

©Psicología sin Fronteras

Revista Electrónica de Intervención Psicosocial y Psicología Comunitaria

2006, Vol. 1, Nº 2, Agosto (2006), pp. 41-51

ISSN 1851-3441

### **Dispositivo de Intervención Psicosocial en el Incendio Forestal de la provincia de Guadalajara (España)**

Elena Puertas López e Isabel Vera Navascués<sup>1</sup>  
*Dirección General de Protección Civil de España*

**Resumen.** En el presente trabajo se desarrolla la intervención psicosocial de un equipo de psicólogos incluido en un dispositivo de emergencia creado con motivo de un incendio forestal en el que hubo varios fallecidos. Este artículo desarrolla tanto la intervención con familiares y allegados afectados como la intervención estratégica con los gestores de la emergencia, basada en asesorarles para minimizar, en lo posible, un aumento innecesario de malestar psicológico en los afectados que pudiera derivarse de un inadecuado manejo de los factores psicosociales emergentes.

**Palabras clave.** Equipo psicosocial. Emergencia. Protección civil. Coordinación. Intervención estratégica. Asesorar. intervención con familiares.

**Abstract.** The paper developed the psychosocial intervention of a psychologist team in an emergency created by a forest fire in which there were some dead. The paper developed the intervention with relatives as well as the strategic intervention with the management emergency.

**Keywords.** Psychosocial team. Emergency. Civil protection. Coordination. Strategic intervention. Counseling. intervention with parents.

#### DESARROLLO DEL SUCESO

El sábado día 16 de Julio de 2005, sobre las 15,00 horas, se produce el comienzo de un incendio forestal en el término municipal de Riba de Saélices, en concreto en la Cueva de los Casares, que forma parte del Parque Natural del Alto Tajo, en la provincia de Guadalajara (España). Se estima que puede haber unas 13.000 hectáreas quemadas pertenecientes a los términos municipales de Riba de Saélices, Santa María del Espino y Villarejo de Medina. El incendio se mantiene activo durante varios días, provocando la muerte de 11 personas, 2 de las cuales son funcionarios de Medio Ambiente de la Junta de Castilla-La Mancha y 9 son miembros del Retén de Cogolludo, y un herido que sobrevive de ese retén que es trasladado inmediatamente al Hospital Universitario de Guadalajara. Asimismo, el incendio provoca la evacuación preventiva de varios municipios (si bien a medida que se va controlando se procede al regreso normalizado de sus habitantes).

El domingo día 17 de Julio a lo largo de la tarde el citado retén activado como un medio de extinción, no responde ante las llamadas de radio y telefonía móvil, por lo que se teme que hayan perecido en el incendio, como queda demostrado el lunes día 18 de Julio a primeras horas de la mañana, cuando efectivos de la Guardia Civil pueden acceder a la zona y rescatan los cadáveres.

Pero a lo largo de toda la noche del domingo los familiares de los desaparecidos se van acercando al Hotel AC, lugar que previamente ha sido designado por las autoridades para la recepción de dichas familias y

---

<sup>1</sup> Este artículo fue escrito en otoño del año 2002. La ONG que me brindó la oportunidad de visitar Chechenia entre 2001 y 2005 ya no trabaja más en el Cáucaso del Norte. Fue expulsada por el Servicio Federal de Seguridad (heredero de la antigua KGB ) por "apoyo a terroristas", sentencia que no requiere ninguna demostración empírica y que no es más que una forma establecida de designar a los que no colaboran con las fuerzas políticas y de seguridad consonantes con El Kremlin. Desde entonces, la situación en Chechenia se ha silenciado bajo los rótulos contradictorios, a cada cual más falso, de "lucha contra el terrorismo internacional" y "proceso de normalización de Chechenia", si bien las muertes, secuestros, torturas y arbitrariedades siguen estando al orden del día.  
[project.sakina@yahoo.com](mailto:project.sakina@yahoo.com)

donde se efectúan las labores de filiación y recepción de los familiares. También se ofrecen las primeras informaciones oficiales sobre la emergencia (desarrollo del incendio, medios etc.) y se hacen públicos los nombres de los miembros del retén desaparecido que se sospecha han podido fallecer. Labores todas ellas efectuadas por las instituciones competentes y por miembros del dispositivo psicosocial.

