

El treball social i l'atenció psicosocial en emergències. Accident aeri

Psychosocial attention and Social Work in emergencies. Air crash

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

Agraïments a Montse Mas⁴

Resum

El dia 24 de març el vol 9525 de Germanwings (4U9525/GWI9525), operat per un avió Airbus A320-211, es va estavellar al massís d'Estrop, als Alps francesos de Provença, molt a prop de Barcelonnette. Va sortir de l'aeroport de Barcelona a les 10:01 en direcció cap a l'aeroport internacional de Düsseldorf –Alemanya– amb 144 passatgers, 2 pilots i 4 membres de la tripulació de diverses nacionalitats. No hi va haver cap supervivent.

Hi viatjaven uns 40 passatgers espanyols, entre els quals 2 nadons i un grup de 16 escolars que havien estat d'intercanvi en un institut de Llinars del Vallès.

El dia 26 de març les autoritats alemanyes, espanyoles i franceses anunciaren que la principal hipòtesi de la causa del sinistre és que va ser intencionat per part del pilot que comandava l'avió.

A les 13:09 hores del dia 24 de març s'activa des de Protecció Civil (PC) l'Equip d'Atenció Psicosocial en Emergències i Catàstrofes del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT).

Paraules clau: Treball social, atenció psicosocial, emergències, accident aeri, protecció civil.

Per citar l'article: BELDA APARICIO, Lourdes, ROMAN SOLER, Artur i GIRALT PADILLA, Eva . El treball social i l'atenció psicosocial en emergències. Accident aeri. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2015, n. 205, pàgines 131-138. ISSN 0212-7210.

¹Diplomada en Treball Social. Tècnica especialista en Mediació Familiar. Membre del Comitè d'Innovació de Fremap Mutua AT Y EP núm. 61. Membre de la comissió d'Emergències del Col·legi de Treball Social de Catalunya. Treballadora social de Fremap i experta en acompanyament al dol.

²Diplomat en Treball Social. Màster en Mediació Familiar i postgrau en Mediació. Particioner en PNL. Treballador social especialista en intervenció en emergències i catàstrofes. Referent d'equip de resposta immediata en emergències. Formador de monitors en intervenció psicosocial en emergències en diversos organismes i entitats.

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.

Introducció

La intervenció dels treballadors socials en emergències no és un fet recent. Tot i que des de sempre els treballadors socials han intervingut en casos d'emergències, podem situar la primera bibliografia específica en documents del Ministeri de Salut de Colòmbia de l'any 1987, en la qual es recullen les funcions dels treballadors i treballadores socials en emergències o les del treballador social Jean Weaver que col·la-

bora des de 1991 en les emergències amb l'American Red Cross. A escala estatal, també fa anys que s'actua en emergències, la primera intervenció psicosocial amb presència de TS va ser en la catàstrofe de Biescas l'any 1996, i al llarg d'aquests anys aquesta tasca s'ha anat incorporant de manera molt lenta. Tot i així hem de fer menció explícita de Madrid, amb la creació de la Unitat Mòbil d'Urgències Socials de l'Ajuntament de Madrid l'any 1989, o el protocol d'atenció psicològica en emer-

³ Diplomada en Treball Social. Màster en Mediació i Resolució de Conflictos. Postgrau en Tècniques d'Entrevista. Pèrita Social. Membre de la Comissió d'Infància i Família del Col·legi de Treball Social. Representant del Col·legi de Treballadors Socials de Catalunya al Grup de Treball d'Infància del Consell Municipal de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona. Membre de la Comissió d'Emergències del Col·legi de Treball Social. Treballadora social de l'Equip Tècnic del Centre d'Acolliment de Menors Desemparats Can Miralpeix.

⁴ Graduada en Treball Social. Pèrita social. Directora de docència universitària. Coordinadora de la Comissió d'Emergències del TSCAT. Membre de la Junta de Govern del TSCAT. Directora de Serveis Socials, Salut Pública i OMIC de l'Ajuntament de Ripollet.

gències elaborat pels Serveis Socials de la Diputació de Còrdova l'any 1995. A Catalunya l'existència des de fa dècades de serveis d'emergències socials de l'Ajuntament de Barcelona (actualment Centre d'Urgències i Emergències socials de Barcelona CUESB) o la de diferents entitats i organitzacions com és el cas de Creu Roja, que des de l'any 2001 i a través dels Equips de Resposta Immediata en Emergències Psicosocials hi és present la figura del treballador social. En el cas del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (a partir d'ara TSCAT) hi va haver un primer grup pioner entre els anys 2001 i 2004 dedicat bàsicament a potenciar el paper del treballador social en emergències i que va publicar en aquesta mateixa revista diversos articles en referència al paper del treballador social en emergències. Aquest grup es va dissoldre, i ja no va ser fins l'any 2012 que des del TSCAT es va impulsar i crear l'actual Equip d'intervenció en Emergències (a partir d'ara EIE), inicialment liderat per Montse Mas, que aconseguí esdevenir una comissió intracol·legial, i en aquest moment liderat pels membres que formen la Comissió d'Emergències. A partir d'aquest any, el TSCAT està formant TS de tot el territori.

