personales, materiales o simbólicos con los que hemos establecido un vínculo emocional”.

4.1.2 Tipos de Duelos.

Quiero partir de que, aunque cada duelo es diferente porque a cada persona que le toca vivirlo lo sufre de una manera distinta, los duelos pueden ser agrupados en diferentes tipos según he podido averiguar al leer varios artículos de diferentes autores que han abordado este tema.

Voy a referirme en particular a tres autores que hablan de los tipos de duelos y en los que he encontrado similitudes y diferencias que me parece importante resaltar.

Hay diferencias cuantitativas porque un autor declara que son 8 los tipos de duelos, otro nos habla de 7 y la otra autora nos habla de 5. También hay diferencias desde el punto de vista de cómo explican los tipos de duelos, ya que por un lado Armando Corbín (2022) ,

nos habla de las pérdidas humanas y de otras clases de pérdidas, mientras Meléndez López (2020) solo habla de las pérdidas por muerte de personas y Cabodevilla (2007) habla de diferentes tipos de duelos y los clasifica según la intensidad y la duración de la reacción emocional de la persona.

Entre las semejanzas es que los tres autores hablan del duelo como proceso dinámico que atraviesa etapas o fases, que en ellas pueden asentarse algunos tipos de duelos y que cada persona lo vive de una manera. También porque cuando califican los tipos de duelo acuden a términos idénticos en varios de los tipos de duelo con los que cada uno muestra su interpretación y me permite profundizar más en el tema.

A) Armando Corbín (2022) comenta en su artículo “Los 8 tipos de duelo y sus características” que no solo el duelo debe asociarse a la muerte de personas, sino que ocurre “en situaciones en las que ocurre algo que interpretamos como una pérdida”.

1. Duelo Anticipado: Se da antes de que la muerte haya ocurrido, por ejemplo, cuando se diagnostica una enfermedad que no tiene cura. El proceso de duelo es el habitual, aunque prepara a la persona emocional e intelectualmente para la inevitable pérdida.
2. Duelo sin resolver: Significa que la fase de duelo sigue presente, se refiere al tipo de duelo que no se ha superado habiendo pasado entre 18 y 24 meses del suceso que lo provocó.
3. Duelo Crónico: Es un duelo sin resolver que no remite con el paso del tiempo y dura años. La persona es incapaz de dejar de revivir la forma detallada en que han sucedido los hechos relacionados con la pérdida.
4. Duelo Ausente: Cuando la persona niega que los hechos hayan ocurrido. La persona está estancada en la etapa de la negación porque no quiere hacer frente a la situación.
5. Duelo Retardado: Similar al duelo normal, con la diferencia que su inicio se da al cabo de un tiempo. Suele ser parte del duelo ausente y a veces se llama "duelo congelado". Suele darse cuando quien lo sufre debe hacerse cargo de cosas que requieren su atención inmediata, la búsqueda de un nuevo hogar o cuidado de los hijos, por ejemplo.
6. Duelo Inhibido: Cuando la persona tiene dificultad para expresar sus sentimientos y evita entonces el dolor por la pérdida. No es un mecanismo de defensa como ocurre con el duelo ausente.
7. Duelo Desautorizado: Cuando el entorno de la persona que sufre la pérdida no acepta el duelo de esta persona. Un ejemplo claro es si en una pareja homosexual, fallece

uno de los dos y la familia del viudo, al no aceptar la homosexualidad tampoco permite que la persona haga el duelo.

8. **Duelo Distorsionado:** Cuando la persona muestra una reacción desproporcionada frente a la pérdida. Suele suceder cuando se dan pérdidas continuadas. Por ejemplo, muere un amigo y ello te lleva a recordar y revivir la muerte de un familiar que haya sucedido anteriormente.
- B) La psicóloga Meléndez (2020) nos describe el duelo y los 5 tipos de duelo que para ella existen y una breve explicación de cada uno:
1. **Duelo Anticipado:** Lo vivimos cuando la pérdida no se produce de manera inesperada o violenta, podríamos tener pensamientos como detalles del entierro, qué pasará después; este duelo anticipado es normal y nos ayuda a tomar conciencia y nos prepara para la proximidad de la pérdida.
 2. **Duelo Retrasado:** Es aquel en el que las personas no reaccionan de manera inmediata al dolor, están como anestesiadas; podrían ser las personas que se han estado encargando de todos los detalles del funeral y solo cuando esa actividad termina toman contacto con el vacío y con la soledad y entonces pueden tener reacciones retardadas de mucho duelo. Esto también nos puede parecer extraño parecería extraño ¿por qué lo siento ahora y no lo sentía entonces?
 3. **Duelo Crónico:** La persona siente como si la pérdida se hubiese producido la semana pasada e invierte su energía en el pasado, fantaseando y no invierten energía en el momento presente tan necesaria ahora para realizar nuevos proyectos.
 4. **Duelo Patológico o Complicado:** Cuando se produce una detención en alguna de las fases de la elaboración de esa pérdida por parte de la persona. Puede provocar problemas psicológicos como ansiedad, depresión o somatizaciones e interferir gravemente en nuestra calidad de vida. Ante este tipo de duelo hace falta la ayuda de un psicólogo especializado.
 5. **Duelo Desautorizado o Ambiguo:** En el que el doliente parece o siente que no presenta los derechos para sentirse en duelo. Se da en el caso de pérdida no resueltas como personas desaparecidas o personas que han perdido sus facultades mentales como una enfermedad de tipo Alzheimer o bien duelos que socialmente no están bien vistos como en el caso de la pérdida de un amante.

C) El psicoterapeuta Cabodevilla (2007) en su libro “Las pérdidas y sus duelos” refiere los 7 tipos de duelo más comunes:

1. Duelo Normal: es el más frecuente y se caracteriza por las diferentes vivencias por las que atraviesa una persona, vividas con una intensidad sana.
2. Duelo Anticipatorio: la persona elabora la pérdida cuando aún no ha sucedido, es frecuente cuando el ser querido se encuentra en fase terminal.
3. Duelo Crónico: El deudo se queda pegado al dolor y suele estar unido a un sentimiento de desesperanza. Como si pudiera ofender al fallecido por seguir vivo.
4. Duelo Congelado o Retardado: se le conoce como duelo pospuesto y se señala en personas que no manifiestan el duelo en el momento en que ocurre la pérdida.
5. Duelo Enmascarado: la persona experimenta síntomas y conductas que le causan sufrimiento, pero no las relaciona con la pérdida tenida, ni la menciona.
6. Duelo Exagerado o Eufórico: en el que puede darse una intensa reacción al duelo que puede confundirse con la Cultura de la persona, o la negación de la realidad de la pérdida o el reconocimiento de que la pérdida es beneficiosa para la persona que la tiene.
7. Duelo Ambiguo: suele darse cuando no ha constancia al 100% de la pérdida, por ejemplo, en situaciones de catástrofe donde no se encuentran el cuerpo de la víctima. También personas que viven con personas con demencia senil o “vegetativo” ya que perciben a la persona físicamente pero no psicológicamente debido a su estado de salud.

4.1.3 Etapas del duelo.

Aunque cada persona es un mundo y a cada uno de nosotros nos afectan las cosas de una manera diferente podemos encontrarnos con diferentes formas de abordar el duelo, bien por etapas, fases o tareas, atendiendo a los diferentes expertos que han elaborado distintas metodologías.

- a) Existen 5 etapas que conforman el proceso de duelo ante una pérdida que sirven para aceptarla y superarla. A veces estas etapas no se dan de manera secuencial, si no que depende de la persona y de su manera de ver la vida, de las experiencias previas, de los recursos que tenga y para mí, también depende de la ayuda profesional de que disponga. “El proceso de duelo es único, propio e individual” (Kübler-Ross et ál., 2007).

Las 5 etapas son:

1. Negación: la persona no acepta lo que está ocurriendo, ni que la pérdida es permanente. Puede suceder que se quede paralizada o que reaccione de manera de “aquí no ha pasado nada”. La negación en esta etapa significa la dificultad de la persona para afrontar lo que le está ocurriendo porque no cabe en su mente.
2. Ira: es una emoción con la que la persona que la siente busca echar la culpa de la pérdida a algún factor en el que deposita todo su enfado.
3. Negociación: ocurre cuando la persona espera que, a pesar de lo sucedido, nada cambie.
4. Depresión: pasa cuando la vida deja de tener sentido para la persona tras asumir de forma definitiva la pérdida que ha tenido y le genera tal tristeza y falta de esperanza que deja de motivarse con la vida.
5. Aceptación: suele ocurrir cuando la persona es capaz de asumir y aceptar la pérdida y con ella, la emoción que suele sentirse es la calma.

4.1.4 Fases del duelo.

Tal y como se va refiriendo, el duelo es un proceso que las personas debemos vivir cuando tenemos una pérdida importante para nosotros, sea la pérdida de un ser querido, sea otro tipo de pérdida, lo que nos dicen los diferentes autores expertos en el tema es que son muchos los factores que intervienen en él: desde el hecho en sí, hasta el entorno y la personalidad de cada uno a la hora de afrontarlo.

Todos los expertos coinciden en que no se supera un duelo en un solo momento si no en varios y cada uno de ellos a esos momentos los llaman Fases, Etapas o Tareas.

Parkes, Bowlby, Sanders y otros utilizan el concepto de Fase. Consideran que la persona debe pasar por una serie de fases para poder superar el duelo, y a veces estas fases se solapan.

A) Parkes (1972) define cuatro Fases del duelo:

1ª Fase o de insensibilidad que sucede en los momentos cercanos a la pérdida.

2ª Fase o de anhelo donde suele darse la negación de la pérdida y el ansia porque el fallecido regrese. La ira es la emoción predominante.

3ª Fase o de desorganización o desesperanza donde la persona no se encuentra en su entorno y le cuesta desenvolverse en él.

4ª Fase o de conducta reorganizada donde la persona comienza a rehacer su vida.

B) Bowlby en 1980 refuerza la teoría de Parkes.

C) Sanders (1989,1999) propone 5 Fases:

1. Shock: sentimientos de confusión e incredulidad.
2. Conciencia de la pérdida: la persona experimenta los efectos de la pérdida.
3. Retraimiento y conservación: la persona necesita estar sola, conservar su energía y reponerse.
4. Curación: punto de inflexión. La persona gana más independencia.
5. Renovación: aceptación y aparece una nueva autoconciencia.

4.1.5 Las 4 Tareas del duelo de William Worden.

Worden (2013) describe los mecanismos del duelo y el procedimiento para que la persona lo afronte y lo supere. El proceso lo divide en tareas que necesariamente han de hacerse, aunque no tienen porqué hacerse en el orden en el que las numera. El duelo para Worden es algo que “cada persona elabora de manera particular y distinta” y por ello no hay un significado común ni un orden establecido que defina las tareas que las personas tienen que hacer porque cada persona lo vive según sus creencias, según cómo vive la vida, según sus pensamientos y emociones. He leído a Worden porque me parece que es una forma muy inteligente de abordar el duelo ya que te lleva a la superación de este, a través de la adaptación a un mundo distinto y menos deseado que el que tenían, en nuestro caso, las víctimas de la erupción del volcán de la Palma.

Para Worden, las manifestaciones del proceso de duelo pueden identificarse por su naturaleza:

- Afectiva: tristeza, rabia, culpa, ansiedad, soledad, fatiga, alivio, estancamiento.
- Físicas: presión en el pecho, nudo en la garganta, falta de aire, vacío en el estómago.
- Cognitivas: confusión, incredulidad, sensación de presencias y alucinaciones.
- Comportamentales: trastornos del sueño y de apetito, aislamiento social.

En su libro, el tratamiento del duelo nos explica que las tareas son algo más acorde con el duelo porque implica que la persona debe ser activa y sentir que puede hacer algo con lo que la está ocurriendo y para ello tiene que realizar las 4 tareas.

Las 4 Tareas son:

1. Aceptar la realidad de la pérdida. Hacer real lo que parece irreal (como puede ser quedarse sin casa de un día para otro).
2. Elaborar el dolor tras la pérdida. Mostrar las emociones y los sentimientos que se derivan de la pérdida es esencial porque el dolor físico y emocional es algo natural cuando perdemos algo muy importante para nosotros. No se debe esconder y aquí,

tienen un papel fundamental, los profesionales para ayudar a las personas en esta tarea.

3. Adaptarse al nuevo entorno que ya no es como era y probablemente nunca pueda volver a serlo.
4. Recolocar emocionalmente todas las pérdidas, de casa, de ropa, de recuerdos, de forma de vida, de entorno, etc. para poder volver a vivir con ilusión y optimismo.

4.1.6 El Duelo complicado.

El duelo complicado es aquel en el que la intensidad del dolor no disminuye en un tiempo considerado prudencial, algunos expertos dicen que, si perdura tras un 1 año de la pérdida, se puede considerar duelo complicado. A veces se confunde con depresión por los síntomas que son similares. Neimeyer (2002) nos dice en su libro “Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo” que nos podemos quedar atascados en el ciclo del duelo; el duelo puede estar aparentemente ausente, cronificarse o representar una amenaza para su vida. El duelo complicado está influenciado por las circunstancias en que ocurre, por las características de la persona que lo sufre y el entorno. Con el duelo complicado nos recomienda ayuda profesional, sobretodo si la persona presenta alguno o varios de estos síntomas: intensos sentimientos de culpa, pensamientos de suicidio, extrema desesperación o depresión prolongada, ira incontrolada o abuso de sustancias.

4.1.7 Las pérdidas.

Para este punto hemos leído varios artículos de autores que hablan de pérdidas y duelo. De ellos ha sido elegido dos miradas de ver la pérdida que nos aportan valor a los Trabajadores Sociales y a los profesionales que trabajan con personas en duelo por diferentes motivos. También ha sido leído parte del libro de Neimeyer (2002) “Aprender de la Pérdida, una guía para afrontar el duelo”.

El primer artículo es el “Estudio del duelo migratorio en pacientes inmigrantes que acuden a las consultas de atención primaria. Presentación de un cuestionario de valoración del Duelo Migratorio” (de la Revilla et ál., 2011).

El artículo aporta claridad y practicidad con el cuestionario elaborado ya que permite estudiar las distintas dimensiones del duelo en la población inmigrante y su repercusión en la sociedad global. Es un estudio descriptivo transversal mediante entrevistas a 290 pacientes inmigrantes, donde se definen los pasos seguidos hasta crear el cuestionario de 17 preguntas, las características de las personas participantes. Los resultados aclaran que

el duelo migratorio puede provocar estrés con el consiguiente daño emocional y físico que conlleva y por ello elaboran un cuestionario para identificar si están presentes las 7 dimensiones que Achotegui (2000) y en qué medida. Las dimensiones son: la familia y los seres queridos, la lengua, la cultura, la tierra, el estatus social, el contacto con el grupo y los riesgos para la integridad física.

En segundo lugar, se ha elegido el trabajo fin de grado “Abordaje del duelo en la situación Covid-19: una revisión sistemática” (Escobar Quiles, 2021). Habla de las pérdidas inesperadas que ha ocasionado la pandemia y las dificultades para afrontar el duelo, derivado de las características del mismo. También habla de cómo los profesionales intervienen con sus pacientes y concluye con la necesidad de elaborar nuevas herramientas que ayuden al acompañamiento profesional en duelos y pérdidas.

Por último, tras leer el libro de Neimeyer (2002) “Aprender de la Pérdida, una guía para afrontar el duelo”, hemos reflejado lo más significativo para este trabajo fin de grado.

Para Neimeyer (2002) “todo cambio implica una pérdida y que cualquier pérdida es imposible sin el cambio”.

Los patrones comunes que se dan en los diferentes tipos de pérdida conforman lo que él llama “el ciclo del duelo” que comienza con la anticipación o el conocimiento de la pérdida y se desarrolla a la largo de una etapa vital de ajustes: la evitación, la asimilación y la acomodación.

Para Neimeyer (2002) la forma en que cada persona afronta la pérdida depende de la propia persona, del entorno familiar y de la Cultura en la que vive. Cada duelo es único e individual y por eso rechaza “la premisa de que exista un patrón de duelo -normal- y la etiquetación patológica a aquella respuesta que no cumpla la secuencia prevista”.

También rechaza la secuencia de fases porque considera que “favorecen la creencia de que la persona desempeña un papel pasivo frente al proceso de duelo”. Neimeyer (2002) subraya la importancia del papel activo de la persona con su duelo.

Para Neimeyer (2002) el término adecuado y que se adapta a sus premisas acerca de las pérdidas y del duelo es el de desafío.

Los desafíos:

1ª Desafío: **reconocer la realidad de la pérdida**, entender el daño que hemos sufrido y los cambios que se han dado para afrontarlos a nivel individual, de familia y del entorno.

2º Desafío: **abrirse al dolor** para encontrar el equilibrio entre expresar las emociones sentidas y la de intentar sobreponerse a lo sucedido.

3° Desafío: **revisar nuestro mundo de significados** ya que la pérdida afecta a nuestro sistema de creencias acerca de lo que es nuestro mundo, a nuestro sistema de valores y a nuestra actitud.

4° Desafío: **reconstruir la relación con lo que se ha perdido** transformando los recuerdos para reelaborar nuestro vínculo con lo que hemos perdido.

5° Desafío: **reinventarnos a nosotros mismos** con el enfoque constructivista para tratar el cambio personal que sufrimos a raíz de la pérdida y la reconstrucción que debe seguir y que afecta directamente a nuestra identidad.

Neimeyer (2002) nos muestra los 10 pasos prácticos para adaptarse a la pérdida, sea del tipo que sea:

1. Tomarse en serio las pequeñas pérdidas.
2. Tomarse tiempo para sentir.
3. Encontrar formas sanas de descargar el estrés.
4. Dar sentido a la pérdida.
5. Confiar en alguien.
6. Dejar a un lado la necesidad de controlar a los demás.
7. Ritualizar la pérdida de un modo que tenga sentido para nosotros.
8. No resistirse al cambio.
9. Cosechar el fruto de la pérdida.
10. Centrarse en las propias convicciones religiosas.

4.1.8 Tipos de Pérdidas.

Los tipos de pérdida nos ayudan a enfocar el duelo desde la naturaleza de la pérdida, no es lo mismo perder un ser querido que algo material. Hay dos grandes referentes de los que podemos aprender, Pangrazzi (1993) y Neimeyer (2002).

A) Pangrazzi, 1993; como citó Cabodevilla, 2007. Nos resume en 5 bloques los tipos de pérdidas que Pangrazzi enumera:

1. Pérdida de la vida: es una pérdida total, propia o de otra persona
2. Pérdidas de aspectos de sí mismo: tienen que ver con la salud física y emocional, una enfermedad o una pérdida de valores.
3. Pérdidas de objetos externos: se pierden cosas materiales como el trabajo, la economía o la casa.
4. Pérdidas emocionales: de ruptura con la pareja, familiares o de amistades.

5. Pérdidas ligadas al desarrollo: tienen que ver con el paso por las diferentes etapas del ciclo de la vida, como la adolescencia, la menopausia.

B) Neimeyer (2002) en su libro “Aprender de la Pérdida. Una guía para afrontar el duelo” nos habla de tres tipos de pérdidas y también nos dice que hay patrones de duelo asociados a ellos. Como la ira o el cinismo cuando ocurre la pérdida, o el impacto en el entorno que provoca la pérdida y la reacción emocional de la persona para con ella y con los demás. Todas las pérdidas pueden dejarte atrapado en un bloqueo emocional que te impide recuperarte de la pérdida y superarla.

1. Pérdida por muerte de un ser querido.

La pérdida de un ser querido es una pérdida profunda e irremediable, no hay vuelta atrás. Ante este tipo de pérdida, Neimeyer (2002) nos dice que existen patrones de conducta derivados de las investigaciones que se llevan haciendo por este hecho. Son muchas las personas que han contado cómo vivieron la pérdida, cómo la superaron y hay profesionales que han trabajado con estas personas y lo han constatado en diferentes Estudios. Neimeyer (2002) nos dice que las personas suelen pasar primero por la fase de evitación, le sigue la de asimilación de la pérdida y la de acomodación.

2. Pérdida laboral.

Este tipo de pérdida es algo habitual en los últimos años, desde la crisis económica de 2008, en España, los despidos están a la orden del día, bien por causas económicas o por edad de los profesionales, bien por enfermedad; lo cierto es que este tipo de pérdida, ahora, es uno de los más habituales. Antes, parece que entrabas en una empresa y ahí te quedabas toda la vida profesional, ahora, es una constante incertidumbre) y cada persona puede cambiar de trabajo 3 veces o más. Como dice Neimeyer (2002) “el concepto de seguridad laboral está quedando obsoleto”. La diferencia que hace que tengamos que hacer duelo por la pérdida laboral es cuando, como recalca Neimeyer (2002) “esta ocurre de manera espontánea e inesperada debido a accidentes laborales, despidos o jubilaciones anticipadas” es entonces cuando podemos sentirnos minusvalorados, traicionados o estafados. Es en estos casos cuando la persona es consciente del tiempo que pasaba en el trabajo, de la autoestima que le daba cuando le reconocen un trabajo bien hecho y la confianza de tener recursos para cuidar de sí misma y de su familia.

3. Pérdida del rol en la vida.

Se da cuando cambian el papel de vida de la persona, al darse alguna circunstancia que rompa con lo habitual, tanto si pierde el puesto de trabajo, se jubila o si se divorcia.

Por ejemplo, la pérdida de rol del ama de casa, el asumir el rol de amo de casa cuando te despiden y pasas a hacer otras tareas que hasta ese momento no eran cosa tuya, el cambio de estatus social por una quiebra económica que te obliga a renunciar a un modo de vida y en tus relaciones o una catástrofe natural que te desubica de toda tu normalidad.

4.2 El Trabajador Social ante el duelo.

El Trabajador Social en su día a día profesional puede intervenir, acompañando a usuarios que están padeciendo un duelo por diferentes tipos de pérdidas, desde pérdida de vivienda habitual, de empleo, de salud hasta la pérdida de un ser querido.

Ruiz Mosquera (2020) en su documento de trabajo “El duelo desde el Trabajo Social. Experiencia de intervención con grupos” recoge los antecedentes teóricos del duelo y sobretodo da a conocer la intervención de estos profesionales en el acompañamiento, atención y apoyo a través de la intervención grupal con las personas que atraviesan un duelo para ayudar y que no se convierta en patológico.

En resumen, la autora nos dice que los diferentes tipos de pérdidas sitúan a las personas en situaciones de máxima vulnerabilidad social y es ahí donde el Trabajador Social, que debe contar con las herramientas necesarias para intervenir de manera eficaz ayudando a estas personas que acuden a los Servicios Sociales, les facilita los recursos necesarios además de favorecer la mejor gestión emocional del duelo; suele hacerse de manera grupal ya que está demostrado que el Trabajo en Grupo favorece la integración de las personas desde el acompañamiento también, de otras personas que están atravesando momentos de vida similares.

Continúa diciendo que para los Trabajadores Sociales el duelo es un proceso en que se hace necesario realizar una serie de tareas porque como dice González Calvo (2006) “el duelo es un proceso normal, dinámico y activo, no un estado”. Además, aunque es algo que se sufre de manera individual hay que tener en cuenta que lo compartimos con quienes tenemos en nuestro entorno más cercano y por ello, la labor de los profesionales es muy importante ya que deben estar atentos a cómo afronta el duelo la persona, para evitar que sea patológico porque es entonces cuando se hace imprescindible la intervención psicosocial para lograr superarlo.

La intervención se ve fortalecida cuando se hace de manera grupal y guiada por los Trabajadores Sociales, porque previene el duelo patológico o complicado permitiendo trabajar en:

- La prevención del aislamiento social de los dolientes.
- El desbloqueo del desarrollo social de las personas afectadas.
- La disminución del impacto del duelo en la conducta humana.
- La aceptación de la realidad y del dolor de la pérdida.
- La adaptación a la vida tras la pérdida.

Para que los Trabajadores Sociales puedan acometer este trabajo de ayudar a las personas que están pasando un duelo, deben tener los conocimientos necesarios para poder ser competentes y además tener la fortaleza emocional necesaria para saber gestionar sus emociones y ayudar a los demás a gestionar las suyas en esos momentos. Deben ser observadores y estar atentos no solo a lo que dicen estas personas si no también a sus expresiones y a su lenguaje corporal. Tras la lectura del documento referido de Ana Cristina Ruiz Mosquera, creo que a los Trabajadores Sociales se nos debe dar la oportunidad más a menudo para intervenir en este tipo de procesos, previo conocimiento de estos.

González Calvo (2006) en su “Comunicación al VI Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social” argumenta que ya que los Trabajadores Sociales están continuamente centrados en trabajar con diferentes tipos de pérdidas (de libertad, de falta de condiciones, de salud, por distanciamiento familiar y del entorno las personas que emigran) con situaciones de precariedad y duelos de las personas que acuden a ellos, deben saber que detrás de cada pérdida hay un duelo y que se hace necesario ser competente técnicamente para poder abordar con éxito su trabajo con estas personas en duelo. Deben conocer los procesos que se desencadenan, las reacciones típicas que pueden encontrarse. Nos recuerda que el duelo es un tema transversal e interdisciplinario.

Con respecto a la participación en procesos de duelo, nos dice que hay que distinguir dos grandes niveles de intervención en contextos profesionales:

- El Asesoramiento o Consejería de duelo (Worden, 1997) destaca:
 - a) Los objetivos a alcanzar:
 - Facilitar la información adecuada en torno al proceso de duelo.
 - Ayudar a completar los asuntos pendientes derivados de la pérdida.
 - Fomentar la toma de conciencia de la realidad de la pérdida para evitar la negación.

- Facilitar la expresión emocional y ayudar a manejarse con las emociones que expresen.
- Contribuir a superar los obstáculos que dificulten el reajuste tras la pérdida.
- Colaborar en dar una despedida adecuada y en la reanudación de una vida normal.

b) Las técnicas utilizadas:

- Uso de un lenguaje realista.
- Utilización de símbolos como imágenes o recuerdos.
- Juegos de roles de situaciones que se temen.
- Hacer algún tipo de ritual.

○ La Terapia de duelo que exige una mayor especialización y exige una mayor formación.

a) Se debe acudir a ella en las siguientes categorías de situaciones:

1. Duelo complicado con manifestación de duelo prolongado.
2. Cuando el duelo se manifiesta a través de un síntoma somático o de enmascaramiento.
3. El duelo se manifiesta con una reacción exagerada.

b) El procedimiento básico es:

1. Descartar enfermedades físicas
2. Establecer un contrato y la alianza terapéutica.
3. Revivir recuerdos referidos a la pérdida.
4. Evaluar cuáles de las 4 tareas de Worden no han sido realizadas.
5. Afrontar el afecto o la ausencia de este que provocan los recuerdos.
6. Explorar y desactivar objetos de vinculación.
7. Reconocer la finalidad de la pérdida.
8. Tratar las fantasías de acabar el duelo.
9. Ayudar a la persona a decir el adiós final.

Neimeyer en su libro “Aprender de la Pérdida” (2000) da unas recomendaciones acerca de lo que se debe hacer como profesionales cuando se ayuda y acompaña a una persona que ha sufrido una pérdida:

- Abrir las puertas a la comunicación con preguntas tipo ¿Cómo te encuentras? O he estado pensando en ti.
- Escuchar un 80% del tiempo y hablar un 20%.

- Ofrecer ayudas concretas.
- Tomar la iniciativa de llamar/ comunicarse con la persona respetando su intimidad.
- Estar “ahí” acompañando a la persona con autenticidad y proporcionando todo el cuidado posible.
- Hablar de nuestras propias pérdidas.
- Establecer un contacto físico adecuado, aprender a estar cómodo en silencio.
- Ser paciente con la persona y permitirle compartir los recuerdos.

También Neimeyer (2000) dice que para trabajar con las personas que han experimentado algún tipo de pérdidas por las que deben hacer un duelo, los profesionales deben:

- Fomentar una actitud colaboradora.
- Respetar la resistencia de la persona.
- Respetar la privacidad de la persona.
- Integrar las tareas a realizar dentro de las sesiones de trabajo conjuntas y darles la importancia que tienen.
- Reconocer el valor del “ser” además del “hacer”, respetando los tiempos que cada persona necesita.

5. METODOLOGÍA:

Para comenzar el trabajo, se ha realizado una revisión bibliográfica sobre el duelo por pérdidas no asociadas a muerte de personas, catástrofes naturales, para luego proceder a la investigación. Durante todo el trabajo se ha utilizado una metodología totalmente cualitativa, realizando entrevistas semi estructuradas con el consentimiento informado, tanto a las personas que han sido víctimas directas de la erupción del volcán como a los profesionales de lo social que las han asistido. Este tipo de metodología permite describir, profundizar, analizar y conocer cómo está viviendo la persona la situación, cuáles son sus percepciones ante lo sucedido y evaluar, en el caso de los trabajadores sociales el nivel de satisfacción con el trabajo realizado atendiendo a su competencia profesional y a los recursos de los que ha dispuesto.

En un principio se ha planteado hacer entrevistas a cuatro víctimas y a dos Trabajadores Sociales, pero al final no se ha podido y hemos tenido que recoger otra muestra: dos víctimas, un Trabajador Social que a la vez también ha sido víctima, un Integrador Social y un Educador Social.