Una vez notificado oficialmente a los familiares el rescate de los cadáveres el lunes día 18 por la mañana, se procede a tomar datos ante mortem a las familias y pruebas para la identificación del cadáver, labor que llevará casi todo el día y para la que se habilita una sala especial. Después de terminado todo este proceso, se recomienda personalmente a todos los afectados que vuelvan a sus domicilios en espera de datos concretos y oficiales de dicha identificación. Por tanto, a las 20, 00 horas aproximadamente del lunes día 18, el hotel AC va quedando prácticamente vacío.

En las primeras horas del martes día 19 de Julio, algunos familiares se personan en el tanatorio de Guadalajara, esperando noticias concretas, pero es a primeras horas de la tarde cuando se produce la llegada numerosa de familiares después de haber sido informados por la Policía Científica a través de una llamada telefónica del progreso en las tareas de identificación y de la posibilidad de tener resultados concluyentes en breve. Durante la tarde-noche del martes 19 se van sucediendo las distintas identificaciones de cadáver y con ellas, la notificación, la orden de entrega de cadáver y el inicio del proceso mortuario. Así, en el final del martes 19 y a lo largo de toda la noche y el día miércoles 20 de Julio, se realizan todos los trámites funerarios oportunos y se inicia el velatorio, que se prolongará hasta últimas horas de la tarde de ese día 20, cuando salga del tanatorio el último cadáver.

#### CECOPI Y PRIMEROS RECURSOS PSICOSOCIALES

La Protección Civil en España ha de considerarse como un servicio público que, mediante la colaboración entre las diversas Administraciones públicas y la participación de los ciudadanos, tiene por objeto llevar a cabo las acciones necesarias para evitar, reducir o reparar los daños a las personas y los bienes, originados por situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública.

El sistema Nacional de Protección Civil en España está constituido por tres niveles (Local, Autonómico y Estatal) y ha de entrar en funcionamiento, en las situaciones de emergencia, en función de la previsible evolución de la emergencia y del tipo de riesgo.

La Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha declaró según el "Plan de Emergencias de Castilla la Mancha contra Incendios Forestales" el incendio de nivel 2, en función de su gravedad potencial; lo que supone que además de utilizar los medios de extinción previstos en la Comunidad Autónoma se prevé que sean asignados medios estatales o que la situación de emergencia pueda derivar hacia el interés nacional, exigiendo una dirección estatal.

Esta situación implicó la constitución de un Centro de coordinación operativa integrado (CECOPI) con representantes de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma como comité de dirección y gestión de la emergencia.

El domingo día 17 de Julio sobre las 19,00 horas, y ante la situación de emergencia que ha desencadenado el incendio, se constituye el Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI) en la Delegación de Medio Ambiente de Guadalajara, para la coordinación de la gestión de la crisis y en la que están incorporados:

Delegada de Medio Ambiente de la Junta de Castilla-La Mancha

Subdelegado de Gobierno de Guadalajara

Delegada de Gobierno de Castilla-La Mancha

Secretario General para el Territorio y la Biodiversidad perteneciente al Ministerio de Medio Ambiente

Director General de Biodiversidad (Ministerio de Medio Ambiente)

Directora General de Protección Civil y Emergencias (Ministerio de Interior)

Asimismo, en la noche del domingo, sobre las 00,15 horas, llegan a Guadalajara 2 psicólogas de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, requeridas por esa misma Dirección General, con el objetivo de coordinar el dispositivo de atención psicosocial que se constituirá para dar respuesta a todas las necesidades psicosociales de los distintos afectados.

