El Grupo de Intervención Social en Emergencias (GISE) del Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla:

la incorporación del Trabajo Social a los dispositivos institucionales de emergencia y catástrofe



José María Morán Carrillo

Colegiado nº 31-245

Trabajador Social especializado en Emergencias e Intervención Psicosocial en Crisis. Coordinador de la Comisión de Emergencias del Consejo Andaluz de Trabajo Social y del Colegio de Sevilla. Profesor titular de la UPO.



María José García Galocha

Colegiada nº 31-351

Trabajadora social. Técnica del COTS de Sevilla, especializada en Intervención y Mediación familiar. Miembro de la comisión de Emergencias y del GISE del COTS de Sevilla.

COMISIÓN DE EMERGENCIAS DEL COTS DE SEVILLA

Ricoy Torres, Gema 31-633
Álvarez Pineda, Rocío 31- 1040
García Galocha, María José: 31-1119
Manzano Obeso, Inmaculada: 31- 1173
Calzadilla Ramírez, Natalia: 31- 1660

Coordinador del GISE:
Morán Carrillo, Jose María 31-245

Asesor Técnico:
Peña González, Francisco José

Todos asumimos que el mundo en el que vivimos es inestable, inseguro e imprevisible, no hay más que acudir a las bases de datos para rendirse a la evidencia. Sin pararnos a considerar los fenómenos de naturaleza política, económica y/o antrópica como la Gran Depresión (1929), la Segunda Guerra Mundial, la Crisis del Petróleo (1973) o hipotecas Subprime (2008), cuando nos detenemos en analizar las crisis provocadas por fenómenos naturales como terremotos, tsunamis o erupciones volcánicas, comprobamos que sus efectos arrojan cifras demoledoras en términos de destrucción de infraestructuras, viviendas y vidas humanas (Morán & Herrero, 2024). Por otro lado, fenómenos como el calentamiento global, olas de calor y frío, lluvias extremas e inundaciones, fuegos incontrolables o sequías recurrentes, son denunciados por António Guterres como el efecto perverso que provoca el ser humano en el medio ambiente, afirmando, no sin intención apocalíptica que, "Al igual que el meteorito que acabó con los dinosaurios, nuestro impacto es enorme. En este caso del clima, no somos los dinosaurios. Somos el meteorito" (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2024).

Ejemplo claro de vulnerabilidad planetaria ha sido la aparición del SARS-COV-2, causante de la enfermedad Covid-19 (2020-2021) que según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud ha provocado entre 6,8 y 10 millones muertes a nivel mundial, cifra que ha superado en dos o tres veces la reportada por Naciones Unidas (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2021). Si a todo lo anterior incorporamos las experiencias estresantes de la vida cotidiana, parece evidente que el Trabajo Social, como un actor más en los contextos de emergencia y catástrofes es un instrumento profesional e institucional adecuado para paliar los efectos psicosociales que producen. Este artículo trata de demostrar que, de acuerdo a las funciones atribuidas a los GISE y desde el punto de vista de las administraciones, la presencia del Trabajo Social ha dejado de ser una recomendación para convertirse, manifiestamente, en una necesidad.

1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR EMERGENCIA?

Emergencia, del latín *emergens, -ntis*, (emergente), define un suceso o accidente sobrevenido que genera una situación de peligro o desastre que requiere de acción inmediata. El concepto de emergencia transmite una idea de "aparición repentina" capaz de modificar el *statu quo* de las cosas y transformar radicalmente la realidad. Desde su acepción etimológica, algunos de los conceptos que comparten el mismo significado son los siguientes: "catástrofe", "desastre", "siniestro" y "calamidad", utilizados de manera arbitraria para definir situaciones adversas generadas por situaciones imprevisibles o accidentales que escapan al control de las autoridades, produciendo frustración, incertidumbre y pérdidas en términos de vidas humanas y bienes privados o públicos.