L'EIE està format per la coordinadora –Montse Mas–, la comissió –formada per uns 14 membres– i els més de 70 membres integrants dels grups d'intervenció repartits per tota Catalunya en 5 territoris, coincidint amb les seus del TSCAT (Barcelona, Girona, Lleida, Manresa i Terres del Ebre). La comissió, als inicis formada majoritàriament per TS provinents del Postgrau d'intervenció psicosocial en situacions d'emergències i catàstrofes rea-

litzat l'any 2012 per la Universitat Pompeu Fabra, son els professionals que juntament amb la coordinadora han posat en marxa l'equip; això ha significat crear els protocols d'activació, intervenció, avaluació i finalització, els documents i el suport en la creació dels equips territorials. Els membres d'aquesta comissió estan de guàrdia en torns rotatoris durant tot l'any i serien els que en cas d'activació de l'equip organitzarien i es responsabilitzarien del dispositiu activat en el territori corresponent. Tots els TS que formen part d'aquest projecte han participat en una formació bàsica.

L'any 2013 es va signar un conveni de col·laboració entre el TSCAT i Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya, pel qual estem adscrits com un equip d'intervenció més de Protecció Civil.

L'equip va ser preactivat l'any 2012 com a conseqüència dels incendis de l'Alt Empordà, i l'any 2013 amb motiu de l'accident de tren a Galícia, però va ser amb l'accident aeri de Germanwings del 24 de març de 2015 quan per primera vegada l'EIE va ser activat, en una gran emergència.

Això significava començar des de la inexperiència com a EIE (independentment de l'experiència que ja tenien alguns membres) en una situació de grans dimensions, i per tant un estrès sobreafegit, atès que a més del de la mateixa intervenció i atenció a persones en una gran emergència, ens estrenàvem com a equip davant de tots els organismes i la societat en general.

Les avaluacions posteriors de la intervenció, tant a nivell intern, és a dir del mateix equip, així com amb administracions i altres entitats i organismes van ser molt positives. Per aquest motiu creiem oportú

la publicació de la nostra experiència per tal d'anar dotant de material bibliogràfic específic envers metodologia i procediments d'intervenció del treball social en emergències.

Desenvolupament

La intervenció psicosocial en emergències consisteix en l'atenció i el suport a les persones afectades i als seus familiars, activant els recursos necessaris i donant respostes socials per millorar les condicions personals del conjunt de la població afectada, independentment que s'hagi produït o no la demanda per la part afectada.

Ha de dirigir-se a estimular aspectes cognitius, emocionals i conductuals que s'han vist minvats o reduïts per la situació del desastre i l'estat de xoc en què es troben les víctimes. També ha de ser una ajuda breu i immediata de suport i rescat a la persona amb l'objectiu de facilitar-li les condicions d'equilibri personal.

En la intervenció que va fer l'EIE del TSCAT a l'accident aeri que va tenir lloc el 24 de març de 2015 es va posar en pràctica la definició esmentada.

Per una banda, cal fer menció que els escenaris en què vam intervenir van ser múltiples, tant pel que fa a l'espai físic –múltiples escenaris– com al temporal –múltiples activacions–, ja que la magnitud de la tragèdia va concatenar diferents moments.