Después de recibir información del CECOPI, se trasladan al hotel AC, lugar que se asigna para la recepción de familiares y donde se establece el primer centro de atención de los mismos, y en el que ya se encuentran 2 psicólogas del Colegio Oficial de Psicólogos de Castilla-La Mancha (activadas a través del convenio de dicho Colegio profesional con 112, Castilla-La Mancha).

A su vez, sobre las 1,00 horas de la noche, se incorporan 9 personas de Cruz Roja, pertenecientes al Equipo de Intervención Psicosocial (ERIE) de Madrid a requerimiento de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias. También se cuenta con la asistencia voluntaria de 3 psicólogos de Bienestar Social de Guadalajara, de Salud Mental del Servicio Sanitario de Castilla La Mancha (SESCAM) Y del Hospital Provincial de Guadalajara.

Se establecen dos turnos a lo largo de la noche uno de 2:00 hasta las 6 de la mañana y otro de las 6 de la mañana hasta las 9:00 para el desarrollo de tareas de atención a familiares

#### ANÁLISIS PRELIMINAR DE NECESIDADES PSICOSOCIALES

Cuando los profesionales psicosociales llegan a los lugares donde se están desarrollando los distintos acontecimientos, (Delegación de Medio Ambiente, Subdelegación de Gobierno de Guadalajara, Hotel AC), se recopila información y se observa una situación general de un colectivo de familiares que van llegando escalonadamente, muy consternados por la incertidumbre, agraviados por la falta de información oficial, y con signos de alto estrés emocional ante la sospecha inminente de la pérdida de un ser querido. Además, las informaciones boca a boca que han recibido confirman que el rescate de los probables cadáveres no se realizará hasta la mañana siguiente, y que hasta que no se identifiquen no se hará público el nombre de los fallecidos, lo que eleva, a su vez, el malestar individual y colectivo y su irritación.

Asimismo, las autoridades competentes, responsables en esos momentos de transmitir información sobre lo ocurrido, se encuentran en la diatriba de tener que respetar los protocolos legales de no confirmar la identidad de los desaparecidos hasta que no se produzca la identificación de los cadáveres y el deseo de, al menos, comunicar los nombres que les ha facilitado la empresa TRAGSA de los miembros del retén desaparecido.

Ante esta circunstancia, con todos los elementos altamente ansiógenos que puede contener el inicio del duelo en tales situaciones, se estiman las siguientes necesidades psicosociales, derivadas de una primera situación general de incertidumbre, y de una supuesta etapa posterior cuando se confirme la identidad de los fallecidos:

En un primer momento y para evitar un contagio colectivo de ansiedad y mayor tensión emocional en los familiares afectados, es necesario un rápido sistema de comunicación oficial por parte de autoridades a través de un portavoz de comunicación con habilidades comunicativas y que al tener continuidad temporal funcione como referente informativo.

Esto va a permitir conocer concretamente los datos del retén desaparecido e informar y explicar la respuesta que se está dando a nivel institucional para proceder al rescate de los cuerpos y posteriores trámites legales y judiciales, ya que los cadáveres no pueden ser rescatados hasta que haya visión ocular de la zona. Esta información rebajará en lo posible el alto nivel de ansiedad debido a la incertidumbre por ausencia de datos concretos.

Posteriormente, se prevé que ante el proceso de toma de datos ante-mortem, ante la demora en la identificación del cadáver, notificación de defunción y demás trámites funerarios, y ante la orden de entrega e inicio del velatorio, se presentarán signos de alto contenido emocional (personal y colectivo) en los familiares: crispación, fatiga mental, embotamiento, crisis de ansiedad, en algunos casos se apreciarán respuestas de negación de lo sucedido, de aislamiento, sentimientos intensos de culpa; podrán observarse algunas disfunciones cognitivas (déficit en la atención, reiteración en el discurso...); y, asimismo, fatiga física y algunos problemas de índole somático: hiperactividad o hipoactividad, alteración en el sueño y la alimentación...

