

El trabajo social y la atención psicosocial en emergencias. Accidente aéreo

Psychosocial attention and Social Work in emergencies. Air crash

Lourdes Belda Aparicio,¹ Artur Roman Soler² y Eva Giralt Padilla³

Agradecimientos a Montse Mas⁴

Resumen

El día 24 de marzo el vuelo 9525 de Germanwings (4U9525/GWI9525), operado por un avión Airbus A320-211, se estrelló en el macizo de Estrop, en los Alpes franceses de Provenza, muy cerca de Barcelonnette. Partió del aeropuerto de Barcelona a las 10:01 dirección hacia el aeropuerto internacional de Düsseldorf –Alemania– con 144 pasajeros, 2 pilotos y 4 miembros de la tripulación de varias nacionalidades. No hubo ningún superviviente.

En el vuelo viajaban unos 40 pasajeros españoles, entre los cuales 2 bebés y un grupo de 16 escolares que habían estado de intercambio en un instituto de Llinars del Vallès.

El día 26 de marzo las autoridades alemanas, españolas y francesas anunciaron que la principal hipótesis de la causa del siniestro es que fue intencionado por parte del piloto que comandaba el avión.

A las 13:09 horas del día 24 de marzo se activa desde Protección Civil (PC) el Equipo de Atención Psicosocial en Emergencias y Catástrofes del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT).

Palabras clave: Trabajo social, atención psicosocial, emergencias, accidente aéreo, protección civil.

Para citar el artículo: BELDA APARICIO, Lourdes, ROMAN SOLER, Artur y GIRALT PADILLA, Eva. El trabajo social y la atención psicosocial en emergencias. Accidente aéreo. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2015, n. 205, páginas 131-138. ISSN 0212-7210.

¹ Diplomada en Trabajo Social. Técnica especialista en Mediación Familiar. Miembro del Comitè d'Innovació de Fremap Mutua AT Y EP n° 61. Miembro de la comisión de Emergencias del Col·legi de Treball Social de Catalunya. Trabajadora social de Fremap y experta en acompañamiento al duelo.

² Diplomado en Trabajo Social. Máster en Mediación Familiar y Postgrado en Mediación. Particioner en PNL. Trabajador social especialista en intervención en emergencias y catástrofes. Referente de equipo de respuesta inmediata en emergencias. Formador de monitores en intervención psicosocial en emergencias en varios organismos y entidades.

Abstract

On March 24th the flight 9525 of Germanwings(4U9525/GWI9525) operated by an AirbusA320-211, crashed on the massif of Estrop at the French Alps of Provença, close to Barcelonnette. It took off from Barcelona's airport at 10:01am with direction to the international airport of Düsseldorf- Germany – with 144 passengers, 2 pilots and 4 crew members from different nationalities. There were no survivors.

There were 40 Spanish passengers, 2 of them babies and a group of 16 exchange students who were studying in a Llinars del Vallés High School.

The 26th of March the Spanish, French and German authorities announced that the principal hypothesis of the accident was that the crash was deliberate by the pilot in charge.

The 24th of March at 13:09 pm Civil Protection (CP) activated the Psicosocial Attention Team in Emergencies and Disasters from the Official School of Social Work in Catalonia (TSCAT).

Key words: Social work, psychosocial attention, emergency, air crash, civil protection.

Introducción

La intervención de los trabajadores sociales en emergencias no es un hecho reciente. Aunque desde siempre los trabajadores sociales han intervenido en casos de emergencias, podemos situar la primera bibliografía específica en documentos del Ministerio de Salud de Colombia del año 1987, en la que se recogen las funciones de los trabajadores sociales en emergencias o las del trabajador social Jean Weaver, que colabora desde 1991

en las emergencias con la American Red Cross. A escala estatal, también hace años que se actúa en emergencias, la primera intervención psicosocial con presencia de TS fue en la catástrofe de Biescas en 1996, y a lo largo de estos años esta tarea se ha ido incorporando de forma muy lenta. Aun así tenemos que hacer mención explícita de Madrid, con la creación de la Unidad Móvil de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Madrid en 1989, o el protocolo de atención psicológica en emergencias elaborado por los