Bajando al detalle, la ***Emergencia*** supone una situación de necesidad, es objetiva en cuanto a desprotección, es decir, se presenta como un escenario repentino con ausencia de apoyos personales, familiares y/o sociales que den respuesta a la carencia manifestada. La condición de Emergencia Social se sustancia en una triple perspectiva: supone un hecho negativo



Desalojo de víctimas en el simulacro Crisis Task Force, organizado por Samu

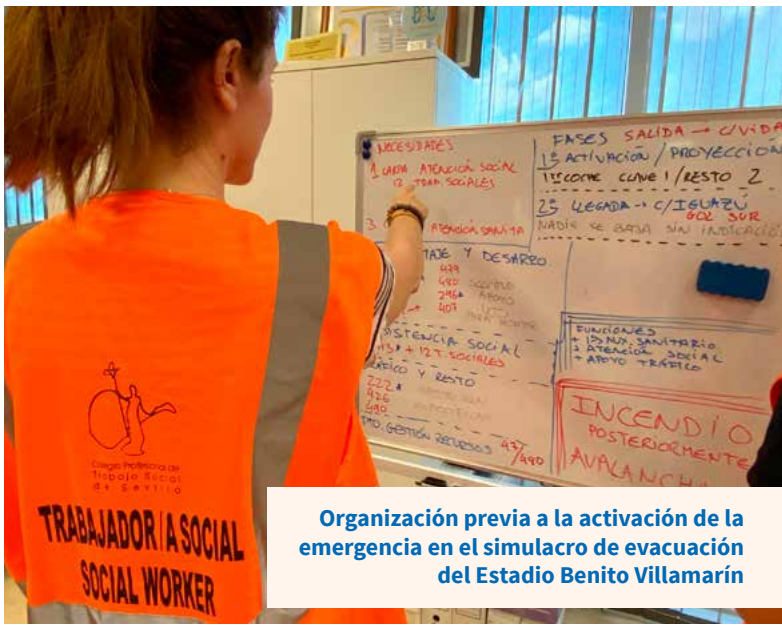
(suceso); es de aparición imprevista en el espacio/tiempo (favorece los procesos de vulnerabilidad social y riesgo social); y, por último, la respuesta debe ser inmediata de forma que evite estados de desprotección sobrevenida por inacción.

Con la intención de separar planos y siguiendo a Pérez (2017) y a Villalibre (2013), el concepto de ***Urgencia***, por otro lado, remite a la condición de subjetividad o estado de necesidad vivida por la persona afectada, estado que deber ser valorado con detenimiento por la persona profesional. Al hablar de Urgencia hablamos de una situación de riesgo (social) donde el estado de desprotección repentina debe ser aliviado, fundamentalmente, para evitar que devenga en Emergencia.

Si nos referimos al concepto de ***Catástrofe*** (Emergencia Social Colectiva o Gran Emergencia Social), hacemos mención a una situación donde el valor de magnitud se mide por el número y gravedad de personas afectadas, así como por la escasez de medios de respuesta que quedan desbordados por la dimensión del suceso y requieren de la colaboración de otras administraciones, países e incluso de instituciones internacionales que coordinen sobre el terreno la recuperación de infraestructura y el apoyo básico humanitario.

En función del número de personas afectadas, las emergencias pueden ser individuales/familiares, colectivas, o grandes emergencias y/o catástrofes si compromete a grandes grupos de población (Arricivita, 2010). Refiriéndome en adelante a las emergencias como sucesos con afectación a grandes grupos y de media o alta letalidad, éstas se caracterizan por incorporar, en distintos grados, todas o algunas de las siguientes características (Robles y Medina 2008: 13):

- Suelen ser de aparición repentina e imprevisible. Su manifestación es en ocasiones brutal (terremotos, inundaciones),



Organización previa a la activación de la emergencia en el simulacro de evacuación del Estadio Benito Villamarín



Miembros de la comisión de emergencias y del Retén participantes en el simulacro de evacuación del Estadio Benito Villamarín



Actuación en el puesto de filiación en el simulacro del accidente de múltiples víctimas

aunque en algunos casos suele tener una aparición lenta y progresiva, aunque con altos niveles de mortalidad (sequías, contaminación química).