Se han hecho entrevistas semi-estructuradas porque ayudan a crear conversaciones que permiten que las personas entrevistadas se muestren de manera natural, expresen sus sentimientos y emociones más fácilmente, con el propósito de poder entender el alcance que tiene para ellas lo que ha sucedido, cómo han vivido lo que les ha sucedido, tanto a las víctimas como a los profesionales en el desarrollo de su trabajo en estas situaciones. Este tipo de entrevistas semi-estructuradas se han realizado partiendo de preguntas y temas comunes que lleven a que la víctima nos cuente lo que de verdad está sintiendo, cuáles son sus pérdidas más importantes, cómo está viviendo la situación y cómo espera superar este duelo.

Con respecto a los profesionales, con este tipo de entrevistas hemos logrado saber, además de cómo han hecho su trabajo y con qué recursos, qué piensan y cómo les está afectando este tipo de sucesos, si los habían vivido ya o es algo nuevo para ellos, si han sentido que han hecho todo lo posible o han visto reducida su aportación por falta de recursos de distinta índole.

Con las personas afectadas se ha hecho un análisis basado en evidencias reales a través del tipo de entrevistas ya detallado, completarlo con análisis bibliográficos, con la lectura y la visión de programas audiovisuales en los que se puede ver el impacto directamente.

Con este trabajo se ha conocido qué hace y qué podría hacer el Trabajador Social con aquellas personas que padecen un duelo derivado de un suceso natural de altísima

gravedad e impacto en todas las áreas de la vida, como lo está siendo la erupción del volcán en la Isla de la Palma.

5.1 Diseño de la entrevista:

Han sido 5 entrevistas semi estructuradas que cumplen con el criterio de ser cualitativas ya que es menos intrusivo porque se tiene tacto y cercanía con la víctima y los autores. Tenemos el consentimiento informado en todas las entrevistas. Las preguntas realizadas han sido abiertas.

Las entrevistas a profesionales han sido estructuradas en 4 bloques:

1º bloque: ¿Cómo ha sido la organización a nivel de Trabajo Social?

2º bloque: ¿Cuál ha sido tu papel?

3º bloque: ¿Cómo te has sentido?, ¿Cómo lo has vivido?

4º bloque: ¿Cómo has visto a la gente?, ¿Cómo han reaccionado ante las pérdidas sufridas?

Las entrevistas a las personas damnificadas han sido estructuradas para:

Primero, escuchar el relato en primera persona de lo que ha ocurrido a partir del 19 de septiembre cuando el volcán entró en erupción.

Segundo, entender cómo han vivido lo sucedido y cómo lo siguen viviendo pasados unos meses para comprobar cómo afrontan el duelo por este tipo de pérdidas y si este es similar al que sucede cuando pierdes un ser querido.

Y, por último, saber cómo han actuado los grupos de ayuda desde la mirada de los afectados.

5.2 Muestra:

Las personas entrevistadas han sido seleccionadas previamente de manera conveniente para este trabajo, realizándose 5 entrevistas a los dos perfiles, damnificada y profesional ya que son los que nos proporcionan los datos que necesitamos saber. Todas han sido mujeres.

Estas entrevistas han intentado ser seleccionadas por muestreo de conveniencia, ya que intentamos contactar con los Ayuntamientos y el Cabildo de La Palma, pero no funcionó. Por ello, nuestro muestreo fue teórico, ya que buscamos intencionadamente a las personas que han vivido esta catástrofe. Y, finalmente, con algunas entrevistas fue de muestreo por avalancha porque fueron las anteriores entrevistas quienes nos recomendaron hacérsela a otra.

Así se dividen las entrevistas:

- Entrevista 1/ Profesional 1/ Integrador Social.
- Entrevista 2/ Profesional 2/ Trabajador Social.
- Entrevista 3/ Profesional 3/ Educado Social.
- Entrevista 4/ Damnificado 1.
- Entrevista 5/ Damnificado 2.

5.3 Análisis:

Las entrevistas han sido realizadas a través de la plataforma Zoom. Han sido audio-grabadas con el consentimiento informado. Todos los participantes entrevistados han sido avisados con una semana de antelación y las entrevistas han tenido una duración variable entre 20' y 50` minutos.

6. RESULTADOS.

6.1 Papel del trabajador social y otros profesionales del ámbito psicosocial.

Todos los profesionales que han intervenido en la situación catastrófica provocada por el volcán de Cubre Vieja en la isla de la Palma han desarrollado unas labores vitales, y de gran ayuda, pero nos vamos a centrar en los Trabajadores Sociales que, junto con integradores sociales, educadores sociales, psicólogos, etc. Han trabajado más pegados a las personas, en contacto directo y diario con los damnificados.

6.1.1 La importancia del Trabajador Social.

El Trabajador Social ha sido una figura muy importante en esta catástrofe. Han hecho una enorme labor de apoyo emocional y de gestión de recursos, ayudas al alojamiento y otros. El Trabajador Social refiere que fueron los primeros en recibir a las familias desde la casa Massieu situada en Los Llanos para conocer su situación y valorar el tema de las viviendas. Pero desde su punto de vista, fundamentalmente, opina que hicieron un trabajo magnífico de contener emocionalmente, de tranquilizar a las personas, de escuchar la situación de las personas incluyendo la dificultad de todos aquellos que se echaban a llorar y se derrumbaban, y de los que estaban en una situación tan extrema que no eran capaces de expresarse ni facilitar datos (dónde estaban, a qué habían ido, dirección de sus casas...).

Entrevista n. 2 “entonces fuimos como los primeros, por así decirlo, en recibir a las familias para conocer su situación y valorar el tema de las viviendas, entonces, ahí, aparte de recoger los datos necesarios para nuestro trabajo, se hizo un trabajo muy, muy brutal desde mi punto de vista: de contención emocional, de tranquilizar a las personas, de escuchar su situación, pues la mayoría de la gente se te echaba a llorar, no te sabían ni decir los datos porque estaban en una situación tan extrema, que muchos no sabían por así decirlo ni dónde estaban ni a que habían ido, ni se acordaban muchos de su dirección de las casas, o sea, era como algo muy heavy; entonces esa parte yo creo que fue mucho también de intervención, no psicológica, porque yo no soy psicóloga, pero de esa contención y de ese apoyo”.

Desde el primer día los Trabajadores Sociales que en ese momento se encontraban en los ayuntamientos, han estado en el albergue haciendo camas, repartiendo alimentos en los pabellones junto a diferentes profesionales. Pero algo a resaltar de los Trabajadores Sociales es que fueron los que se ponían a liderar y los que guiaban a los damnificados sobre qué podían coger y que no.

En el presente, desde el Ayuntamiento de Los Llanos sus actuaciones están mayoritariamente relacionadas con facilitar recursos y gestionar ayudas. Al ser una ayuda de emergencia no se está exigiendo requisitos para disponer de ellas. Estos recursos tienen que ver con los problemas que se encuentran los que están volviendo a las viviendas, facilitándoles, por ejemplo, electrodomésticos, líneas de teléfono, conducciones de agua, etc.

Menciona que hay bastantes recursos, por un lado, gracias a las donaciones anónimas y ayudas de organizaciones y, por otro lado, a la economía propia de la isla donde potencialmente se puede generar mucho dinero gracias a las plantaciones de plátanos y al turismo. Aunque actualmente parte de la industria platanera ha desaparecido por el volcán y, además, la actual crisis provocada por el coronavirus más otros inconvenientes producidos por la erupción volcánica, hacen que actualmente el turismo haya disminuido a gran escala.

Pero todos esos recursos no están resolviendo el problema del alojamiento a los que han perdido sus viviendas, que es el recurso más visible y al que la gente le da una mayor importancia, ya que al ser una isla pequeña tienen el espacio limitado y no hay suficientes viviendas.

Asimismo, hoy en día muchos profesionales, incluyendo un equipo de seis Trabajadores Sociales, están trabajando en el hotel Fuencaliente llevando un seguimiento de cada familia. Cada familia tiene un referente el cual le deriva particularmente a la ayuda que necesite (psicólogo, educador social, Trabajador Social, etc.). Entre todos se han distribuido unas funciones y después de desempeñarlas hacen una coordinación grupal donde se intercambian la información entre todos los profesionales.

Ha quedado demostrada que su labor es necesaria, son profesionales que hacen de intermediarios entre los damnificados y los Cabildos, instituciones, personas y empresas donantes que dan las ayudas económicas y los recursos necesarios y, además, tienen competencias y habilidades para atender a las personas ante el impacto emocional que han sufrido y que sufren. Han demostrado que incluso ante sucesos inesperados y dramáticos son capaces de ponerse en marcha de manera inmediata.

Con las entrevistas me he dado cuenta de que este tipo de duelo por pérdidas múltiples tiene semejanzas con otros tipos de pérdidas en cuanto al shock emocional que provocan en la persona afectada ya que es muy similar al duelo por pérdidas de seres queridos y al duelo por causas migratorias.

6.1.2 El acompañamiento profesional en el proceso de intervención.

Las tres entrevistas realizadas al Educador Social, Integrador Social y al Trabajador Social, nos cuentan cómo han acompañado a los damnificados ante esta situación de ayuda de emergencia.

Por un lado, el profesional n. 3 introduce esta catástrofe como una situación nueva que nadie había vivido. Menciona que había un equipo pluri profesional los cuales aportaban sus conocimientos, pero al ser una experiencia novedosa para todos, había que innovar y esforzarse bastante más para poder ayudar a todos los damnificados:

Entrevistado n. 3 “yo te digo algo, soy Educador Social. Las pautas en las determinadas situaciones y los recursos los conozco, pero también está la parte esa de escuchar a la persona y dejarse llevar, fluir, porque aquello no lo habíamos pasado nadie”.

Entrevista n. 3 “como aquella situación era para todos nueva, era poner el corazón y escuchar”.

El proceso de intervención comenzó sin mediar preparación, para dar respuesta a la erupción del volcán y sus consecuencias para los habitantes de la zona afectada, ya que fue algo inesperado tal y como podemos contrastar en este testimonio:

Entrevista n. 2 “mi vivencia desde el 19 de septiembre está muy marcada por lo personal, muy caótico, mucha incertidumbre, mucho miedo, mucha desesperación en la gente y mucho trabajo, loco, muy loco, muy de emergencia, pero al final que yo creo que dentro de toda la locura ha tenido su fruto y su fin, pues dentro de lo que cabe que ha sido fructífero, vamos, que se han podido conseguir cosas a pesar de que era todo sin organización, vamos, que era algo tan inesperado que no había nada preparado, literalmente”.

La respuesta a la población ha sido inmediata y ha primado la atención a los afectados tal y como confirma este testimonio:

Entrevista n. 3 “nada más sucede la situación del volcán, se genera un grupo de trabajo para trabajar con el Ayuntamiento. En este punto de atención inmediata diferentes profesionales atendíamos a las personas que venían, que se quedaban sin nada. Trabajábamos desde la incertidumbre, desde una situación de que no sabíamos bien que había, qué nos íbamos a encontrar”.

El propósito de los profesionales era, en el primer momento, el de atender, calmar, sacar del estado de shock y dar recursos básicos a la gente que comenzó a huir de la erupción y acudían a los lugares oficiales porque no tenían otro lugar donde ir. Así lo atestiguan:

Entrevista n. 3 “debemos tener la capacidad de abrirles camino, de decirles, tranquilidad, no sabemos cómo vamos a hacer, pero lo vamos a hacer, vamos a salir aquí juntos. Porque a veces no tenemos la respuesta. Las respuestas los profesionales no las tienen, somos como ellos. Carne y sentimientos. Entonces es el hecho de poderles transmitir que juntos vamos a cooperar para que se solucione y esa sensación de unidad, yo sí la vi en el equipo, no solo del Ayuntamiento”.

Entrevista n. 2 “con el Gobierno de Canarias para el tema de las viviendas provisionales. Entonces fuimos como los primeros, por así decirlo, en recibir a las familias para conocer su situación y valorar el tema de las viviendas, entonces, ahí, aparte de recoger los datos necesarios para nuestro trabajo, se hizo un trabajo muy, muy brutal desde mi punto de vista: de contención emocional, de tranquilizar a las personas, de escuchar su situación, pues la mayoría de la gente se te echaba a llorar, no te sabían ni decir los datos porque estaban en una situación tan extrema, que muchos no sabían por así decirlo ni dónde estaban ni a que habían ido, ni se acordaban muchos de su dirección de las casas, o sea, era como algo muy heavy”.

Entrevista n. 1 “Entré en el punto de atención inmediata, o sea, para trabajar todo el tema de necesidades básicas: de alimentación, el mobiliario para la casa, si necesitan un colchón en la nueva vivienda, ropa, todo eso, material escolar para los niños. Esa era nuestra función”.

Los procesos de intervención se mantienen dado que la situación aún no se ha arreglado en cuanto a los recursos materiales y que hay muchas personas que necesitan apoyo emocional. Lo podemos confirmar por este testimonio a los 6 meses de la erupción:

Entrevista n. 2 “Ahora, estoy trabajando para el Ayuntamiento de los Llanos y sí que ahora, mi parte está un poco más centrada en los recursos, en las ayudas, en ver cómo se les puede facilitar, pues los problemas que tengan, la vuelta a las viviendas a los que pueden, facilitándole el tema de electrodomésticos, ayudas de emergencia, lo que sí entonces, esa primera fase sí que fue un poco más así de apoyo emocional y de esa parte. Ahora lo sigue siendo, no lo ha dejado de ser, pero mi parte, ahora en el Ayuntamiento, está también más centrado en el tema de los recursos y los apoyos”.

Entrevista n. 5 “Se supone que cada uno de nosotros, cada núcleo familiar, porque vamos a ver, aunque yo vivía sola, yo soy un núcleo familiar, mis padres otro y

cada uno de mis hermanos, otro, en mi caso serían 5 núcleos familiares y cada núcleo familiar tiene asignado su asistente social”.

La entrevista n. 1, refiere que uno de los sentimientos más comunes entre los profesionales era el sentimiento de impotencia. Cuando ves los diferentes aspectos y factores que cambian la vida de muchas personas: niños que tiene que cambiar de colegio, muchas personas viviendo en la misma casa y viendo como la situación se alarga 1 mes, 2, 3, ... gente que pierde el trabajo y su economía se desploma, en resumen, muchas situaciones complicadas y esperando se resuelvan a medio plazo.

Otra de las cosas que se ha llegado a percibir como profesional, es que los damnificados que tenían un medio bajo nivel socioeconómico, esta situación han sabido llevarla mejor y pedían menos porque estaban acostumbrados a pasar por situaciones más difíciles, a reponerse y a salir de una manera u otra. “Cuando yo ya veía la situación y le ofrecía más, pues mira, tengo este recurso, tengo este otro, puedes ir aquí. Siempre me decía, no, no, seguro que hay otra persona peor, yo con esto me apaño”. (Entrevista n. 1). Por el contrario, los que tenían un gran poder adquisitivo, les ha costado más gestionarlo debido a que nunca se habían encontrado en esa situación.

Por último, los jefes de las organizaciones manifestaban que los profesionales invertían demasiado tiempo en cada víctima. Querían que solo se limitasen a ofrecer los recursos, pero los trabajadores se negaban y argumentaban que lo que más necesitaban las víctimas era un oído y desahogarse.

Por ejemplo, había muchos damnificados que iban a pedir sin necesidad de ello, pero lo que de verdad necesitaban era alguien que escuchase sus miedos, sus historias familiares, su pérdida de la realidad, un hombro donde apoyarse, etc. Porque muchos subsanaban las necesidades emocionales con cosas materiales.

Al final de lo que se iban dando cuenta era que para muchos los recursos que se daban se lo gastaban en cosas innecesarias y no para comida u otras cosas de primera necesidad. Lo que resaltaban es que el hecho de ir a por los bonos creaba vínculos más fuertes y era al final lo que hacía que se ayudaran entre sí y el arropo que se daban entre ellos, o toda la gente que no ha sido afectada y ayudaban en todo lo que podían y más:

Entrevista n. 3 “la gente se volcó muchísimo”.

6.1.3 Las fortalezas personales.

Con las entrevistas realizadas a las profesionales, podemos constatar que las fortalezas personales de todas ellas y del resto de profesionales implicados son muchas y fueron

esenciales para controlar las situaciones de emergencia que se vivieron, tal y como nos deja el testimonio:

Entrevista n. 3 “y veía cómo podía intentar motivar porque yo me siento muy así, yo me siento que no hago nada si no intento ser un objeto de cambio ante situaciones difíciles que se me generan en el trabajo de las que vienen las personas. Yo no tengo soluciones para todo, porque los profesionales realmente no tenemos soluciones. Podemos ofrecer recursos naturales, pero esa parte motivante sí que la intentó sacar, de ver la situación que tiene la persona y, es decir, ¿por dónde tirar? Y yo, si estuviera una situación así”.

En el testimonio de la entrevista n. 3, nos hace ver que en el acompañamiento a las víctimas hay que tener una serie de aptitudes para sacar adelante a todos aquellos damnificados y asimismo mejorar en cada intervención como profesional. Además, a pesar de las disyuntivas que a veces nos pone la vida era fundamental dar motivación para que todas esas personas sigan construyendo y emprendiendo de tal manera que no pensasen que su vida no ha servido para nada. Entusiasmarles para ver el futuro que pueden sembrar para que sus descendientes recojan todos sus frutos.

Entrevista n. 3 “en este trabajo, lo mágico que tiene y lo bonito también es que te hace re-descubrirte y madurar muchas estructuras de nuestra personalidad, porque vamos aprendiendo con ellos a la hora de ver cómo maduran, cuando tienes casos repetitivos. Pero esta situación a mí me tocó en el corazón. Situaciones diferentes de la vida como tenemos todos, y ver cómo cada uno utiliza su resiliencia. O no la puede utilizar porque está bloqueada y tú tienes que intentar ayudar, o yo me siento con el deber de intentar desbloquear esa chispa porque teníamos la suerte de que, al darles recursos, a veces semanales, yo tenía la oportunidad ahí de meterles esa motivación, les daba una cápsula de una manera de salir de aquello de alguna cosa que me contaban. Teníamos la suerte de estar ahí, intentando poner esa cápsula de motivación.”

Entrevista n. 3 “pero cuando te ves en una situación de estas, a mí solo se me ocurría el símil de decirle que a veces, uno tiene que seguir sembrando para que recojan los frutos los nietos, los bisnietos. Entonces, si él tiene la intención de poder seguir emprendiendo y seguir construyendo a partir de lo que ahora le pudieran dar por eso. Tal vez él no se iba a comer los frutos, es amargo, pero sí se los podrían comer el resto de su familia; entonces esa generosidad que uno debe tener”.

Para los profesionales el pasar de la intervención con salud mental a de repente encontrarse en una intervención de catástrofe y emergencia con muchas personas afectadas y tener contacto directo con ellas, a nivel personal ha sido difícil y lo han pasado mal. Ya que, aunque intentan tener una actitud profesional y no vincularse refieren que es imposible. Han creado amistad con algunas víctimas y mantienen contacto con ellas. En las intervenciones algunos profesionales emocionalmente estaban nerviosos y con miedo de no poder transmitir seguridad y tranquilidad. Sin embargo, profesionalmente transmitían mucha calma, frialdad y positivismo porque para ellos era lo ideal para atender a las víctimas. Por otro lado, les duele mucho, que más del 10% de los que acuden a recibir ayudas no son afectadas e iban a sacar ropa, electrodomésticos, bonos de supermercado, etc. Y ese mal para ellos significa impotencia, decepción, etc.

Los profesionales lograron en numerosos casos que, con sus fortalezas, los damnificados saliesen adelante replanteándose ese cambio de vida o a ser voluntarios para ayudar al resto de los afectados.

Las fortalezas personales en este caso han demostrado tener un nivel alto ya que los profesionales también, en la mayoría de los casos han sido damnificados y han sabido ponerse a disposición de lo que se esperaba de ellos, dejando de lado su papel como víctima. Nos lo dicen varios testimonios en las entrevistas:

Entrevista n. 2 “Vale, bueno, yo te adelanto que aparte de trabajador social y de estar trabajando en esto, personalmente, también soy afectada del volcán. Entonces bueno, en mi caso no lo he perdido todo, por suerte, me quedó muy cerquita, Eh, estas que has visto por la tele de arena hasta el techo. Bueno, pues una de esas. Y bueno, pues sí que hemos perdido, pues mis padres el trabajo, sus fincas y demás”.

6.2 Papel de las personas afectadas.

“No mires atrás, porque atrás ya no hay nada, lo pasado, pasado está” (Entrevista n. 5). Estas son las palabras que reflejaba una de las víctimas al intentar recoger algunas pertenencias importantes de su casa las cuales por motivos de seguridad no pudieron ser recogidas.

6.2.1 ¿Qué han hecho tras haber sufrido la erupción del volcán?

Hay muchas personas para las que el shock fue tan tremendo que se les olvidó hasta el nombre tal y como se refleja en este testimonio:

Entrevista n. 3 “que venía la gente y no se acordaba ni de su nombre completo. No se acordaban de su dirección de cuando tenía. Nosotros hacíamos un registro porque ese registro iba al de la propiedad para asegurarse de que la vivienda era real, de que estaba ubicada, que ellos eran propietarios para después poderles dar otra en su lugar, pues había gente que me decía, es que no sé dónde vivo. No sé cómo me llamo este después, otras personas que era otro tipo de duelo diferente que a mí también me llamó mucho la atención”.

Han acudido a pedir ayuda a los diferentes organismos y se han dejado ayudar por los diferentes profesionales que están a su disposición, tanto en el plano material como emocional a los que están agradecidos tal y como figura en este testimonio:

Entrevista n. 5 “hay trabajadores sociales. Los que yo conozco son así, más o menos esa rama los que yo conocí. Y están haciendo una labor encomiable porque están trabajando, bueno, ahora no lo sé, durante los primeros meses que trabajan los sábados y los domingos, es que se duchaban en el pabellón.

La solidaridad entre vecinos y profesionales, el todos somos uno, también parece que ha sido relevante ante este suceso tan dramático, por ejemplo, a la hora de acoger en casa o facilitarles una vivienda, a la hora de ayudar a recoger las cosas de las casas.

Entrevista n. 4 “yo ahora concretamente estoy en casa de unos amigos alemanes que me han dejado su apartamento, que tienen para vacaciones y ahora la Cruz Roja me ha ayudado a pagarlo durante tres meses. Y ahora los dos primeros meses, ellos no me han cobrado y se han portado súper genial y ahora ya la Cruz Roja tampoco ayuda más. Y ellos dice que tranquila, que me relaje, que bueno, que vamos a ver cómo todos tiramos para adelante”.

Ha habido diferentes respuestas ante la erupción del volcán en relación con cómo se ha ido llevando el proceso de duelo por las pérdidas, casi cada persona lo vive de una manera única, aunque encontramos semejanzas que nos ayudan a agruparles en cuanto a cómo reaccionan ante la pérdida, su duelo. Personas que se centran en apoyar a los demás olvidándose de ellas:

Entrevista n. 4 “sí, totalmente, totalmente, sí. Y después, ya te metes en todo eso, en estar allí ayudando, en ver la tragedia de tanta gente que lo perdía todo y familias enteras a coger que salieron con la ropa que tenían puesta, que no tenían nada en absoluto, pues también tenías que dar un poco de consuelo. Intentar el poner un poco de alegría al asunto para que la gente no se hundiera más. Y uf. Fue fuerte, muy fuerte”

Entrevista n. 5 “mi hermano mayor estaba como todo el mundo, descolocado. No estaban centrados, estaban nerviosos, estaban, no eran ellos, no, no eran ellos, su forma de actuar no era no eran ellos, entonces, yo decidí, no sé si lo hice bien o lo hice mal, ellos siempre dicen que sí, que me lo agradecerán eternamente, pero bueno, eso se hace por que la naturaleza humana es así, yo decidí que yo tenía que sacar a la familia adelante, que no podíamos hundirnos. Porque no nos podemos hundir todos. Entonces yo me lie la manta a la cabeza y venga y tirando de unos tirando de otro y hay que hacer esto, hay que hacer lo otro. Hay que arreglar este papel, hay que llamar al seguro, los que teníamos seguro, los que no tenían seguro, pues a sufrirlo. Ahora, hay que hacer lo otro intentando tirar un poco de la familia porque es que estaban absolutamente derrotados”

6.2.2 ¿Qué ha cambiado en su manera de ver la vida? ¿Ven el futuro de la misma manera que lo veían antes de lo sucedido?

La capacidad de resiliencia de las personas que aún en lo peor son capaces de mostrar el camino a los demás, como refleja este testimonio:

Entrevista n.5 “pero claro, cuando llegué a mi casa, la lava ya estaba pegada a lo que era la cocina de mi casa. Y, claro, pegado a la cocina y levantaba como dos casas más, era como una cosa inmensa y el ruido ese que hacía. Que jamás me olvidaré de ese ruido. Mi hermano me dijo, ¿Quieres que entre y saque algo? Y yo le dije, mis palabras fueron, yo le dije, Robert, todo lo que está dentro de esa casa vale muchísimo dinero, pero nada, vale más que tu vida. Damos media vuelta y nos vamos y me dijo ¿seguro?, lo digo, sí, vámonos, Robert, Noe por favor, no miren atrás, no, miren atrás. Vámonos siempre para adelante, siempre para adelante, siempre para adelante, no miren para atrás, no miren para atrás, por favor, no, miren, no vuelvan a mirar, era lo único que yo les decía”.

El futuro ya no se puede ver igual porque la sensación de incertidumbre es predominante en todas las personas entrevistadas ya que la situación aún no se ha resuelto, hay muchas personas que no pueden regresar aún a sus casas, las que lo han perdido todo deben encontrar dónde se van a ubicar y qué van a hacer con su vida.

Ante las pérdidas de las zonas comunes en Todoque, de la iglesia, de la farmacia, de la plaza del pueblo, del cementerio, de la carretera, está claro que lo han sentido como una

pérdida propia cada vecino, todos tienen una historia que contar, desde el bautizo de un niño, a los juegos en la plaza o el ir al bar de la plaza:

Entrevista n. 4 “y en esa Iglesia hizo mi hija pequeña la comunión. Y, pues es que tengo tantos amigos y conocidos en toda esa zona. Puf, es una pasada, una pasada, yo cada día iba viendo, viene la colada por aquí o se va a llevar a la casa de mi amigo Fred, de mi amiga Nikki ah, de mi Lety. Ah, cada día se llevaba a la casa de alguno de mis amigos. Y era horrible, yo les daba esperanza de que ahí no va a llegar. Ya verás, ya verás que no llega porque estuvo parada todos unos días y no avanzaba hasta que al final arrasó, con la iglesia, con supermercados, restaurantes, colegios, centro médico. Todo se lo llevó todo, todo y la verdad que sí da tristeza”.

El optimismo es un valor que se refleja en que siguen teniendo ilusión por la vida y por el futuro, nos lo dicen los siguientes testimonios:

Entrevista n. 4 “pues la verdad es que yo soy una persona muy positiva y yo siempre digo de lo malo, hay que sacar lo bueno”.

Entrevista n. 5 “si tenemos una ilusión, sí. Normalmente somos positivos y si tenemos una ilusión, incluso mis padres, mi padre es el que más tiene ilusión. Mi padre es la persona que dentro de todo esto a mí más me ha sorprendido. ¿Por qué? Mi padre tiene 76 años, en poco cumple 77. Se buscó una huerta para sembrar las papas. Está pensando en comprar una parcela para volver a hacerse una casa con una huertita que sí puede hacerse una bodega para tener su copita de vino y quedar con los amigos. Y tiene 77. Sí, toda una lección de vida. Sí, sí, sí, sí. Toda una lección de vida. Y todavía se levanta con ánimo, que, bueno, me voy, que hoy quedé con José Antonio, que lo voy a ir a ayudar a Garafía a la vid”.

Hay personas que mientras estaba en erupción el volcán, solo esperaban que la lava les llevase sus casas porque la sensación de incertidumbre e impotencia de no saber cuándo les iba a tocar a sus casas les mantenía en un estado emocional muy duro. Así nos lo comentan en:

Entrevista n. 3 “esa es la peor parte, la incertidumbre. Yo creo que ha sido una de las peores partes de todo esto. Mucha gente el día que se llevaba su casa la lava, decía: ya puedo descansar ya no voy a estar todos los días con la agonía de saber si hoy, si mañana. Es una mala noticia, pero me quito este peso de encima por así decirlo. Y suena duro, pero es que era la sensación real”.

7 DISCUSIÓN.

Queremos hacer constar que los resultados obtenidos no nos permiten tener una visión 100% comparable a lo escrito por los distintos autores referidos ya que nos damos cuenta de que al haber sido limitado el número de entrevistas realizadas, no podemos dar por hecho que tenemos la verdad absoluta tras las entrevistas realizadas; además, al basar algunos resultados en la percepción personal de cada una de las personas entrevistadas, debemos aceptar que las opiniones personales tienen sus sesgos porque no son datos medibles sino que provienen del sentir y de la vivencia de cada una de estas personas que han tenido el tiempo y la amabilidad de responder a nuestras preguntas.