³ Diplomada en Trabajo Social. Máster en Mediación y Resolución de Conflictos. Postgrado en Técnicas de Entrevista. Périta Social. Miembro de la Comisión de Infancia y Familia del Col·legi de Treball Social. Representante del Col·legi de Treballadors Socials de Catalunya en el Grupo de Trabajo de Infancia del Consell Municipal de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona. Miembro de la Comisión de Emergencias del Col·legi de Treball Social. Trabajadora Social del Equipo Técnico del Centre d'Acolliment de Menors Desemparats Can Miralpeix.

⁴ Graduada en Trabajo Social. Périta Social. Directora de docencia universitaria. Coordinadora de la Comisión de Emergencias del COTSC. Miembro de la Junta de Gobierno del COTSC. Directora de Servicios Sociales, Salud Pública y OMIC del Ayuntamiento de Ripollet.

Servicios Sociales de la Diputación de Córdoba en 1995. En Cataluña la existencia desde hace décadas de servicios de emergencias sociales del Ayuntamiento de Barcelona (actualmente Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona CUESB) o de diferentes entidades y organizaciones como es el caso de Cruz Roja, que desde el año 2001 ya través de los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias Psicosociales está presente la figura del trabajador social. En el caso del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (en adelante TSCAT) hubo un primer grupo pionero entre los años 2001 y 2004 dedicado básicamente a potenciar el papel del trabajador social en emergencias y que publicó en esta misma revista varios artículos en referencia al papel del trabajador social en emergencias. Este grupo se disolvió, y ya no fue hasta el año 2012 que desde el TSCAT se impulsó y creó el actual Equipo de intervención en Emergencias (a partir de ahora EIE), inicialmente liderado por Montse Mas, que consiguió convertirse en una comisión intracollegial, y en ese momento liderado por los miembros que forman la Comisión de Emergencias. A partir de este año, el TSCAT está formando a TS de todo el territorio.

El EIE está formado por la coordinadora –Montse Mas–, la comisión –formada por unos 14 miembros– y los más de 70 miembros integrantes de los grupos de intervención repartidos por toda Cataluña en 5 territorios, coincidiendo con las sedes del TSCAT (Barcelona, Girona, Lleida, Manresa y Terres de l'Ebre). La comisión, a los inicios formada mayoritariamente por TS provenientes del Postgrado de intervención psicosocial en situaciones de emergencias y catástrofes realizado en 2012 por la Universi-

dad Pompeu Fabra, son los profesionales que junto con la coordinadora han puesto en marcha el equipo; esto ha significado crear los protocolos de activación, intervención, evaluación y finalización, los documentos y el apoyo en la creación de los equipos territoriales. Los miembros de esta comisión están de guardia en turnos rotatorios durante todo el año y serían los que en caso de activación del equipo organizarían y se responsabilizarían del dispositivo activado en el territorio correspondiente. Todos los TS que forman parte de este proyecto han participado en una formación básica.

En 2013 se firmó un convenio de colaboración entre el TSCAT y Protección Civil de la Generalidad de Cataluña, por el que estamos adscritos como un equipo de intervención más de Protección Civil.

El equipo fue preactivado el año 2012 como consecuencia de los incendios de El Alt Empordà, y en 2013 con motivo del accidente de tren en Galicia, pero fue con el accidente aéreo de Germanwings del 24 de marzo de 2015 cuando por primera vez el EIE fue activado, en una gran emergencia.

Esto significaba partir desde la inexperiencia como EIE (independientemente de la experiencia de la que ya disponían algunos miembros) en una situación de gran tamaño, y por tanto un estrés sobreañadido, dado que además del de la propia intervención y atención a personas en una gran emergencia, nos estrenábamos como equipo ante todos los organismos y la sociedad en general.