- Como norma general producen un gran número de personas afectadas que no tienen que ser estrictamente víctimas mortales (heridos, quemados, intoxicados, desaparecidos). La consideración de afectado/a se extiende más allá de quienes directamente están implicados en el suceso, siéndolo en igual medida aquellos que de manera directa o indirecta se encuentren implicados en el mismo (familiares, amigos, vecinos, equipos de socorro, policías, trabajadoras/es sociales, etc.).
- Es habitual que los grandes desastres desborden la capacidad organizativa y de recursos básicos a disposición de los poderes públicos y protección civil. Como norma general las medidas tradicionales son ineficaces, requiriendo de planificaciones extraordinarias, apoyo externo y grandes insumos que palien las primeras necesidades y/o especialistas que gestionen la situación.
- Las grandes catástrofes y emergencias contienen en sí mismas la capacidad de generar una gran desorganización social. Sus consecuencias acarrean desaparición o ralentización de sistemas sociales funcionales: suministro de agua, energía, víveres, medios de comunicación, servicios sanitarios, seguridad, etc.

2. CLAVES Y PAUTAS DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS PARA TRABAJADORAS/ES SOCIALES

Las intervenciones que pueden realizar los/las profesionales del trabajo social en situaciones de emergencia están determinadas por el contexto en el que se producen. Es obvio que las características del suceso, la población, el entorno geográfico, el clima, la cultura o el volumen de población afectada (por citar algunas variables), determinarán la urgencia, intendencia y prioridades a la hora de planificar los objetivos de la intervención. En el caso de las emergencias, la prioridad es que las personas no pierdan el control de sus reacciones emocionales; la/el trabajadora/or social será responsable de contribuir a tal objetivo ejerciendo la autoridad de forma asertiva, transmitiendo seguridad y confianza a víctimas y familiares. En conclusión, transmitir calma y seguridad evita que se multipliquen las reacciones disruptivas y/o no adaptativas (Millán et al. 2006). Desde nuestro entorno cultural y geográfico, los escenarios que puede encontrar una trabajadora/or social en situaciones de emergencia se desarrollarán en un contexto de equipo multidisciplinar. El reparto de tareas y puesta en práctica de los protocolos de actuación son múltiples, siendo las potenciales acciones a desempeñar, entre otras, las siguientes (Ramos, 2006):



Intervención directa con sobreviviente en el simulacro del accidente de múltiples víctimas



Impartición de taller sobre la importancia de la diversidad (cultural, racial, religiosa) en contexto de emergencias en las Jornadas de la UME

a) **Acogida de familiares de los damnificados o *triaje social*:** Como norma general, las situaciones de emergencia generan ambientes de caos en los primeros momentos; estas situaciones requieren de una correcta coordinación en la atención a familiares e información sobre el estado y/o situación de los seres queridos afectados. Gestiones de recepción, derivación, alojamiento y/o manutención (cuando la situación requiera de permanencia en la plaza durante uno o más días).

b) **Facilitar información**: Una vez que familiares y/o afectados comprendan la magnitud del suceso, será labor de la trabajadora/or social gestionar la información disponible según el caso (toma de datos, derivación a hospitales, transmisión de información sensible o fatal, etc.). Una transmisión correcta de la información (convenientemente filtrada y elaborada si es el caso) es la mejor intervención que podemos realizar en orden a ir preparando a los afectados para la toma de decisiones futuras. El simple hecho de ofrecer información veraz y actualizada disminuye la incertidumbre y permite amortiguar los niveles de ansiedad, orientando el trabajo a criterios de realidad para la correcta elaboración del duelo.

