



COLEGIO OFICIAL DE
TRABAJO SOCIAL
DE CASTILLA-LA MANCHA

El Trabajo Social en situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes en Castilla La Mancha

LA INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS, EMERGENCIAS Y CATASTROFES.

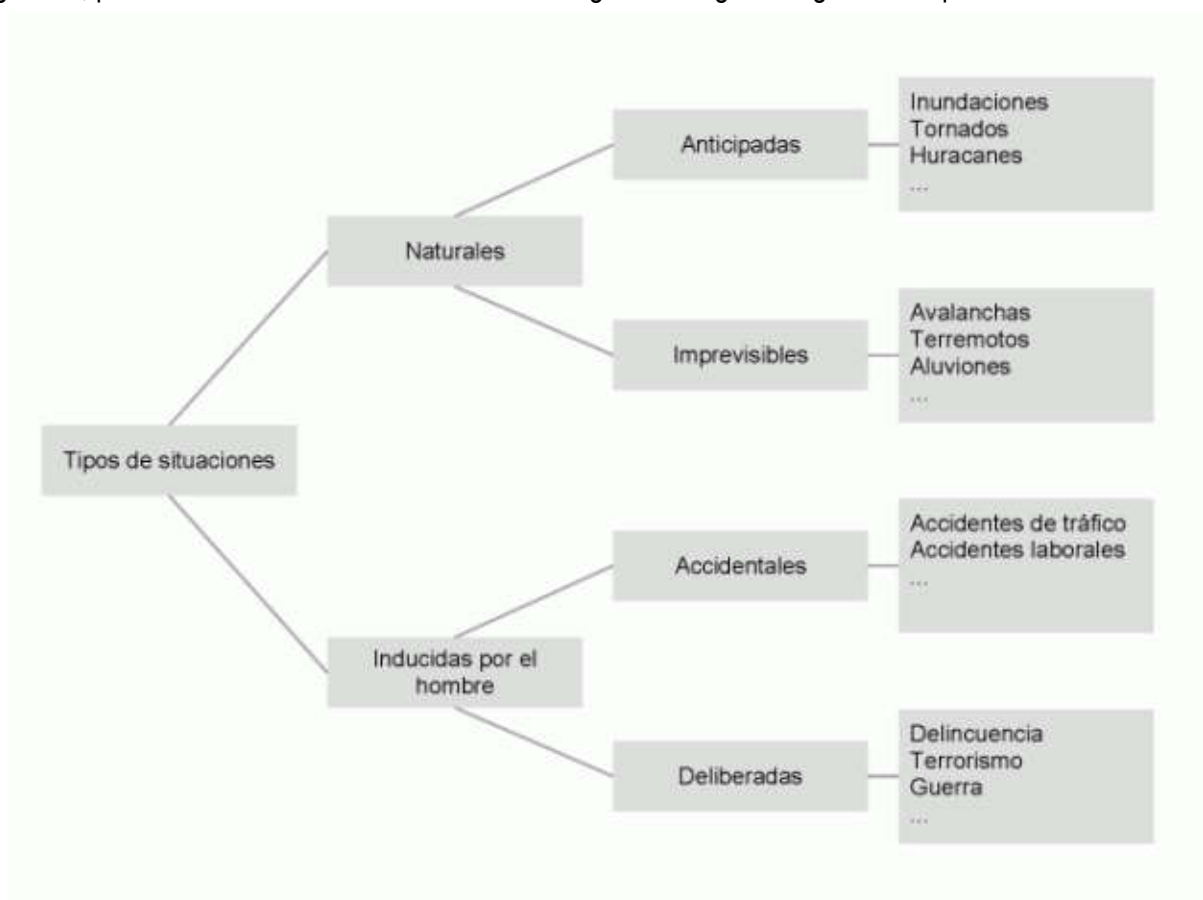
Los profesionales del Trabajo Social son testigos diarios de la realidad social que demanda respuestas a problemas y necesidades. Son los profesionales que atienden en primera instancia las situaciones en las que las personas se ven desbordados en sus capacidades de respuesta a situaciones diversas de amenaza o traumáticas donde su autonomía, su salud, su seguridad, incluso su vida, queda comprometida.