En les primeres vuit hores de l'activació, la intervenció es va situar en una sala de l'aeroport de Barcelona. Allà es van concentrar tant les famílies i amics de les víctimes com tots els serveis d'atenció i operatius necessaris, Servei d'Emergències Mèdiques (SEM), Comitè d'Urgències i

Emergències Socials de Barcelona (CUESB), Equip de Resposta Immediata en Emergències (ERIE), EIE, TSCAT, Mossos, Policia Judicial, Protecció Civil i personal tant de la companyia aèria com d'AENA. Passades les primeres hores i preveient que la fase aguda no acabaria el mateix dia, es comunicà a tots els operatius activats que les famílies serien traslladades a un hotel de Castelldefels com a Centre d'Atenció a Familiars (a partir d'ara CAF), ubicació única per a familiars i personal de la companyia amb l'objectiu que rebessin l'atenció adequada i que la informació dels esdeveniments que anaven succeint sobre l'accident fos rebuda per tots alhora. Entre el 24 i el 29 de març el CAF, a més a més d'acollir els familiars i amics que per qualsevol raó necessitessin informació, acompanyament o allotjament, ja fos per la llunyania del seu domicili o per la comoditat de ser al centre de les informacions, era on es feien les reunions que la companyia aèria convocava per tal d'anar informant les famílies del que anava succeint sobre la catàstrofe, així com les reunions que convocaven tant Protecció Civil com el Govern Espanyol.

Un cop tancada la fase aguda i donat per dissolt l'escenari del CAF, la intervenció dels EIE del TSCAT va ser destinada a posar en marxa el Servei d'Atenció a les Víctimes a petició de la Generalitat –Protecció Civil–. Inicialment es va realitzar el servei presencialment al CECAT (Centre d'Emergències de Catalunya) i posteriorment amb un telèfon actiu les 24 hores amb l'objectiu de mantenir l'atenció psicosocial donada i seguir atenent les necessitats de les víctimes, oferint suport, contenció, ajut per a les gestions i conti-

nuïtat en el traspàs d'informació sobre els esdeveniments que anaven succeint. El 12 d'abril es desactiva aquest servei i les víctimes es deriven a un servei d'atenció a les famílies que organitza la mateixa companyia aèria.

D'altra banda, el 2 d'abril la companyia Germanwings convoca una reunió a un hotel de l'aeroport de Barcelona amb la intenció de comunicar als familiars les últimes dades oficials sobre el sinistre i informar sobre les tasques de rescat que s'estaven realitzant per tal de recuperar els cossos. Es varen activar tres treballadors socials de l'EIE del TSCAT per tal de fer acompanyament a les famílies.

El dia 27 d'abril se celebra un funeral d'estat on també s'activa l'EIE per tal de rebre les famílies al Parlament de Catalunya i acompanyar-los a la Sagrada Família, lloc on va ser la cerimònia.

La darrera actuació de l'EIE va ser el dia 16 de juny amb l'arribada de les restes mortals de les víctimes. Es va organitzar en un edifici de l'aeroport de Barcelona per tal que les famílies poguessin fer la rebuda, els vetllessin i els trasllassessin a les respectives poblacions, amb la coordinació prèvia dels serveis funeraris corresponents.

Per a tots aquests escenaris es van activar 85 treballadors socials de l'EIE del TSCAT, inclosos els equips de Girona, Lleida i Manresa, efectuant al voltant de 1.500 hores d'atenció.

Pel que fa a les intervencions realitzades, aquestes van ser múltiples i variades arran de la diversitat d'escenaris en què vam intervenir i de la magnitud de la catàstrofe.

En un principi es van fer intervencions d'acompanyament en el dolor i per tal

de cobrir les necessitats immediates de les persones. Es van fer principalment al primer i segon escenari, és a dir a l'aeroport i al CAF, ja que la notícia sobtada va fer que molts familiars, amics i coneguts de les víctimes es personessin a les ubicacions esmentades en molt poc temps i sense possibilitat de previsió i planificació, és clar. Aquest fet va produir que moltes persones, passades unes hores, tinguessin necessitats molt bàsiques. És per això que les necessitats ateses van ser molt diverses, com ara carregar un mòbil, aconseguir bolquers o menjar per a nadons, escoltar, fer trucades a altres familiars o coordinar-nos amb Serveis Socials de diferents territoris per demanar el seu suport en l'atenció de persones grans que eren al domicili i s'havien quedat soles després d'assabentar-se de la notícia. És per això que en les primeres 48 hores de l'activació les intervencions principals van ser les d'acompanyament en el dolor i solucionar menesters quotidians de les persones que en el seu estat de patiment i en un lloc gens familiar per a ells tenien minvades les capacitats d'actuació, de manera que es va anar intervenint utilitzant, per una banda, la capacitat d'adaptació a nous entorns dels professionals, i per l'altra el coneixement exhaustiu dels diferents serveis del territori i la xarxa comunitària. L'EIE, a més a més d'atendre demandes directes, feia una tasca de detecció de les necessitats per tal que les persones que no buscaven ajuda per iniciativa pròpia també tinguessin el suport necessari. Per tal de dur a terme la nostra tasca i traslladar la informació i les situacions de vulnerabilitat que anàvem detectant, va ser vital la coordinació permanent tant amb els grups

operatius activats com amb els serveis municipals de diferents poblacions.