Por tanto, teniendo en cuenta todos los resultados explicados en el epígrafe anterior, podemos extraer ideas valiosas relacionando las referencias obtenidas a lo largo de la investigación, con las referencias bibliográficas que hemos detallado en epígrafes anteriores.

En primer lugar y manteniendo el orden de exposición podemos discutir los resultados obtenidos tras las entrevistas, en referencia a los tipos de duelo, y, podemos indicar que este tipo de duelos por pérdidas múltiples tiene semejanzas con, por ejemplo, lo que dicen en “Tipos de duelo de Armando (2022), Meléndez (2020) y Cabodevilla (2007)” acerca del duelo anticipado que tiene que ver con hacer el duelo antes de que suceda el hecho que lo provoca. Así sucedió tras la erupción del volcán y los días sucesivos en los que las víctimas, atendiendo a las noticias que estaban recibiendo de las autoridades en cuanto a la evolución de la erupción y sus consecuencias, vaticinaban que la pérdida iba a llegar y de esta manera anticipaban el duelo. Así lo atestigua el testimonio de la entrevista n. 4 “Yo cuando vi donde había estallado el volcán, yo sabía y según pasaban los días la cantidad de lava y de material que soltaba, yo sabía ya que de Todoque, si quedaba algo, no iba a quedar mucho”.

De la misma manera podemos asemejarlo con el duelo crónico sin resolver; muchas de las personas que han perdido su hogar y su trabajo, tardarán años en cerrar este duelo ya que deben reconstruir todo su hogar y sus fuentes de trabajo y eso lleva muchos años. Hasta entonces, no podremos saber si está resuelto. “No sabemos cuándo vamos a volver a casa. Nos han dicho que pueden ser meses, pero pueden ser años.” “Pero nosotros que tenemos la casa y no podemos ir, estamos en un sinvivir. Porque está y no está. Tienes tu casa y no la tienes, tienes ahí tu negocio y no lo tienes” (Entrevista n. 4).

Y por citar otro tipo de duelo como hacen los 3 autores de referencia, vemos semejanzas también con el duelo retardado o duelo congelado que es cuando alguien sufre

algo y debe hacerse cargo de cosas que requieren toda su atención inmediata y ello les obliga a abandonar temporalmente aquello en lo que estaban. Entrevista y testimonio de la 1ª damnificada (4ª entrevista) que mientras está haciendo el duelo por la muerte de su madre ocurre la erupción que la obliga a dejarlo aparcado hasta que no se ha calmado más el duelo de emergencia del volcán. “Sí, fue un, hasta ahora no he tenido tiempo. A veces cuando veo fotos de mi madre o veo vídeos. Cuando nos reunimos, pues me viene el bajón ahí, entonces sí que no puedo evitar llorar y sentirme mal. Pero yo digo, es que casi no he tenido tiempo de extrañarla porque al día siguiente tuve que salir corriendo de casa”.

Queremos mencionar que también hemos encontrado similitudes con el duelo complicado (Meléndez, 2020) que es un tipo de duelo que sucede cuando algo interrumpe el proceso habitual provocando ansiedad y depresiones y ello requiere la ayuda de un psicólogo especializado. “Si ya veíamos algo bastante grave, por supuesto que lo derivábamos al equipo de psicólogos...Pues una mujer que venía simplemente a pedir. Venía a pedir un vale para algo que necesitaba una férula, algo así para la mano. Y al final, bueno, empecé a hablar y dijo, es que anoche me pasó algo, me asusté mucho. Y la habían entrado pensamientos suicidas” (Entrevista1). También queremos reflejar el testimonio de la entrevista 5 la damnificada 2 “Mi madre, por ejemplo, está yendo al psicólogo. Mi hermana estuvo yendo al principio también y tengo un sobrino que está jugando en el Tenerife y los psicólogos del Tenerife vinieron”.

En lo que se refiere a las Etapas del duelo de Kübler-Ross y Kessler (2007), cabe destacar que podemos confirmar como dicen que “el proceso de duelo es único, propio e individual” porque cada testimonio obtenido nos lo confirma no solo de los entrevistados sino de las personas de quienes nos hablan.

De las cinco etapas que según los autores conforman las etapas del duelo no se han visto apreciadas la negación quizá por la contundencia de la evidencia de lo sucedido y la depresión, posiblemente porque aún no ha pasado el tiempo suficiente y aún pervive el optimismo derivado de la habilidad de resiliencia ante lo que les ha sucedido, que es lo que les permite mirar al futuro.

Sí que hemos visto reflejadas la ira, la negociación y la aceptación.

Para la ira queremos poner el ejemplo de la entrevista n. 5 “Ay, yo no he sido capaz de sacarle una foto. Y son 6 meses, no se la he sacado. Desgraciadamente lo veo porque lo tengo que ver, pero no le he sido capaz de sacar una foto”.

Para la etapa de la negociación en la que las personas intentan hacer diferentes cosas con la intención de lograr que nada cambie, la vemos en el testimonio de la entrevista n.

2, al Trabajador Social cuando nos relata “Entonces pasamos muchos días que no sabíamos si nuestra casa estaba o no estaba, porque sabíamos que bajaba lava por el otro lado, por el lado sur, pero no teníamos imágenes. Entonces es difícil y una vez sabes que la casa está ahí, pues obviamente te da un alivio saber que vas a tener un sitio, pero no sabes cómo está y hasta que no puedes acceder después de meses, y hasta que no estás allí, por muchas fotos que ves no te haces una idea de lo que en realidad hay. Tienes la tranquilidad de saber que tienes un sitio al que volver en teoría”.

Para la etapa de la aceptación, nos hemos encontrado con diversos testimonios en los que las personas asumen la pérdida de su casa, de su trabajo, de sus recuerdos, de su entorno y solo piensan en cooperar para reconstruir lo antes posible su vida. Así se pone de manifiesto en la entrevista n. 4 damnificada 1 “Pues la verdad es que yo soy una persona muy positiva y yo siempre digo de lo malo, hay que sacar lo bueno”. O “Sí, tengo esperanza, yo la esperanza, nunca, nunca la quiero perder y siempre pienso que de lo negativo siempre saldrá algo positivo. Seguro que cuando pasen unos años la isla será más bonita de lo que es, ella es bonita. Y que, si reconstruimos todo con cabeza y pensando bien las cosas, podemos tener una isla sostenible y una isla de cara a la Agenda 2030, pues, una isla nueva”.

O los testimonios de la entrevista n. 5 damnificado 2 “Si tenemos una ilusión, sí. Normalmente somos positivos y si tenemos una ilusión, incluso mis padres, mi padre es el que más tiene ilusión. Mi padre es la persona que dentro de todo esto a mí más me ha sorprendido. ¿Por qué? Mi padre tiene 76 años, en poco cumple 77. Se buscó una huerta para sembrar las papas, para tener las papas. Está pensando en comprar una parcela para volver a hacerse una casa con una huertita que sí puede hacerse una bodega para tener su copita de vino y quedar con los amigos. Y tiene 77. Sí, toda una lección de vida. Sí, sí, sí, sí. Toda una lección de vida. Y todavía se levanta con ánimo, que, bueno, me voy, que hoy quedé con José Antonio, que lo voy a ir a ayudar a Garafía a la vid”.

También nos dice con respecto a la aceptación es muy singular lo que hace la persona de la entrevista n. 5 damnificado 2 para aceptar y superar el duelo “para ir asimilando realmente que yo, nunca jamás, voy a volver a mi casa, ni a casa de mis padres, ni a casa de mi hermano. Y cada día lo tengo más claro y más y más. Lo tengo claro, pero como que tienes que ir haciéndote más a la idea, entonces yo me he ido acercando a esos puntos. Voy poco a poco. Un día voy a un sitio, igual el siguiente fin de semana me acerco; este fin de semana tengo pensado hacer una cosa, a ver si soy capaz. Que no sé si será capaz. Probablemente ese día estaré hundida, derrotada de llorar como nunca, pero bueno, quiero

hacerlo. Y quiero oír que es, no sé si incluso lo haré y creo que no se puede hacer, que está prohibido, pero me quiero subir a la montaña de Todoque. Y voy a ir con mi hermano mayor y vamos a intentar subir a ver si podemos subir. Que sé que me voy a morir de la pena y me voy a morir de la angustia, pero lo necesito. Para yo irme curando las heridas, necesito, yo lo necesito ver. Ver realmente la realidad, lo que hay, yo no quiero hacerme ideas ni que me digan o no sobre la base si se puede construir. No sobre donde nosotros vivíamos, imposible construir, por lo menos de momento, dentro de 500 años sí, pero ahora mismo no. Y yo mi cura, la cura que estoy haciendo es esa, me voy acercando poco a poco al volcán. Así, desde la retaguardia, no sé si lo hago bien, si lo hago mal, pero es mi forma”.

Con referencia a las Fases del Duelo de Parkes (1972) nos encontramos la añoranza ya que como hemos reflejado en anterior testimonio, la ira es la emoción que aparece cuando se piensa en el volcán Cumbre Vieja.

Encontramos claramente la desorganización que proviene del cambio del entorno habitual lo que hace que cueste desenvolverse en el nuevo entorno tal y como nos cuenta en la entrevista n 3 el Educador Social “se quedan sin vivienda ...tienen que vivir en una casa con su padrastro o con un familiar y que el familiar al ver que perdía su vivienda no se quiere hacer cargo de esa otra mujer o niño. Entonces, esas personas que se quedaban desprotegidas, mujeres con niños”. Y cuando nos relata este caso “una señora mayor en la mesa. Y me dice, bueno, me empieza a contar su caso: está hacinada en su piso, es decir, a ella no le pasa nada, le pasa a su familia, su familia pierde la casa, ella los acoge. Y su familia es su hija, con su marido, con sus hijos y tal, entonces ella acaba durmiendo en un colchón que casi no cabe en el salón mientras los demás ocupan todas las habitaciones, ella tiene un problema de salud mental. Entonces, la convivencia es complicada, en los primeros momentos la gente te acoge, pero después se hace duro estar conviviendo en casas pequeñas”.

También vemos la 4ª Fase de Parkes a través de los planes de futuro que tienen las personas, ejemplo entrevista n. 4 damnificada 1 “dicen, bueno, pues ya compramos en otro sitio o vamos a venir igual aquí de vacaciones, aunque ya no tengamos la casa, pero vamos a venir y están con un espíritu increíble. Este domingo bajé al rastro. Y esta, me encontré con no sé, 30 o 40 clientes y todos habían perdido su casa, todos. Y todos estaban con una tranquilidad que me impresionó. Me impresionó; y mis amigos, los que han perdido sus casas, igual Nikki, ella es inglesa, pero vive aquí hace muchos años se casó con un chico de aquí y después tengo otros amigos que son Fred y Luz, que son el francés,

ella es inglesa. Lo mismo me dio una pena tan grande porque ellos hicieron su casa con sus manos. Todo lo que hicieron en esa casa fue hecho por ellos, era preciosa. Y, a pesar de eso, están con unas ganas de echar “p’alante”, de reconstruir, de buscar una nueva, un terreno para construirse otra vez una casa”.

En cuanto a las 5 fases de Sanders (1989,1999) que definen sentimiento de las víctimas, nos encontramos con la 1ª Fase que es el shock como refleja el testimonio de la entrevista n.2. Educador Social “Pues, por ejemplo, que venía la gente y no se acordaba ni de su nombre completo”.

También la 2ª fase donde las personas experimentan los efectos de la pérdida como podemos constatar al ver que todos los damnificados que se han quedado sin casa han sido realojados en hoteles o en casas de familiares y amigos. Es impactante también la fase tres en las que las personas necesitan la soledad para conservar la energía y reponerse de la tragedia vivida como nos dice en la entrevista n. 5 la damnificada 2 “Para yo irme curando las heridas, necesito, yo lo necesito ver. Ver realmente la realidad, lo que hay, yo no quiero hacerme ideas ni que me digan o no sobre la base si se puede construir. No sobre donde nosotros vivíamos, imposible construir, por lo menos de momento, dentro de 500 años sí, pero ahora mismo no. Y yo mi cura, la cura que estoy haciendo es esa, me voy acercando poco a poco al volcán. Así, desde la retaguardia, no sé si lo hago bien, si lo hago mal, pero es mi forma”.

Worden (2013) nos habla del duelo por acumulación de duelos y se puede ver reflejado en el testimonio que nos deja la entrevista n. 5 cuando nos habla del doble duelo cuando pierde a sus abuelos y cómo el volcán se llevó por delante al cementerio, les perdió dos veces “Para mí es como si los familiares hubiesen muerto por segunda vez. Porque yo me acuerdo de ellos todos los días, independientemente de que estén o no estén. Yo me acuerdo de ellos todos los días, pero yo pasaba, por ejemplo, por el salón y veía la chimenea de mi abuelo, decía Jo, el abuelo. Ahí está, ahí está”. Asimismo, la mayoría de los entrevistados hablan sobre este duelo ya que la pérdida del cementerio fue un gran golpe en el que la gente quería que se exhumasen los cadáveres (entrevista n. 3) para no pasar por los dos duelos y ver que han perdido todo.

Con respecto a las pérdidas y tras la lectura del trabajo fin de grado “Abordaje del duelo en la situación Covid-19: una revisión sistemática” Escobar Quiles (2021) quiero plantearlo en esta discusión porque habla de las pérdidas inesperadas que ha ocasionado la pandemia y refleja similitudes con la pérdidas ocasionadas por la erupción del volcán de la Isla de la Palma en el sentido de inesperadas y abruptas por su alto impacto

emocional en las personas afectadas y las dificultades para afrontar el duelo que tienen derivado de las características del mismo. También habla de cómo los profesionales intervienen con sus pacientes y concluye con la necesidad de elaborar nuevas herramientas que ayuden al acompañamiento profesional en duelos y pérdidas.

Si nos atenemos a los tipos de pérdidas según Pangrazzi (1993) vemos que las pérdidas de objetos externos: casa, trabajo, pueblo, iglesia, colegio, cementerio son una realidad que queda patente en todas las entrevistas realizadas y que han afectado tanto a mayores como a niños. Profesional 1 “Los niños que muchos han tenido que cambiar de colegio, que no tienen su casa.”. Aquí podemos unir con la pérdida laboral de Neimeyer (2007) ya que muchos de los damnificados han perdido su modo de vida profesional al haber arrasado las tierras de cultivo.

Respecto a las pérdidas ligadas al desarrollo sienten que han perdido su vida (testimonio de la familia de la entrevista n. 3 que le cuentan que muchos refieren que han perdido su vida desde que nacieron hasta ahora porque el volcán les ha arrebatado todo lo que habían hecho. También a la familia de la entrevista n. 5.) Entrevista 3 Educador Social “A ver, tengo 60 años. Todo lo que he hecho, mi vida se ha ido por el traste. Ya no voy a hacer nada porque ni le dejo nada a mi familia. Dice, yo me voy de aquí, se iban con la sensación de duelo, de que el esfuerzo de toda su vida se iba a entrar al traste”.

Y como bien refleja el testimonio siguiente, su semejanza con el tipo de pérdida de rol de la vida: una catástrofe natural que te desubica de toda tu normalidad. Juntarlo también con testimonios entrevista 5. Damnificado 2 “Es esa sensación de esa calle donde yo jugaba de pequeña o esa Iglesia para que sea religiosa, donde hice la comunión o donde iba a misa los domingos, o el restaurante al que iba, o la tienda donde iba a comprar. Todo eso ya no existe. Y además es que está todo en negro, o sea, es como si pasara una guerra. Y es un no sé, creo que es un sentimiento muy, muy difícil de entender”.

Con respecto al Trabajo Social y los Trabajadores Sociales ante el duelo podemos mostrar que al haber similitud entre el tipo de duelo por pérdidas múltiples con el duelo migratorio en cuanto a las consecuencias que tiene en las personas que los sufren, puede ser útil tener en cuenta el estudio del duelo migratorio (de la Revilla et ál., 2011) que resuelve a través de un cuestionario para aclarar que el duelo migratorio puede provocar estrés con el consiguiente daño emocional y físico que conlleva identificando si están presentes las 7 dimensiones de Achotegui (2000) y en qué medida. Son estas unas dimensiones que también se ven afectadas en el caso concreto que nos ocupa.

De la misma manera en el TFG “Abordaje del duelo en la situación Covid-19: una revisión sistemática” (Escobar Quiles, 2021), los profesionales pueden aprender cómo trabajar con las pérdidas inesperadas que son coincidentes en la forma con nuestro tipo de duelo en las pérdidas múltiples.

El Trabajador Social según Ruiz Mosquera (2020) debe contar con las herramientas necesarias para intervenir de manera eficaz, facilitar recursos, favorecer una buena gestión de duelo. Tienen en cuenta que se hace de manera individual, por lo que nos cuentan los profesionales entrevistados. Cabe destacar que el trabajo grupal favorecería la integración de las personas damnificadas porque están atravesando momentos de vida similares. Deben tener los conocimientos necesarios para poder ser competentes y tener la fuerza emocional necesaria para saber gestionar sus emociones y ayudar a los demás a fortalecer las suyas en esos momentos. Ser observadoras y estar atentas en la comunicación no verbal. “Podemos ofrecer recursos naturales, pero esa parte motivante sí que la intentó sacar, de ver la situación que tiene la persona y, es decir, ¿por dónde tirar? Y yo, si estuviera una situación así” “debemos tener la capacidad de abrirles camino, de decirles, tranquilidad, no sabemos cómo vamos a hacer, pero lo vamos a hacer, vamos a salir aquí juntos” (Entrevista n. 3).

En relación con el Asesoramiento de Worden (1997) vemos coincidencias en las actuaciones de los profesionales entrevistados ya que tienen los mismos objetivos y utilizan las mismas técnicas que están escritas en el punto 4.2 de este trabajo con el propósito de ayudar a los damnificados en su camino hacia la superación de las pérdidas vividas.

Por último, dentro de las técnicas utilizadas por nuestras profesionales durante su acompañamiento a las personas damnificadas, constatamos que utilizan algunas que Neimeyer refleja en su libro “Aprender de la Pérdida” (2000). Hacen preguntas abiertas para conocer el estado emocional, por ejemplo ¿Cómo te encuentras?, ofrecen ayudas concretas como vales de comida, hospedaje y ropa, se acercan a las damnificadas respetando su intimidad, por ejemplo, manteniéndose al lado de ellas, aunque no hablen, debido al estado de shock que presentan, cuidando de manera auténtica y escuchando con paciencia todos los relatos que las personas les han ido haciendo, permitiéndoles compartir sus recuerdos. De la misma manera les invitan a ser participativos de su nueva situación y ello ha dado lugar a que algunas de las víctimas hayan encontrado la forma de trabajar la pérdida poniéndose como voluntarias para ayudar a quienes han ido sufriendo lo mismo que ellas en fechas anteriores. Esto está muy ligado a lo que dice Neimeyer

(2000) quien dice que para trabajar con las personas que han experimentado algún tipo de pérdidas por las que deben hacer un duelo, los profesionales deben fomentar una actitud colaboradora, respetar la resistencia de la persona y su privacidad.

8. PROPUESTAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO ANTE UN DUELO POR CAUSAS EXTRAORDINARIAS.

Para hacer la propuesta de mejora, me gustaría indicar que está basada en el aprendizaje de todo lo ocurrido en la Isla de la Palma tras la erupción del volcán, y tiene como punto de mira la prevención para futuros episodios similares que pudieran darse y minimizar el impacto en la población afectada.

Ahora que han pasado seis meses, es tiempo de revisar hasta dónde se ha llegado en cuanto a nivel de normalización de la vida de las personas damnificadas y ver cómo agilizar los procesos para que vuelvan a la normalidad lo antes posible, buscando los recursos necesarios a través de ayudas estatales y europeas que agilicen los trabajos de reconstrucción. También creo que se debe dotar a los trabajadores sociales de una mayor seguridad en el puesto de trabajo, de una formación continua y específica en este tipo de sucesos para que puedan ayudar a superar estas pérdidas y hacer un duelo sano a todas las personas afectadas.

Para mí, es importante:

1. Tener cifras exactas de todas las pérdidas, individuales y colectivas y el coste de estas con cifras económicas.
2. Recopilar cómo han sido las diferentes actuaciones de los profesionales implicados, valorar los logros y reconocer los errores para crear el mejor Manual de actuación ante futuras erupciones.
3. Formar a los diferentes profesionales en la atención a la ciudadanía ante catástrofes de este tipo.
4. Educar desde niños a toda la población acerca de lo que es vivir en una isla que es un volcán, para que aprendan a convivir con ello y que den sentido a su vida desde el conocimiento de la situación que viven y sepan actuar en caso de que vuelva a ocurrir
5. Mantener una plantilla de profesionales de forma permanente que atiendan a las víctimas porque es algo que puede llevar mucho más tiempo y los procesos de intervención deben estar pautados para una mejor intervención.

9. CONCLUSIONES.

La erupción de un volcán es un suceso extraordinario y de dimensiones desconocidas, se puede predecir que puede ocurrir, pero nunca, cuándo finaliza. Su impacto es tremendo a todos los niveles y cambian la vida de los habitantes de manera radical tal y como hemos visto en la Isla de la Palma. Las consecuencias han sido y siguen siendo muy graves. Según las autoridades españolas los daños directos totales han sido de 862,7 millones de euros, ha provocado el desplazamiento de 7000 personas y ha arrasado más de 1200 hectáreas. (El País, 2022)

No ha sido fácil hacer este trabajo ya que el conocer de boca de los afectados y de los profesionales el relato de lo sucedido, de cómo lo vivieron y siguen viviéndolo afecta emocionalmente. También por el alto impacto que ha tenido en la vida de tantos habitantes de la isla y por cómo lo han relatado. Te das cuenta de cómo puede cambiarte la vida de un día para otro.

Pensando en las personas damnificadas creo que una de las conclusiones que saco es la de que somos seres solidarios, que el sentido de pertenencia a una familia, a un lugar es tan fuerte que es una fortaleza que ayuda a superar estos desastres.

Acerca de las pérdidas y de cómo las personas hacen su duelo creo que cada persona tiene su manera de abordarlo, aunque hay patrones comunes que permiten catalogar a las personas según su forma de afrontarlo y es imprescindible escuchar a cada persona para saber cuál es la mejor ayuda profesional que podemos ofrecerla. Por eso, quiero expresar que el trabajo que realizan los Trabajadores Sociales en estos casos es esencial puesto que son quienes pueden cubrir las necesidades sociales ante la pérdida de cualquier tipo.

En lo que a las preguntas de investigación se refiere, cabe destacar que, de cinco preguntas planteadas, todas son respondidas en el estudio.

En referencia a la cuestión de si se parece este duelo por pérdidas múltiples de alguna manera a otra pérdida que hayan tenido en sus vidas, se puede asegurar que esta pregunta de investigación es negativa. Como se ha podido observar anteriormente, este duelo ha sido de emergencia e incertidumbre. Se puede ver reflejado en el caso del fallecimiento de la madre de una de las víctimas que el duelo más importante ha sido el de la pérdida de su hogar y calidad de vida. “Es que casi no he tenido tiempo de extrañarla porque al día siguiente tuve que salir corriendo de casa” Entrevista n. 4, esa frase fue dicha seis meses después del fallecimiento de su madre y por causa de esta catástrofe, no ha podido tener un duelo en condiciones por la pérdida de su ser querido. Asimismo, refieren que

pasan por muchos tipos de duelos como los dobles duelos por la pérdida del cementerio en los que mayoritariamente resaltan el dolor de los recuerdos.

Si hablamos de si han cambiado las prioridades en la vida de las víctimas tras esta pérdida podemos confirmar que sí. Los roles de vida de estas personas han cambiado por completo, y por ello sus prioridades y deseos han cambiado. Ahora tienen que formar un nuevo proyecto de vida para ellos y para sus descendientes y es una de las cosas que más les está costando. El ejemplo que voy a resaltar es un testimonio que nos contó el integrador social. Una mujer abatida, acudió al pabellón y le comentó al integrador social que lo había perdido todo, que ya no le quedaba nada. Para ella, esta catástrofe había sido una gran lección de vida, porque durante toda su vida, el dinero que iba teniendo lo invertía en su casa, en arreglarla o adornarla. Pero que no tenía ningún recuerdo de irse de viaje con su marido, por lo que para ella ha sido una lección que le ha hecho cambiar sus prioridades en la vida. Lo material es algo pasajero, lo importante son los pequeños instantes que nos da la vida.

Acerca de la pregunta de si consideran que están recibiendo el apoyo necesario ratificar que todos y cada uno de los damnificados por el volcán Cumbre Vieja de La Palma, están enormemente agradecidos de todo el apoyo que se les está ofreciendo por parte de las grandes donaciones, de las organizaciones, de los ayuntamientos, de los familiares y amigos y sobre todo de todos los profesionales que están trabajando para ellos en todo momento. En estas situaciones de desastre y emergencia se ve la grandeza del ser humano.

En referencia a si los profesionales tienen las competencias necesarias para ayudar a estas personas también es afirmativa la respuesta. Todos y cada uno de ellos están especializados en unos ámbitos u otros que quizás no estén directamente relacionados con este tipo de duelo, pero en esta situación de emergencia han sabido estar a la altura gracias a sus aptitudes y ganas. El Educador Social habla de cómo actúa con los damnificados, ella escucha, pone el corazón, se mantiene fría para no llevarse los problemas a casa, extrae su resiliencia para ofrecérsela a ellos, hace uso de su experiencia en salud mental y les motiva con asunto para que salgan adelante. El Integrador Social ha estado con ellos en cada momento, les ha sabido aconsejar y, lo más importante, escuchar. Asimismo, el Trabajador Social ha tenido doble dificultad porque ella también ha sido víctima y ha sabido gestionar sus emociones para poder ayudar a gestionárselas a otros.

Por último, he de afirmar que las intervenciones con estas personas sí han sido coordinadas entre los profesionales como bien nos ha indicado la Trabajador

Social en la entrevista. Son varios los equipos que se están coordinando entre ellos para hacer un seguimiento de cada persona afectada. Quiero añadir una frase que me dijo un educador social que no pudimos entrevistarle que decía “no importa a lo que te dediques, para todos los profesionales lo importante es la persona”. Esta frase me gustó mucho ya que todos los profesionales entrevistados coincidían en que todos y cada uno de ellos independientemente de la profesión han ayudado a pasar el duelo.

Con respecto a lo acontecido en la Isla de la Palma creo conveniente que los Trabajadores Sociales tengan una mayor dotación de recursos para ayudar en este tipo de duelos por pérdidas múltiples a tanta gente a la vez. Quiero recordar que es el Trabajador Social quien debe proporcionar las herramientas necesarias que permitan identificar lo que necesitan las personas afectadas a nivel individual y como sociedad ya que esta profesión está encaminada a abordar los diferentes problemas de carácter social desde una perspectiva que engloba no solo a la persona, sino al entorno de la persona y a la sociedad en general para ayudar desde el acompañamiento profesional para prevenir las dificultades que puedan presentar los duelos por pérdidas múltiples.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Armando Corbín, J. (2022, 12 marzo). *Los 8 tipos de duelo y sus características*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-duelo>.

Byock, I. R. (2020, 17 diciembre). «*Sobre la muerte y los moribundos*». EKR Foundation. <https://www.ekrfoundation.org/espanol-sobre-la-muerte-y-los-moribundos/>

Cabodevilla, I. (2007). Las pérdidas y sus duelos. In *Anales del sistema sanitario de Navarra*, (30), 163-176. Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.

Campos Toledo, D. M., Regina, L. (2015). “El tema del duelo en la práctica del trabajador social”. *Trabajo Social* 17: 239-252. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.

Dávalos, E. G. M., García, S., Gómez, A. T., Castillo, L., Suárez, S. S., & Silva, B. M. (2008). El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 13(1), 28-31.

De la Revilla, L., Ana, M., del Castillo, J. D. D. L., García, M. G., Morillas, C. V., & Torres, G. L. (2011). Estudio del duelo migratorio en pacientes inmigrantes que acuden a las consultas de atención primaria. Presentación de un cuestionario de valoración del duelo migratorio. *Atención primaria*, 43(9), 467-473.

Escobar Quiles, C. (2021). Abordaje del duelo en la situación Covid-19: Una revisión sistemática.

Gamo Medina, E., Pazos Pezzi, P. (2009). El duelo y las etapas de la vida. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*, 29(2), 455-469.

Grupo ASV Servicios Funerarios. (2020, 17 de junio). Tipos de duelos según Victoria Meléndez López. Youtube. <https://youtu.be/H65y0tFgQLY>.

González Calvo, V. (2006). Trabajo social familiar e intervención en procesos de duelo con familias. *Acciones e investigaciones sociales*, (1 Ext), 451-451.

Kübler-Ross, E. & Kessler, D. (2007). *On grief and grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss*. New York: Scribner.

Martín Canovas, E. (2019). Las 5 fases (o etapas) del duelo: La teoría de Kübler-Ross. *Recuperado de: <https://centrodepsicologiaintegral.com/las-5-fases-o-etapas-del-duelo-la-teoria-de-kubler-ross/>*

Neimeyer, R. A., & Ramírez, Y. G. (2002). *Aprender de la pérdida: una guía para afrontar el duelo*. Barcelona: Paidós.