Por tanto, se detecta la necesidad de un dispositivo psicosocial, que dé respuesta a las necesidades psicológicas y sociales de todos los afectados y asesore a las instituciones, en lo posible, en todas aquellas cuestiones de índole colectivo que puedan mitigar o aminorar el sufrimiento que comporta la situación.

#### CONFIGURACIÓN DEL DISPOSITIVO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

El dispositivo se reorganiza el día 18 de Julio hacia las 9,30 h habiéndose incorporado en el último momento profesionales del Ayuntamiento de Guadalajara y, bajo requerimiento de la DGPCE, profesionales de SAMUR-Protección Civil.

Equipo de Psicología de catástrofes de la DGPCE: Coordinación general del dispositivo.

Cruz Roja: facilitando a lo largo de los tres días 50 técnicos de ayuda y psicólogos procedentes de distintas ERIE'S, que intervienen por turnos.

Ayuntamiento de Guadalajara: facilitando 15 psicólogos y trabajadores sociales a lo largo del tiempo que dura el dispositivo, interviniendo igualmente por turnos.

Ayuntamiento de Madrid, SAMUR-Protección Civil: 21 técnicos y psicólogos durante los tres días, que intervienen en rotación de turnos.

Colegio Oficial de Psicólogos Castilla-La Mancha: facilitando, en los tres días 14 psicólogos, que intervienen igualmente por turnos.

Cada una de las instituciones citadas (Cruz Roja, Ayuntamientos de Guadalajara y Madrid-Samur, COP...) cuenta con sus propios mandos naturales encargados de la activación de efectivos y del relevo de su personal en los turnos que cada organización previamente ha dispuesto (6, 8 ó 12 horas, dependiendo de su organización, del número de efectivos y del tipo de tarea) Asimismo, dichos mandos naturales colaboran con el equipo de Psicología de Catástrofes de la DGPCyE en la coordinación general del dispositivo

#### PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN

El objetivo fundamental de llevar a cabo una coordinación general del dispositivo psicosocial es dar una respuesta global estructurada, sistemática y operativa a todas las necesidades psicosociales emergentes durante todo el desarrollo de la emergencia, evitando un número inadecuado de medios, falta de información sobre el desarrollo de la emergencia, incomunicación entre los profesionales, y optimizando, por tanto, los recursos. A través del ejercicio de una coordinación general en contacto permanente con CECOPI y/o diferentes instituciones competentes, se definen y gestionan objetivos de intervención y tareas, se actualizan los turnos y relevos de profesionales psicosociales en función de las necesidades, y se evalúan los procedimientos de intervención utilizados para, en su caso, modificarlos si es necesario.

Durante la emergencia que nos ocupa, se realizan las siguientes reuniones de coordinación:

1ª- 18 de Julio. 1:30 h. (Hotel AC)

Los objetivos fundamentales de la reunión son:

- Conocimiento y presentación de todos los profesionales y técnicos psicosociales desplazados
- Rápido análisis de la situación según información obtenida del CECOPI
- Identificación de necesidades, que en este caso son:
  - filiación de familiares y de profesionales;
  - habilitación de salas de recepción de familiares, de una sala para atención sanitaria y otra para reunión de profesionales;
  - identificación de medios y canales para la demanda de recursos (sanitarios, sociales: alojamiento, alimentación...);
  - relación/ contención de Medios de Comunicación Social;
  - importancia básica de mantener contacto directo y permanente para tener información continuamente actualizada por el CECOPI del desarrollo de la emergencia en cuanto al rescate de cadáveres, traslado etc.

Se analizan, asimismo, el número estimado de profesionales necesarios y se acuerda una próxima activación y movilización de efectivos, por turnos, para reemplazar a los que lleven un número determinado de horas o que no puedan permanecer todo el tiempo formando parte del dispositivo.

Distribución de tareas.