Per una altra banda, les intervencions van ser d'acompanyament i recolzament en les gestions que havien de fer els familiars. Aquests, durant els dies que van ser al CAF, van haver de prendre decisions i fer gestions difícils, complexes i crítiques que per l'esgotament i el desbordament emocional els col·lapsava. El fet d'haver de sotmetre's a l'extracte de proves d'ADN, donar dades dels seus difunts, registrar-se correctament per tal que poguessin estar informats, decidir quin membre de la família havia de ser interlocutor, suportar notícies confuses i contradictòries de l'exterior, escoltar l'absència de supervivents i la intencionalitat humana en l'accident, suportar la incertesa i prendre la decisió de viatjar o no al lloc del sinistre i amb quin mitjà de transport, va fer que l'EIE hagués d'actuar constantment com a agents de contenció, acompanyament, suport i suport emocional per tal que les famílies rebessin el complement que necessitaven per tal d'anar superant les diferents dificultats. L'enuig i la ràbia sumats a la tristor i la impotència restaven la seva autonomia i el seu poder de decisió, fets que la intervenció psicosocial empoderava i els ajudava prou per poder actuar. A més a més, es va haver d'intervenir mitjançant la contenció emocional a les reunions continuades que convocava la companyia aèria per informar les famílies de les darreres notícies, ja que aquestes suposaven moments molt crítics en què el risc de les re-

accions arran d'emocions com l'enuig, la desesperació i la ràbia era molt alt, i es va constatar que per una banda les notícies que arribaven eren molt negatives i per l'altra que la informació de vegades era caòtica i/o contradictòria i/o inexistent.⁵

A més a més, i no menys important, altres tasques que vam dur a terme van ser intervencions organitzatives i d'ajut a altres grups operatius actuant, que van fer que la nostra intervenció assolís una qualitat important. La companyia aèria necessitava ajuda per tal de planificar els viatges dels familiars al lloc del sinistre tenint en compte les seves prioritats en el mitjà de transport (avió, autocar o vehicle propi), així com en la recollida i manteniment de la base de dades personals per tal de tenir-les actualitzades i poder informar-los en tot moment de les noves notícies que anaven succeint.

Un altre tipus d'intervencions van ser les realitzades telefònicament per a l'atenció de les famílies afectades quan es va obrir el servei d'atenció telefònica a petició de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya. Aquest servei suposava oferir la informació que s'anava generant. El servei era de 24 hores i es van atendre 36 demandes, que es van gestionar a través de les coordinacions amb els diferents grups operatius. La diversitat de les necessitats enregistrades era alta, des de justificants per absència del lloc de treball fins a necessitats econòmiques per fer front a les despeses de trasllats, així com el suport per com informar a un menor de la pèrdua o voler atenció al territori.

⁵ Cal destacar que aquesta emergència era gestionada per diferents administracions i companyies, com ara el Ministeri de Foment, la Generalitat de Catalunya, Lufthansa, Germanwings i AENA, i per tant les informacions provenien de diferents fonts, generant de vegades contradiccions.

Atès el vincle que es va establir entre l'PEIE i les famílies, a més a més de l'organització de l'equip, la gestió, l'agilitat i els resultats en les intervencions, aquests van ser activats en tres escenaris més en què aquests factors eren determinants. Tant en la reunió informativa per part de la companyia aèria, com en el funeral d'estat, com en l'arribada de les restes mortals de les víctimes, els professionals activats van intervenir donant suport emocional, una intervenció molt centrada en l'acompanyament i l'escolta activa que donava suport al seu dolor i donava lloc al fet que el poguessin compartir amb persones que no eren desconegudes. Cal destacar la bona rebuda d'aquesta intervenció i l'agraïment de les famílies per retrobar persones amb les quals s'havien sentit recolzades, a jutjar per les seves expressions tant verbals com no verbals.

En resum, es van dur a terme més de 200 intervencions concretes amb demanda dels mateixos afectats, a més a més de l'acompanyament i suport emocional constant durant totes les hores d'activació. Cal remarcar que per realitzar la nostra intervenció es va comptar amb una tasca organitzativa interna que suposà persones dedicades al 100% de la seva jornada a la planificació de personal i torns, així com tasques administratives que, sense la seva efectivitat, no hagués estat possible realitzar. Aquestes tasques les van dur a terme tant treballadors d'administració del TSCAT com els caps de guàrdia de l'equip d'atenció psicosocial.