Las evaluaciones posteriores de la intervención, tanto a nivel interno, es decir del propio equipo, así como con administraciones y otras entidades y organismos fueron muy positivas. Por este motivo creemos oportuno

tuno la publicación de nuestra experiencia para ir dotando de material bibliográfico específico para con metodología y procedimientos de intervención del trabajo social en emergencias.

Desarrollo

La intervención psicosocial en emergencias consiste en la atención y el apoyo a las personas afectadas y a sus familiares, activando los recursos necesarios y dando respuestas sociales para mejorar las condiciones personales del conjunto de la población afectada, independientemente de que se haya producido o no la demanda por la parte afectada.

Debe dirigirse a estimular aspectos cognitivos, emocionales y conductuales que se han visto mermados o reducidos por la situación del desastre y el estado de *shock* en el que se encuentran las víctimas. También debe ser una ayuda breve e inmediata de apoyo y rescate a la persona con el objetivo de facilitarle las condiciones de equilibrio personal.

En la intervención que realizó el EIE del TSCAT al accidente aéreo que tuvo lugar el 24 de marzo de 2015 se puso en práctica dicha definición.

Por un lado, cabe mencionar que los escenarios en los que intervinimos fueron múltiples, tanto en lo que se refiere al espacio físico —múltiples escenarios— como al temporal —múltiples activaciones—, ya que la magnitud de la tragedia concatenó diferentes momentos.

En las primeras ocho horas de la activación, la intervención se situó en una sala del aeropuerto de Barcelona. Allí se concentraron tanto las familias y amigos de las víctimas como todos los servicios de atención y operativos necesarios, Servicio de Emergen-

cias Médicas (SEM), Comité de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB), Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE), EIE, TSCAT, Mossos, Policía Judicial, Protección Civil y personal tanto de la compañía aérea como de AENA. Pasadas las primeras horas y previendo que la fase aguda no terminaría el mismo día, se comunicó a todos los operativos activados que las familias serían trasladadas un hotel de Castelldefels como Centro de Atención a Familiares (a partir de ahora CAF), ubicación única para familiares y personal de la compañía con el objetivo de que recibieran la atención adecuada y de que la información de los acontecimientos que iban sucediendo sobre el accidente fuera recibida por todos a la vez. Entre el 24 y el 29 de marzo el CAF, además de acoger a los familiares y amigos que por cualquier razón necesitaran información, acompañamiento o alojamiento, ya fuera por la lejanía de su domicilio o por la comodidad de estar en el centro de las informaciones, era donde se realizaban las reuniones que la compañía aérea convocaba para ir informando a las familias de lo que iba sucediendo sobre la catástrofe, así como las reuniones que convocaban tanto Protección Civil como el Gobierno español.

Una vez cerrada la fase aguda y dado por disuelto el escenario del CAF, la intervención de los EIE del TSCAT fue destinada a poner en marcha el Servicio de Atención a las Víctimas a petición de la Generalitat —Protección Civil—. Inicialmente se realizó el servicio presencialmente en el CECAT (Centro de Emergencias de Cataluña) y posteriormente con un teléfono activo las 24 horas con el objetivo de mantener la atención psicosocial dada y seguir atendiendo las necesidades de las víctimas, ofreciendo apo-

yo, contención, ayuda para las gestiones y continuidad en el traspaso de información sobre los acontecimientos que iban sucediendo. El 12 de abril se desactiva este servicio y las víctimas se derivan a un servicio de atención a las familias que organiza la propia compañía aérea.

Por otra parte, el 2 de abril la compañía Germanwings convoca una reunión en un hotel del aeropuerto de Barcelona con la intención de comunicar a los familiares los últimos datos oficiales sobre el siniestro e informar sobre las tareas de rescate que se estaban realizando para recuperar los cuerpos. Se activaron tres trabajadores sociales del EIE del TSCAT para hacer acompañamiento a las familias.

El día 27 de abril se celebra un funeral de estado donde también se activa la EIE para recibir a las familias en el Parlament de Cataluña y acompañarlos a la Sagrada Familia, lugar donde fue la ceremonia.