c) **Disminuir la incertidumbre:** Tras presentarnos como trabajadoras/es sociales, será nuestra obligación establecer una comunicación fluida con afectados y familiares en orden a evitar la libre interpretación de lo sucedido. El conocimiento del *"estado de la situación"* sobre recursos y expectativas probables o intervenciones realizadas, facilitará la aceptación progresiva de la situación y la colaboración de los dolientes.

d) **Escucha activa:** La escucha activa implica el manejo de un conjunto de técnicas verbales y no verbales que incorporan "autenticidad" a la intervención. Tal concepto implica una actitud y aptitud por parte de la trabajadora/or social que trasciende lo meramente técnico para incorporar elementos emocionales en la relación. Ser escuchado es una necesidad básica de los seres humanos, siéndolo muy especialmente tras un suceso devastador que con toda probabilidad modificará aspectos sustanciales en la vida del usuario atendido. Algunas estrategias que ayudan a la realización de una escucha activa son las siguientes: mantener contacto visual, utilizar reguladores e indicadores del habla (asentir con la cabeza, decir "lo entiendo", "ah-ah" etc.), no interrumpir, evitar juicios personales, no buscar soluciones preestablecidas…

e) **Organización de la intervención:** Como ya se ha comentado, las situaciones de emergencia suelen generar contextos de caos y desorganización que requieren ser revertidos. La trabajadora/or social, en colaboración con el resto del equipo, puede participar en la toma de decisiones necesarias y posterior actuación en los primeros momentos de confusión. Entre otros cometidos su participación puede implicar el trato directo con damnificados o familiares, coordinar a medios de comunicación, políticos u otros servicios de ayuda, evitar el efecto "dominó", "arrastre" o "pánico" susceptible de generarse en la población por la situación desencadenante, coordinación y distribución de recursos humanos y materiales, *triaje* psicosocial preliminar y derivación, mediador entre familiares y administración, etc.

f) **Acompañamiento:** Es una evidencia clínica de acuerdo a los estudios publicados, que la posibilidad de verbalizar y compartir la situación estresante genera a medio-largo plazo un mejor pronóstico psicológico para las víctimas de desastres. Un correcto acompañamiento que permita reducir (ventilar, airear) la ansiedad de los damnificados mejorará sobremanera la futura incorporación del suceso a la biografía personal. Ponernos a su disposición y sugerirle la idoneidad de comunicar las contingencias previas, durante y posteriores al desastre no es sólo la aplicación de una técnica de la trabajadora/or social sino, con toda seguridad, una valiosa recomendación terapéutica.

A modo de epílogo, dos conclusiones básicas sobre los contenidos recogidos anteriormente: en primer lugar, un llamamiento a la *responsabilidad* de todos los/as profesionales dedicados a la intervención en situaciones de crisis y/o emergencias. Tal demanda se apoya en la certeza de que no será posible gestionar situaciones de alta tensión emocional sin formación y entrenamiento adecuado. Las situaciones de crisis madurativas, sobrevenidas o estructurales son generadoras de movimientos

tectónicos en la biografía de las personas, únicamente el conocimiento sobre sus posibles consecuencias y la sensibilidad en su manejo permitirán intervenir con solvencia en dichos contextos. En segundo lugar, *advertir* sobre la relatividad de las tareas expuestas más arriba, estas no deben considerarse como finalistas, ya que la diversidad de situaciones, protocolos y complejidad que acompaña a toda situación de caos marcará, en última instancia, la gestión, prioridades y procedimientos útiles ante las situaciones de emergencia.

3. EL GISE DEL COLEGIO DE TRABAJO SOCIAL DE SEVILLA, DE LA UTOPÍA A LA INCORPORACIÓN DE PLENO DERECHO A LOS DISPOSITIVOS DE EMERGENCIA

Partiendo de la teoría que aporta base científica a la práctica profesional, se crean las Comisiones de Emergencias de los Colegios Oficiales de Trabajo Social, y dentro de estas, los Grupos de Intervención Social en Emergencias (GISE), como instrumentos operativos de acción ante situaciones de crisis, emergencia y catástrofes generadas.