Real Academia Española. (s.f.). Duelo. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 17 de noviembre de 2021, de <https://dle.rae.es/duelo>

Ruiz Mosquera, A. C. (2020). El duelo desde el Trabajo Social. Experiencia de intervención social con grupos. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (63), 29-42.

Vega, G. (2021, 26 de diciembre). El volcán de La Palma pone punto final a los 85 días “más trágicos” de su historia. *El País*. <https://elpais.com/sociedad/2021-12-26/el-volcan-de-la-palma-pone-punto-final-a-los-85-dias-mas-tragicos-de-su-historia.html>

Vega, G. (2022, 22 de marzo). Bruselas concede 5,4 millones de euros de ayuda de emergencia por el volcán de La Palma. *El País*. <https://elpais.com/sociedad/2022-03-22/bruselas-concede-54-millones-de-euros-de-ayuda-de-emergencia-por-el-volcan-de-la-palma.html>

Verea, E. (2018). El Trabajador Social como facilitador de los procesos de duelo. *Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia*, 215-222.

Worden, W. (2013). *El tratamiento del duelo* (4ª ed.). Psicología, Psiquiatría, Psicoterapia; Paidós. (Original publicado en 1982).

11. ANEXOS.

Anexo I:

Entrevista N. 1 Integrador Social.

Con consentimiento informado audio grabado.

Entrevistador:

Cuéntanos un poco, ¿cómo empezó todo? ¿cómo a nivel de Trabajo Social, se organizó, cómo se distribuyó el trabajo? Aquí, en la península también nos hacemos un lío con el Ayuntamiento, el Cabildo. No sabemos si intervinieron trabajadores sociales, también ONG y así nos pones un poco en contexto.

¿Quién eres tú?

Profesional 1:

Yo soy Integrador Social, entré tarde a trabajar porque esto fue en septiembre. y yo entré el mes de noviembre. Contactaron por medio de una subcontrata del Ayuntamiento para un poco ayudarles porque, claro, las personas que ya tenían en su área de Servicios sociales del Ayuntamiento de los Llanos se estaban dedicando a la vez a la emergencia, entonces ya no podían más.

Entré en el punto de atención inmediata, o sea, para trabajar todo el tema de necesidades básicas: de alimentación, el mobiliario para la casa, si necesitan un colchón en la nueva vivienda, ropa, todo eso, material escolar para los niños. Esa era nuestra función.

Entrevistador:

¿Todas las coberturas se estaban organizando desde el Ayuntamiento? o ¿se estaban organizando desde los distintos ayuntamientos? O sea, cuéntanos un poco cómo es la situación para los que no conocemos mucho.

Profesional 1:

La isla tiene 14 municipios, ¿vale? Si lo extrapolamos a Madrid, por ejemplo, que yo soy de Madrid, por cierto. Pues es como si dices, bueno, pues la comunidad autónoma que ahí sería el Cabildo, como si fuera la Presidencia de la Comunidad que sería el Gobierno de Canarias. Y luego hay 14 municipios. Y entonces los municipios afectados por el volcán son 3, serían los Llanos, que es el de mayor cobertura, el Paso y Tzacorte. Y yo trabajaba para el de los Llanos.

Entrevistador:

Vale y la ayuda, ¿digamos que nace de los 3 ayuntamientos?

Profesional 1:

La cobertura nace de los 3 ayuntamientos y también del Cabildo, vale, claro a su vez, el resto de los ayuntamientos de la isla también, porque, claro, muchas personas tuvieron que irse a otros municipios a vivir, porque claro, aquí ya entra el problema de que no hay espacio, no hay terreno, es una isla.

Entonces mucha gente tiene que irse, a lo mejor tiene familiares en otro lado o consigue un alquiler o lo que sea, entonces ahí ya también entraban el resto de los ayuntamientos.

Entrevistador:

¿Tú allí estabas trabajando como integrador social en algún otro proyecto?

Profesional 1:

Bueno, yo estaba en una entidad de salud mental. Lo que pasa que bueno, en realidad no estaba bien y cuando me salió esto, pues me fui con los ojos cerrados.

Entrevistador:

Y cuéntenos un poco, ¿cuál es tu papel en concreto? Es decir, tú llegas allí todas las mañanas, y, ¿qué haces?

Profesional 1:

Vale, pues la gente viene buscando las cosas básicas como alimentación, porque claro, el problema de esto es que mucha gente se ha quedado sin casa, pero también sin trabajo. Y no solo una familia o una persona en concreto, sino todo un núcleo familiar, o sea que no, es decir, bueno, es que a mí me ha pasado una desgracia, pero me voy a casa de mi madre o a casa de mi cuñado. Aquí es que todas las casas de todos sus familiares cercanos están así. Entonces, claro, ya falta de alimentación, falta, pues eso, no has podido sacar ropa, viene el invierno. Vivían en una zona muy cálida y se han tenido que trasladar a zonas frías y no tienen mantas o no tienen abrigo.

Entonces gestionábamos un poco eso. Y nuestra labor básicamente era el claro, era tanta, tanta gente, que es imposible al final poder ahondar como en un trabajo social ordinario, por decirlo así, en la situación de la persona, entonces un poco. En el instante tenías que valorar porque tampoco había para todos. Entonces muchas veces te acaba de decir que no. Que no había un bueno de supermercado o que no podían acceder a coger ropa.

Entrevistador:

¿Cómo hacías esa valoración?

Profesional 1:

Pues bastante complicado, bueno, al final es verdad que las primeras semanas muy difícil. Pero al final vas conociendo. Es un sitio muy pequeño. Que vas viendo, un poco, no sé un poco intuición, un poco experiencia. Y, no sé fijarte un poco también en cómo te cuentan las cosas, ese lenguaje no verbal. Es complicado, es muy difícil.

Entrevistador:

¿En el Ayuntamiento cómo estabais trabajando? ¿cómo estabais coordinados, o sea, tú estabas coordinada con o bajo el paraguas de servicios sociales? ¿dependías de un trabajador social? O, ¿cómo estabais organizados?

Profesional 1:

De Servicios Sociales directamente, lo que pasa que no trabajamos nada en conjunto, sino nosotras estábamos en el pabellón, ese que ha salido tantas veces en la tele, que estaba lleno de enseres y luego los servicios sociales estaban en el Ayuntamiento.

Entonces, bueno, nosotras sí es verdad que cuando ya tenía una situación un poco más, que no podíamos cubrir, sí que teníamos que derivar al Ayuntamiento, claro.

Entrevistador:

tú vienes de un proyecto de salud mental y de repente, te encuentras en una intervención totalmente de catástrofe y emergencia, ¿no? ¿Y cómo lo vives? A nivel personal.

Profesional 1:

Bueno a nivel personal mal. Mal, porque estar ahí muchas veces que, aunque intentas tener esa actitud profesional y de no vincularte, es imposible. Siempre hay 2 o 3 casos que, de hecho, al final he sacado hasta amistad, sabes que ya me queda el teléfono que sigo, que ya si me entero de que hay una donación directa, voy directamente y la llamo porque ya sé su situación.

Y hombre, pues mal. Mal y también muy decepcionada porque bueno, datos oficiales es que un 10% de las personas que acudían no eran afectadas, se iban a aprovecharse de la situación 10%, que se sepa.

Entrevistador:

¿Personas no afectadas?

Profesional 1:

Sí. Y que iban, pues eso, a sacar, pues bonos de supermercado o ropa o electrodomésticos o colchones. Y entonces esto al final también dices, madre mía. Te decepciona muchísimo.

Entrevistador:

Oye, y ahondando un poco en ese mal que ¿qué significa ese mal? Es decir, ¿cuáles son tus sentimientos? En ese momento o lo que significa para ti ver todo eso y además en gente que vive muy relativamente cerca tuyo. Es decir, vecinos porque la isla es muy pequeña. ¿Qué significado tiene todo esto para ti? ¿Cuáles son si tuviésemos que poner nombre a esos sentimientos?

Profesional 1:

Pues no sé, un poco de impotencia. Porque ¿te refieres a la gente que engañaba o la situación que hay en la isla?

Entrevistador:

La situación general, centrándonos más en el damnificado que en la gente que te engañaba. Es decir, en la gente, que tú ves que está perdiendo casa, que está perdiendo trabajo. ¿Y qué significa para ti, cómo te resuena?

Profesional 1: Claro, es que es que es muy difícil, es como que sí hay salida, pero la hay a largo plazo. Entonces es bastante..., hay varios factores que se ven afectados, o sea, la economía. Los niños que muchos han tenido que cambiar de colegio, que no tienen su casa. Y luego, aparte de las relaciones familiares se están perjudicando muchísimo, porque claro, tú al principio sí que acoges a tu hermana, a tu cuñado, a tu primo. Una semana o dos, pero cuando llegues alarga un mes, 2, 3, 4. Y sin una solución certera a corto plazo. Y a lo mejor en un piso de 2 habitaciones están viviendo 11 personas. Pues bastante ***** vamos a decirlo así. Hablando coloquialmente.

Entrevistador:

¿Qué crees que significa para la gente perder su casa, perder su trabajo? ¿Aparte de la emergencia? Es decir, ¿qué significados asociados crees que hay? Porque a mí una de las cosas que me llamaba mucho la atención cuando la gente podía entrar en su casa, o sea, no sé si tienes algo que contarnos de eso, si la gente te decía, yo he salvado las fotos de

la boda o he salvado los papeles. Suena un poco como decir, o sea qué absurdo, entonces porqué ves que pasan este tipo de cosas, tú que lo has vivido al final.

Profesional 1:

Yo creo que ahí ya entran sentimientos. Que uno por mucho que tenga empatía y se intente poner en el lugar, creo que no vio. Aparte, creo que más que tú casa. Que al final bueno esta gente va a rehacer su vida en otra vivienda y demás. Es esa sensación de esa calle donde yo jugaba de pequeño o esa Iglesia para que sea religiosa, donde hice la comunión o donde iba a misa los domingos, o el restaurante al que iba, o la tienda donde iba a comprar. Todo eso ya no existe. Y además es que está todo en negro, o sea, es como si pasara una guerra. Y es un no sé, creo que es un sentimiento muy, muy difícil de entender. Al final las cosas materiales, una señora una vez me dijo que había perdido todo, absolutamente. Que para ella había sido una lección de vida. Porque toda su vida, pues lo el poco dinero que tenía, lo invertía en su casa, pues ahora voy a remodelar el baño, pues ahora voy a cambiar los muebles, pues ahora tal dice no me he ido ni una vez de vacaciones con mi marido. Dice claramente o con no sé cuántos años tiene la señora 60, a lo mejor. Dice que todo eso para qué si al final, esto para mí ha sido una lección de vida. Dice, nos centramos en lo material. Esa señora me dejó saber que sacaba esa parte de positiva, por decirlo de algún modo, y enfocar su vida ahora de otra manera.

Entrevistador:

¿Y en él era el sentimiento normal, tú crees?

Profesional 1:

Mira, lo que yo lo que yo he notado con todos los usuarios es que la gente que estaba ya mal económicamente, digamos en un nivel socioeconómico medio bajo, lo lleva mejor porque un poco estaban acostumbrados a sobrellevar situaciones malas, a reponerse, a salir de una u otra manera y, de hecho, son las que menos pedían y cuando yo ya veía la situación y le ofrecía más, pues mira, tengo este recurso, tengo este otro, puedes ir aquí, siempre me decía, no, no. Seguro que hay otra persona peor, yo con esto me apaño. Y la gente que también era una zona había una zona de bastante, pues poder adquisitivo. Esta gente, no sabe gestionarlo porque nunca se ha visto en una situación así y esa gente lo lleva súper mal porque no sabe. Si antes comía todos los días, no sé. Empezar a tener que decir “Jo”, pues es que ahora solo tengo arroz con tomate y ahora pues en vez de comprarme todos los días tal cosa, pues no puedo, me tengo que ajustar a esta gente. Psicológicamente lo lleva, pero súper, súper mal.

Entrevistador:

¿Desde servicios sociales se podía hacer algún acompañamiento emocional o tenéis que limitar simplemente a la asignación de recursos?

Profesional 1:

No, a ver, hacíamos muchísimo apoyo emocional, muchísimo

Entrevistador:

Pues cuéntenos, que es lo que nos interesa. Cuéntenos cómo lo hacías. Vuestro papel ahí, aunque no fuese vuestra función principal.

Profesional 1:

Claro, bueno, si ya veíamos algo bastante grave, por supuesto que lo derivábamos al equipo de psicólogos. Pero claro, podría emocionar muchísimo porque al final todas las semanas o cada dos semanas te venía la misma gente.

Te iban contando sus progresos o sus atrasos o como fuera la situación. Y muchísimo, ósea de hecho, muchas personas venían a nosotras a veces solamente hablar. Porque encontraban ese apoyo. Bueno, de hecho, había una mujer que al final siempre hay como varios casos que te... Pues una mujer que venía simplemente a pedir. Venía a pedir un vale para algo que necesitaba una férula, algo así para la mano. Y al final, bueno, empecé a hablar y dijo, es que anoche me pasó algo, me asusté mucho. Y la habían entrado pensamientos suicidas. Y además serios, o sea, dices que es que lo vi y me vi haciéndolo. Porque la situación ya le sobrepasó. Y al final, pues nada claro, pues nos volcamos con ella. Y, de hecho, al final ella acabó siendo voluntaria en el pabellón. Conseguimos que se uniera un poco a nuestro equipo y bueno pues la verdad que genial, porque al final pues ella ya venía por ahí, ya te iba contando. Pues mira, he conseguido esto conseguido, lo otro. Dábamos bastante apoyo, la verdad que sí.

Entrevistador:

¿Ha sido muy duro para ti?

Profesional 1:

Al principio sí, ya luego no. Al final yo creo que todos los seres humanos nos acostumbramos a las situaciones y vas normalizando. Y al final es un poco decir, bueno, si voy a estar aquí siempre, mal y tal, tampoco voy a hacer nada. O sea, tengo que ponerme como firme y para conseguir llegar a los objetivos.

Entrevistador:

¿Crees que las personas que estáis en el paraguas de servicios sociales tenáis la formación suficiente para hacer un apoyo emocional? O, ¿buscáis recursos personales de dónde podáis?

Profesional 1:

Bueno, yo creo que sí. En el equipo nuestro éramos 5 y éramos dos Integradores Sociales, un Psicólogo, un Pedagogo y un Educador Social. Que bueno yo considero que sí, además, bueno, pues todas con un valor humano, creo que es importante que al final crea que es lo que más.

Entrevistador:

¿No había Trabajador Social?

Profesional 1:

No, con nosotras no.

Entrevistador:

¿Porque estaban haciendo otras funciones o porque en concreto vuestro equipo no tenía por la cantidad de gente que hace falta?

Profesional 1:

Yo supongo que fue un poco por la emergencia de encontrar gente, que fue con una subcontrata y fue como una contratación súper rápida del área de lo social y como que lo

primero que llegó y les gustó el perfil fue lo que cogieron. Un poco, yo creo que eso por sacar trabajo adelante. Y los trabajadores sociales estaban en el Ayuntamiento. Bueno, que son los que hay ya trabajando de por sí, que ya sí, para otro tipo de temas que ya teníamos que ahondar más y acudíamos a ellos.

Entrevistador:

A nivel emocional tú has visto una evolución, un proceso en la gente que pudieses decir, pues mira, he visto como distintas fases. O antes, sin embargo, has hablado, que hay personas que avanzan, hay personas que retroceden, pero ¿crees que ha habido una serie de fases comunes a todos o crees que han sido caminos distintos?

Profesional 1:

Yo creo que la mayoría han retrocedido. Porque sí, porque la situación se alarga. Y no están dando demasiadas soluciones, la verdad. Bueno, es mi opinión que la gestión no está siendo del todo buena.

Entrevistador:

Y emocionalmente, eso está tocando a la gente.

Profesional 1:

Sí claro, es que al final te ves que pues que tú cultivo de plátano, no puedes acceder, que está seco, que no te dan soluciones, que tienes que seguir pagando autónomos, pero no tienes beneficios. No hay alquileres, los alquileres que hay son carísimos. Cruz Roja pagaba 3 meses de alquiler, pero luego, pues búscate la vida, o a lo mejor sí había otro tipo de soluciones, pero claro, es esa cosa de, además, cómo ese trabajo de todos los días tengo que ir a pedir y todos los días tengo que estar sacándome y en la mayoría de la gente, no sabe hacer eso. Estaba en una vida totalmente acomodada y de repente es, tengo que ir aquí, tengo que ir allá y un papel aquí, gente mayor al final mucha gente veías que estaba como súper bloqueada, que no eran ya ni se acordaba ni de su número de teléfono. Es normal, claro, entre toda la desgracia que se te viene y luego te sirve, vete aquí a este papel. Vete allí. Pues ahora no te puedo dar un bono de comida porque no hay. Y claro, eso dos semanas, un mes, pero claro, esto fue el 19 de septiembre. Y todavía hay gente que está evacuada. Que no pueden volver a sus casas, es que no saben cuándo van a poder volver. Porque hay gases, porque no hay carreteras porque no hay acceso. Todo eso. Cada vez va peor.

Entrevistador:

Pero digamos que ahora hay dos tipos de situaciones o tres. Los que han podido volver, los que no saben cuándo van a poder volver, y los que lo han perdido todo.

Profesional 1:

Sí.

Entrevistador: Con respecto a lo que lo han perdido todo, ¿cuál es la situación ahora?

Profesional 1:

Pues muchos, a lo mejor esto era una segunda vivienda y se han ido a su primera, pero bueno, dónde estaban o tienen una segunda o, pues han ido a casa de su madre, por ejemplo, o han conseguido un alquiler porque mantienen sus trabajos y al final, bueno; otra gente, pues, claro, está todavía asimilando esa pérdida y no saben, pero bueno, otros

muchos les han dado ya casas o pisos en otros municipios. Al final mucha gente que estaba evacuada o con la casa destrozadísima, pero todavía en pie decían, pues casi hubiera preferido ya perderlo todo y ya poder empezar de nuevo ya en otro lugar y ya está. Pero claro, la gente que está evacuada de zonas que es que está todo negro. Tú imagínate que ahora de repente tu casa sigue en pie, pero donde miras es todo lava negra. Un poco desolador, la verdad.

Entrevistador:

Y una situación de incertidumbre bastante potente. Tú sabes que una semana antes de estallar el volcán yo estuve de vacaciones en la Palma y la casa donde estuve con una casa en paraíso está totalmente destruida, eran dos holandeses que habían dejado todo en su país para construir dos casas, una para ellos y otra para alquilar dos apartamentos y quiero hablar con ellos también ahora y yo me estuve escribiendo con ellos y han perdido absolutamente todo.

Entrevistador: ¿Has echado de menos la figura del trabajador social a tu lado?

Profesional 1:

Un poco sí, porque bueno, sé que queda grabado y todo, pero sí es verdad que teníamos bastantes quejas de los usuarios de cuando acudían al Ayuntamiento pues eso a los trabajadores sociales ¿no? porque ya eran situaciones que no eran de una necesidad tan inmediata como la nuestra. Y que les trataban bastante mal, digamos la forma de decir las cosas. O no sé, nunca querían ir allí. Entonces, claro, a mí sí me faltaba un poco tener esa comunicación más directa para poder solucionar o buscar una solución. Y que la persona no se viera tan desatendida. Pero entiendo también que estábamos todos súper desbordados. Entonces ha sido la manera de hacerlo, o sea que de repente se te dio una desgracia así y no daba mucho tiempo para la organización, creo yo. Pero a veces sí, sí, la echaba de menos.

Anexo II:

Entrevista N. 2 Trabajador Social.

Con consentimiento informado audio grabado.

Entrevistador:

La primera pregunta es muy general, ¿cómo ha sido la situación desde el principio, desde el 19 de septiembre? ¿cómo lo has visto?

Profesional 2:

Del trabajo desde mi mirada profesional te refieres, ¿no?

Entrevistador: Lo primero en general. Después iremos concretando.

Profesional 2:

Vale, bueno, yo te adelanto que aparte de trabajador social y de estar trabajando en esto, personalmente, también soy afectada del volcán. Entonces bueno, en mi caso no lo he perdido todo, por suerte, me quedó muy cerquita, Eh, estas que has visto por la tele de arena hasta el techo. Bueno, pues una de esas. Y bueno, pues sí que hemos perdido, pues mis padres el trabajo, sus fincas y demás.

Pero bueno, entonces mi vivencia desde el 19 de septiembre está muy marcada por lo personal, muy caótico, mucha incertidumbre, mucho miedo, mucha desesperación en la gente y mucho trabajo, loco, muy loco, muy de emergencia, pero al final que yo creo que dentro de toda la locura ha tenido su fruto y su fin, pues dentro de lo que cabe que ha sido fructífero, vamos, que se han podido conseguir cositas a pesar de que era todo como muy sin organización, vamos, que era algo tan inesperado que no había nada preparado, literalmente.

Entrevistador:

Que fue todo muy rápido, ¿no?

Profesional 2:

Sí, es que empezaron los temblores y a la semana ya explotó el volcán, o sea un proceso que normalmente se dilata meses, duró una semana, entonces no estaba en cabeza de nadie que fuera a ocurrir eso tan pronto.

Entrevistador:

Y tú a nivel, en el trabajo ¿has trabajado más a nivel emocional o de recursos?

Profesional 2:

Pues ambas cosas. A ver, yo en esta emergencia he pasado por dos sitios diferentes. En un principio empecé el 6 de octubre en no sé si has oído hablar de la casa Massieu.

Entrevistador:

No.

Profesional 2:

Vale, pues con el Gobierno de Canarias para el tema de las viviendas provisionales. Entonces fuimos como los primeros, por así decirlo, en recibir a las familias para conocer su situación y valorar el tema de las viviendas, entonces, ahí, aparte de recoger los datos

necesarios para nuestro trabajo, se hizo un trabajo muy, muy brutal desde mi punto de vista: de contención emocional, de tranquilizar a las personas, de escuchar su situación, pues la mayoría de la gente se te echaba a llorar, no te sabían ni decir los datos porque estaban en una situación tan extrema, que muchos no sabían por así decirlo ni dónde estaban ni a que habían ido, ni se acordaban muchos de su dirección de las casas, o sea, era como algo muy heavy; entonces esa parte yo creo que fue mucho también de intervención, no psicológica, porque yo no soy psicóloga, pero de esa contención y de ese apoyo.

Aparte de nuestro fin profesional del cometido, del tema de las viviendas, fue mucho de esa parte. Ahora, estoy trabajando para el Ayuntamiento de los Llanos y sí que ahora, mi parte está un poco más centrada en los recursos, en las ayudas, en ver cómo se les puede facilitar, pues los problemas que tengan, la vuelta a las viviendas a los que pueden, facilitándole el tema de electrodomésticos, ayudas de emergencia, lo que sí entonces, esa primera fase sí que fue un poco más así de apoyo emocional y de esa parte. Ahora lo sigue siendo, no lo ha dejado de ser, pero mi parte, ahora en el Ayuntamiento, está también más centrado en el tema de los recursos y los apoyo.

Entrevistador:

¿Y crees que hay suficientes recursos para todas las personas o está siendo complicado?

Profesional 2:

Hay bastantes. Pero está siendo complicado. Por ejemplo, el tema, te hablo desde mi Ayuntamiento, que es el de los Llanos, porque los otros tampoco conozco profundamente. Los recursos que están gestionando el tema de ayudas de emergencia a la familia y tema económico que se está gestionando muchísimo. Muchísimo. Prácticamente a las personas afectadas por el volcán no se les ha exigido unos requisitos como se suelen exigir normalmente esas ayudas, sino ha sido como algo más inmediato de, se necesita y se tramita y ya después se verá ¿sabes? Pero, por ejemplo, sí que hay otros recursos, que son de lo que más demandan las personas, que es el tema de las viviendas, que no hay suficientes. Es como el recurso más visible, más grande, el que la gente le da una mayor importancia, que es el tema de las viviendas y si es verdad que se ha avanzado mucho, pero suficientes, no son.

Entrevistador:

Muy complicado, porque al final sois muchas personas afectadas.

Profesional 2:

Sí, la Isla al final es pequeña y tiene un espacio y unos recursos limitados, no un sitio grande que tú puedas disponer de muchísimas plazas de viviendas de alquiler; un sitio muy limitado en ese sentido. Entonces, las soluciones también, pues, son más difíciles.

Entrevistador:

¿Qué es lo que más le preocupa a la gente? Bueno, también a vosotros ¿que qué es lo que sacabais de vuestras casas? O cuando os anunciaron que os teníais que marchar, ¿qué es lo que os lleváis?

Profesional 2:

Pues mira, a la gente, yo creo que lo principal que les preocupa o nos preocupaba era poder salvar tus recuerdos y los papeles importantes, eran como los dos grandes bloques. Luego es verdad que tú, si pudieras te lo llevarías todo, pero como no es posible mucha

gente que sacaba cosas. Porque tú llegabas y te daban 10 minutos, 15 minutos y la gente en ese momento no piensa, arrasaba con lo que fuera, con almohadas, con sillas, que luego la gente decía, yo no sé porque cogí esto. Si a lo mejor cogían un colchón, en el trayecto de su casa a donde lo llevaron ya se había estropeado porque le cae la ceniza del volcán. Pero en ese momento tú no piensas, y luego te acuerdas de que podrías haber cogido esto, o me dejé lo otro. Pero si lo piensas, 5 minutos, tú y lo que todo el mundo tira a buscar recuerdos, los papeles de tu casa, del médico, fotos, las cosas que tengan un valor sentimental. Yo creo que ahí coincide casi todo el mundo.

Entrevistador:

Y sobre tu parte, por ejemplo, ¿cómo llevas el no poder entrar en tu casa sabiendo que está ahí? Porque al final eso también es complicado.

Profesional 2:

Sí, bueno, nosotros ahora, por ejemplo, a mi casa se puede acceder. Lo que pasa que está el tema de la interrupción, entre el lado de mi casa, que está del lado sur de la colada, o sea para ir a mi casa tengo que hacer un camino de 1:30 H mínimo, cuando antes eran 10 minutos. Hay que darle la vuelta a prácticamente a más de la mitad de la isla para poder llegar. Cuando yo desde aquí, donde estoy viviendo, miro y veo que mi casa está ahí enfrente. Pero no se puede llegar porque no hay carretera. Entonces, durante mucho tiempo fue muy complicado, también porque de este lado de la colada, al lado norte llegaba mucha información, muchas imágenes, pero del lado sur, no. Entonces pasamos muchos días que no sabíamos si nuestra casa estaba o no estaba, porque sabíamos que bajaba lava por el otro lado, por el lado sur, pero no teníamos imágenes. Entonces es difícil y una vez sabes que la casa está ahí, pues obviamente te da un alivio saber que vas a tener un sitio, pero no sabes cómo está y hasta que no puedes acceder después de meses, y hasta que no estás allí, por muchas fotos que ves no te haces una idea de lo que en realidad hay. Tienes la tranquilidad de saber que tienes un sitio al que volver en teoría, pero complicado.

Entrevistador:

Al final la incertidumbre hace mucho daño.

Profesional 2:

Esa es la peor parte, la incertidumbre. Yo creo que ha sido una de las peores partes de todo esto. Mucha gente el día que se llevaba su casa la lava, decía: *ya puedo descansar ya no voy a estar todos los días con la agonía de saber si hoy, si mañana. Es una mala noticia, pero me quito este peso de encima por así decirlo.*

Y suena duro, pero es que era la sensación real.

Entrevistador:

Y no estar pendiente todo el rato.

Profesional 2:

De ver si te mandan fotos y ponen algo en la tele porque tampoco fluía mucha información en ese sentido, sobre todo del lado sur. No llegaban imágenes porque era la zona de exclusión más cercana al cono y ahí no accedía nadie. Entonces, no nos llegaban imágenes de drones ni de periodistas. No llegaba nada. Entonces, esa zona siempre estuvo como

muy desinformada. Y la incertidumbre, como que se multiplicaba por 3, porque no podíamos saber y por más que lo decíamos, por favor una foto o algo. Era, es difícil.

Entrevistador:

¿Y cuánto tiempo estuviste así hasta saber que tu casa estaba salvada?

Profesional 2:

Nos llegaban imágenes, pues de vez en cuando y bueno, pues hasta el día que no se apagó, como quien dice, no dabas por hecho qué te iba a quedar, porque, además, la de las últimas coladas que salieron fueron por el lado sur que se llevó el cementerio. No sé si lo supiste y bueno, pues en mi casa está al ladito del cementerio. Entonces sería, fue como mi madre. El cementerio fue un duro, un golpe muy duro para todo el mundo. Y entonces yo tenía la doble preocupación del cementerio. Está al lado de mi casa y hasta que no te llegan vídeos que no sabes lo que puede pasar, las noches son eternas sabiendo que está bajando la lava cerca y no sabe por dónde va. Entonces sí fue duro y fue la incertidumbre y la agonía de todos los días. Fue muy complicado.

Entrevistador:

Es que, de hecho, dos de las entrevistas que he tenido con damnificadas por el volcán sí que me hablaban del cementerio, que fue como un doble duelo, de perder los recuerdos o perder lo último que tenía sobre los recuerdos de los antepasados.

