

## INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN SITUACIÓN DE DESASTRE

**Myriam López Nieto**

*Profesora Asociada*

*Departamento de Trabajo Social  
Universidad Nacional de Colombia*

**Clara María García**

*Profesora Asociada*

*Departamento de Trabajo Social  
Universidad Nacional de Colombia*

### Resumen

El artículo contextualiza a partir de un enfoque psicosocial y en el marco de la investigación participativa, la atención a las personas y la intervención del trabajo social antes, durante y después de la ocurrencia de una situación catastrófica. Concluye con la exposición de algunos lineamientos generales orientados a la formación de profesionales en el área. Se retoma el debate iniciado sobre el tema a propósito de la experiencia del volcán del Ruíz y la ocurrida catorce años después en la catástrofe del Eje Cafetero.

### Abstract

This article puts the assistance to people and the intervention of social work in context, from a psychosocial approach and in the frame of research performed through participation, after and during the event of a catastrophic situation. It concludes with the exposition of some general lines oriented to the formation of professionals in this area. The discussion initiated on the topic about the experience with the Ruíz volcano and the experience with the catastrophe in the Eje Cafetero, which happened fourteen years later, are reintroduced.

# INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN SITUACIÓN DE DESASTRE

**Myriam López Nieto**

*Profesora Asociada*

*Departamento de Trabajo Social  
Universidad Nacional de Colombia*

**Clara María García**

*Profesora Asociada*

*Departamento de Trabajo Social  
Universidad Nacional de Colombia*

## Introducción

Colombia es un país que por sus condiciones físicas, económicas, sociales, medioambientales, políticas y culturales, vive en permanente situación de riesgo. Al igual que los demás países de la región, se ubica en el área tercermundista en donde según diversas fuentes de información, se registran aproximadamente el 90% de los desastres naturales que ocurren en el mundo.<sup>1</sup>

La situación de desastre ocurrida en la ciudad de Armero, Departamento del Tolima en el año 1985, provocada por la erupción del volcán Nevado del Ruiz se recordó hoy ante la catástrofe natural y social del Eje Cafetero. Las condiciones son similares por la magnitud de la tragedia, las dificultades del rescate y la atención a la emergencia, la falta de suministros básicos y las numerosas instituciones y organizaciones que se hacen presentes, dificultando en ocasiones las acciones de salvamento, la distribución de las donaciones, el reconocimiento de víctimas, el reencuentro con familiares y ante todo, la situación de imprevisión, la escasa infraestructura de prevención y la poca preparación de la población frente a tales eventos.

Es necesario reconocer el significativo avance que en materia legislativa y normativa ha logrado el sector, sin que dicha problemática haya alcanzado aún el lugar que le corresponde en las agendas gubernamentales

---

<sup>1</sup> Frank Long, "The impact of Natural Disasters on third World Agriculture". *American of Economics and Sociology Review*. Vol 37, Abril de 1978, pág 149-162.

regionales, locales e institucionales, pese a la importancia que su tratamiento implica para los planes de ordenamiento territorial.

Acciones como la organización del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres y la codificación de las normas existentes (Ley 46 de 1988 y Decreto 919 de 1989), la adopción de un Plan Nacional de Atención y Prevención de Desastres (Decreto 93 de 1998), la expedición de normas sobre construcciones sismo-resistentes (Ley 400 de 1997), la creación de una Unidad Administrativa para la Atención y Prevención de Desastres en el Ministerio del Interior (Ley 199 de 1995), la inclusión y conformación en el Sistema General de Seguridad Social (Ley 100 de 1993), la regulación del Sistema Educativo Nacional para la Prevención de Desastres y Emergencias (Directiva Ministerial N° 13, Mineducación 1992. Resolución 7550 de 999), junto con los esfuerzos institucionales, académicos e investigativos, constituyen el inicio de la estructuración y formulación de una Política Pública de Prevención y Atención de Desastres para un país en permanente estado de riesgo.

Pese a las acciones adelantadas por el Socorro Nacional y la sensibilidad proyectada desde los organismos internacionales, sólo a partir de la catástrofe de Armero, el gobierno nacional se ocupa de la Atención y Prevención desde una perspectiva sistemática e integral.

La atención en prevención de desastres, se inicia con actividades de apoyo y recate bajo el liderazgo de la OPS y las orientaciones del Socorro Nacional, avanza luego hacia la administración sanitaria de

dichas situaciones y muy recientemente, orienta su intervención hacia la prevención-atención- rehabilitación y desarrollo, desde un enfoque interdisciplinar. A partir de allí, se hace posible la adopción de planes nacionales de Atención y de articulación de la red de instituciones nacionales e internacionales, estatales y privadas para el tratamiento integral de la problemática del desastre. En este campo, se considera que las acciones correspondientes a los procesos de información-formación-organización de las comunidades, han quedado rezagadas, tanto en estructuración como en cobertura.