2ª- 18 de Julio. 5,45 h. (Hotel AC)

Objetivos fundamentales:

- Poner en común nueva información que haya podido surgir a lo largo de la noche.
- Revisar las tareas asignadas
- Evaluación de necesidades psicosociales surgidas durante la noche o probables para las siguientes horas:
  - subsanar la lentitud y dificultad que ha habido para la creación de un dispositivo sanitario.
  - Igualmente, los familiares han solicitado mayor fluidez y agilidad informativa sobre desaparecidos y operaciones de rescate, detectando, así, la conveniencia de asesorar a autoridades sobre comunicación colectiva de malas noticias.

Se estima la necesidad de un mayor número de profesionales (además de los ya citados) para la inmediata situación que se avecina ya que acudirán gran afluencia de familiares y amigos, solicitando al CECOPI la activación de Psicólogos de SAMUR-Protección Civil (Ayuntamiento de Madrid), dada su experiencia y cercanía a donde se desarrolla el dispositivo.

Redistribución de tareas.

Organización de turnos hasta las 9:00 de la mañana.

3ª- 18 de Julio. 9,30 h. (Hotel AC)

Objetivos:

- Puesta en común de la información procedente del CECOPI
- Revisión de objetivos y necesidades:
- adecuación de la filiación de familiares y cotejo con las listas oficiales de desaparecidos;
- asignación de profesionales en la recepción de familiares;
- canales de información adecuados a las familias que se desplacen para esperar más noticias sobre rescate e identificación: personal y presencial cuando es posible o telefónica pero personalizada para evitar rumorología o dar crédito a informaciones falsas que están apareciendo en los MCS;
- apoyo psicológico.
- organización de salas y capillas ardientes en el tanatorio, con el fin de conseguir la mayor intimidad posible para el velatorio.
- Redistribución de tareas.
- Organización de turnos

4ª- 18 de Julio. 19,00 h. (Hotel AC)

Objetivos:

Puesta en común de la información procedente del CECOPI

Evaluación de tareas realizadas: recepción de familiares; apoyo psicológico; acompañamiento de recogida de datos ante-mortem; asesoría sobre información oficial a los afectados; organización del espacio físico del tanatorio.

Re-Evaluación de necesidades ya planteadas o que puedan surgir durante la noche y distribución de tareas:

aunque a las familias se les ha dicho que vuelvan a sus domicilios porque los datos de identificación tardarán un tiempo en llegar para proceder a la entrega del cadáver, se mantiene un equipo psicosocial de guardia con la tarea de realizar apoyo psicológico para las familias que se desplacen al hotel a lo largo de la noche solicitando algo de información sobre el proceso de identificación etc.

5ª- 19 de Julio 10,30 h. (Tanatorio)

Objetivos:

- Puesta en común de la información procedente del CECOPI
- Nueva evaluación de necesidades:
- en caso de que comience la llegada de familiares, recepción de éstos asignando uno o dos profesionales referentes de acompañamiento realizando apoyo psicológico para las horas de espera hasta que se produzca la identificación de los cadáveres y su correspondiente orden de entrega judicial;

- ajuste y mayor adecuación del sistema de comunicación actual de las instituciones con las necesidades de las familias que vayan llegando.
- conveniencia de que los psicólogos llamen telefónicamente de forma personalizada a las familias que permanecen en sus domicilios para aliviarles las horas de espera sin noticias, ante la sospecha de que dichos trámites puedan demorarse demasiado y con tiempos inciertos;
- Distribución de tareas
- Organización de turnos .

6ª 19 de Julio. 18,00 horas (Tanatorio)

Objetivos :

Puesta en común de la información procedente del CECOPI

Revisión de necesidades: además de las ya detectadas y que se intensificarán durante la noche ya que, según previsiones oficiales, será con probabilidad el momento álgido de tensión ante la entrega de los cadáveres, surge la necesidad de reconvertir algunos espacios previamente distribuidos en el tanatorio ya que el equipo forense ha ocupado la sala asignada para profesionales psicosociales y la dirección del tanatorio ha decidido ceder más salas mortuorias de lo que había ofrecido en un principio el día anterior, por lo que facilitará bastante la intimidad familiar en los velatorios.