Profesional 2:

Sí, todo el mundo lo ha vivido así, como un segundo duelo, es verdad que no es nada, yo decía y siempre digo, de que se lleve una casa o que se lleve un cementerio, pues el cementerio no hay nada que recuperar, por así decirlo, y una casa en un hogar. Pero es un duro golpe porque es como perder ese sitio, aunque sea de recuerdo, de homenaje a tus familiares y hasta gente que a lo mejor no visitaba mucho el cementerio sufrió muchísimo. Ese golpe lo describí siempre como un golpe muy bajo. Emocionalmente fue muy muy duro.

Entrevistador:

La verdad es que sí, que es bastante duro. Y ahora estoy recordando que hace unos días tuve una entrevista con un integrador social y me dijo que, como que los trabajadores sociales donde ella estaba, como que no estaban a pie de cañón, que estaban más en los ayuntamientos con otra serie de trabajos, pero que no estaban, por ejemplo, en el pabellón, ayudando y apoyando, ¿es así?

Profesional 2:

No sé, no sé dónde estaría el integrador social. Pero para nada. Desde el primer momento, trabajadores sociales, administrativos y todo personal de ayuntamientos y de instituciones han estado el primer día en el fuerte, que se llevaron a un albergue. Compañeros míos, trabajadores sociales, que en ese momento estaban en el Ayuntamiento: haciendo las camas, poniéndose a gobernar, repartiendo los alimentos en los pabellones, otro tanto, siempre había psicólogos, trabajadores sociales guiando a la gente allí dentro de lo que podían coger, de lo que no. Ha habido profesionales de todos los colores en todo. Es verdad que luego ya ha pasado un poco el momento inicial, pues como que se ha organizado mejor la cosa y pues ha habido gente específica para los pabellones, incluso que se ha contratado y demás, y ya pues cada uno ha vuelto un poco decir, a sus funciones. Pero al inicio ahí hacía todo el mundo literalmente de todo.

Entrevistador:

Qué bien, y luego vuestra función entonces entiendo que fue ir al Ayuntamiento a gestionar los recursos, el apoyo y demás.

Profesional 2:

Pues mira, yo concretamente estoy contratada por mi Ayuntamiento. Voy a algunos días de la semana trabajo en el hotel de Fuencaliente, donde sigue habiendo gente acogida. Y trabajo principalmente con la gente de los hoteles. Trabajo allí, en el sitio y luego trabajó otros días desde el Ayuntamiento para gestionar los problemas que tengo en el hotel, las demandas, las derivaciones que me hacen mis compañeros y luego poderlo tramitar en el Ayuntamiento. Pues con los que tienen su trabajador social o resolver ese tipo de cuestiones digamos “in situ” allí, en la administración. Pero no es un trabajo, por así decirlo, de, estoy en una oficina esperando que venga, para nada. Estamos en el hotel a puerta abierta, la gente viene diariamente, necesito esto, quiero hablar contigo. Quiero saber cómo va esto, la gente me viene a preguntar mucho, cuándo voy a tener agua en mi casa, cuándo me van a poner la luz. Cuándo me van a limpiar las cenizas para poder entrar. Estamos a la demanda de la gente y correspondiendo a todo lo que podemos y más, literalmente.

Entrevistador:

¿Y hacéis algún tipo de seguimiento? ¿O hay tanta gente que es imposible hacer un seguimiento?

Profesional 2:

Sí se hace. En el hotel ahora mismo, por ejemplo, en Fuencaliente hay un equipo muy grande de gente trabajando, estoy yo con una compañera psicóloga, como representante de nuestro Ayuntamiento. Cada Ayuntamiento tiene su profesional, que interviene también con el hotel, pero luego allí, en el hotel, hay un equipo contratado por el Cabildo que son 5 trabajadores sociales, más psicólogos y educadores, y ahora se ha incorporado otro equipo de otras 7 personas. O sea, hay un equipazo trabajando en el hotel, mucha gente. Y entre todos, cada uno, bueno, nos hemos distribuido unas funciones y se hace seguimiento en feedback entre las administraciones de la información de lo que va siendo uno con cada uno, lo que hace el otro, lo que se hace desde el Ayuntamiento. Cada familia tiene un referente que siempre trabaja con ese referente. Y trabajamos mucho en coordinación y hay mucho seguimiento, intercambio de información entre todos los que estamos trabajando con los casos. Si no, sería una locura aún mayor.

Anexo III:

Entrevista N. 3 Educador Social.

Con consentimiento informado audio grabado.

Entrevistador:

¿Cuál ha sido tú función durante el tiempo que ha durado tu trabajo con los damnificados?

Profesional 3:

Pues mira, he tenido una función intermitente. Estuve mes y medio en el punto de atención inmediata, es decir, nada más sucede la situación del volcán, se genera un grupo de trabajo para trabajar con el Ayuntamiento. En este punto de atención inmediata diferentes profesionales del oficial atendíamos a las personas que venían que se quedaban sin nada. Trabajábamos desde la incertidumbre, desde una situación de que no sabíamos bien que había, qué nos íbamos a encontrar.

Pero que lo que hacíamos desde allí, era gestionar pequeños donativos que hacían las empresas. La gente se volcó y entonces las empresas hacían donativos y nosotros lo gestionamos porque el Ayuntamiento estaba desbordado. Esa es mi primera intervención. En cuanto a la situación del volcán y después dejo de trabajar ahí porque me voy de la isla para otro empleo. Y vuelvo, y conecto con una empresa que trabajan para buscar hogares para mujeres que han sido damnificadas del volcán, es decir, hay mucha gente que se queda sin vivienda; de la situación de las viviendas se encarga el Ayuntamiento, muchas veces, de reponer vivienda, pero hay gente que, por ejemplo, tiene otras circunstancias: vivir en una casa con su padrastro o con un familiar y que el familiar al ver que perdía su vivienda no se quiere hacer cargo de esa otra mujer o niño. Entonces, esas personas que se quedaban desprotegidas, mujeres con niños, nos encargamos nosotras de generar hogares en la isla para intentar paliar esa necesidad. Entonces estuve como esa doble vertiente de primero, la atención inmediata, y sí ver la parte del duelo muy profundamente. Porque te encontrabas personas totalmente bloqueadas.

Entrevistador:

No, no tu cuenta. ¿O sea yo, cuantas menos preguntas qué hago yo aquí? Mejor me gusta mucho dejar que contéis

Profesional 3:

Vale, pues mira, al principio a mí, hubo cosas como que me llamaron mucho la atención. Pues, por ejemplo, que venía la gente y no se acordaba ni de su nombre completo. No se acordaban de su dirección de cuando tenía. Nosotros hacíamos un registro porque ese registro iba al de la propiedad para asegurarse de que la vivienda era real, de que estaba ubicada, que ellos eran propietarios para después poderles dar otra en su lugar, pues había gente que me decía, es que no sé dónde vivo. No sé cómo me llamo este después, otras personas que era otro tipo de duelo diferente que a mí también me llamó mucho la atención. Era, me decían: a ver, empecé yo dormía en un cuarto de apero. De ahí fui haciendo mi casa, mi casa la convertí en un chalé, lo puse a alquilar y me fui otra vez a otro cuarto de apero. No sé, pero es como si fuera un pajero, un cuarto muy pequeño en el que tienes todo. ¿Vale, pues? Esa vez lo hice con el sacrificio de que alquilando la otra iba a tener algo muy en un futuro.

Y bueno, así han hecho varias viviendas vacacionales y tienen hoy un patrimonio potente. ¿qué pasa?, que el volcán se las lleva, pues tal vez 78 viviendas. Cuando te llegan allí, no son personas pobres, no es la típica persona. Me he quedado sin vivienda y no tengo nada.

Esa persona tenía mucho y tal vez le quedan dos, tres casas. ¿Le sigue quedando patrimonio? No, no tiene que ir a pedir. Pero si te dice. A ver, tengo 60 años. Todo lo que he hecho, mi vida se ha ido por el traste. Ya no voy a hacer nada porque ni le dejo nada a mi familia. Dice, yo me voy de aquí, se iban con la sensación de duelo, de que el esfuerzo de toda su vida se iba a entrar al traste.

No sé, a mí me llamaba mucho la atención, intentaba motivar porque a veces parece como una disyuntiva en la que nos pone a veces la vida en la que tenemos que ser. Pensamos que cuando somos jóvenes sembramos para recoger mañana unos frutos. Pero cuando te ves en una situación de estas, a mí solo se me ocurría el símil de decirle que a veces, uno tiene que seguir sembrando para que recojan los frutos los nietos, los bisnietos. Entonces, si él tiene la intención de poder seguir emprendiendo y seguir construyendo a partir de lo que ahora le pudieran dar por eso. Tal vez él no se iba a comer los frutos, es amargo, pero sí se los podrían comer el resto de su familia; entonces esa generosidad que uno debe tener.

No sé, era lo único que se me ocurría decir, porque muchas veces te quedabas sin palabras. Pero yo soy una persona que piensa positivo y que piensa en comunidad y en la operatividad del ser humano. Y cuánto no vas a cooperar si estás en familia y claro, cuando les decías eso, a los que eran realmente emprendedores se les cambiaba el chip. Y me decían, tienes razón, tengo que pensar en los míos. Yo tengo recursos para seguir, yo no estoy aquí para pedirte nada, para hacer el registro de lo que he perdido, pero no me voy a rendir y voy a seguir construyendo y voy a seguir haciendo lo que he hecho.

Que toda mi vida y cuando tu veías como de repente que te venían bajo se crecía, tú decías mi madre, la resiliencia del ser humano.

A ver, era como un pequeño laboratorio que, con todo el respeto del mundo, se me hizo en mi cabeza. Y veía cómo podía intentar motivar porque yo me siento muy así, yo me siento que no hago nada si no intento ser un objeto de cambio ante situaciones difíciles que se me generan en el trabajo de que las que vienen las personas. Yo no tengo soluciones para todo, porque los profesionales realmente no tenemos soluciones. Podemos ofrecer recursos naturales, pero esa parte motivante sí que la intentó sacar, de ver la situación que tiene la persona y, es decir, ¿por dónde tirar? Y yo, si estuviera una situación así. Y bueno, pues me encontré esa situación que me llamó mucho la atención con los empresarios.

Otra cosa que me marcó mucho con el tema del duelo fue, un caso que me plantea una señora mayor. ¿Te puedo hablar de casos así, no dicen nombres?

Entrevistador:

Sí nos interesan mucho, sí.

Profesional 3:

Vale, se me sienta una señora mayor en la mesa. Y me dice, bueno, me empieza a contar su caso: está hacinada en su piso, es decir, a ella no le pasa nada, le pasa a su familia, su familia pierde la casa, ella los acoge. Y su familia es su hija, con su marido, con sus hijos y tal, entonces ella acaba durmiendo en un colchón que casi no cabe en el salón mientras los demás ocupan todas las habitaciones, ella tiene un problema de salud mental. Entonces, la convivencia es complicada, en los primeros momentos la gente te acoge, pero después se hace duro estar conviviendo en casas pequeñas. Muchas familias que no están acostumbradas, gente que tal vez acostumbrada a vivir sola, a eso le suma la situación de salud mental en la cabeza. La persona necesita un momento de soledad, que es un momento de soledad buscada. Sobre todo, cuando estás pasando momentos malos. Para relajarte, para desconectarte del mundo. Pues esa mujer no tenía esos momentos, entonces me dijo allí mismo, se me desbordó y me dijo que estaba subiendo a mi piso y

me estaba buscando la manera si tirarme del piso abajo escaleras abajo, pero yo quería suicidarme. Es una mujer que ama a su hija, que ama a sus nietos y que ama a todo el mundo, pero estaba desbordada. Le pregunté si había tenido esas sensaciones más veces o si era una cosa puntual, porque la situación que vivían era fuerte. Y me dijo que lo había pensado más veces. Le pregunté. Ahí fue cuando ya ahondé. Yo vengo de salud mental, la Palma. Entonces estoy acostumbrada a tratar este tema y le dije ¿usted posee alguna otra con patología de salud mental? Entonces ella me comenta que sí. Y entonces ya le empecé, pues las indicaciones básicas, entonces de decirle, por ejemplo:

Yo le comenté eso, intenté ir al hoyo para buscarle soluciones. Entonces le dije. Y has tenido ideas, tú eres de tendencias suicidas. Porque cuando hay una patología, pues la tendencia suicida es como si fuera otra patología más. Es decir, tú puedes tener un trastorno bipolar, esquizofrenia, que a veces la enfermedad mental que sea, pero puedes no tener tendencia suicida. Entonces no hay problema. No suele ser muy común que vayan a hacer nada, pero hay personas que sí que tienen esa tendencia. Entonces yo le pregunté si la tenía. Me dijo que sí. Entonces para mí es un indicativo de que ella lo que tiene que hacer, un profesional tiene que valorar si esa persona tiene ganas de suicidarse por la situación tan fuerte que vivió o si era por su patología, que se agrava por la situación, pero porque es una patología recurrente. Entonces eso lo tiene que valorar el servicio de urgencias del hospital. Bueno, pues me paré.

Le dije, bueno, tú sabes que esto es una enfermedad crónica, que no pasa nada, que hay que ir por urgencias, que tienes que pedir que te valore. El psiquiatra que esté de guardia, él va a valorar, va a saber, si esto es una situación derivada por la erupción volcánica o si es por tu patología, esto todo se junta y se engranan porque la situación es fuerte.

Digo, pero tú necesitas tal vez, un reajuste de medicación.

Bueno, pues esa mujer lo normal, no sé. Tengo Rayo veloz y a los días vuelve. Vuelve agradeciéndonos a todos el servicio vuelve, con un amor de verdad, con un amor. Me dio un abrazo, me dijo que le debía a la vida, que era un ángel que me debía, la vida de verdad. Me araña el alma darme cuenta de que el trabajo que tenemos nosotros, que no es nada, porque a veces simplemente es poner el oído, intentar con sentido común, los recursos que una conoce dárselos a conocer. Son cosas tan básicas que ellos saben en realidad. Ella sabe que tiene que hacer eso porque la psicoeducación se da en salud mental, entonces, bueno, al final se hizo voluntaria y ayudaba allí, en el pabellón porque me dijo: ¿tú crees que me vendría bien ser voluntaria? Claro que sí, esas horas voluntarias la hacía salir de casa, despejarse. Y así, situación de aceptar la nueva realidad.

Entrevistador:

Por lo que veo. En principio, vuestro trabajo es cubrir una necesidad social, una necesidad económica, pero realmente lo que hacéis es también una intervención o un acompañamiento psicosocial, ¿no?

Profesional 3:

Sí, yo creo que también te digo una cosa. Estábamos allí diferentes profesionales, un equipo pluri profesional. De hecho, mira, pues Entrevista n. 1 era Integrador Social. Había otra chica, pedagoga, otra chica era psicóloga, cada una aportaba lo que también su experiencia le puede traer. Yo te digo algo, soy educador social. Las pautas en las determinadas situaciones y los recursos los conozco, pero también está la parte esa de escuchar a la persona y dejarse llevar, fluir, porque aquello no lo habíamos pasado nadie. Esta es una situación en la que veía gente que subía en cola porque se quedaban sin nada y que estaban perdidos, que no sabían su nombre.

Como aquella situación era para todos nueva, era poner el corazón y escuchar

y decir que no sabías tú cómo ibas a intervenir de una para otra.

Yo creo que una nunca lo sabe, ¿no? En este trabajo, lo mágico que tiene y lo bonito también es que te hace re-descubrirte y madurar muchas estructuras de nuestra personalidad, porque vamos aprendiendo con ellos a la hora de ver cómo maduran, cuando tienes casos repetitivos. Pero esta situación a mí me tocó en el corazón. Situaciones diferentes de la vida como tenemos todos, y ver cómo cada uno utiliza su resiliencia. O no la puede utilizar porque está bloqueada y tú tienes que intentar ayudar, o yo me siento con el deber de intentar desbloquear esa chispa porque teníamos la suerte de que, al darles recursos, a veces semanales, pues de alimentos o lo que sea, yo tenía la oportunidad ahí de meterles esa motivación, les daba una cápsula de una manera de salir de aquello de alguna cosa que me contaban.

Teníamos la suerte de estar ahí, intentando poner esa cápsula de motivación. Yo venía del otro lado de la isla, no estaba tocada por la situación del volcán. Mi pareja sí, que perdió el trabajo y tal, pero yo no. Entonces lo podía ver más fría, aunque lo sufría. Yo tengo familia allí, pero yo podía estar más sensata, más fría y lo que tú te tienes que volcar en tener esas capacidades ahí, más centradas, las tienes que volcar en ellos. Ibas como con esa responsabilidad. Fue una situación bonita y a la vez como muy potente, muy seria profesionalmente.

Entrevistador:

Para ellos, ¿qué significa perder la casa? porque lo que veíamos aquí en la televisión es que ya no te hablaban solo de que habían perdido la casa, te decían, es que he perdido la vida, he perdido los recuerdos.

¿Tú qué crees, como profesional que significaba para ellos perder la casa o perder el trabajo o perder las tierras?

Profesional 3:

Mira, te voy a contar caso. Hacemos todo a mano, por ejemplo, mi hermano que es guardia civil se encargaba de sacar a las familias de las viviendas justo cuando iba a pasar la lava, sobre todo en la primera zona donde pasó, que no se sabía bien en cuánto tiempo iba a cubrir las viviendas. Entonces había gente que no estaba pendiente de perder la casa, estaba pendiente de que, en el aquel álbum que tenían no sé dónde ubicado, tenían una foto de su marido que había muerto. Y no se podían ir porque el único recuerdo que iban a tener del marido era esa foto y la querían tener. Es decir, preferían arriesgar su vida, porque no solo la lava eran los gases, muchas veces llegaban antes y no se sabía cuándo iban a llegar, son como pequeñas bolsas que esos salía y te mataba.

Entonces la policía no quería arriesgarse al principio, que no sabían qué tipo de lava iba a haber.

Ellos tenían el bloqueo, eran las fotos, las cosas emocionales, los seres humanos son tan emocionales que a veces lo. Un segundo plano aquí se veía mucho eso. Se veía mucho que estaban pendientes de sacar el animal, se me quedó el pájaro. Lo maté, y yo les decía, que no has matado a nadie. ¿Has sacado tu perro, has sacado tus hijos, has sacado, ¿sabes? Y de comparar, por ejemplo, a la hora de ver, yo soy una persona que amo los animales. Pero está claro que, a la hora de una situación como esa, a la hora de evacuar, yo evacuó a las personas primero. ¿Por qué? Porque soy así y quizás será un error y hay que evacuar a todo ser vivo, pero yo sacaría las personas primero, pues ellos te sacaron todo y después dice, se me quedó el pájaro y se sentían culpables por el pájaro y decía, muchacha, acabo de sacar, salvar a tu familia, acabas de salvar a casi todos tus animales.

Tira hacia adelante porque esto no se lo esperaba nadie, te avisaron 15 minutos antes de que sucediera. Tenías que sacar tus pertenencias de allí porque se les exigía. Sabes que el

sacar las escrituras, sacar todo eso iba a justificar después el que se les pueda dar vivienda y en ese momento ellos no eran capaces de ver las prioridades. Uno tira de lo emocional, Y yo entiendo esa parte porque, aunque funcionamos de manera conectada, una con otra, somos pura emoción. Y ahí se veía qué sacaban, ellos sacaban las fotos, los animales.

Entrevistador:

¿Cuál era su prioridad? Vas a hablar de prioridades.

Profesional 3:

Mira. Una chica me dijo, dice. Me salí sin ropa, me salí sin nada, dice, pero la mayoría me decía fotos, fotos de gente que había fallecido. O, por ejemplo, un caso que a mí me llamó mucho la atención, gente que se quejaba porque iba a cubrir el cementerio. Y, claro, tenían allí seres queridos. Y claro, querían que exhumaran los cadáveres y los sacaran porque sus muertos no podían estar tal. Había historias que te conmovían porque eran un padre conque su niña estaba enterrada, que había muerto hacía poco tiempo. Sabes, historias que te conmueven, pero si tú lo piensas fríamente, que es una opinión, tal vez, pero prefiero mil veces, yo tengo aquí cerca el cementerio está mi padre, prefiero que pase por el cementerio a que se lleve a los vivos. Pero en ese momento no lo pensamos, pensamos en que esa parte de nosotros está ahí, no vamos a poder llorar, no vamos a poder hacer ese duelo de los sábados, llevándole flores. Yo pienso, por ejemplo, pero claro, eso te lo va dando la vida, que lo hablaba muchas veces con personas que me decían si se lleva el cementerio y no me sacan a mi familiar denuncio al Ayuntamiento y yo tal y yo les decía, digo, mi padre murió, mi madre estaba embarazada de mí, yo no lo conocí, pero yo recuerdo jugar con dos, tres años en el cementerio. Digo, porque mi madre me llevaba a ponerle flores. Les contaba, yo no, y les dije digo, me he criado allí. Digo, y ahora cuántos más años cumplo menos voy, digo, y vivo enfrente del cementerio. Digo, pero es porque yo ya considero que mi padre no está allí. Mi padre está en el recuerdo que mi madre sembró en mí. En todo lo que yo pueda con el pensamiento volcar en él. En ese amor que el volcó en mi familia y en mi traer mala vida, digo, tú puedes volcarte en las experiencias que has tenido con tu ser querido, pero no te vuelques en algo que es materia. Y claro, hablar, eso parece insensible. Pero en aquel momento estaba ubicada, ¿sabes? Te sentías que estabas ubicada y que a la persona le daba un sentido porque a veces parece que lo material no nos importa. Pero el ser humano, una vez muertos, materia también. ¿Entonces el duelo? Para superarlo y darnos cuenta de que esa energía de la persona, ese pensamiento, lo llevamos con nosotros y estaremos siempre si tú quieres. Y claro, yo se lo transmití así.

Entrevistador:

No fíjate, yo no había caído la pérdida del cementerio tuvo que ser tremenda para muchas personas.

Profesional 3:

Sí, sí, sí, lo fue y ya te digo los casos que más recuerdo, porque había quien decía, tengo a mi madre, pues lo que tengo a mi padre o lo que sea, no, pero los que han enterrado un hijo se juntaron fuera del cementerio y salieron en las noticias que querían exhumar los cadáveres para que los llevarán a otros cementerios, ¿sabes eso el dinero que cuesta? ¿Eso es real o no? Mientras la ilusión estaba en auge, estamos hablando de gastar unos recursos que se pueden volcar en alimentos y en techo para la gente que está quedándose mal, no sé si está bien gastarlo en eso o no, y claro, yo soy una bocazas y yo se lo transmitía a ellos con todo el amor del mundo. Que transmitía esa visión para que ellos se dieran

cuenta de que lo importante eran ellos. Los protagonistas de la historia eran ellos. ¿Y si había que gastar recursos? Eran ellos. Que el hijo sigue vivo porque sigue vivo siempre mientras alguien piense en él.

Y del duelo, ya te digo que esa situación personal que yo tuve de no conocer a mi padre, pero mi madre, mi madre tuvo un duelo, vamos, esa mujer estuvo enamorada de ese hombre toda la vida. Y la sensación de que yo lo conocía de todo lo que me hablaba. Me hizo a mí, me ha hecho ver el duelo de una manera muy amarga en la infancia. De una vez, lo entendí. Una vez lo entiendes, ya te libera. Y, claro, se lo transmití a ellos. Había hablado mucho de experiencia y yo me daba cuenta de que tal vez me decían que hay que ser más rápida. Recursos y p' adelante. Darles los necesitan alimentos y para adelante. Y yo le decía, a veces más vale un oído y escuchar una historia que lo que le puede hacer, porque teniendo las necesidades básicas cubiertas, había personas que a veces pedían sin necesidad. Eso también me lo encontré y también me gustaría que a veces en el duelo. Todos somos observaciones porque yo no soy profesional de nada de esto, ni soy psicóloga, ni soy nada. Son observaciones que hago a la a la hora de ver cómo reaccionaba la gente, soy muy observadora, veía que venían a pedir y no tenían necesidad a veces.

Pues una patología de salud mental. El señor está inquieto, no se puede estar donde esté quedándose porque está hacinado pues sale a pedir. Pero otras veces es porque subsanamos las necesidades emocionales con cosas materiales. Y aunque fuera por ir a pedir una caja de lápices iban a pedir, de hablar y contar. Sí, y era más por el hecho de encontrar allí a alguien que le escuchara o que los viera que lo necesitaban y que estaban mal. Y verbalizar cómo se sentía que por el hecho y claro eso no tenía que justificar tu cuando a mí me decían las intervenciones no pueden ser largas.

No te estoy hablando que fueran largas de media hora. Pero que se te sientan y tal vez estás 10 minutos. Ellos querían como más rapidez porque el Ayuntamiento estaba curado, quería resolverlo todo lo más rápido que llegarán recursos. Pero la realidad, la gente necesitaba sacar sus miedos, el no poder volver a la normalidad, su lucha, las historias de vida de las luchas como te comentaba antes de me he esforzado toda mi vida, y ahora veo qué hago con eso. Después necesitaban verbalizarlo. Me venía como días después, dice. Esta es mi mujer después de haberle contado la historia de su vida, me presentaban a su mujer, a sus hijos, ¿sabes? Al final se generaba un vínculo allí muy potente. Yo creo que eso es lo bonito de hasta de las situaciones tan duras.

Ves la cara más dura del ser humano. El que pide, sin necesidad, el que gasta, los que piden un recurso y no lo utilizan, por ejemplo. Por la situación familiar le da x bonos de comida, bastante dinero. Y los gasta en otra cosa, cómo no hay que justificar el dinero de la tarjeta, se lo gastan en otras cosas que son innecesarias. Una máquina de depilar. Que sabes y tú dices, Dios mío, se lo gastó en otra cosa, porque tal vez le pedí la justificación en último momento y veías donde se lo gastó; veías esas cosas que son picarescas que tú dices no lo necesitaba y lo utilizó en él. Pero después veía la unidad, el arrojó de la gente que se hizo voluntaria, que eran los propios damnificados o gente que simplemente del pueblo me vuelco y voy a ayudar. La gente a nivel insular y también de las islas y de todos lados dando cosas para para que llegaran alimentos, ropa, de todo, las empresas.

Todo fue y fue rápido, fue de un día para otro, ya empezar colchones estaba hablando de, pues empresas de pequeñas granjas, que también fueron los almacenes, fueron castigados y daban colchones, daban muebles, daban cosa. La gente se volcó, entonces sale como lo muy bueno y lo muy malo, muy extremista.

Entrevistador:

Hay otras pérdidas que a nosotros nos llamaron la atención, que son las pérdidas comunitarias, es decir, la pérdida de la Iglesia, la pérdida de la plaza, la pérdida de la

farmacia, ¿cómo lo vivían eso? Es lo que tú dices, en una situación de emergencia puedes decir, bueno, la gente, cómo se preocupa de perder una plaza o de perder, pero también les tocaba, ¿verdad?

Profesional 3:

Es el lugar de encuentro. La plaza es la historia de su familia, donde se han encontrado siempre donde se conoció con su pareja, ¿sabes? Su terruño, su rincón de toda la vida, su lugar de nacimiento. Entonces, su colegio, los niños ¿sabes una cosa? Verse como desprovistos de su colegio ¿sabes? uno siempre quiere que aparezca una bomba en el colegio, pero cuando pasó eso todos los chicos que estaban “mi colegio, mi colegio”, era, como si la sensación de que estaban perdido como si fuera una vida, pero perdían una vida porque perdían la historia y para el ser humano pienso yo, que también es una opinión, que perder la parte de la historia. Nos provee de parte de nuestra, de nuestra identidad, y entonces, pues eso hace daño. Es verdad que veías a gente más arraigada si se pierde el tema de la Iglesia les dolía mucho y tal y después otros decían, bueno, de que se pierda otra cosa, pues que sean los edificios, pero sí, la identidad duele.

Entrevistador:

Bien, ¿te han contado algún caso que en esa última entrada en la casa para sacar las cosas hacían algún tipo de despedida? Al decir adiós a la casa, algo les daba tiempo. ¿Te han contado algo?

Profesional 3:

A mí no, a mi hermano el tema ese de que se bloqueaban y no querían salirse porque lo que ellos querían sacar, al final era que no era nada material, sino era tipo emocional. La gente que se quedaba dentro sola y le decía que eso sí, era como un poco insólito, déjenme sola. Déjenme sola dentro. Y le decía, la Guardia Civil, le decía, no le podemos dejar dentro sola, tengo que estar acompañando las tengo que protegerla. Y la persona no, déjame sola de verdad. Entonces, ellos, tal vez por respeto decir, que ahí te salta y claro, ahí te das cuenta, tú, como dices, Dios mío, tenemos una parte psicológica que ajustara, y como muy potente. Y que lo tenemos que hacer en según.

Entrevistador:

¿Emocionalmente para ti?

Profesional 3:

Emocionalmente, yo estaba más nerviosa cada día que iba, iba nerviosa. Porque claro, en el trasiego del trayecto veía cómo estaba reventando todo y cómo la ceniza caía, veías la catástrofe y tenías que trasladarte, y después te metías en aquel pabellón, como que no ves nada ni tal, con los temblores con la situación que había.