La última actuación del EIE fue el día 16 de junio con la llegada de los restos mortales de las víctimas. Se organizó en un edificio del aeropuerto de Barcelona para que las familias pudieran hacer el recibimiento, los velaran y los trasladaran a las respectivas poblaciones, con la coordinación previa de los servicios funerarios correspondientes.

Para todos estos escenarios se activaron 85 trabajadores sociales del EIE del TSCAT, incluidos los equipos de Girona, Lleida y Manresa, efectuando alrededor de 1.500 horas de atención.

En cuanto a las intervenciones realizadas, estas fueron múltiples y variadas a raíz de la diversidad de escenarios en los que intervenimos y de la magnitud de la catástrofe.

En un principio se realizaron intervenciones de acompañamiento en el dolor y para

cubrir las necesidades inmediatas de las personas. Se realizaron principalmente en el primer y segundo escenario, es decir en el aeropuerto y en el CAF, ya que la repentina noticia hizo que muchos familiares, amigos y conocidos de las víctimas se personaran en dichas ubicaciones en cuestión de muy poco tiempo y sin posibilidad de previsión y planificación, claro. Este hecho produjo que muchas personas, pasadas unas horas, tuvieran necesidades muy básicas. Es por ello que las necesidades atendidas fueron muy diversas, tales como cargar un móvil, conseguir pañales o comida para bebés, escuchar, realizar llamadas a otros familiares o coordinarnos con Servicios Sociales de diferentes territorios para pedir su apoyo en la atención de personas mayores que estaban en el domicilio y se habían quedado solas después de enterarse de la noticia. Es por ello que en las primeras 48 horas de la activación las intervenciones principales fueron las de acompañamiento en el dolor y solucionar menesteres cotidianos de las personas que en su estado de sufrimiento y en un lugar nada familiar para ellos tenían mermaid las capacidades de actuación, por lo que se intervino utilizando, por un lado, la capacidad de adaptación a nuevos entornos de los profesionales, y por el otro el conocimiento exhaustivo de los diferentes servicios del territorio y la red comunitaria. El EIE, además de atender demandas directas, realizaba una tarea de detección de las necesidades para que las personas que no buscaban ayuda por iniciativa propia también tuvieran el apoyo necesario. Para llevar a cabo nuestra labor y trasladar la información y las situaciones de vulnerabilidad que íbamos detectando, fue vital la coordinación permanente tanto con los grupos operativos

activados como con los servicios municipales de diferentes poblaciones.

Por otra parte, las intervenciones fueron de acompañamiento y apoyo en las gestiones que tenían que hacer los familiares. Estos, durante los días que estuvieron en el CAF, tuvieron que tomar decisiones y realizar gestiones difíciles, complejas y críticas que por el agotamiento y el desbordamiento emocional los colapsaba. El hecho de tener que someterse al extracto de pruebas de ADN, dar datos de sus difuntos, registrarse correctamente para que pudieran estar informados, decidir qué miembro de la familia debía ser interlocutor, soportar noticias confusas y contradictorias del exterior, escuchar la ausencia de supervivientes y la intencionalidad humana en el accidente, soportar la incertidumbre y tomar la decisión de viajar o no al lugar del siniestro y con qué medio de transporte, hizo que el EIE tuviera que actuar constantemente como agentes de contención, acompañamiento, apoyo y apoyo emocional para que las familias recibieran el complemento que necesitaban para ir superando las diferentes dificultades. El enfado y la rabia sumados a la tristeza y la impotencia restaban su autonomía y su poder de decisión, hechos que la intervención psicosocial empoderaba y les ayudaba lo suficiente para poder actuar. Además, se tuvo que intervenir mediante la contención emocional a las continuadas reuniones que convocaba la compañía aérea para informar a las familias de las últimas noticias, ya que estas suponían momentos muy críticos en los que el riesgo de las reac-

ciones a raíz de emociones como el enojo, la desesperación y la rabia era muy alto, constatando que por un lado las noticias que llegaban eran muy negativas y por otro que la información a veces era caótica y/o contradictoria y/o inexistente.⁵