Distribución de tareas.

7ª 20 de Julio 6,00 h. (Tanatorio)

Objetivos :

Puesta en común de la información procedente del CECOPI

Planificación de los recursos necesarios para las últimas horas de estancia escalonada de las familias en el tanatorio, que por ya tratarse del momento de iniciación al duelo normalizado ( recuperación e identificación del cadáver, organización de ritos funerarios , etc.), el dispositivo queda reducido a un equipo sanitario, y profesionales de Cruz Roja, de COP Castilla-La Mancha y Ayuntamiento de Guadalajara.

Opiniones sobre puntos débiles y fuertes del dispositivo.

Queda reflejado que a lo largo de las reuniones se realiza una continua y sucesiva revisión de necesidades que conlleva la situación, que si bien va introduciendo factores a tener en cuenta, no modifica las necesidades psicosociales estimadas y esperadas desde los primeros momentos, que como queda dicho se dirigen a la intervención con los gestores de la emergencia y a la intervención con familiares.

Procedimientos de Intervención Psicosocial. Objetivos y Tareas.

Después de un análisis psicosocial preliminar de la situación y ante revisiones continuas de ésta, se identifican los objetivos fundamentales de intervención:

Intervención estratégica

## Intervención con familiares

### Intervención Estratégica

El equipo coordinador del dispositivo psicosocial lleva a cabo lo que se conoce como intervención psicosocial estratégica, si bien en algunas de las tareas de dicha intervención es apoyado por los mandos naturales de las otras instituciones que conforman el dispositivo (Cruz Roja, Samur, COP, Ayuntamiento de Guadalajara).

El Objetivo fundamental de la intervención psicosocial estratégica es minimizar en lo posible un aumento innecesario de malestar psicológico en los afectados, reducir la posibilidad de una victimización secundaria que pudiera producirse en éstos por una inadecuada gestión de la emergencia en cuanto a

-transmisión de información oficial y comunicados públicos de malas noticias;

-en cuanto al proceso de identificación de cadáveres y organización y puesta en marcha de procedimientos funerarios y legales,

-en cuanto a la organización de capillas ardientes y traslados de cadáveres y en todos aquellos aspectos emergentes que pueden añadir dificultades psicosociales a la de por sí ya difícil y dolorosa situación.

- Información a los medios de comunicación ( Asesorar a las autoridades sobre la necesidad de dar información veraz que contrarreste determinada información emitida por los medios de comunicación basada en rumores y que aumenta la incertidumbre y el malestar de las familias afectadas)

Desarrollo de TAREAS del equipo coordinador:

Dirección y gestión de las reuniones de coordinación del dispositivo psicosocial

Definición y coordinación de objetivos y tareas de intervención psicosocial

Organización de turnos y relevos .

Obtención de información permanente y actualizada de todo el desarrollo de la emergencia a través del CECOPI e instituciones intervinientes para, a su vez, trasmitirla al resto del dispositivo. En los primeros momentos esa información se referirá a cuales son los lugares donde se dispone la recepción de familiares, quién los recibirá, qué recursos humanos están disponibles, cuales son y serán los canales de información oficial (teléfono habilitado públicamente, información presencial colectiva, información oficial personalizada...) Posteriormente, y cuando ya se han rescatado los cadáveres, la obtención de información irá dirigida a saber qué datos serán importantes para la identificación del cadáver, cómo se llevará a cabo dicha identificación, cuales serán los trámites funerarios específicos, así como la forma en la que se gestionarán las indemnizaciones y trámites administrativos posteriores.

Retroalimentación permanente a CECOPI sobre necesidades emergentes de los familiares y, a su vez, solicitud de nueva activación de recursos cuando se cree necesario ( recursos sanitarios, o psicológicos, sociales) En concreto, suele ser necesaria la activación de recursos policiales para que realicen la contención de la presencia, a menudo masiva, de medios de comunicación que quieren entrar y entrevistar a los afectados, lo que en la mayoría de los casos según se ha podido constatar, no suele agradar a los mismos.