Emocionalmente yo soy muy nerviosa y en cuanto a las intervenciones yo de cerebro, soy centrada pero el cuerpo si me lo verbaliza, se me nota como temblor en las manos, entonces claro, yo tenía mucho miedo a transmitirles a ellos eso. Yo quería transmitirle tranquilidad. En esa parte sí que sé que la parte no verbal, yo tenía miedo a que se me viera nerviosa, pero creo que todas estábamos igual. Y después profesionalmente, yo creo que porque, pues estoy ahora en otro entorno laboral y veo que me ha dado como una capacidad de calma y de mayor trabajo. Porque el abarcar aquello que era tan grande, no tan grande porque fuera el trabajo mucho, era por la carga emocional que llevaba. Entonces, cuando abarcas aquello, ahora todo lo veo como con una calma y digo, uy tranquila, vamos a ver, qué hacemos aquí, Pum, Pum, ¿sabes? ¿Cómo organizo mejor?

Será una percepción tonta, pero tengo la sensación de que como que respondemos mejor, al ver algo tan grande tu minimizas lo otro y dices nervios por un primer trabajo, no, por una primera semana, no vamos a estar tranquilos, aquí vamos a organizar esto que es una situación de todas formas, aquí nos ha salido de la situación. Esto tiene muchos riesgos porque hay gente todavía atada, hay gente que no se quiere salir del hotel.

Profesional 3:

Mira, aquí ubicaron unos hoteles. En diferentes partes en diferentes municipios. Para ubicar a la gente que se quedaba sin vivienda. Pues hay personas que no quieren marcharse del hotel, aunque hayan pasado tres meses y aunque se les haya ofrecido vivienda.

Entrevistador:

¿Y por qué crees que es?

Profesional 3:

Yo no me arriesgo a decirte porque, a veces hay quien dice que es la parte egoísta, no de que allí lo tienen todo, tienen comida, tienen tal y están todos cubiertos, pero yo también te digo una cosa. Yo he visto que la situación está tan fuerte, la que te ves de un día para otro sin nada y en la que pierdes tanto, las personas a veces al tener algo que pedir, es decir, algo material con el que se sienten protegidos, a saber, que la entidad pública les ofrece algo, es una observación, yo no sé si eso tiene alguna base científica o no, pero es como que si el cerebro, como si se quedaran calmados, al saber que son atendidos. O algo así, pero la realidad es que no abandonan el lugar. Que es el que algunos tienen viviendo allá y no abandonan el hogar. Es verdad que las viviendas que se ofrecen no son como las que tenían entonces, muchos se niegan a no tener las mismas condiciones. Pero claro. En un hotel. Hay turistas que vienen. ¿Qué haces ahí? No estás ubicado, no sé. Hay cosas que son insólitas.

Entrevistador:

Podría haber y esto no debo hacerlo en la entrevista, pero me lo pide el cuerpo. Podría haber otra interpretación, que sería el hecho de empezar de nuevo en una casa, es aceptar, definitivamente, que lo has perdido todo, mientras que el hotel es algo transitorio que te permite aferrarte a decir, bueno, estamos aquí de momento, pero no de empezar de cero. Es como cuando entierras a alguien y tienes que ir a tu casa y comer al día siguiente con una silla vacía. Puede pasar por ahí también, ¿eh? Quizá.

Profesional 3:

Y esa es la parte del duelo, quizás final de arranque de una nueva vida. Esa parte duele, la parte que más cuesta.

Entrevistador:

Podría haber una interpretación también por ahí.

Profesional 3:

Lo que pasa que a nivel político a nivel tal, sabes, un hotel que lo que quieren es funcionar, que han tenido una temporada muy baja, que económicamente se van al traste y los que vienen de fuera se quejan de tener a estas personas allí, entonces al final es como hay una lucha política económica. Que al final tiene que aceptar y asumir y coger las riendas de

tu vida y claro, no es fácil y eso lleva un proceso de aceptación que en cada persona pues lleva un mundo.

Hay gente que se deja tratar por psicólogos o psiquiatras, hay personas que no están dispuestas, porque ven eso como algo estigmatizante. Aunque ahora mismo, con la situación que tenemos, creo que los psicólogos, aquí por lo menos han cogido fama porque se ven más cercanos y necesarios para todos. Por ejemplo, una situación que no se veía mucho aquí, hablo de 2 años para atrás o 3, un poquito un poquito antes del COVID era hablar de salud mental, era algo estigmatizante, es algo que no le pasa a nadie. Y, sin embargo, ahora se habla del estrés, de la ansiedad, del estrés postraumático, de los problemas de salud mental, de cómo se agravan cuando pasan unas cosas de éstas, de la soledad, de cómo influye la soledad cuando te pasa algo de esto, como te sobre influye la soledad. Entonces, claro, en parte es doloroso, eso a la gente le está costando, pero yo creo que es un avance social, a nivel de la isla, el hecho de que podamos mirar al otro y no crucificarlo por tener una patología, sino entenderlo y decir, pues yo pasé por ahí cuando el volcán yo estuve también arriba y sabes, no pasa nada, sabes verlo como más normalizado y no, como que entra en psiquiatría y te estás ocultando, o sea, yo que vengo del otro lado en el que trataba esa gente, dice, tengo mi compañero de trabajo, que al final esto va a ser que hay que hayan cosas que se vean normales. Es verdad que va a ser largo, pero va a ser positivo.

Entrevistador:

Eso te iba a preguntar, justo aquí, ahora que has vuelto a otro trabajo y estás trabajando con la gente equis meses después, en estas mujeres ¿tú estás viendo algún proceso? ¿Crees que siguen ancladas en ese primer shock o qué? ¿Qué estás viendo en ellas a nivel emocional?

Profesional 3:

Mira, a nivel emocional, sobre todo. Mira, yo he tenido unos cambios en mi vida porque a mí todo esto me ha pillado y con cambios profesionales a mejor. Tremendos también. Dejé la empresa de mujeres para irme a educación, ahora estoy en educación, entonces podemos ver de manera muy somera todo lo que tengo aquí. Además, lo que pasa aquí es que todos nos conocemos y las chicas con las que he trabajado las conozco de los barrios, las personas que atendía, a muchas las conocía, muchas no, pero ya sí que las conozco. las de los de los barrios de Todoque, que lo sea, lo que es la zona de los Llanos y todo esto el paso. Entonces, al final me doy cuenta y ahora veo a los hijos en los centros educativos. Veo cómo la situación económica influye en que muchos no puedan acudir al colegio. Que se están generando a través del proyecto, bonos de Guagua para facilitarles y lleguen. Pero, aunque lleguen a eso tal vez no pueden acudir a actividades deportivas por la tarde o irse a dar otra vuelta. Entonces lo que es el Estado ha generado a través de Cabildo, unos bonos que son como mensuales y tú puedes dar los viajes que quieras, pues ahora los cuales y subvenciones de esos. Para que la persona pueda ir al cole, ir a las clases particulares, si tiene que ir o alguna actividad por la tarde y se puede dar las vueltas que quieras durante todo el mes y lo paga al Cole. Que al final yo veo que los recursos se utilizan a veces bien, a veces podemos hacer muchas críticas de momentos en los que se utilizan mal, pero yo creo que aquí se han volcado en hacer las cosas. Lo mejor que han podido y eso se hace, sabes, hace que los chicos no se encierren, que tengan la posibilidad de salir, de que conozcan recursos para tener la mente ocupada en un momento en el que no hay más que reuniones. Por qué estás pensando que, aunque tengas ya dónde estar, que no todo el mundo tiene todavía estar, ¿eh?

La situación que está viviendo tu madre y tu padre la situación económica son conscientes los niños de las situaciones. Es verdad que cada vez son más conscientes porque ellos cada vez saben más que tienen más información, pero que tú tengas miedo, porque tú sabes que no puedes hacer eso, no puedes hacer lo otro, tu madre no puede con esto, es un peso para un niño que no tiene la capacidad cognitiva de asumir. De aceptar que la situación es mala, sí, pero tanto conocimiento como tienen ellos, no. Y eso te los encuentras en los coles.

Entrevistador:

Fíjate que me has hablado, que en la primera intervención estabais psicólogos, pedagogos, educadores, integradores; el trabajador social, por lo que nos dijo la Entrevista n. 1, el trabajador social estaba más en el Ayuntamiento. ¿Verdad que tú has tenido contacto con ellas? ¿O sabes cuál ha sido su papel (pues nosotros también hemos oído hablar de un damnificado de que bueno, los trabajadores sociales no) ¿Tú has tenido alguna experiencia? ¿Has oído hablar de su trabajo?

Profesional 3:

Mira, yo me relaciono con ellos en el sentido de que, por el otro recurso, pues el vaciado siempre nos lo hacen ellos, de los casos, nosotros trabajamos con casos derivados del Ayuntamiento, te hablo de mujeres, para familias, entonces el vaciado te lo hacen ellos. Yo te digo algo, hay críticas positivas y negativas. Yo creo que es una situación que nos desbordó a todos. Hay quien actuó mejor y hay quien actuó peor, no me puedo mojar en esto porque no te sé decir de ningún caso concreto porque no me sé ninguna historia, pero porque tampoco, a no ser que sea una situación de casi profesional, que sea ilícita, entonces sí que no, hay momentos en los que una la pifia y sabes que tú, Dios esa palabra que dije hirió.

Yo no sé. La gente estaba volcada. Luego, lo que si te puedo decir que trabajadores sociales de un lado y del otro o, por ejemplo, puestos políticos, cargos políticos, la gente criticaba que si un ayuntamiento de un lado y del otro, o, por ejemplo, puestos políticos, cargo político. La gente criticaba que, si un ayuntamiento respondía antes a las ayudas y luego otro, Entonces nos criticaban a unos porque trajeron antes que a nosotros. Yo, si me dieron una tarjeta de alimentos, los trabajadores sociales, a los otros no se la dieron.

Yo te digo una cosa, cada Ayuntamiento actuó en la manera cuando la parte que les dejaban hacer de manera independiente lo hizo como creyó. En cosas acertaron unos y en cosas acertaron otros y las consecuencias las van a pagar ahora. Es decir, si hubo algo ilícito, se tendrá que devolver o no. Sabes, que al final a cada uno le tocará asumir la responsabilidad de sus actos, pero que las intenciones eran buenas, estoy segura.

Porque conexión con trabajadores sociales, con concejales, con los alcaldes, yo nunca había visto en mi vida, los alcaldes llevando garrafas de agua, porque aquí ha sucedido varias cosas en El Paso, antes fue el COVID, bueno, la situación del COVID que ya generó aquí y tal, pero después hubo un incendio en El Paso después del incendio fue el volcán, entonces era como una situación de pérdida de otras pérdidas que sufrió la gente.

Entrevistador:

La ola de calor también que hubo, que destruyó mucho.

Profesional 3:

Entonces, el tema que yo veo, pero que es una valoración personal, es que el ver implicados a los alcaldes, concejales, llevando garrafas de agua a la gente, cogiendo mangueras en casa, porque veían que se les llegaba, porque estaba el foco en las puertas

y ellos se metieron a manguerear con los que vivían en la vivienda para que no llegara a la casa, ¿sabes? Eso se vivió aquí. Entonces, es algo es, aparte de que somos humanos, de que no estamos en un sillón sino de que nos movemos y hacemos cosas. Esa situación yo la vi y no creo en ningún partido político. No, no sabes, me da igual del partido que sea. Lo que me importa es la humanidad de la gente y el cómo se vuelven con las cosas. A veces la pifian, pues seguro, uno un día y otro, otro. A mí me parece que las intenciones fueron buenas, lo que pasa es que cuando estás metido en el ajo y está sufriendo tú lo ves, si aquel me dio o no me lo dio o se lo dio otra persona. Pero no sé. Por ejemplo, la Entrevista n. 1 sí que tuvo más contacto con el tema de las donaciones de las tarjetas, que es todo eso como se dieron. No sé si ella tendrá más información de eso, pero yo, mi experiencia, el recuerdo que tengo era más el que me contaba la gente. que estar pendiente yo sabía con lo que contaba, sabía lo que podíamos repartir en el día y todo el tema y después me importaba cómo estaban de salud mental Si se iban enteros o si venían mal, que se fuera un poquito mejor. Y porque yo sabía que con un bono de €10 no vas a poder ser mucho. Podrías escapar ese día o al siguiente pero no ibas a hacer mucho, vas a tener que volver a estar aquí. Pero con la motivación de seguir y el ánimo debería pedirlo. Eso sí, que lo necesitas en el día a día y entonces yo me centré en eso. Y esa es la experiencia, la que recuerdo de todo eso, que me centro en que tengamos el ánimo. De seguir adelante, de pensar que vamos a seguir.

Entrevistador:

La verdad es que nos has dado un montón de información y además valoramos mucho tu opinión, porque estos artículos y estos trabajos los construimos a través de la percepción de la gente.

Al final, lo que nosotros tenemos que analizar es qué habéis percibido los profesionales y qué han percibido los damnificados, entonces es un trabajo de opiniones, lógicamente.

Profesional 3:

Básicamente mira, cuando te pones a escuchar a la gente. A veces se habla desde el dolor, ¿no? porque había veces que tú, dices precariedad llama precariedad. Personas que están como voluntarios ayudando, que muchos son damnificados. Y les duele que se haga un comentario en la fila de que la comida está fría o de que la comida no me gusta o de que sabes, y al final se quejaban. Este que siempre se queja de que la comida está fría, no se tendría que quejar que está teniendo un plato de comida, lo puedes analizar desde el lado, pues es verdad, le están dando alimento, no le falta nada, todos los días tiene algo caliente y algo con una comida completa porque se daba una comida buena. Y, lo puedes analizar como que es verdad que es malagradecido y se está quejando, porque eso se oía mucho entre los voluntarios y todo esto de qué mal agradecida es la gente, yo, como que lo intentaba dar la vuelta y decía, lo acaba de perder todo. Se lo están dando, hasta en la fila te tienes que sentir hasta mal. De estar ahí, que te vean, digo, porque una persona que no está acostumbrada a pedir nada le tiene que doler mucho el alma y el orgullo estar ahí, en la fila pidiendo. Y a veces que ocultas tras como una crítica. Entonces, hay gente que no le vale y me dice, no, no, mal agradecido. Pero yo intento ver más allá de lo que se ve en la crítica, porque al final el cabo yo puedo estar ahí en esa posición mañana. No sé cómo me va a pillar el cuerpo, entendí me gustaría que el que me mirara a mí, me mirara desde el amor o por lo menos los profesionales. Debemos tener la capacidad de abrirles camino, de decirles, tranquilidad, no sabemos cómo vamos a hacer, pero lo vamos a hacer, vamos a salir aquí juntos. Porque a veces no tenemos la respuesta. Las respuestas los profesionales no las tienen, somos como ellos. Carne y sentimientos. Entonces es el hecho de poderles transmitir que juntos vamos a cooperar para que se solucione y esa sensación

de unidad, yo sí la vi en el equipo, no solo del Ayuntamiento, de los demás, yo a ver. Yo trabajo en el tejido asociativo de la isla, es decir, siempre ha estado en asociaciones. Ahora que fui por la Consejería he tenido la gran suerte de diferentes asociaciones de la isla o desde diferentes municipios poderme trasladar y hacer trabajos en el domicilio y tal entonces conozco cómo trabajan conozco cómo se esfuerzan. Y yo veo que se volcaron. Quitando cosas bien, cosas mal, pero se volcaron. La sensación mía es esa. Yo recuerdo las críticas y tal y recuerdo que a veces te unes a ellas porque claro, pues le tienes que dar apoyo a las personas que lo están pasando mal. Porque no es ni como burlan, es con todo el respeto, porque te das cuenta de que la crítica es real, la crítica que tú puedas oír del pasó esto o con un bono, lo otro, se utilizó. Eso es todo, seguramente real. Pero. ¿Qué hay de trasfondo cuando hiciste esa gestión, qué hay de trasfondo o por qué estás en esa fila, cómo te estás sintiendo y cómo lo exteriorizan? Porque cada persona es un mundo. Pues estas opciones a mí me hacen, ¿sabes lo que he sacado yo de esto?

Entrevistador:

¿Qué has sacado?

Profesional 3:

Que quiero estudiar psicología.

Entrevistador:

¿Más que Trabajo Social?

Profesional 3:

Yo soy educador social. En su momento, quise hacer trabajo social, pero cuando era más jovencita, me comentaron que educación social salía, que era como un nuevo campo de trabajo que trabajaba en conjunto con el trabajador social y yo me lancé por la educación social, pero ahora mismo a mí me importa mucho la psique me importa mucho, el cómo está la persona, sabes, por ejemplo el vivir esta situación de duelo de tanta gente y yo, por ejemplo, yo soy una persona que no me desvinculo cuando hago una intervención, yo estuve trabajando en salud mental en La Palma trabajaba en municipios como Garafía, Puntagorda, Tijarafe y yo sigo visitando a esa gente, sigo hablando con ellos por WhatsApp cada noche, para ver cómo están, porque son gente que me preocupa.

Entonces, como yo no me desvinculo tengo la sensación de que quiero llegar más allá de lo que puedo desde la educación y entender un poco al ser humano también. También eso me pasa, que tengo 41 años y vamos como como quizás, el queriéndonos entender. Lo que es el ser, pero eso me lo ha dado esto. Esa situación de querer, de poder aportar más. Porque me parece poco lo que podía aportar.

Anexo IV:

Entrevista N.4 Damnificada_1.

Consentimiento informado audio grabado.

Entrevistador:

Pues bueno, yo no sé si que empieces contándonos desde el principio. A mí, lo que nos interesa mucho saber, cómo lo has vivido tú, yo luego sí que te preguntaré de cara, para entender el contexto, cómo os habéis organizado entre los grupos de ayuda. Pero sí que me interesa saber mucho, cómo lo has vivido tú. Entonces, si quieres empezar desde el principio, empezamos desde el principio, desde que empezaron las noticias y desde que empezaste a ver que algo podía pasar.

Damnificada 1:

Sí, bueno, un par de semanas antes de que se pasara a semáforo naranja ya había bastantes enjambres sísmicos y teníamos preocupación de que podía pasar algo. Pero no, no teníamos claro, pensamos, eso puede ser ahora, puede que, dentro de 20 años, no teníamos la información de que podría ser algo inminente. Entonces, también esa semana antes, yo por desgracia, pues mi madre se cayó y tuve, estuve de hospital, hubo reuniones para avisar a los vecinos, pero a mí me pilló, por desgracia en el funeral de mi madre, esa reunión.

Y al día siguiente, cuando nos fuimos a nuestra casa en Puerto Naos, hubo un movimiento sísmico muy fuerte y mi hija dice Mami, vámonos de aquí. Mi hija, que ella está haciendo un máster ahora, es psicóloga, un máster que está relacionado con los trabajos sociales, entonces nos fuimos antes de que explotara el volcán a las 12 de la mañana, porque después fue un caos, porque Puerto Naos está en un sitio que sólo tiene una salida y de ahí tenía que salir la población de la parte del Remo, Puerto Nao, Bombilla, Las Norias. Y estábamos ya en los Llanos con nuestras maletas, con nuestro perro y nuestro gato, cuando en ese momento explotó el volcán, en el centro del pueblo, ahí no llegó la lava y bueno, a partir de ahí pues fue un caos. Un caos porque la gente quería salir de los alrededores del volcán. Había sólo una carretera para salir y todos bajaban. Y bueno, después todo el mundo se iba a lo polideportivo o a los campos de fútbol para reunir a las personas y distribuirlos.

Los que teníamos dónde ir, como familiares o amigos, nos íbamos allí y los que no, se fueron al cuartel militar, al fuerte y de ahí, después los distribuían a diferentes hoteles. Yo me fui a casa de un amigo y esa misma noche, en la madrugada, a la una, nos evacuaron de ahí también en La Laguna. Y me fui después a casa de mi hijo y después de ahí, me fui a San José, en Breña Baja, otro pueblo. Y así andamos todos, de un lado al otro, de un hotel en un hotel o de una casa de un amigo a otro. No es fácil conseguir alquileres. Yo ahora concretamente estoy en casa de unos amigos alemanes que me han dejado su apartamento, que tienen para vacaciones y ahora la Cruz Roja me ha ayudado a pagarlo durante tres meses. Y ahora los dos primeros meses, ellos no me han cobrado y se han portado súper genial y ahora ya la Cruz Roja tampoco ayuda más. Y ellos dice que tranquila, que me relaje, que bueno, que vamos a ver cómo todos tiramos para adelante. Y ya desde la primera semana yo empecé a ir a ayudar de voluntaria en el polideportivo. Ahí llegaban las donaciones de todas partes de España, del mundo de comida, de ropa, de zapatos, juguetes y entre todo, gente que no era damnificada, gente que no estaba evacuada pero que quería ayudar. Y ahí nos reunimos todos y cada uno, íbamos haciendo, unos en la alimentación, otros en la ropa de niños, en la ropa de adultos y así nos fuimos distribuyendo.

Y así estuve tres meses, tres meses que estuvimos ahí hasta que cerraron el pabellón y ahora se distribuye la ropa de y la comida de otra forma. Hay una empresa que la distribuye y bueno, ahora estoy con un poco en la lucha, ayudando, con las asociaciones y reivindicando que estamos como el primer día, sin casa, sin trabajo, casi sin ayudas.

Mucha gente no ha recibido todavía ayuda. Yo he tenido la ayuda de las donaciones y una pequeña ayuda de la Cámara de Comercio, pero muy pequeña. Y en esta, en esta lucha estamos ahora, porque el volcán empieza ahora en La Palma, el volcán no se ha terminado en La Palma, terminó la erupción. Pero la tarea que viene ahora de reconstrucción y de lucha es muy grande.

Entrevistador:

¿Cómo es ese momento en el que tu hija dice tenemos que dejar la casa?

Damnificado 1:

Es que hay un movimiento sísmico muy, muy fuerte y ella se asusta mucho. Yo no tanto porque yo tenía siete años cuando el volcán Teneguía. Entonces los movimientos sísmicos del Teneguía era mucho más fuerte. Yo digo esto es un movimiento pequeñito, pero ella no, no, que se van a caer los muebles porque se movió todo. Entonces yo digo, bueno, venga, vamos a irnos antes de que esto sea un caos, porque yo presentía que la cosa estaba más cerca de lo que pensé en unos días antes y prefería salir antes de que fueran el último momento.

Porque en la zona donde vivimos, en la zona turística de la isla, las playas estaban llenas, los restaurantes, las terrazas, todo estaba lleno. Y yo pensé uff, si esperamos después para salir todos a una, esto va a ser horrible, como una película de estas que de huida en estampida. Pues así, así pensé que iba a ser. Y así fue. Y así fue. Salimos a tiempo.

Entrevistador:

¿Y emocionalmente tú sales pensando que vas a volver? ¿Sales pensando que no vas a volver? ¿Sales sin pensar en eso? ¿Qué se te pasa por la cabeza y el corazón?

Damnificado 1:

La verdad que el día anterior, después de que llegamos al funeral de mi madre, estábamos mis hijos y yo en la casa y yo me puse en la terraza. Desde mi terraza se ve el mar y arriba en la parte alta hay un acantilado grande y yo miraba el acantilado y si el volcán baja por ahí, adiós a la casa y adiós a todo. Adiós a todo. Pero claro, porque decían que iba a bajar justo enfrente, que el volcán iba a salir por la zona de Jedey. Si hubiese salido por la zona de Jedey, pues igual. Mi casa hoy no estaba seguramente, pero salió en el peor sitio, la verdad, salió en el peor sitio porque salió por la zona que más habitada estaba. Y tampoco nunca imaginé. Nunca imaginé que fuera a ser tan grande porque tengo amigos en la zona norte, en la zona sur de la colada. Y yo les decía, no, ahí no voy a llegar tranquilo, no se preocupen, ya verán que ahí no llega.

Al día siguiente el volcán abría una boca por el norte. Adiós a las casas de mis amigos. Otro día la abría por el lado sur. Adiós a la otra parte. Yo digo, si el volcán dura un mes más o 15 días más, quizá hubiese llegado también a mi casa. Porque se extendió de una manera impresionante, impresionante. Se llevó, buf, la vida de tanta gente, de tanta gente, de viviendas de 200 años, de tu abuelo, de tu bisabuelo. Fincas, restaurantes, iglesias, colegios. Se llevó un barrio completo, entero y que no dejó nada. Y la mitad de otro barrio.

Laguna y todo, que eso es la parte de los Llanos en la parte de Tzacorte, también se llevó bastante, bastantes viviendas y fincas muchas fincas y en El Paso se llevó enteritos dos barrios, el de Alcalá y el Paraíso.

Y una parte de Las Manchas, eso, impresionante, impresionante. No te lo puedes imaginar. Si lo hubieses conocido antes, si lo conoces antes, ya cuando vuelvas a la Palma vas a decir, no puede ser. Tanto que había y ahora solamente hay un manto negro, nada más impresionante. No sé si me dijiste que conoces la isla.

Vamos desde la montaña, que ahí donde está el volcán no había nada, sino el año pasado. era todo y una flor amarilla espectacular dentro de los pinos verdes y ahora hay una montaña gigantesca. Y a las faldas de la montaña, pues todo es negro, negro, desde el semáforo de la Laguna hasta el restaurante en Las Norias. No hay nada. Desde la montaña hasta el mar.

Entrevistador:

Y a ti esto se te junta con el duelo por tu madre.

Damnificado 1:

Sí fue un, hasta ahora no he tenido tiempo. A veces cuando veo fotos de mi madre o veo vídeos. Cuando nos reunimos, pues me viene el bajón ahí, entonces sí que no puedo evitar llorar y sentirme mal. Pero yo digo, es que casi no he tenido tiempo de extrañarla porque al día siguiente tuve que salir corriendo de casa. El perro, el gato, mi hija, mis dos hijas y yo todos corriendo y. Y no, no, no, no había tiempo de pensar. Era como un correr, un correr, un de aquí a allí.

Entrevistador:

Es como si el volcán te hubiese arrebatado también la posibilidad de tener un duelo,

Damnificado 1:

Sí, totalmente, totalmente, sí. Y después, ya te metes en todo eso, en estar allí ayudando, en ver la tragedia de tanta gente que lo perdía todo y familias enteras a coger que salieron con la ropa que tenían puesta, que no tenían nada en absoluto, pues también tenías que dar un poco de consuelo. Intentar el poner un poco de alegría al asunto para que la gente no se hundiera más. Y uf. Fue fuerte, muy fuerte.

Entrevistador:

Cuando tú te vas de casa, ¿qué cosas sacas? porque digamos que tú lo haces con tiempo, es decir, no tiene que ir la policía a sacarte ¿qué sacáis de ahí?

Damnificado 1:

Como yo estaba en El Hierro cuando mi madre se cayó y tenía la maleta hecha, me vine de Hierro y puse la maleta allí para irme para el hospital y mi hija, que después vino al funeral, porque ella está estudiando en la Universidad de la Laguna, también puso su maleta allí y mi hija mayor que ella es muy prevenida, tenía su maleta hecha y tenía el transportín del gato y la bañera y todas las cositas como preparadas por si acaso que fuera a pasar.

Yo, esa mañana del domingo bajé a mi bar, que cuando ese movimiento sísmico tan fuerte mi hija, estaba sola en casa y yo estaba en mi bar que es a dos minutos en mi caso, o un minuto. A recoger, digo, voy a recoger los papeles del bar, las cosas más importantes, los

documentos más importantes y me los voy a llevar porque pues no sé si este volcán baja por aquí, pues aquí no voy a volver. Lo pensaba y no lo pensaba. Yo me lo creía y no me lo creía. Era una sensación rara. Y bueno, pues llamé a un amigo que nos viniese a recoger y ahí me pusimos las maletas en el coche y mis hijas el perro, el gato y yo, como si nos fuéramos a vivir a otro sitio. Que así ha sido durante 6 meses.

Entrevistador:

Aparte de eso, ¿te llevas algo más? Hemos visto en televisión gente que se llevaba a lo mejor algún recuerdo, alguna fotografía, algo significativo. ¿O te llevas cosas prácticas?

Damnificado 1:

La verdad que me llevé cuatro cosas porque no pensaba nunca. Tenías esos pensamientos que me venían a veces de uf, si el volcán viene por aquí, yo vivo en un edificio en la primera planta, no sé qué tamaño que altura podrá tener la lava es, pero qué me voy a llevar. Pues no, no creo que vaya a pasar por aquí, te vienen pensamientos encontrados, unos con otros. Y al final me llevé nada más que eso, documentación, un poco de ropa, el ordenador, el perro, el gato y nada más y algunas plantas me llevé ¡¡Sí!!

Entrevistador:

Y ahora, ¿cómo estás emocionalmente?