Las situaciones de crisis, emergencias y catástrofes son por tanto, un campo de intervención multidisciplinar en las que Trabajadores/as Sociales, junto con otros profesionales psicosociales, desarrollan su actividad profesional de forma coordinada.

En este contexto, los profesionales del Trabajo Social y los Servicios Sociales están llamados a participar en la resolución integral de las situaciones de crisis, emergencias y catástrofes desde nuestra especialidad: la intervención social que se ha de ir gestando desde antes de que se produzca la situación de emergencia y debe continuar una vez que esta haya ocurrido.

Para entender la importancia de la intervención de los profesionales del Trabajo Social en emergencias es necesario conocer cuáles son las características que presentan las situaciones de crisis, emergencias y catástrofes y cómo podemos integrar nuestro conocimiento científico y profesional en su resolución.

En general, podemos clasificar las situaciones de emergencias según el siguiente esquema:



La incidencia en el número de personas afectadas hará que el abordaje por parte de los profesionales del Trabajo Social sea distinto. En base a este criterio podemos diferenciar en los siguientes tipos de emergencias sociales:

- **Emergencia Social Individual y/o Familiar (ESI-ESF):** Este tipo de emergencia es caracterizada porque afecta únicamente a un individuo o a su núcleo familiar. La atención a este tipo de prestaciones se da, en la mayoría de los casos, desde el sistema público de servicios sociales.
- **Emergencia Social Colectiva (ESC):** La emergencia social colectiva afecta a un grupo de personas que pueden o no constituir una red social o familiar. La cobertura a este tipo de emergencias se da bien desde el sistema de Servicios Sociales o bien desde un Equipo de atención especializada a Emergencias Sociales.
- **Gran Emergencia y/o Catástrofe (GES):** Este tipo de emergencias afecta a un considerable número de personas y, además, obliga a la movilización y coordinación de unos considerables recursos para así ofrecer una respuesta adecuada. Estos tipos de emergencias sociales generan un gran número de situaciones de necesidad psicosociales y los profesionales del trabajo social tenemos el deber y la obligación de canalizarlas adecuadamente.

La intervención de los profesionales del Trabajo Social en situaciones de emergencias se rige por los mismos principios y objetivos que la intervención social general pero además cuenta con unas características propias, que dependen de la fase en la que se encuentra la emergencia social.

Fase previa a la Emergencia Social

Esta fase es una de las más importantes y se divide en dos apartados:

- **Previsión:** Creación de todas las herramientas, protocolos y documentos necesarios para facilitar la futura intervención. Se debe realizar con las aportaciones de todo el equipo que intervendrá cuando la emergencia se produzca. Deberá ser holística y englobará todas las actuaciones posibles ante las diferentes situaciones que se puedan producir. La formación de todo el equipo es importante en esta fase. El equipo debe estar en constante formación y actualización de conocimientos.
- **Prevención:** Dada las características de las emergencias sociales es difícil realizar una prevención óptima que no genere la emergencia social, es decir, en la mayoría de los casos es ineludible y ésta será producida. La principal medida de prevención es contar con los medios adecuados para dar atención cuando ésta se produzca (albergues, ropa, alimentos, logística...). También es importante realizar tareas de prevención a nivel comunitario como son: sensibilización sobre población local para enseñar medidas de autoprotección, simulacros sobre situaciones previsibles en terreno práctico, estudios sociodemográficos para conocer previamente los recursos sociales existentes y su disponibilidad ante una situación de emergencia social.

Fases durante la Emergencia Social

Fases de intervención durante la Emergencia Social:

1. Valoración de las situaciones de necesidad que se producen en una determinada emergencia. Para realizar una adecuada valoración de necesidades recomendamos la utilización del Triage Social. Este concepto está inspirado en el Triage Médico y puede ser definido como: el método específico del trabajo social en emergencias sociales para la selección y clasificación de personas afectadas basándose en la prioridad de

atención social. Se dará privilegios a aquellos que cuentan con necesidades sociales más graves y que precisen ser cubiertas inmediatamente. El triaje social se realiza debido a que contamos con una limitación de recursos.

2. Tareas de contención y apoyo emocional. Las emergencias sociales son generadoras de situaciones de estrés y estados de inestabilidad emocional y afectiva. Todo esto hace necesario la puesta en marcha de los recursos para facilitar el apoyo emocional y la contención de ansiedad.