Los GISE pretenden constituirse como un órgano interdisciplinar e instrumento de apoyo técnico y logístico que oferta a las Instituciones Públicas tareas, acciones y protocolos de apoyo ante situaciones de emergencia y catástrofes sobrevenidas. En el caso de Sevilla, estas acciones serán activadas en la demarcación territorial de Sevilla capital y provincia.

Respecto a la Comunidad Autónoma de Andalucía, los Grupos de Emergencias-dependen de la Coordinación regional de la Comisión de Emergencias del Consejo Andaluz de Trabajo Social quien, junto a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, han llevado a buen puerto las negociaciones necesarias para la firma (13 de febrero de 2024) de un Convenio de colaboración *para la integración de las actuaciones de las personas profesionales del trabajo social en los planes de emergencia de protección civil en Andalucía* (Consejo Andaluz de TS / Consejería de Presidencia e Interior JA). La firma de este documento supone un hito para el Trabajo Social en Emergencias a nivel andaluz, ya que permitirá la incorporación definitiva y de pleno derecho de las comisiones de emergencias y sus GISE's a los protocolos de activación ante situaciones de emergencia de niveles 1 y 2 decretados por la Administración competente.

La labor desarrollada por nuestra comisión y la del resto de provincias, entendida como aprendizaje acumulado y potenciada por la firma del convenio con la Junta de Andalucía, permitirá a dichos grupos seguir acumulando experiencia, formación y participación en los ejercicios prácticos (simulacros) programados por aquellas instituciones con competencias en Emergencias (112, Junta de Andalucía, Protección Civil, UME, SAMU).

El GISE de Sevilla, tras varios años de trabajo e intenso aprendizaje, ha realizado un recorrido de formación y constitución operativa sustanciada en las siguientes actividades:

- Creación de **protocolos de activación y reglamentos de organización y funcionamiento**.
- Establecimiento de **redes de contacto** tanto a nivel institucional, con el Ayuntamiento de Sevilla, la Junta de Andalucía, la UME y otras entidades (Cruz Roja, Samu), como a nivel colegial, a través de la coordinación con otros Colegios de Trabajo Social.
- Puesta en marcha de un **Retén de Emergencias** conformado por personas colegiadas con interés en la intervención en emergencias.
- **Asesoramiento** a grupos de emergencias de otros Colegios de Andalucía, creando sinergias como fortalecimiento de la profesión para entre todos.
- **Visibilización de las funciones del Trabajo Social** a las diferentes Instituciones Públicas con competencia en Emergencias a través de reuniones técnicas (Protección Civil,



Intervención realizada por miembros del retén en el simulacro del Incendio en el Metro de Sevilla

Ayuntamiento de Sevilla, Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía, etc.).

- **Curso de formación:** *Voluntariado universitario en Emergencias Sociales* en la Universidad Pablo de Olavide, dirigida al retén de emergencias y a estudiantes *(31 de enero / 14 febrero 2023).*

- **I Jornadas de Emergencias: activación y actores implicados. El Trabajo Social y los Grupos de Intervención Social en Emergencias**, impartido en la Universidad Pablo de Olavide. Al encuentro asistieron agentes intervinientes en Emergencias (112, Protección Civil, Cruz Roja, SAMU, Policía, Bomberos, Unidad Militar de Emergencias y GISE de Cáceres *(27 y 28 de septiembre de 2023).*

- **Participación en las Jornadas de atención a múltiples víctimas**. Organizado por la Unidad Militar de Emergencias (UME). La participación del GISE (Sevilla) consistió en presentación al Pleno de conferencia sobre la labor de los GISE y la importancia de la diversidad (cultural, racial, religiosa) en contexto de emergencias. Las sesiones formativas culminaron con la prestación de apoyo psicosocial en contexto de emergencia/simulacro junto al de actores intervinientes (Cruz Roja, Psicólogos) *(24, 25 y 26 de octubre de 2023).*