Damnificado 1:

Pues la verdad es que yo soy una persona muy positiva y yo siempre digo de lo malo, hay que sacar lo bueno. Y bueno, hay momentos en que dices, Dios qué hago, ¿qué voy a hacer? No sabemos cuándo vamos a volver a casa. Nos han dicho que pueden ser meses, pero pueden ser años. Este año no vamos a volver a casa en la zona donde estoy yo, que tenemos la suerte de que tenemos nuestra casa y nuestro trabajo, pero que no hay carretera, que no hay agua; y los gases del volcán nos van a impedir bajar. Entonces de momento, lo peor que hay son los gases. Porque el volcán está descalcificando por esa zona. Que después lo piensas, es normal, es un proceso normal de un volcán, lo que pasa que nosotros pues queremos ir a casa después de ya casi 6 meses y queremos pensar que la carretera se hace rápido porque no la hacen, el por qué si abrimos las puertas y las ventanas de las casas, los gases se van a ir, pero no es así porque los gases no es que se vayan a ir abriendo las puertas y las ventanas de la casa, es que hay una bolsa en el subsuelo que sube dependiendo de las mareas, de la presión atmosférica. Y claro, solo hace unos meses que el volcán paró. Y el volcán de Del Hierro hace 11 años que está parado y todavía está desgasificando, ya no son gases tan peligrosos, pero. Yo pienso que este año no vamos a volver a Puerto Nao. Se hace difícil porque sin tu casa y sin tu trabajo y con una hija en la Universidad y tú dices Dios y ¿cómo voy a salir de esto después de haber pasado la pandemia? yo por lo menos particularmente, perdí mis ahorros durante la pandemia porque 3 meses que estuvimos sin trabajar, 3 meses y medio y después el comienzo hubo que reformar cosas, hubo que arreglar cosas, entonces mis ahorros, yo, se me fueron ahí. Y ya pensábamos que iba todo remontar. Y vino un incendio en agosto y seguido del incendio en agosto vino el volcán en septiembre. Sí.

Entrevistador:

Y aun así eres positiva.

Damnificado 1:

Sí, tengo esperanza, yo la esperanza, nunca, nunca la quiero perder y siempre pienso que de lo negativo siempre saldrá algo positivo. Seguro que cuando pasen unos años la isla será más bonita de lo que es, ella es bonita. Y que, si reconstruimos todo con cabeza y pensando bien las cosas, podemos tener una isla sostenible y una isla de cara a la Agenda 2030, pues, una isla nueva, Sí.

Entrevistador:

La verdad es que es una lección oírte. ¿Tú has tenido contacto directo con estas ayudas, con trabajadores sociales o con servicios sociales?

Damnificado 1:

Sí, sí, sí, bueno, en principio es que la misma zona en que estábamos nosotros de voluntario había una planta que era toda de servicios sociales. Había muchas chicas y chicos que estaban allí, que era donde la gente iba a anotarse para que supieran quiénes eran dónde, dónde estaba su casa. Y todo y nosotros después repartirles la alimentación, la ropa y todo lo demás. Y pues cada día estábamos allí todos juntos. Sí. Y también para arreglar mis ayudas. Claro que las dos primeras semanas, como que me olvide de mí, y las arreglé después, me decían las compañeras, muchacha vete y arregla tus cosas, y al final fui y las arreglé. Si he tenido hasta ahora la ayuda de, o sea, las donaciones, las donaciones que se hicieron al Ayuntamiento y al Cabildo. Yo sí he tenido la suerte de tenerlas ya. Y con eso he ido sobreviviendo estos 6 meses

Entrevistador:

¿Por qué crees que te olvidas de ti? En un momento que no tienes ni casa ni trabajo y de repente el impulso es ir a ayudar a otros.

Damnificado 1:

Pues sí, la verdad que creo que es cosa de familia, somos un poco así todos y salir corriendo a ayudar. Sí, mi madre es así, mis hermanos son así. Y creo que todos en la familia somos un poco, así que vamos corriendo siempre, la tendencia de correr, a ayudar, sí. Mi hermano, el más pequeño estuvo también un montón de semanas. Él es autónomo, artesano y estuvo que no fue a trabajar ni nada. Él se dedicó día y noche a ir a ayudar, a ayudar a desalojar casas, a llevarle de comer a los vulcanólogos, a repartir comida en los que estaban, sabes así todo el día a día y noche. Sí, hoy estaba por el día, mañana estaba por la noche, así estuvo y ya después, empezó que trabajaba, o sea, trabajaba dos días y otros dos. Iba de voluntario y así mi hermano, el padre de Bernabé, también igual de voluntarios todos

Entrevistador:

Claro, tú vivías en Puerto Naos, ¿no?

Damnificado 1:

Sí.

Entrevistador:

Vale, pero puerto Naos es totalmente independiente de Todoque. O sea, mi pregunta es, cuando se pierde la Iglesia, cuando se pierde la plaza, cuando se pierde la carretera, ¿tú notas que estás perdiendo cosas o cuando hablas de la isla ¿notas? porque me decías, yo no he perdido nada, pero yo pensaba, bueno, pues al final pierdes el acceso, pierdes la

Iglesia por la que pasabas todos los días, pierdes la farmacia. ¿Todo esto te toca el corazón? O lo vives con más distancia. ¿Cómo se hace esto?

Damnificado 1:

Toca, toca el corazón, toca corazón, aunque yo haya nacido en El Paso, soy del pueblo de El Paso, pero llevo 23 años viviendo en Puerto Naos. Y en esa Iglesia hizo mi hija pequeña la comunión. Y, pues es que tengo tantos amigos y conocidos en toda esa zona. Puf, es una pasada, una pasada, yo cada día iba viendo, viene la colada por aquí o se va a llevar a la casa de mi amigo Fred, de mi amiga Nikki ah, de mi Lety. Ah, cada día se llevaba a la casa de alguno de mis amigos. Y era horrible, yo les daba esperanza de que ahí no va a llegar. Ya verás, ya verás que no llega porque estuvo parada todos unos días y no avanzaba hasta que al final arrasó, con la iglesia, con supermercados, restaurantes, colegios, centro médico. Todo se lo llevó todo, todo y la verdad que sí da tristeza y ahora veo vídeos. Y da como esa cosita digo, mira qué bonito era todo y ahora solo hay un manto de piedra negra. Sí.

Entrevistador:

¿Cómo están tus amigos, tu familia, tu entorno?

Damnificado 1:

Mis amigos, pues una gran mayoría de amigos y de clientes, porque todos mis clientes, claro, al estar en una zona turística todos los alemanes, ingleses, holandeses van a parar allí. Y cómo estás en la orilla de la playa y tienes, pues como tengo yo, helados artesanos y todo así tipo casero. Todo así, los cócteles, pues a los alemanes y holandeses les gustan mucho ese tipo de cosas. Y casi todos mis clientes, casi todos, un 80 por ciento, lo han perdido todo. Pero si viera aquí están, dicen, bueno, pues ya compramos en otro sitio o vamos a venir igual aquí de vacaciones, aunque ya no tengamos la casa, pero vamos a venir y están con un espíritu increíble. Este domingo bajé al rastro. Y esta, me encontré con no sé, 30 o 40 clientes y todos habían perdido su casa, todos. Y todos estaban con una tranquilidad que me impresionó. Me impresionó; y mis amigos, los que han perdido sus casas, igual Nikki, ella es inglesa, pero vive aquí hace muchos años se casó con un chico de aquí y después tengo otros amigos que son Fred y Luz, que son el francés, ella es inglesa. Lo mismo me dio una pena tan grande porque ellos hicieron su casa con sus manos. Todo lo que hicieron en esa casa fue hecho por ellos, era preciosa. Y, a pesar de eso, están con unas ganas de echar “p’alante”, de reconstruir, de buscar una nueva, un terreno para construirse otra vez una casa. Y ahí, así, están todos, con ganas de que les ayuden, claro, porque de momento, la mayoría no ha tenido ayuda; los que tenían seguro, el consorcio les ha pagado. Y a los demás, el Gobierno, a algunos, pero no muchos han recibido todavía el dinero del Gobierno.

Entrevistador:

Y claro, los que no habéis perdido, lógicamente, no podéis cobrar, ni seguro, ni ese tipo de ayuda, claro.

Damnificado 1:

Bueno, si tienes, yo tengo mi casa asegurada y por inhabitabilidad, te dan una pequeña ayuda como para pagar un alquiler o algo así, pero poquito pequeña. Y por mi bar, mucha gente ha cobrado por pérdidas de negocio, yo lo he reclamado 3 veces y todavía no tengo una respuesta. Y tenemos, pues, ayuda de las donaciones porque evidentemente, nuestra casa no está debajo de la lava.

Desgraciadamente mis amigos sí, pero ellos ya después que pasó, ellos dicen, nosotros el volcán mientras no se la llevó estábamos como en un sinvivir. En el momento en que el volcán ya pasó por arriba dijimos, uff, pues ya está, se acabó, ahora es a pensar en reconstruir, en el futuro, a pensar dónde vamos, qué hacemos ¿construimos aquí o nos vamos a otro sitio?

Pero nosotros que tenemos la casa y no podemos ir, estamos en un sinvivir. Porque está y no está. Tienes tu casa y no la tienes, tienes ahí tu negocio y no lo tienes; y hasta diciembre hemos tenido que pagar autónomos. Bueno, incluso hay gente que todavía está pagando autónomos. Yo no. Y está también Hacienda, que te cobra trimestralmente.

¿Entonces? Es una angustia. Como el primer día, lo mismo nosotros los que estamos y no estamos, estamos en ese limbo que. Es un sinvivir. Un sinvivir.

Entrevistador:

¿Qué echan de menos?

Damnificado 1:

Echo de menos el mar, las puestas de sol, yo siempre he dicho, oh qué suerte tengo que vivo en el paraíso. Y tenía mi terraza justo enfrente de la playa, justo enfrente de la puesta de sol. Y pues antes de abrir por la mañana antes de que empezaran a llegar los clientes, yo me tomaba mi cafecito, allí sentada, sola, oyendo el ruido del mar, nada más a las 9:00 de la mañana, antes de que empezara la gente a moverse. Y yo siempre decía, wow, gracias, universo, porque vivo en el paraíso. Eso lo echo de menos, la temperatura, mis vecinos, mis clientes, porque cuando llevas tantos años ahí, tus clientes ya forman como parte de tu día a día. Son casi más como amigos que como clientes. Sí.

Entrevistador:

Ahora, estás en casa de unos amigos, pero ¿dónde estás? ¿En qué parte de la isla?

Damnificado 1:

Estoy en el otro lado de la isla, en Breña Baja. Muy cerca de Santa Cruz, en lo alto de los Cancajos, pero más arriba, hasta un clima diferente, 5 minutos. Está lloviendo ahora mismo y en Los Cancajos está haciendo sol. Y son 5 minutos en la guagua.

Entrevistador:

Vale, otra cosa que quería preguntarte ¿en el momento que os ofrecen ayuda de comida, de material, os ofrecen también algún tipo de ayuda emocional?, sobre todo para la gente, porque veo que tú tienes un ánimo que arrasa, pero supongo que habría gente muy mal, ¿no?

Damnificado 1:

Sí, sí había ayuda. Había psicólogos, muchos psicólogos, sí. Estuvieron atendiendo a la gente hasta hace nada. Hace nada, no te sé decir exactamente qué día, pero no hace mucho un mes, quizás que ya han cesado los contratos con los psicólogos. Y ahora la gente sigue demandando esa ayuda cada vez más, porque la gente cada vez está peor, porque, por la incertidumbre. La incertidumbre con la que vivimos. Porque las administraciones hablan, pero es como si no dijeran nada. Porque te dicen una cosa. Nos han dicho de las desaladoras que yo la llamo la desoladora, las desaladoras en Puerto Naos, nos han dicho en una reunión hace 3 semanas o dos semanas que se van a ir de ahí que no van a estar más y que estemos tranquilos. Porque se van a sacar de ahí en cuanto termine la emergencia.

Al día siguiente sale una nota de prensa que traen una desaladora más pico, pero bueno, no dijeron ayer que las van a sacar y ahora nos están poniendo otra buena. Es la zona turística por excelencia de la isla y está, que parece una zona industrial llena de tubos. ¿Con el ruido de las desaladora día y noche, quién va a ir allí? ¿Qué turista va a ir ahí? ninguno. ¿Con ese ruido?, ninguno. No

Entrevistador:

Sí, bueno, pero estás con esperanza, has dicho, ¿verdad?

Damnificado 1:

Yo sí, yo sí. Yo tengo ilusión de, pues sí, es un año, eso es lo que nos falta, que nos den certidumbre, que nos digan, mira, la cosa está muy mal y no sabemos cuándo van a volver; antes de un año no se va a volver y nosotros nos hacemos la idea. Reajustamos nuestra vida donde estamos pensando que en un año nos vamos a ir. Y listo. Pero claro, si no te dicen ni que sí ni que no, estás que no sabes qué hacer. Yo, por ejemplo, me iría a Tenerife con mi hija y la acompañaría, que está sola y no se pagarían dos alquileres. Uno en Tenerife para ella y uno aquí para mí. Pero, cómo no sé, si mañana me van a llamar, que tengo que arreglar algún papelito o que nos vamos a ir a casa pues es que no te puedes mover. Que no, es un sinvivir, es un sinvivir.

Entrevistador:

¿Y tú día a día, ahora, es el optimismo, el colaborar, el buscar?

Damnificado 1:

Después voy a pegar carteles porque el domingo se va a hacer una manifestación en la Plaza de España, en los Llanos. Porque pues seguimos, a pedir que nos saquen de esta incertidumbre, que nos den, que nos hablen, que nos digan. Y que nos digan qué pasa con las ayudas, qué va a pasar con las casas, porque no sabemos nada. Todo lo que sabemos lo sabemos a través de notas de prensa. Y la mayoría de las veces si tienes una reunión, estoy asistiendo a unas reuniones que se llaman revivir el Valle. ¿Qué es tan interesante! Pero que no les veo un camino, no les veo una luz al final del camino, no se la veo. Y claro, ahí se hablan unas cosas, pero después la realidad. Es muy lejos. Va muy lejos de ahí. No lo veo claro.

Entrevistador:

¿Has llorado mucho?

Damnificado 1:

A veces sí. A veces, si yo me dicen mis amigas que vamos a yoga y a veces voy a hacer bio magnetismo y tengo siempre una tos que aparte de que la neumóloga dice que es por las cenizas del volcán que me ha afectado mucho, mis amigas me dicen que, claro, eso me lo sé yo también, que las emociones enferman los órganos, que las enfermedades vienen de emociones no asimiladas. Y realmente la tristeza está relacionada con el pulmón. Y es verdad que cuando más triste estoy, más tos tengo. Sí

Entrevistador:

Bueno, ha sido bastante general. La entrevista a mí me ha gustado mucho, pero sí que te quería hacer una pregunta en relación con los trabajadores sociales y si has echado en falta alguna ayuda por parte de ellos. O han estado a pie de cañón con vosotros.

Damnificado 1:

Los trabajadores sociales han estado al pie del cañón con nosotros. Si el caos viene más de las administraciones, que también tiene locas y locos a los trabajadores sociales. Porque ellos pensaban también, por ejemplo, que iban a estar más tiempo trabajando, les han sacado el trabajo, pues. Hace, sí pues, dos o tres semanas que ya no están trabajando, ahora llevan otro sistema con los servicios sociales del Ayuntamiento. Y la mayoría de los trabajadores sociales tuvieron muchísimo trabajo y estuvieron ahí al pie del cañón y que yo pienso que tendrían muchísimo trabajo para muchísimo largo tiempo. Ellos también lo pensaban así, les han enviado al paro.

Entrevistador:

¿Por falta de dinero?

Damnificado 1:

Porque hay motivos, pues porque piensan que ya no se necesitaban. Esto, en el Ayuntamiento de los Llanos, en el Ayuntamiento de El Paso, funciona de otra manera y todavía están los trabajadores sociales. Ahí hay todavía hay psicólogos. Es que depende del Ayuntamiento. Yo entiendo que el Ayuntamiento al que yo pertenezco ahora es la parte más afectada. Si fueron 7000 evacuados, pues posiblemente, de la parte de los Llanos 5000 seguro o 6000. Sí, es la mayor parte porque es la parte más grande de población estaba en este pueblo. Pero yo pienso que se podían haber hecho las cosas de otra manera y las administraciones son ellos, siempre nos dicen, el dinero no es problema, pero y ¿dónde está? Siempre nos señalan cuando vamos a una reunión o pedimos una, hacemos una cita para hablar con ellos de las asociaciones, la respuesta de ellos es el dinero no es problema, pero, y entonces ¿dónde está el dinero? Porque los damnificados no lo tienen en su gran mayoría. Llevamos desde el 27 de diciembre que se empezó a trabajar en la carretera, hoy en día habrá 200 metros de carretera hecha, en dos meses y pico. Es que no lo sé, no lo sé, ni lo sé yo y he hablado con trabajadores sociales y me han dicho que no entienden la situación así. Algo oscuro hay por ahí detrás estoy segura.

Entrevistador:

Estuvimos hablando con la persona de la entrevista n. 1 esta mañana. Ah, sí nos contó un poco el hijo eso que ella ya no está en el proyecto.

Damnificado 1:

Sí, qué pena. Qué pena. Hay otra compañera de la Entrevista n. 1 que le dije si quería participar y le dije que te pasara su teléfono ¿te lo dio?

Entrevistador:

Yo le dije a ella que si nos podía poner en contacto con alguien más y nos dijo que preguntaría en su entorno.

Damnificado 1:

Ah, porque yo se lo comenté a otro trabajador social. Y me dijo, sí, sí, cuando quieran, pero claro, no tengo su teléfono. Pero él si lo tiene.

Entrevistador:

Vale, pues se lo insistiré, sino a la Entrevista n. 1, ya lo verán, hemos quedado con ella en que si de aquí a unos días no nos pasa algún teléfono, que yo seré pesado y se lo pediré.

Damnificado 1:

Si no, yo intento conseguirlo de otra manera.

Entrevistador:

Oye y otra pregunta, que no tenía prevista, pero me ha surgido ahora, con el resto de los servicios de emergencias, policía, militares, bomberos, con todas las personas que han participado, que nosotros hemos visto por la tele. ¿Cómo ha sido la relación?

Damnificado 1:

Buenísimo. Toda la gente ha venido con unas ganas de ayudar, increíble. La policía, ya sea PMA la UME. Y buenísimo, bomberos Cruz Roja. Increíble, buenísimo todo. La pena es que ya tampoco estaban. La UME se fue y ya se fueron casi todos, y es algo que le teníamos miedo y yo siempre le decía, cuando el volcán se apague. Cuando va a empezar el volcán, cuando todos se van, ¿las televisiones se van y ya no se acuerdan de que estamos aquí?

Entrevistador:

Y es así mismo. Muy pocos recuerdan que estamos aquí. Os hemos olvidado y más, que si el PP, que si la guerra de Ucrania, que si tal, ¿dónde queda la Palma?

Damnificado 1:

Sí, sí. ¿Cada vez que me llama alguien, a veces se los recuerdo porque había cadenas de televisión que me decía no, cuando el volcán sepa que nosotros vamos a seguir, les escribo un WhatsApp y digo dónde están. Sí, ahora mismo tentaciones, pues ahora va a haber una manifestación en Madrid el día 12 que yo quería ir, pero al final no puedo. Pero Bernabé dice que me va a representar bien. Esperamos que a través de esa manifestación se vuelven a acordar un poquitito. Aunque entiendo que con lo de Ucrania, la gente ahora está como un monotema. Y claro, pues lo que está, la realidad es la realidad, pero no se olviden de nosotros, estamos igual que el primer día, ni más ni menos.

Entrevistador:

Pues nosotros en la medida de lo posible, que será muy chiquito y en el mundo universitario. Pero bueno, sí que queremos dejar testimonio de bueno, pues, de las personas en situación de vulnerabilidad, que muchas veces con las emergencias yo creo que es lo que pasa, que te vuelcas todo el mundo y de repente y la emergencia desaparece, pero la vulnerabilidad no.

Damnificado 1:

Sí que realmente seguimos estando en semáforo naranja, seguimos con emergencias, pero como el volcán se apagó. Se apagó fuera porque dentro sigue activo. Por esa razón no podemos volver a casa. Porque sigue activo, pero de manera interna, porque ya no tiene fuerza para ser erupción fuera y la combustión la hace dentro, debajo de la tierra y la combustión que hace la desgasifica por las coladas del volcán de San Juan. Por el antiguo volcán de San Juan se ha metido en los gases por los tubos volcánicos del San Juan, más los que ha formado este volcán. Más los pozos, galerías y todo lo demás que hay que sometido dentro y eso ha formado una bolsa de gases que está constantemente haciendo combustión. O sea, que lo espectacular del volcán terminó, pero lo duro continúa.

Entrevistador:

Oye, cuando tú vas al El Paso y ves el volcán, ¿Cuál es tu sentimiento?

Damnificado 1:

Yo, la verdad, a veces cuando oigo a la gente decir la bestia o tal, yo digo Ay, mi madre la bestia, nunca lo he podido ver así. Porque la verdad, que el primer día, cuando el volcán hizo erupción, nos fuimos a casa de mi hermano Salvador, el padre de Bernabé, y estábamos todos juntos ahí, los hermanos de Bernabé, mis hijos. Porque estábamos justo enfrente del volcán, a 2 km y medio en línea recta de las manchas, al paso y como la casa está más alta, pues era un espectáculo, un espectáculo de la naturaleza. Yo siempre he pensado que la tierra está pariendo. Es un parto, es un parto de la naturaleza y después pues vendrá lo bueno, no, de lo bueno que trae un buen parto y lo he visto siempre de esa manera, o sea, le he mirado más la manera, es la naturaleza. Contra eso no se puede, por mucho que nos duela, tenemos que pensar que nosotros la destruimos cada día y ella está respondiendo.

Entrevistador:

O sea, hay algo muy bonito en ti, como de perdón, no de perdón, de no rencor al volcán. No, que me imaginaba ver más, más rencor, más odio.

Damnificado 1:

Hay gente que sí lo tiene y yo personalmente no, no puedo. Porque es la naturaleza, es la naturaleza. Y contra eso, ella está primero que nosotros, nosotros llegamos aquí a este planeta después. Primero se formó y nosotros lo estamos destruyendo. Hay que ver ¿eh?

Anexo V:

Entrevista N.5 Damnificado_2.

Con consentimiento informado audio grabado.

Entrevistador:

Nosotros tenemos algunas preguntas apuntadas, pero bueno, la idea es que tú nos vayas contando cómo empezó todo, cómo lo viviste, y, sobre todo, pues te vamos a hacer preguntas sobre, pues si tú quieres empezar a referir qué cosas has perdido, qué ha significado para ti perderlas; y bueno, ¿cómo estás viviendo un proceso tan difícil? Así que empieza por donde quieras.

Damnificado 2:

Bueno, pues perder perderlo, lo que es material y, sobre todo, recuerdas lo que has perdido, todo. Recuerdos materiales también porque, por ejemplo, yo ya no tengo a mis abuelos, y los únicos recuerdos que tengo de mis abuelos también los perdí. O sea que ni los tengo a ellos, ni los recuerdos de ellos.

Entrevistador:

Si quieres, vamos a dar un paso atrás, para ubicarnos. ¿Es decir, dónde vivías tú? ¿Cómo llegó el volcán a casa? ¿Qué has perdido en concreto?

Damnificado 2:

Vale, nosotros somos una familia de mi padre, mi madre y cuatro hermanos, Vale, mis hermanos cada uno de ellos tienen sus hijos. Yo no tengo hijos. Y todos vivíamos en Todoque, no cerca, pero tampoco muy lejos. Lo que pasa es que el volcán abrió tanto que no hartó por todo.

La historia comienza como todos sabemos, 19 de septiembre del año pasado. Yo estaba en otra isla, en Tenerife con mi hermano mayor y mi sobrina, que se iba a Tenerife a estudiar y nosotros nos regresábamos. Y cuando ya habíamos terminado todo, que íbamos a almorzar, nos llama mi hermana que estaba aquí; por teléfono, apenas se le entendía lo que hablaba y llorando, que justamente el volcán había estallado por encima, en línea recta por encima de su casa.

Claro, ya no volvimos locos, pues empezamos con mis sobrinas, empezaron a llorar y yo empecé a llorar, mi hermano igual, todos preocupados, no sabíamos que veníamos en barco, con lo que teníamos que esperar a que fuesen las 20:00 H de la noche para poder regresar, eran las 15:00 de la tarde. Nosotros solo queríamos regresar, regresar, no podíamos, no podíamos, porque ya habíamos llevado los coches para llevar las cosas. No podíamos coger avión ni nada, teníamos que esperar sí o sí. Y luego ya empezamos a llamar a mis padres, mis padres se marcharon de su casa y pues nada, ellos no cogieron prácticamente nada, a mi padre sí le dio por coger los papeles de la casa. Vamos, no cogieron nada más. Mi hermana cogió lo que pudo de su casa. Y fue a mi casa y me dijo que quería que se llevase, que me que me cogiera y yo le dije, llévate las perras. Pero algo más, llévate las perras, llévate las perras, es lo que le decía. Y ahí empezó. A partir de ese día, ya llegamos por la noche y ya empezó el desastre y la odisea. Ya empezó todo a venirse abajo y cada día peor y cada día una cosa diferente. Y ahí fue, ya se desató la locura.

Entrevistador:

¿Tú puedes volver a en algún momento a tu casa, o no volviste?

Damnificado 2:

No, imposible, no volver en sí, Entendí que, si puedo volver ahora no, ahora no. A ver, mi familia, estaba hundida para decirlo claro. Entonces los primeros días, mis padres directamente se fueron a otro lado de la isla, a lo más lejos, que era en el norte, porque mi madre procede de esa zona, se fue para casa de unos sobrinos que tenía allí, no quisimos que vinieran para acá. Porque esos días fueron muy duros. Ella no pudo hacer nada porque ella lo que sacó ese día, al siguiente su casa ya no estaba. Ella y yo vivíamos más o menos cerca, pero yo estaba como en alto, entonces a mí tardo más en llevarse la lava a mi casa.

Entrevistador:

Pues mira, nos estabas comentando que alguien en tu familia que no he entendido quién, se fue al otro lado. Creo que tus padres se fueron al otro lado del país.

Damnificado 2:

Mis padres se fueron al otro lado de la isla. Así se fueron al norte, se fueron con unos familiares, porque nosotros quisimos que se fueran también allí. Entonces a nosotros había momentos en los que te dejaban pasar para que tú fueses a recoger cosas de tu casa. Entonces yo fui a casa de mis padres con mi hermano. Y claro, es que la casa de mis padres es tan grande y llegas allí y te dan 15 minutos para que tu recojas algo de toda una vida y no sabes qué recoger, es que no sabes. No sabes si coger de ropa, si coger la tele, si coger las máquinas de coser de mi madre, si... no sabes qué coger no sabes, no. No tienes ni idea porque es súper complicado, llegar a una casa donde tú has vivido o tus padres y tú mientras viviste con ellos, toda una vida y que te que lleguen y te digan, coge algo, claro, es que es muy complicado. Entonces ese shock de llegar allí y ver aquella casa tan inmensa porque la casa de mis padres era inmensa y decidir qué coger, pues yo no, no supe reaccionar. Entonces, un compañero de trabajo me dijo, venga, venga, vamos a coger las cosas, mira, yo cojo zapatos, tú coges ropa, no sé.

Pues así fui cogiendo un par de cosas de ropa, zapatos. Lo que se me ocurría en ese momento y luego él, me dijo, coger fotos, las fotos, las fotos y cogí fotos. Los álbumes de mis padres, las fotos que tenían por allí, algunos cuadros que tenía de, pues cuando mis sobrinas eran más pequeñas y de nosotros colgado en la pared. Y eso lo cogí y me lo llevé. Y ahí, ese fue el último día que estuvimos en casa de mis padres. Luego también tuvimos la oportunidad de ir a casa de mi hermano. Es más pequeña y en ese caso cogemos un par de cosas, nada más nos marchamos y al día siguiente mi hermano con un grupo de amigos, sí que me llamó y me dijo, ¿qué hacemos con la casa de Carlos? y yo le dije, mis palabras fueron desmantela, quita todo lo que puedas y eso fue lo que hicieron. Y luego de mi casa se fue la de mi hermano se fue después que la mía, la mía, se fue el quinto día. Primero se fue a la casa de mi hermana y luego el quinto día se fue la mía. Yo en esos 5 días no había podido ir, porque era una zona de exclusión y estaba súper vigilado y no podías entrar. Tampoco tenía acceso directo porque el único camino que estaba abierto lo tenían bloqueado. Entonces yo me metí por un canal de agua para intentar llegar a mi casa y poder sacar algo, porque como yo me había ido a Tenerife. yo no había sacado nada. Entonces intenté ir a mi casa con mi hermano mayor y con la mujer de mi hermano pequeño, con mi cuñada. Llegamos a mi casa y yo tenía la idea clara de lo que me quería llevar, que era, un anillo que me había comprado yo, la ropa típica que me había hecho mi madre. Y una cachimba de mi abuelo que guardaba de recuerdo. Cuando mi abuelo falleció, como tenía varias, mi abuela nos repartió una a cada nieto que somos 6 y esa

chuminada, pues esas cosas, las que yo me quería llevar. Pero claro, cuando llegué a mi casa, la lava ya estaba pegada a lo que era la cocina de mi casa. Y, claro, pegado a la cocina y levantaba como dos casas más, era como una cosa inmensa y el ruido ese que hacía. Que jamás me olvidaré de ese ruido. Mi hermano me dijo, ¿Quieres que entre y saque algo? Y yo le dije, mis palabras fueron, yo le dije, Robert, todo lo que está dentro de esa casa vale muchísimo dinero, pero nada, vale más que tu vida. Damos media vuelta y nos vamos y me dijo ¿seguro?, lo digo, sí, vámonos, Robert, Noe por favor, no miren atrás, no, miren atrás. Vámonos siempre para adelante, siempre para adelante, siempre para adelante, no miren para atrás, no miren para atrás, por favor, no, miren, no vuelvan a mirar, era lo único que yo les decía.