Asesoría en el establecimiento de relaciones entre instituciones competentes y familiares, ofreciendo pautas de información que faciliten una comunicación empática y eviten una falta de conexión emocional por parte de aquellos (argumentos o respuestas puramente objetivas, o defensivas, o muy técnicas) .

Asimismo, asesoría a instituciones y posibles autoridades sobre pautas sencillas de toma de decisiones en situaciones críticas de presión pública, de presión de tiempos etc.

Asesoría sobre pautas de comunicación colectiva de malas noticias (momentos en los que no se sabe nada concreto pero se teme lo peor, o listados de desaparecidos o fallecidos...) y asesoría sobre cómo reconducir o mitigar el contagio emocional masivo.

Asesoría sobre la conveniencia en la disposición de espacios físicos (salas de recepción de familiares, salas de toma de datos ante mortem, salas de confirmación de malas noticias, organización de capillas ardientes colectivas...) con el objeto de minimizar en lo posible el impacto emocional que pudiera verse añadido y para que, a su vez, se garantice un adecuado inicio del duelo evitando situaciones colectivas agravantes.

Revisión permanente del dispositivo en cuanto a sus objetivos, procedimientos y tareas.

#### Intervención con familiares

La intervención psicosocial con familiares es aquella que va dirigida a todas las personas afectadas por la pérdida de un familiar o de un ser querido en una emergencia colectiva y/o catastrófica, y de una forma repentina, no esperada, a menudo violenta y con un componente añadido de incertidumbre en la información y en el proceso de identificación de cadáveres. El OBJETIVO fundamental de dicha intervención es acompañar a los familiares para modular las consecuencias psicológicas del suceso, fundamentalmente con fines preventivos y a través de técnicas de apoyo psicológico y de intervención en crisis.

Desarrollo de Tareas:

En un primer momento, durante las primeras horas a medida que los familiares van llegando al Hotel AC, se procede a hacer la filiación de los mismos, recogiendo datos de la persona desaparecida (nombre y apellidos, retén) y de la persona o personas que reclaman (nombre y apellidos, parentesco, teléfonos de contacto, dirección...).

A continuación, se les asigna el profesional referente que va a acompañarlos en el proceso y que será el transmisor de la información oficial sobre el mismo (información disponible de la situación de la emergencia, tramitaciones a realizar...) y de las necesidades de la familia entre ésta y el dispositivo. A su vez, será el encargado de realizar el oportuno apoyo psicológico. Si bien, dicho profesional referente irá cambiando en función de turnos previamente establecidos.

En los momentos de espera de noticias desde el momento del rescate de los cuerpos hasta que se produce la identificación (pasan 24 ó 36 horas aproximadamente y se ha recomendado a los familiares que vuelvan a sus domicilios) se realiza atención telefónica personalizada a las familias con objeto de mitigar la ansiedad provocada por la espera y la incertidumbre.

Apoyo Psicológico, que generalmente consiste en:

Preparación psicológica de algunos miembros de la familia para la realización de determinadas tareas (responder a las demandas de policía científica sobre datos ante mortem, realización de trámites legales y funerarios...)

Ayuda en el manejo de la ansiedad generalizada que conlleva el inicio de un duelo provocado en situación repentina y/ o traumática, con el fin de detectar y prevenir posibles crisis agudas de ansiedad.

Ofrecer pautas de comunicación de la noticia a otros familiares (ancianos, niños, enfermos...)

Mediación familiar en caso de que la situación crítica desencadene sobrecarga en alguno de sus miembros, o confusión de roles, o descarga destructiva y contagiosa de emociones. En la mayoría de los casos, los miembros familiares se arropan emocionalmente entre sí, pero no siempre, dado que las situaciones límite pueden favorecer la reaparición de conflictos familiares antiguos o permanentes e incluso aquellos que no se manifiestan de forma habitual, pero que existen de forma latente. Por ello, la importancia de moderar la dinámica familiar en aquellas circunstancias que se estimen puedan tener efectos negativos en la elaboración del duelo.