Además, y no menos importante, otras tareas que llevamos a cabo fueron intervenciones organizativas y de ayuda a otros grupos operativos actuantes, que hicieron que nuestra intervención alcanzara una calidad importante. La compañía aérea necesitaba ayuda para planificar los viajes de los familiares al lugar del siniestro teniendo en cuenta sus prioridades en el medio de transporte (avión, autocar o vehículo propio), así como en la recogida y mantenimiento de la base de datos personales para tenerlos actualizados y poder informarles en todo momento de las nuevas noticias que iban sucediendo.

Otro tipo de intervenciones fueron las realizadas telefónicamente para la atención de las familias afectadas cuando se abrió el servicio de atención telefónica a petición de Protección Civil de la Generalitat de Catalunya. Este servicio suponía ofrecer la información que se iba generando. El servicio era de 24 horas y se atendieron 36 demandas, que se gestionaron a través de las coordinaciones con los diferentes grupos operativos. La diversidad de las necesidades registradas era alta, desde justificantes por ausencia del puesto de trabajo hasta necesidades económicas para hacer frente a los gastos de traslados, así como el apoyo para cómo informar a un menor de la pérdida o querer atención en el territorio.

⁵ Conviene destacar que esta emergencia era gestionada por diferentes administraciones y compañías, como el Ministerio de Fomento, la Generalitat de Catalunya, Lufthansa, Germanwings y AENA, y por tanto las informaciones provenían de diferentes fuentes, generando a veces contradicciones.

Dado el vínculo que se estableció entre el EIE y las familias, además de la organización del equipo, la gestión, la agilidad y los resultados en las intervenciones, estos fueron activados en tres escenarios más en los que estos factores eran determinantes. Tanto en la reunión informativa por parte de la compañía aérea, como en el funeral de estado, como en la llegada de los restos mortales de las víctimas, los profesionales activados intervinieron dando apoyo emocional, una intervención muy centrada en el acompañamiento y la escucha activa que apoyaba su dolor y daba lugar a que lo pudieran compartir con personas que no eran desconocidas. Cabe destacar la buena acogida de esta intervención y el agradecimiento de las familias para reencontrar personas con las que se habían sentido apoyadas a juzgar por sus expresiones, tanto verbales como no verbales.

En resumen, se realizaron más de 200 intervenciones concretas con demanda de los propios afectados, además del acompañamiento y apoyo emocional constante durante todas las horas de activación. Hay que remarcar que para realizar nuestra intervención se contó con una tarea organizativa interna que supuso personas dedicadas al 100% de su jornada en la planificación de personal y turnos, así como tareas administrativas que, sin su efectividad, no hubiera sido posible realizar. Estas tareas las realizaron tanto trabajadores de administración del TSCAT como los jefes de guardia del equipo de atención psicosocial.

Conclusiones

Una vez registradas todas las intervenciones y con su análisis a través de las posteriores reuniones, del *defrioting* realizado y de

los *feedback* con los diferentes responsables de administraciones, grupos operativos y compañías aéreas, se pueden extraer unas primeras conclusiones que nos ayudarán tanto a reafirmarnos como trabajadores sociales en este nuevo ámbito dentro del TSCAT como a mejorar en próximas activaciones.

Principalmente son la alta y efectiva respuesta a las expectativas, así como el aumento de la confianza de Protección Civil en nuestra labor y el encargo que se nos confió, gracias a una respuesta eficaz en su mayoría en una emergencia muy compleja y con muchos agentes implicados. También se ha realizado una alta adaptación al medio y logro de una posición concreta e importante entre los diferentes operativos de emergencias, encajando en el engranaje de la organización de Protección Civil, en el que hasta ahora no éramos ninguna pieza concreta desde el TSCAT.