Me subí en el coche que yo lo había llevado hasta allí, pero ya no lo pude volver a coger, me tapé la cara. Y me fui y ya no, ya no supe más de mi casa. Y luego, después de la mía, ya fue la de mi hermano, ya fue la de mi madre, mi padre y 25 días después la de mi hermano mayor. Y las fincas de plátanos que eran sustento de mi hermano pequeño que se dedicaba a eso, pues la verdad se las llevó también. La casa de mi tío, la casa de mi prima. Bueno, un desastre.

Entrevistador:

¿Por qué crees que dices no mires atrás, no mires atrás, no mires atrás?

Damnificado 2:

Porque no se puede mirar atrás. A ver, yo. Yo soy por formación profesional, soy licenciada en geografía, aunque trabajo en otra cosa, pero soy licenciada en geografía y tuve la asignatura de la carrera relacionada con volcanes, además que vivimos donde vivimos. Yo cuando vi donde había estallado el volcán, yo sabía y según pasaban los días la cantidad de lava y de material que soltaba, yo sabía ya que Todoque, si quedaba algo, no iba a quedar mucho, pero el subconsciente eso te lo sabe, lo sabe el subconsciente y, pero tú estás siempre con la cosita, bueno, vamos a ver si se salva esto como que no pierde la esperanza y día a día la ibas perdiendo más, la ibas perdiendo más, la ibas perdiendo más. Y claro, en ese momento, esa primera semana era como sí, como un poco de, pues no sabemos, a la expectativa ver lo que va a pasar, si alguna casa se escapa, alguna casa no se la lleva. Si por lo menos respeta la casa de mis padres, que a nosotros se nos metió en la cabeza que la casa de mis padres no se iba a caer. Vamos que sí se cayó, pero bueno. Tonterías que te pones en la cabeza y era como, nosotros somos muy familiares, ya que era nuestro punto de reunión, nuestras Navidades, nuestro cumpleaños, todo por allí. Y, claro, era como como el centro neurálgico de nosotros; decía que no, que no, que además estaba justo al lado de la Iglesia y nosotros decíamos que no, que la casa no se va, no se la lleva, no se la lleva, pero cosas que a ti si te ponen en la mente que no tienen. Porque tú, realmente, en el fondo sabes que no va a ser así, pero cómo que te agarras algo. Hay quien se agarra a la fe, alguien se agarra, pues a lo que sea, ahí, y nosotros nos agarramos a eso. Pero al final, nada. Al final, pues también la casa de mis padres y al final, pues al final se lo llevó todo. Entonces la sensación según se iba llevando las cosas, pues mi familia se iba hundiendo más en la miseria, mi hermana estaba fatal. Fue la primera que sufrió la pérdida de su casa, estaba fatal. Luego mi hermano y mi cuñada con mis sobrinas también estaba muy mal, porque encima de él cada vez que iba pasando el tiempo, si la casa, la casa de los padres, la casa de los hermanos, una finca, la otra finca, estaban fatal, mis padres también. Mi hermano mayor estaba como todo el mundo, descolocado. No estaban centrados, estaban nerviosos, estaban, no eran ellos, no, no eran ellos, su forma de actuar no era no eran ellos, entonces, yo decidí, no sé si lo hice bien o lo hice mal, ellos siempre dicen que sí, que me lo agradecerán eternamente, pero bueno, eso se hace por

que la naturaleza humana es así, yo decidí que yo tenía que sacar a la familia adelante, que no podíamos hundirnos. Porque no nos podemos hundir todos. Entonces yo me lie la manta a la cabeza y venga y tirando de unos tirando de otro y hay que hacer esto, hay que hacer lo otro. Hay que arreglar este papel, hay que llamar al seguro, los que teníamos seguro, los que no tenían seguro, pues a sufrirlo. Ahora, hay que hacer lo otro intentando tirar un poco de la familia porque es que estaban absolutamente derrotados.

Mi hermano, por ejemplo, el que me sigue a mí, el tercero, que es súper activo, él era de la cama al sillón del sillón a la cama, no hacía otra cosa, no levantaba la cabeza. Y aparte, que a mí me partía el corazón verlos así. No podía, era una cosa superior a mis fuerzas. No, no podía, porque a mí me destroza ver a la familia, a personas que tú quieres, verlas así, te destroza, a mí me parte el corazón literalmente. Yo no podía, digo yo, no, no puedo dejar que esta familia se hunda porque es mi familia, es lo único que tengo, es lo único en lo que yo me puedo apoyar, en lo único que ellos se pueden apoyar. Y más o menos, poco a poco. Ha pasado el tiempo, vas asimilando un poco la pérdida y sí que es cierto que es como un luto. No, porque no es lo mismo, lo único que cuando tienes un familiar, porque eso no se puede comparar con nada, pero sí que tienes que estar acostumbrándote a que tu forma de vida ha cambiado, ya no estás ubicado físicamente,

Que la zona era súper tranquila, tenías una calidad de vida impresionante. Yo, por ejemplo, mi casa, que tenía unas vistas alucinantes, ahora no lo tengo. Yo hasta enero, yo no encontraba un sitio donde yo estuviese a gusto. Ellos estaban mal. Por todo, por toda la situación y yo el problema que tenía es que no me adaptaba a ningún sitio. Me cambié como 5 veces de casa porque es que yo no encontraba el sitio. No lo encontraba y dondequiera que iba a ir a como de puntillas y claro, no estaba cómoda, nunca estaba en casa, solo me iba, o sea la casa donde me quedaba solo iba a dormir y no hacía nada más. Ni veía la tele ni nada, porque es que no. No podía, a mí como qué me afectó a esa parte. Y luego ha ido pasando el tiempo. Te vas recuperando un poco, te vas intentando estabilizar dentro de la medida de lo que puedas, vas recuperando tus animalitos, por ejemplo, mi hermano y mi cuñada y mi sobrina tenían los perros, unos perros grandes porque son unos es San Bernardo y los han vuelto a tener con ellos, que no los tenían y eso para ellos ha sido un paso importante. No, tampoco te llevas mucho por las ayudas estatales ni por nada, porque esto va súper lento, pero tú intentas, intentas volver a encontrar tu sitio en el mundo. Un sitio donde tú, medianamente encuentres lo más parecido a que lo que tenías e intentar volver a empezar. Eso es lo único que nos queda, que no es lo mismo hacerlo con nuestra edad que con la de nuestros padres, que realmente a nosotros, lo único que nos quita la vida son ellos. Ellos son los que nos preocupan, porque ellos tienen 76 años y 73 y ellos no tienen tiempo natural de recuperar los vídeos que han perdido.

Entrevistador:

Me llama la atención que cuando dices que vas con tu hermano, dices que, dentro de casa, hay cosas que valen un montón de dinero. Sin embargo, lo que tú te pensabas llevar era una cachimba, era un traje típico, es decir, no son las cosas que más dinero valían. ¿Por qué no?

Damnificado 2:

Porque, en el fondo eso lo puedo volver a tener, pero los recuerdos de mis abuelos, solo me quedó una foto. Y yo puedo volver a tener platos, cucharas y un juego de cuartos. El sillón que tenía, lo puedo incluso tener mejor. Toda la ropa que tenía yo tenía una colección de zapatos impresionante. No puedo volver a tener más fotos, puedo volver a tener más ropa, puedo volver a tener todo eso, lo puedo volver a tener. Porque yo por

suerte tengo trabajo, lo puedo volver a tener, pero las cosas que yo quería llevarme, pues no las puedo volver a tener. No tengo manera de recuperarlas.

Entrevistador:

¿Qué significa perder esos recuerdos?

Damnificado 2:

Para mí es como si los familiares hubiesen muerto por segunda vez. Porque yo me acuerdo de ellos todos los días, independientemente de que estén o no estén. Yo me acuerdo de ellos todos los días, pero yo pasaba, por ejemplo, por el salón y veía la chimenea de mi abuelo, decía Jo, el abuelo. Ahí está, ahí está. Y ahora no sé cómo que me falta eso. Igual es una tontería, pero como que me falta eso. Es la cosa de como que el volcán no solo nos arrancó la casa y todo el material. A mí lo que me arrancó, aunque yo lo guardo en la retina, a mí lo que me ha arrancó fue mi niñez, que fue maravillosa. La de mis hermanos, que fue maravillosa. Los recuerdos con mis abuelos, los recuerdos con mis padres, los recuerdos con mis amigos de toda la vida, allí, jugando a la plaza. A mí eso es lo que marcó el volcán. Eso realmente es lo que a mí me arrancó el volcán. Por una casa, si te duele tu casa, claro que te duele tu casa; te duele porque nosotros somos de una familia trabajadora y tenemos lo que tenemos porque hemos trabajado y te duele perder todo tu trabajo, que te duele, que es lo que decía mi padre a mí es que la impresión, que me ha dado, lo que ha hecho, el tonto toda mi vida porque lo único que he hecho ha sido trabajar para tener una casa y darles una casa a ustedes y ahora no tenemos nada. Es como si yo mi vida la hubiese tirado por la borda. Es la estimación que tiene mi padre. Y yo la relación que tengo es eso, de que como si a mis 44 años no me quedara nada, lo que me queda es retina, pero como sé que encima me voy a olvidar, porque me haré mayor y me olvidaré. Esa es la pena que me queda.

Entrevistador:

En ese sentido, ¿Qué significa haber perdido la Iglesia, haber perdido la plaza, haber perdido la calle? que es algo que no es tuyo, de tu propiedad, pero que habéis perdido. ¿Qué significa el ver cómo la Iglesia de Todoque que se ve que se derrumba o la plaza dónde jugabas?

Damnificado 2:

Yo esa imagen no pude verla hasta dos meses después, no la vi, por ejemplo, no, no. Y, de hecho, todavía me cuesta mucho verla. Creo que la he visto dos o tres veces, no la he visto más. Mi hermano, por ejemplo, ellos dicen que el día que más lloraron. Fue uno de los días que más lloraron fue el día que se cayó la Iglesia. Que yo en sí no es en sí por la Iglesia, el símbolo católico ni nada de eso no; para todos los que nos criamos allí, nosotros siempre quedábamos en la Iglesia, en la Plaza de la Iglesia, jugábamos en la Iglesia, todos aprendimos a montar en bicicleta allí, a la pillada jugábamos allí, las rodillas nos las rompimos allí, te peleas con tus hermanas y con tus amigos, allí. Después al rato ya te arreglabas, todo era allí, o sea, nuestro núcleo de la infancia. Era allí, en la plaza. Es pues, casi todos, yo mis hermanos y casi todos nuestros amigos, todos han hecho la primera comunión, que, si se casaron allí y que, si los niños hubiesen hecho las primeras comuniones, todos allí. No sé, luego estaba la asociación de vecinos que tenía un bar y en el bar nos reuníamos casi todos los viernes y los sábados. Y es que íbamos de mesa en mesa, saludando a todo el mundo porque éramos los vecinos de toda la vida. Y eso, es eso, es una de las cosas que yo más echo en falta, porque yo sé que eso ya no voy a volver a tener. El vivir el día a día con los vecinos que yo, por ejemplo, no soy una persona de

ir a visitar a un vecino, de tomarme el café en casa de un vecino, no lo soy. De hecho, mis padres tampoco son así. Pero siempre hemos sabido y ha pasado en algún momento determinado que cuando te ha pasado algo realmente, tú sabes que tenías a tu vecino y tu vecino sabía que tenía a ti y eso ya no lo vas a tener. Yo vivo en un edificio, yo no conozco a nadie de las personas que viven aquí a nadie, a nadie y allí conocía a todos.

También es verdad que era desde pequeña, pero era diferente. Es que es totalmente diferente la vida que nosotros llevábamos allí a la que podemos tener en cualquier otro sitio. Eso para mí es una de las mayores pérdidas. Lo que es la calidad de vida y la calidad humana que nosotros teníamos allí, eso, eso sí que se perdió para siempre. Eso es imposible. Recuperar, por mucho que te digan que te van a reubicar no sé dónde, imposible.

Entrevistador:

Otro momento que los medios nos contaron a los peninsulares, que había sido muy doloroso, fue la pérdida del cementerio. ¿Tú tenías a alguien en el cementerio?

Damnificado 2:

A ver en el año 49 a mi abuelo el volcán se le llevó la finca mejor que tenían, la que les daba de comer. Y para colmo a sus hijos, a mi padre y a mi tío los dejó sin nada en el 2021. Y para colmo, el volcán casi casi, casi se los lleva a ellos también. Se quedó bueno, de hecho, está la tiene justo debajo. Imagino. Sí. Porque, después de todo, allí no hay nada, son los restos de tus familiares y tú los llevas en el corazón, pero como pensar les pasó a los pobres lo que les pasó en el 49, que no tiene nada que ver con ahora, porque encima era posguerra. España en los peores años de su vida. Y tú imagina, mi abuelo prácticamente que venía de 7 años de debajo de las armas. Con un niño pequeño que era mi padre. Y la finca con la que te daba de comer se la lleva al volcán y encima, 50 años después, a tus hijos y a tus nietos los dejas sin nada. Y hace 50, no más, él lo deja a sí a tú a tus hijos y a tus nietos, a todos los deja sin nada, y encima cuando se suponía que ya debía parar, se lleva también el cementerio, como diciendo aquí, aquí estoy yo. Es que todo el mundo lo que dice del volcán, dice que parece que lo llevaba alguien, lo manejaba alguien le decía, no, se te olvidó esta casa por aquí, tienes que volver para atrás y volver a llamar a casa. La gente decía, la gente dice un poco eso como que parece que tenía vida.

Entrevistador:

¿Tenéis toda tu familia ahora alguna ilusión?

Damnificado 2:

Si tenemos una ilusión, si tenemos una ilusión, sí. Normalmente somos positivos y si tenemos una ilusión, incluso mis padres, mi padre es el que más tiene ilusión. Mi padre es la persona que dentro de todo esto a mí más me ha sorprendido. ¿Por qué? Mi padre tiene 76 años, en poco cumple 77. Se buscó una huerta para sembrar las papas, para tener las papas. Está pensando en comprar una parcela para volver a hacerse una casa con una huertita que sí puede hacerse una bodega para tener su copita de vino y quedar con los amigos. Y tiene 77. Sí, toda una lección de vida. Sí, sí, sí, sí. Toda una lección de vida. Y todavía se levanta con ánimo, que, bueno, me voy, que hoy quedé con José Antonio, que lo voy a ir a ayudar a Garafía a la vid.

Entrevistador:

En esos momentos, ¿Cómo es el contacto con los profesionales? ¿Conseguís algún tipo de apoyo psicológico, algún tipo de apoyo social? ¿Y quién os lo da?

Damnificado 2:

Mi madre, por ejemplo, está yendo al psicólogo. Mi hermana estuvo yendo al principio también y tengo un sobrino que está jugando en el Tenerife y los psicólogos del Tenerife vinieron. Hablaron con mi familia, hablaron con mis hermanos, mis padres, mis sobrinos. y luego también hablaron con mi hermano, el más pequeño, que era el que estaba así. Los primeros días, un poco más mal y luego de hecho, incluso los llevaron luego a mis padres a Tenerife y la verdad que se portaron súper bien; y luego ya, los psicólogos que vinieron a la Palma del Colegio de psicólogos creo que eran, que vino a la Palma para ayudar también estuvieron viendo a mi hermana. Y mi madre está en una hora porque todavía hay psicóloga que la Palma que te están ayudando. Con todo este asunto y mi madre está yendo ahora a eso, a ello.

Entrevistador:

¿Y con trabajadores sociales tenéis en algún momento del proceso, algún contacto a la hora de pedir las ayudas? ¿O en el momento de la emergencia en sí?

Damnificado 2:

Se supone que cada uno de nosotros, cada núcleo familiar, porque vamos a ver, aunque yo vivía sola, yo soy un núcleo familiar, mis padres otro y cada uno de mis hermanos, otro, en mi caso serían 5 núcleos familiares y cada núcleo familiar tiene asignado su asistente social. Yo no sé quién es la mía, mis hermanos sí saben quién es el suyo y mi padre, creo que también, pero que la mía, creo que me llamaba y no me volvió a llamar más, la verdad, no tengo ni idea, pero sí sé que lo que está. Que están en la casa Massieu. Pero yo, por ejemplo, la mía, no tengo ni idea de quién es mi hermano dicen que mis hijos me hacen de sociales, fulanita o fulanito, yo no tengo ni idea de que la mía. A mí me llamó una vez y creo que no me han vuelto a llamar. me deben ver...

Entrevistador:

Eso te pasa por ser la fuerte de la familia. ¿Con quién has gestionado las ayudas entonces?

Damnificado 2:

A ver, tú te tienes que inscribir en un registro único que está ahí, en la Casa Massieu, que es donde están también los Asuntos Sociales que supuestamente les toca cada núcleo familiar y luego ya tienes la ayuda de Cruz Roja y te ayuda económicamente; por ejemplo, ayudarte con alguna tarjeta de compra en el supermercado o ayudarte a pagar el alquiler. Y luego los servicios sociales del Ayuntamiento, que también se han portado súper bien.

Entrevistador:

Lo que has dicho de los servicios sociales del Ayuntamiento. ¿Has estado en contacto con ellos?

Damnificado 2:

Sí. Lo que la verdad que yo no he sido de esas personas que están constantemente, ni pidiendo ayuda ni solicitando, pero sí, sí he estado en contacto con ellos, sí. Y también al principio, un poco, te ayudaban a decir por dónde teníamos que ir, porque estábamos perdidos y te ayudan un poco bueno, pues por aquí pueden, pues tienes que ir ahora a arreglar este papel, necesitas entregar este y te van un poco diciendo un poco por dónde ir, antes de que se montara todo lo que era la casa Massieu.

Entrevistador:

Los profesionales que estos servicios sociales ¿sabes si son trabajadores sociales, educadores, integradores? porque nos hemos encontrado con todo, ¿sabes quiénes son?

Damnificado 2:

Sí, aparte que yo los conocía de antes, porque, aunque sea un pueblo de 20000 habitantes, tampoco sé mucho, pero bueno, que yo los conocía también algunos de ellos, no, todos, a dos o tres personas los conocía. Los conocía a antes y sé que algunos son psicólogos, otros son psicopedagogos. Hay trabajadores sociales. Los que yo conozco son así, más o menos esa rama los que yo conocí. Y están haciendo una labor encomiable porque están trabajando, bueno, ahora no lo sé, durante los primeros meses que trabajan los sábados y los domingos, es que se duchaban en el pabellón.

Entrevistador:

Lo que te iba a decir, ellos son los que estaban en el pabellón, lo que llamaban primera intervención o algo así. Creo que hemos entrevistado algunos, sí, hemos entrevistado al Educador e Integrador que estaban allí.

Damnificado 2:

Ellos y los concejales del Ayuntamiento también estaban allí.

Entrevistador:

No me ha quedado muy claro dónde estaba el trabajador social ahí, No sé si viste en la intervención a los trabajadores sociales o se quedaban más en el Ayuntamiento.

Damnificado 2:

No, ellos estaban allí al pie del cañón del cañón, se bañaban en el pabellón, se secaban con papel porque muchos no podían irse a casa a cambiar.

Para mí, su labor ha sido encomiable, trabajaban, trabajaban, digo yo, no, ellos no sé, muchos no se iban a su casa. Es que estaban desbordados, porque tampoco es que hubiese tanto número de asistencia social, yo, de personas en los servicios sociales que pudieran afrontar la demanda que había sitio en ese momento y estaban desbordados, contrataron más gente y aun así seguían desbordados, pero yo no puedo decir absolutamente nada malo de ellos, para mí ha sido una bendición. Incluso si todavía te ven en la calle y te dicen cómo van las cosas. ¿Les han dado ayuda, le han contestado el registro? Si necesitan cualquier cosa, mira si necesitas alguna actividad para que tu madre se entretenga. ¿Qué tal? Lo que sea, yo lo que la verdad que no puedo decir nada con respecto con respecto a eso.

Entrevistador:

¿Tienes sobrinos?

Damnificado 2:

Tengo cuatro y uno, que es el que juega el Tenerife, que no es sobrino de sangre, pero es como si fuera de otro, o sea que es 5.

Entrevistador:

Te quería preguntar si tienes sobrinos pequeños, ¿Cómo ha sido para ellos perder su cole?

Damnificado 2:

Esto no, porque justo mi sobrino, el más pequeño, tiene 3 años y entraría en el cole este año no estaba en el cole, pero si tiene consciencia, cuando se fue de su casa tenía dos años, cumplió 3 años en febrero y sí que le decía a la casa de mi madre y de mi hermana estaba forrada de piedra y le decía mami, cuando nos vamos a casa y ella le decía, ahora subimos, no te preocupes que ahora nos vamos, ya subimos, dice ¿al Paso, mami?, dice sí. dice al Paso, no, mami, yo me quiero ir a mi casa negra jeje. Y después, por ejemplo, mi hermano tenía en su casa una piscina y era donde estábamos todos los veranos, los pasábamos allí y él que tiene 3 años, que no me digas tú a mí, que es un niño que tiene 5 o 6, que igual tiene más memoria, pues no, con 3 años le dice a mi hermana un día, dice, mami ¿y la piscina de tío Cacá? ¿La piscina del tío Cacá también se la llevó el volcán? Dice, sí, cariño, dice también piscina, mami, también piscina como él. También se llevó la piscina, tiene 3 años y eso es súper simpático, pero él, por ejemplo, no, no se llevó el cole de él porque todavía no había empezado y mi sobrina ya estaba en los Llanos en el Instituto. Pero sí estuvieron en ese cole y ella, por ejemplo, lloraron mucho. Cuando se llevó el cole, su cole de toda la vida ellas fueron al cole pequeñitas. Pues sí, sí que lo sintieron; ellas ya estaban en los Llanos, en el Instituto, pero era su cole de toda la vida y ellas no lo llevaron muy bien. También lloraron cuando vieron que el Colegio se había ido.

Entrevistador:

¿Cuál es vuestro sentimiento hacia el volcán? O sea, ¿hay resignación, hay odio, hay desprecio?

Damnificado 2:

Ay, yo no he sido capaz de sacarle una foto. Y son 6 meses, no se la he sacado. Desgraciadamente lo veo porque lo tengo que ver, pero no le he sido capaz de sacar una foto. Yo no he podido sacarlo. No puedo. He ido haciendo un trabajo, yo no he ido aún al psicólogo, nunca, pero nunca en mi vida e incluso me han pasado otras cosas y eso y nunca he ido; no porque yo, no es que no crea en la labor de los psicólogos. Mucho cuidado. Sino porque justo físicamente soy muy floja, no tengo fuerza, pero mentalmente creo que tengo bastante fuerza. Entonces yo he ido haciendo una labor, yo misma cojo el coche sola, voy sola y me voy acercando a aquellos sitios donde puedo, llegar hasta donde llegó la colada. Y me he ido acercando a varios puntos. A varios puntos donde ha ido llegando la cola. Para ir asimilando realmente que yo, nunca jamás, voy a volver a mi casa, ni a casa de mis padres, ni a casa de mi hermano. Y cada día lo tengo más claro y más y más. Lo tengo claro, pero como que tienes que ir haciéndote más a la idea, entonces yo me he ido acercando a esos puntos. Voy poco a poco. Un día voy a un sitio, igual el siguiente fin de semana me acerco; este fin de semana tengo pensado hacer una cosa, a ver si soy capaz. Que no sé si será capaz. Probablemente ese día estaré hundida, derrotada de llorar como nunca, pero bueno, quiero hacerlo. Y quiero oír que es, no sé si incluso lo haré y creo que no se puede hacer, que está prohibido, pero me quiero subir a la montaña de Todoque. Y voy a ir con mi hermano mayor y vamos a intentar subir a ver si podemos subir. Que sé que me voy a morir de la pena y me voy a morir de la angustia, pero lo necesito. Para yo irme curando las heridas, necesito, yo lo necesito ver. Ver realmente la realidad, lo que hay, yo no quiero hacerme ideas ni que me digan o no sobre la base si se puede construir. No sobre donde nosotros vivíamos, imposible construir, por lo menos de momento, dentro de 500 años sí, pero ahora mismo no. Y yo mi cura, la cura que estoy haciendo es esa, me voy acercando poco a poco al volcán. Así, desde la retaguardia, no sé si lo hago bien, si lo hago mal, pero es mi forma.

Entrevistador:

O sea, yo creo que si a ti te sirve. Además, ha dicho algo importante, es decir, no es que no creas en los psicólogos, es que tú crees que tú tienes recursos interiores que te ayudan. Si a ti, te ayudan y te sirven, todo el trabajo que hagas, yo creo que sí.

Damnificado 2:

Sí, porque además yo sé que hay mucha demanda y yo prefiero que la ocupen, quien realmente la necesita más que yo, porque hay mucha demanda y no sé, yo no voy a ocupar un tiempo de una persona que probablemente lo necesite más que ello.

Entrevistador:

Lo cual no quita que te queda mucho por llorar.

Damnificado 2:

Sí, y yo he llorado ahora más que lo que lloré al principio. Porque yo ahora veo como que mi familia está más tranquila. Que están más centrados. Que están asimilando realmente toda la pérdida que hemos tenido. Y al ver que ellos han hecho eso, a mí me ha dado tiempo de llorar lo mío. Mi pena. Y ahora lloro de nada, y sueño, sueño con mi casa, que yo nunca había soñado con mi casa, hasta el último mes. Yo nunca había soñado con mi casa y ahora sueño con mi casa. Pero es algo más.

Entrevistador:

Pues mil gracias porque sé que no son entrevistas fáciles.

Damnificado 2:

Sí. Que sirven, que sirven también para soltar.

Entrevistador:

Me alegro mucho, de verdad que por lo menos eso, por lo menos. Como ya digo, que no os hagan daño. Y nada cuando tengamos el trabajo te lo enviaré, vale, para que lo veas. Hay alguna frase que reconoces y dices, Uy, creo que esta frase, este sentimiento del mío.

Damnificado 2:

Sí, el no mirar atrás, eso es importante. Lo pasado, pasado está y hay que intentar mirar al futuro, es lo que digo siempre a mis hermanos. Chicos, no hay que mirar para atrás, nos guste menos, tenemos que asimilarlo, pero tenemos que pensar que tenemos una nueva oportunidad y aprovecharla y aprender de una vez por todas, que la vida es muy bonita y corta y que hemos quizás hemos perdido el tiempo en tonterías y en amasar cosas que al final no necesitamos. Vivir sí necesitamos. Vivir experiencias que al final de cuentas es lo que nos vamos a llevar. Yo me llevo una experiencia de todas las cosas que yo he hecho, cuando me he ido de viaje.

Entrevistador:

Fíjate que a mí me llama mucho la atención eso que cuando os decimos. ¿Qué quisiste salvar? dicen los recuerdos, nada de lo que amas es como tú dices, nada de lo que vale dinero, los recuerdos, eso, es decir, es muy potente.

Damnificado 2:

A todo el mundo que le pregunta. Bueno, hay gente que tuvo más tiempo y pudo sacar todas las cosas de su casa, pero los que no tuvimos tiempo de sacar prácticamente nada,

tú le preguntas y casi todo el mundo te dice que se llevó la foto. Es que es muy curioso, pero casi todo el mundo se llevó las fotos. No se llevó nada más, poca cosa, igual algo de ropa, pero casi todos te van a decir que se llevó la foto o algún recuerdo de alguien.

Entrevistador:

¿Y los ordenadores?

Damnificado 2:

Yo el ordenador me lo llevé, bueno, no me lo llevé yo, un amigo que tengo que sí, como trabaja en el Ayuntamiento, él sí podía acceder a mi casa, me dijo: estoy delante de la puerta de tu casa, como tres días después que estalló el volcán. ¿Quieres que te coja? Y yo le dije, cógeme el portátil que está en mi mesita donde yo lo tenía y oye si ves que te aparece algo más como alguna foto o algo así, y yo lo que tengo de mi casa es porque me lo cogió él y es el portarretrato con la foto de mis abuelos, un par de fotos más que tenía con mi familia, con mi sobrina y el portátil, es lo que yo tengo de mi casa. Eso es lo que yo tengo, pero si el portátil, si, la tele, no, porque yo no sé, es que no se me ocurre, no lo pensé. Es que es que no, no, no lo veo yo como sí, pero no lo veo yo como algo importante.

Entrevistador:

Sí que supongo que el portátil no es tanto por los 600€ que cuesta, sino por la información que tiene dentro

Damnificado 2:

Porque ahí están todas las fotos, claro, porque como el móvil se conecta al portátil y te lo descargas automáticamente, todas mis fotos están ahí. Todos mis recuerdos.