3. Tareas de información a los afectados/as y familiares. Esto se realizará con una comunicación caracterizada por: empatía, respeto, autenticidad, actitud positiva, posición de no juzgar, desarrollo de la autonomía, sentido práctico, confidencialidad y conducta ética. Una de las tareas más arduas en las emergencias sociales es comunicar a un familiar el fallecimiento de su ser querido. Para ello, en primer lugar, desplazaremos a los familiares a un lugar tranquilo y alejado de cualquier tipo de interrupción. Una vez allí, se le comunicará la noticia intentando que esté todo el equipo que ha intervenido a demanda (médico, psicólogo...) para aclarar cualquier duda que el familiar tenga por el protagonista de la intervención. Debemos intentar no comunicar la noticia a un miembro de la familia sólo, lo ideal es que haya dos personas, al menos, para apoyarse mutuamente. Se recomienda seguir unas normas básicas al comunicar la mala noticia.

4. Tareas de mediación entre los afectados y otros sistemas intervinientes. En las situaciones de emergencia social intervienen una gran cantidad de equipos profesionales como bomberos, policía... Todo este despliegue de medios humanos hace necesaria una buena canalización de la información entre estos sistemas intervinientes y los afectados. Una persona del equipo de emergencias sociales será la encargada de canalizar esa coordinación. Esta persona, generalmente, es el jefe o la jefa de equipo.

5. Gestión de recursos para facilitar las tareas a los equipos intervinientes. Deberemos asumir tareas logísticas y realizar una correcta distribución de espacios para poder gestionar adecuadamente los recursos existentes. Se crearán diversos espacios para la intervención en emergencias sociales, dependiendo de las características de la emergencia social, se crearán al menos los siguientes:

- Espacio de comunicación de malas noticias.
- Albergue para afectados/as (con zonas habilitadas para diferentes culturas, menores y personas con diversidad funcional).
- Zona de comunicación con familiares.
- Zona de espera para familiares.

6. Funciones de acompañamiento e intervención social con los afectados/as y sus familiares. El acompañamiento social se realizará, tras la valoración de la necesidad, con el objetivo de que la persona continúe su vida en condiciones óptimas. Se suele realizar el acompañamiento social sumado a tareas de apoyo psicológico y social. La intervención social en este punto será realizada para que la persona alcance la autonomía para afrontar y superar esta situación.

7. Gestión de prestaciones básicas de supervivencia para los afectados y sus familiares. En este apartado, dentro del abanico de recursos con los que contemos, intentaremos dar una respuesta básica a los afectados/as y a sus familiares como, por ejemplo, alimentos, transporte, etc. Estará supeditada al tipo de emergencia social producida.

8. Gestión de otros servicios y prestaciones muy singulares ante las situaciones de emergencia social. En esta fase se tratarán servicios y prestaciones para un número pequeño de usuarios/as con necesidades específicas como son provisión de alimentos sin cerdo (motivos religiosos), alimentos sin gluten (motivos de salud) o gestión de enterramientos especiales con ritos religiosos o gratuitos entre otros.

9. Gestión y coordinación del voluntariado cívico en el marco de las Emergencias Sociales. Personas no afectadas o levemente afectadas por la situación que se encontraban en el lugar o cerca del lugar y que muestran su deseo no lucrativo de ayudar. No cuentan –de forma general– con la formación adecuada por lo que precisan de apoyo profesional para desarrollar su labor. Se deberá valorar si se precisa de este tipo de voluntarios/as y debemos hacerles saber, en el caso, que no son necesarios/as.

Fase después de la Emergencia Social.

A nivel técnico se deberán realizar los informes y memorias necesarios para la justificación de la intervención. También se realizarán informes a los colegas que continuarán con la intervención en los casos atendidos. Los profesionales debemos de afrontar situaciones extremas de necesidad, ansiedad y sufrimiento en estas intervenciones. Para afrontar estas situaciones y evitar las secuelas posteriores existen las siguientes herramientas:

- La ventilación (Cruz Roja Española, 2010). Consiste en manifestar nuestras situaciones, sentimientos y emociones, en definitiva, desahogarnos nuestros compañeros/as. Se realizará en un lugar tranquilo y alejado de personas a las que podamos contagiar.