Potenciar adecuadas estrategias de afrontamiento dirigidas a tener un dominio cognitivo de la situación normalizando los sentimientos agudos de desamparo, de tristeza, de soledad, de dolor y resaltando y fomentando las habilidades cognitivas que se observan a lo largo de la relación de apoyo que se establece.

Orientar y normalizar posibles reacciones psicológicas futuras a corto, medio y largo plazo (alteraciones en hábitos de sueño, alimentarios, en capacidades intelectuales y laborales, disfunciones y alteraciones en las relaciones familiares o de pareja...) y facilitar pautas para nuevas adaptaciones intra e interpersonales.

Sobre el punto anterior, a su vez, orientar sobre qué situaciones futuras podrían considerarse susceptibles de ayuda profesionalizada y con ello, ofrecer información sobre el dispositivo de seguimiento y centros de atención de referencia.

Y, a lo largo de todo el proceso, transmitir esperanza: crear expectativas, alentar la confianza de encontrar un camino para volver a dar sentido a la vida, alentar la reorganización paulatina de su vida a pesar del intenso dolor...

## CONCLUSIONES

En la organización del dispositivo hubo una serie de elementos que favorecieron el buen funcionamiento del mismo y fueron los siguientes :

Organización de un Grupo de coordinación Psicosocial que se forma con los mandos naturales de las instituciones participantes en el dispositivo (Cruz Roja, SAMUR-PC, Ayuntamiento de Guadalajara, Colegio Oficial de Psicólogos de Castilla la Mancha) y dirigido por el equipo de psicología de catástrofes de la DGPCyE.

Esto permitió la mejora de la coordinación a través de la implicación y participación de los mandos de las organizaciones actuantes en la toma de decisiones

Integración del dispositivo psicosocial en el CECOPI , a través del Grupo de coordinación Psicosocial , participando en la gestión psicosocial de la emergencia. Esta decisión permitió:

Disponer de información actualizada sobre todos los aspectos de la gestión de la emergencia que pudieran tener repercusiones en los familiares ( inicio y finalización de las tareas de rescate , métodos de identificación de cadáveres, tiempo previsto para su realización , etc.)

Poder gestionar las necesidades de los familiares que pudieran ser resueltas a través del CECOPI , como solicitud de recursos sanitarios, información , etc.

Asesorar a los gestores de la emergencia sobre como reducir el impacto psicosocial de determinadas actuaciones que había que llevar a cabo.

Disponer de una comunicación continua con los gestores de la emergencia a través de móviles, lo que permitió contar en todo momento con una información actualizada de la situación .

Adecuación del número de intervinientes psicosociales a las necesidades de la situación, aspecto esencial para una coordinación eficaz, y lo que permitió llevar a cabo la revisión coordinada de todos los recursos y la comunicación permanente entre ellos. Esto no hubiera sido posible si hubiera habido un número desproporcionado o no especializado de recursos.

Compartir una formación Común en Psicología de Catástrofes en cuanto a líneas de intervención y procedimientos por parte de muchos de los intervinientes psicosociales.( Samur , Cruz roja, Colegio de Psicólogos de Castilla la Mancha ) resultado de años de trabajo de actividades formativas multiorganizacionales.

Conocimiento previo de la mayoría de los responsables psicosociales, así como de la labor de otros Grupos de Acción (Policía Científica ) fueron elementos que facilitaron muy positivamente la coordinación psicosocial y el trabajo en equipo.

En cuanto a los elementos que perturbaron la adecuada actuación del dispositivo hubo que destacar la difusión de información no contrastada a través de la prensa y medios de comunicación, en ocasiones, no coincidente con la información oficial difundida por las autoridades. Esta situación contribuyó a elevar la incertidumbre y crispación de los afectados dificultando enormemente el desarrollo de las tareas informativas dirigidas a los familiares.