También hay que remarcar las coordinaciones efectivas y el elevado índice de colaboración con el resto de agentes y servicios activados en una gran diversidad de tareas mediante una alta capacidad de realización, así como definirnos como sumandos a unos procedimientos que hasta ahora no contaban con nuestra labor desde el TSCAT. Por las evaluaciones recibidas de las organizaciones que lideraban la emergencia –gobierno y compañías aéreas–, así como otros grupos operativos como SEM, Mossos o Cruz Roja, valoraron muy positivamente nuestra tarea, visualizando como efectiva la coordinación con ellos y nuestro saber hacer frente a las situaciones de incertidumbre y la intervención ante el dolor, lo cual nos ha permitido situarnos en nuestro rol.

Y por último, señalar que la labor de las personas responsables de la organización con

respecto a los turnos, la disponibilidad y el liderazgo, la alta motivación y responsabilidad de todo el equipo que forma el EIE, el buen clima de trabajo, la fluidez y la capacidad de autoanálisis y de evaluación han engranado que la atención psicosocial y el acompañamiento emocional en emergencias se realice desde la acción y la resolución.

Sin embargo, también se han analizado unas primeras mejoras tanto en la intervención como en las coordinaciones. Hay que seguir trabajando en el procedimiento para el traspaso de datos y de información para mejorarlas y aumentar su eficacia, así como incidir más en el registro de todas las intervenciones y actuaciones del equipo. También hay que mejorar las intercomunicaciones en las coordinaciones con los agentes implicados, y especialmente con Protección Civil.

Por último, hemos detectado carencias que hay que rectificar mediante la formación continua del equipo, aumentando nuestro conocimiento sobre aspectos más concretos. Un ejemplo sería que para mucha gente el accidente fuera un accidente laboral. Este hecho tan específico, campo en el que el trabajo social está presente a la hora de gestionar y realizar los trámites con inspección de trabajo y las mutuas correspondientes, nos permitiría dar informaciones concretas y correctas que facilitarían los trámites posteriores. Hay que hacer enmienda también de las carencias en el conocimiento de otros idiomas del EIE, que en emergencias como estas se hace patente.

También hay que trabajar y profundizar en conceptos como la diversidad en los roles y en las tareas y los liderazgos compartidos.

Bibliografía

- CARO DE GUARIZO, I; GONZÁLEZ, H; GARCÍA GÓMEZ, C. M. y LÓPEZ NIETO, M. *Centro de documentación e información de gestión del riesgo en desastres. Funciones de trabajo social en situaciones de emergencia y desastre*. Bogotá, CO, 1987. (Recuperado en septiembre de 2015) <http://www.cridlac.org/digitalizacion/pdf/spa/doc1847/doc1847.htm#sthash.dtSQ69i6.dpuf>
- <http://www.eyeofthestorminc.com/dmh-book/> (Recuperado en septiembre de 2015)
- VV.AA. *Intervención psicológica ante situaciones de emergencias y catástrofes*. Patronato Provincial de Servicios Sociales de Córdoba. Córdoba: Instituto Provincial de Bienestar Social. Diputación de Córdoba, 2005. (Recuperado en septiembre de 2015) http://www.ipbscordoba.es/uploads/Documentos/Publicaciones_Ipbs/Protocolo_ipcased.pdf
- VV.AA. *Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE) de Intervención Psicosocial. Manual del Interviniente*. Madrid: Cruz Roja Española, 2010. Disponible en línea en http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/gestion/documentos/5-equipo_de_respuesta_inmediata.pdf
- ROMAN SOLER, A.; MILIAN VALLE, C. y PLAXATS GARCÍA, M. A. “Aproximación al Trabajo Social en la emergencia. Un nuevo contexto de intervención”, en *Revista Servicios Sociales y Política Social*, nº 66 (2004). Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Pág. 141-156.
- DR. DIAZ SOTO. Servicio de Psiquiatría del Instituto Superior de Medicina Militar http://bvs.sld.cu/revistas/mic/vol5_3_06/mic01306.htm