- El defusing. Es una técnica que se realiza de forma inmediata y consiste en una reunión grupal con los intervinientes hablando sobre lo sucedido con el objetivo de desahogarnos y reducir lo negativo. Se realizará por tiempo ilimitado hasta que el grupo considere por alcanzado el objetivo.

- El debriefing es otra técnica que facilita la descarga emocional, el recuerdo y el análisis de la situación vivida. Consiste en un encuentro donde las personas participantes cuentan con la oportunidad de exteriorizar y compartir las experiencias vividas, es más complejo que el defusing y debe ser realizado por un profesional de la psicología, a diferencia de la anterior.

- Grupos de Ayuda Mutua (GAM): “Los grupos de autoayuda son estructuras grupales pequeñas y voluntarias normalmente formadas por iguales que se reúnen para prestarse asistencia mutua con el fin de dar respuesta a una necesidad común, superando (...) un trastorno vivencial, y haciendo posible el cambio social y/o personal deseado (Zastrow, 2008).

En relación con la familia y personas afectadas también se le deberán prestar atención una vez pasada la emergencia social. Los dos trastornos, a nivel psicológico, más frecuentes después de este tipo de situaciones son el Trastorno de Estrés Postraumático y la Depresión. Podemos definir el Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) como “el trastorno que se caracteriza por la ansiedad, disociación y otros síntomas que duran más de un mes y que ocurren como resultado de la exposición de un trauma externo (Sue y Sue, 2010, p. 176)”. En cambio, la ansiedad la entendemos como un estado subjetivo caracterizado por la incomodidad, malestar, tensión, displacer y alarma que hace que la persona se sienta molesta (Jarne y Talarn, 2006). Dentro de ambas patologías existen diversos tipos. Ambas requieren una atención especializada prestada por los equipos multidisciplinares de Salud Mental.

FUNCIONES DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN EMERGENCIAS

Fase de PRE-EMERGENCIA				
Afectados	Familiares	Comunidad	Intervinientes	Organismos
<p>Suministrar información sobre derechos y deberes.</p> <p>Organización y preparación para afrontar el impacto del evento.</p> <p>Valoración social: sistemas de recursos, organización comunitaria, problemas sociales existentes, conocimiento de la población expuesta, redes de apoyo, etc.</p>	<p>Orientar y fortalecer la unidad familiar.</p>	<p>Programas de información.</p> <p>Ejercicios de sensibilización y simulacros.</p> <p>Programas de autoprotección.</p> <p>Programas formativos.</p> <p>Estudiar variables socioeconómicas y culturales.</p> <p>Estudiar niveles de aprovechamiento de los recursos.</p> <p>Orientar y capacitar a la población.</p> <p>Prever posibles necesidades sociales.</p> <p>Educación en autoprotección y prevención de riesgos.</p> <p>Programas con colectivos específicos.</p>	<p>Selección del personal y capacitación del equipo.</p> <p>Capacitación de voluntarios, auxiliares, alumnos y profesionales.</p> <p>Planificación de la intervención según tipos de riesgo.</p> <p>Estudiar y prevenir la coordinación interdisciplinar y con otros equipos de respuesta.</p>	<p>Elaboración de mapas de riesgo.</p> <p>Evaluación de vulnerabilidades y fortalezas.</p> <p>Historia de catástrofes.</p> <p>Evaluación de procesos organizativos e intervenciones.</p> <p>Creación de planes de emergencia y comunicación a la población en con un lenguaje comprensible.</p> <p>Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación.</p> <p>Estudiar actitudes y valores.</p> <p>Estudiar cantidad y calidad de los recursos existentes.</p> <p>Investigación e identificación de factores que generan desigualdad.</p> <p>Estudiar factores y problemas sociales.</p> <p>Valoración, catalogación y actualización de recursos.</p> <p>Previsión de necesidades básicas.</p> <p>Diseño, desarrollo y evaluación de la investigación.</p>