Conclusions

Una vegada registrades totes les intervencions i amb la seva anàlisi a través de

les reunions posteriors, del *defrifting* realitzat i dels *feedback* amb els diferents responsables d'administracions, grups operatius i companyies aèries, es poden extreure unes primeres conclusions que ens ajudaran tant a reafirmar-nos com a treballadors socials en aquest nou àmbit dins el TSCAT com a millorar en properes activacions.

Principalment són la resposta alta i efectiva a les expectatives, així com l'augment de la confiança de Protecció Civil en la nostra tasca i l'encàrrec que se'ns va confiar, gràcies a una resposta eficaç en la seva majoria en una emergència molt complexa i amb molts agents implicats. També s'ha fet una adaptació alta al medi i assoliment d'una posició concreta i important entre els diferents operatius d'emergències, encaixant en l'engranatge de la organització de Protecció Civil, en el qual fins ara no érem cap peça concreta des del TSCAT.

També cal remarcar les coordinacions efectives i l'elevat índex de col·laboració amb la resta d'agents i serveis activats en una gran diversitat de tasques mitjançant una capacitat de realització alta, així com definir-nos com a sumands a uns procediments que fins ara no comptaven amb la nostra tasca des del TSCAT. Per les avaluacions rebudes de les organitzacions que lideraven l'emergència –govern i companyies aèries–, així com altres grups operatius com SEM, Mossos o Creu Roja, van valorar molt positivament la nostra tasca, visualitzant com a efectiva la coordinació amb ells i el nostre saber fer davant les situacions d'incertesa i la intervenció davant el dolor, fet que ens ha permès situar-nos en el nostre rol.

I per últim, senyalar que la tasca de les persones responsables de la organització

pel que fa als torns, les disponibilitats i el lideratge, l'alta motivació i responsabilitat de tot l'equip que forma l'EIE, el bon clima de treball, la fluïdesa i la capacitat d'autoanàlisi i d'avaluació han engranat que l'atenció psicosocial i l'acompanyament emocional en emergències es realitzi des de l'acció i la resolució.

Tot i així, també s'han analitzat unes primeres millores tant en la intervenció com en les coordinacions. Cal seguir treballant en el procediment per al traspàs de dades i d'informació per tal de millorar-les i augmentar-ne l'eficàcia, així com incidir més en el registre de totes les intervencions i actuacions de l'equip. També cal millorar les intercomunicacions en les coordinacions amb els agents implicats, i especialment amb Protecció Civil.

Finalment, hem detectat carències que cal rectificar mitjançant la formació contínua de l'equip, augmentant el nostre coneixement sobre aspectes més concrets. Un exemple seria que per a molta gent l'accident fos un accident laboral. Aquest fet tan específic, camp en què el treball social és present a l'hora de gestionar i realitzar els tràmits amb inspecció de treball i les mútues corresponents, ens permetria donar informacions concretes i correctes que facilitarien els tràmits posteriors. Cal fer esmena també de les carències en el coneixement d'altres idiomes de l'EIE, que en emergències com aquestes es fa palès.

També cal treballar i aprofundir en conceptes com la diversitat en els rols i en les tasques i els lideratges compartits.

Bibliografia

- CARO DE GUARIZO, I; GONZÁLEZ, H; GARCÍA GÓMEZ, C. M. i 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. (Recuperat al setembre de 2015) <http://www.cridlac.org/digitalizacion/pdf/spa/doc1847/doc1847.htm#sthash.dtSQ69i6.dpuf>
- <http://www.eyeofthestorminc.com/dmh-book/> (Recuperat al setembre de 2015)
- Autors diversos. *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. (Recuperat al setembre de 2015) http://www.ipbscordoba.es/uploads/Documentos/Publicaciones_Ipbs/Protocolo_ipcased.pdf
- Autors diversos. *Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE) de Intervención Psicosocial. Manual del Interviniente*. Madrid: Cruz Roja Española, 2010. Disponible en línia a http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/gestion/documentos/5-equipo_de_respuesta_inmediata.pdf
- ROMAN SOLER, A.; MILIAN VALLE, C. i PLAXATS GARCÍA, M. A. "Aproximación al Trabajo Social en la emergencia. Un nuevo contexto de intervención", en *Revista Servicios Sociales y Política Social*, núm. 66 (2004). Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Pàg. 141-156.
- DR. DIAZ SOTO. Servei de Psiquiatria de l'Institut Superior de Medicina Militar http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol5_3_06/mie01306.htm