Algunos de los **simulacros** en los que se han participado a lo largo del 2023 y 2024 son los siguientes:

- Participación en simulacro de explosión en una fiesta *(Escuela SAMU – 16 de febrero de 2023).*
- Evacuación del Estadio Benito Villamarín con intervención de menores perdidos y personas con movilidad reducida *(Protección Civil – 4 de junio de 2023).*
- Incendio en el área de neumonía del Hospital V. Macarena con intervención sobre familiares y acompañantes de personas enfermas *(Protección Civil – 6 de septiembre de 2023).*
- Observación en el Puesto de Mando Avanzado de operativo: Simulacro de accidente en industria química y posterior desalojo de población (San Roque, Cádiz) *(Junta de Andalucía – 23 de octubre de 2023).*
- Intervención social en accidente de múltiples victimas (AMV). Activación Nivel 2 *(Unidad Militar de Emergencias – 26 de octubre de 2023).*
- Intervención *in situ* y Puesto de Mando Avanzado: Incendio en el Metro de Sevilla, atención de diferentes perfiles sociales *(Protección Civil y Metro Sevilla – 22 de noviembre de 2023).*
- Intervención en el tiroteo de una escuela de enseñanza básica (Escuela SAMU – 23 de febrero de 2024).

La experiencia demuestra que el daño social, cuya atención es deudora del trabajo social, discurre en paralelo al resto de daños en situaciones de emergencia, estos son, entre otros posibles, los siguientes: daño a infraestructuras (bomberos, policía), daño físico (médicos) y daño psicológico (psicólogos).

EL TRABAJO SOCIAL EN EMERGENCIAS PARA SER INTEGRAL DEBE SER PSICOSOCIAL

BIBLIOGRAFÍA

- Arricivita, A. (2010). Justificación de la intervención social y el Trabajo Social en Situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes. *I Jornadas de Intervención social y trabajo social en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes de Castilla-La Mancha.* Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla-La Mancha.
- Millán, C., Plaxats, M. A., Román, A. & Romero, M. I. (2006). La trabajadora y el trabajador social emergencista (perfil, formación, marco legal, y una experiencia de intervención en el ámbito internacional). *Servicios Sociales y Política Social*, 74, 113-133.
- Morán, J.M. y Herrero, I. (2024). Trabajo Social en crisis, emergencias y catástrofes. Intervención psicosocial y mecanismos de respuesta a emergencias. Tratado General de Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social (Tomo I, págs. 323-356). Tirant lo Blanch.
- Organización de las Naciones Unidas. (21 de mayo, 2021). Las muertes por COVID-19 en todo el mundo serían entre 6,8 y 10 millones, dos o tres veces superiores a las reportadas. *Naciones Unidas*. <https://news.un.org/es/story/2021/05/1492332>.
- Pérez, D. (2010). El Sistema de Servicios Sociales como Estructura Respondiente ante las Situaciones de Emergencia Social. Área Social. Jornadas de Intervención Social y Trabajo Social en Situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes de Castilla-La Mancha. Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla–La Mancha.
- Ramos R. (2006). Técnicas psicológicas de intervención temprana en un desastre". *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia.* Pirámide.
- Robles, J.I. y Medina, J.L. (2008) *Intervención psicológica en las catástrofes.* Síntesis.
- Organización de las Naciones Unidas (5 de junio, 2024). Cambio climático: no somos los dinosaurios, somos el meteorito. Naciones Unidas, Día Mundial del Medio Ambiente. <https://news.un.org/es/story/2024/06/1530321>.
- Villalibre, C. (2013). Concepto de Urgencia, Emergencia, Catástrofe y Desastre: Revisión histórica y bibliográfica. *Trabajo fin de Master en análisis y gestión de emergencia y desastre*. Inédito. Universidad de Oviedo.