Fase de EMERGENCIA

Afectados	Familiares	Comunidad	Intervinientes	Organismos
<p>Acogimiento, acompañamiento, asesoramiento, normalización de respuestas.</p> <p>Primeros auxilios psicosociales.</p> <p>Atención necesidades básicas.</p> <p>Ofertar apoyo continuo.</p> <p>Examinar las defensas y estilos de afrontamiento.</p> <p>Identificar patologías y derivarlas.</p> <p>Atención directa.</p> <p>Dar apoyo, reducir la mortalidad, vincular los recursos de ayuda.</p> <p>Atención a las necesidades de urgencia inmediata.</p> <p>Organización y coordinación ante posibles evacuaciones.</p> <p>Búsqueda de desaparecidos.</p>	<p>Recepción, comunicación, reconocimiento de cadáveres, duelo y ceremonias funerarias.</p> <p>Localización de familiares y allegados y traslado a centros de atención o domicilios.</p> <p>Información y asesoramiento.</p> <p>Reagrupamiento familiar.</p>	<p>Asesoramiento y control de medios de comunicación.</p> <p>Evitar rumores y múltiples informantes.</p> <p>Diagnóstico de la situación social y su contexto para fundamentar la intervención de urgencia.</p> <p>Identificaciones, derivaciones, ubicaciones, etc de afectados, familiares, recursos...</p> <p>Identificación del grado de afectación social.</p>	<p>Asesoramiento sobre organización.</p> <p>Grupos y turnos de trabajo.</p> <p>Dirigir reuniones (<i>debriefing</i>).</p> <p>Localización y facilitación de recursos necesarios.</p> <p>Coordinación de equipos de respuesta.</p> <p>Organización y coordinación del personal voluntario.</p> <p>Información a los allegados del personal interviniente sobre su situación.</p> <p>Registro de acciones profesionales.</p> <p>Comisiones de trabajo para los diferentes recursos.</p> <p>Evaluación y supervisión permanente.</p>	<p>Administración de recursos y servicios.</p> <p>Inventario de daños para fundamentar la ayuda.</p> <p>Negociación y defensa de condiciones de bienestar y justicia social.</p> <p>Informar y concienciar a las instituciones.</p> <p>Formular programas, proyectos y servicios sociales adecuados a las necesidades dentro del contexto operativo y legal.</p> <p>Colaboración en programas de emergencia en el ámbito de la cooperación internacional.</p> <p>Control de instrumentos de recopilación de información y manejo de la misma y seguimiento de protocolos informativos.</p> <p>Relación y manejo de los medios de comunicación.</p>

Fase de POST-EMERGENCIA

Afectados	Familiares	Comunidad	Intervinientes	Organismos
<p>Asesoramiento y terapia de crisis.</p> <p>Evitar la pasividad y el victimismo.</p> <p>Planes de futuro</p> <p>Aprovechamiento de la situación para la mejora y el crecimiento postraumático.</p> <p>Reducir, reparar, y atender los daños.</p> <p>Enfrentar el suceso de crisis, integrar el suceso a la estructura de la vida, establecer la sinceridad y disposición para enfrentar el futuro.</p> <p>Recuperación de la homeostasis.</p> <p>Anular y/o reducir los efectos psicosociales adversos.</p> <p>Realización de informes sociales.</p>	<p>Asesoramiento y terapia de crisis.</p> <p>Capacitarles como agentes de recuperación.</p> <p>Recuperación del sistema familiar como medio de apoyo.</p> <p>Cooperar en la rehabilitación tras el fin de la emergencia.</p> <p>Promoción de la participación.</p>	<p>Programas de información.</p> <p>Reconstrucción del tejido social.</p> <p>Fomentar experiencias organizativas y toma de decisiones clave.</p> <p>Procesos participativos de reconstrucción.</p> <p>Procesos de memoria histórica, comisiones de la verdad, procesos judiciales, etc.</p> <p>Recuperación del funcionamiento social.</p> <p>Seguimiento de la labor de comités locales.</p> <p>Apoyo a la propuesta y desarrollo de planes de rehabilitación.</p>	<p>Evaluación de la intervención.</p> <p><i>Defusing.</i></p> <p>Capacitación de recursos humanos a través de la experiencia.</p> <p>Sesiones de retroalimentación para conocer el grado de integración del suceso crítico.</p>	<p>Evaluación de servicios, recursos, actitudes, valores, procesos de intervención, etc.</p> <p>Política y promoción social.</p> <p>Planificación y replanteamiento de recursos, servicios y procesos.</p> <p>Retroalimentación de la teoría sobre la temática y la metodología de la intervención.</p> <p>Promover la eficiencia y suficiencia de los recursos.</p> <p>Actualización del diagnóstico en base a resultados.</p>