La necesidad de crear una cultura para la prevención es evidente. En esta dirección es necesario destacar, las iniciativas académicas que desde las universidades, instituciones y fundaciones se han hecho posibles, frente a la urgente necesidad de preparar personal capacitado en el área.<sup>2</sup>

Trabajo social, en forma coyuntural, ha hecho presencia activa en estos procesos sin alcanzar mayores avances en el ámbito disciplinar, ni en el campo de la formación profesional. En este orden de ideas, el presente artículo pretende retomar el debate iniciado sobre el tema a partir de la experiencia del Ruiz, con el propósito de desarrollar una aproximación sistemática a la INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN SITUACION DE DESATRE.

Inicialmente se abordarán algunos planteamientos generales que retoman elementos trabajados con profundidad por la psicología social, la psiquiatría, la antropología, la política y el trabajo social. Enseguida desde una perspectiva psico-social, se trabajarán los procesos de atención a la población afectada, para luego estructurar la intervención de trabajo social y establecer algunos lineamientos orientadores de la formación profesional.

### Planteamientos generales

A partir de la experiencia y de los elementos adquiridos en diferentes eventos sobre el tema de desastres, en particular escogiendo los valiosos aportes

<sup>2</sup> Proyecto para la creación de una Especialización en Planeación para la Prevención de riesgos y manejo de crisis. Universidad Nacional, Santafé de Bogotá, 1999.

del psicólogo David Green, el desastre es definido como “un cambio brusco e inesperado, muchas veces radical o crucial en el proceso de desarrollo normal de una comunidad, de diferentes dimensiones, causado por la naturaleza o por el hombre, premeditado o por accidente. Este cambio produce un disfuncionamiento de diversa intensidad y a diferentes niveles que puede redundar en una crisis y llegar hasta la destrucción de la estructura económica y social de una comunidad”.<sup>3</sup>

De acuerdo con este planteamiento, la situación de desastre es definida universalmente como una situación de emergencia que altera gravemente las condiciones normales de una región, área geográfica y/o colectividad humana tanto en su espacio social como cotidiano. El espacio social referido a las condiciones físicas, económicas, medio- ambientales, culturales y políticas y el espacio cotidiano, a la influencia de estos mismos factores en el núcleo familiar y laboral, en el lugar de asentamiento, en las formas de vida, en las prácticas individuales y en la escala de valores.

Se considera asimismo que la situación de emergencia provocada por la ocurrencia periódica o duradera de eventos naturales y/o provocados por el hombre, su identificación y tratamiento, están directamente relacionados con el avance científico y tecnológico, con la calidad y tipo de ordenamiento de la sociedad y con la orientación que ésta misma provea a la acción humana, para los efectos de enfrentarse a dichas eventualidades.

Existen sociedades en el mundo que a través de la acción humana organizada tanto en el campo económico como científico, social y cultural, han logrado un tipo de ordenamiento que les ha permitido no solamente minimizar el riesgo sino transformar los elementos naturales y sociales producto de estas situaciones, en factores de beneficio social.

Así, mientras que unos con escasos recursos materiales, científicos, tecnológicos e institucionales nos enfrentamos a desastres provocados por fenómenos naturales con consecuencias catastróficas e

<sup>3</sup> Primer Seminario de Atención-Psicosocial en situaciones de crisis y desastres. U. Javeriana, Bogotá, Abril de 1997. Grabación magnetofónica.

incontrolables, otros prevén incluso los efectos de la guerra nuclear y elaboran mapas de riesgo, análisis de vulnerabilidad y series históricas, al tiempo que se ocupan de la utilización segura de sustancias radioactivas tanto para la producción material como para el mejor aprovechamiento y fertilidad del suelo.

De la misma manera que mientras para unos el factor riesgo natural, físico o social constituye un rubro adicional de inversión y/o de gasto para atenuar sus efectos, para otros, este mismo factor es elemento prioritario que se tiene en cuenta en los planes de desarrollo Nacional, Regional y Local, toda vez que la inversión en este campo es garantía de seguridad para la producción material, la prestación de servicios y el bienestar general de la población.

Es responsabilidad del Estado la orientación de los recursos científicos, tecnológicos, económicos, financieros, materiales, humanos e institucionales como también la racionalización de los mismos y su mayor aprovechamiento en beneficio de la protección de la vida y bienes de los individuos.

En este contexto, la acción humana constituye el elemento fundamental en materia de prevención y atención a situaciones de emergencia y desastre, por cuanto es el hombre en su nivel de conocimiento y acción organizada, el que permite y/o agrava, este tipo de situaciones.

El hombre como individuo y como especie, se ha relacionado históricamente con la naturaleza y sus semejantes a través del trabajo, promoviendo acciones individuales y colectivas que le han permitido edificar diferentes tipos de ordenamiento social, fortaleciéndolos, transformándolos y/o modificándolos.

En consecuencia, es la acción humana en sus niveles individual y social el elemento central de diálogo que hoy nos ocupa, entendida ésta desde una perspectiva psico-social. La acción humana, tal como la visualizamos en este contexto, se encuentra mediada por factores de orden individual y social. Los primeros, referidos al nivel socio-cultural, físico y mental de los individuos en relación con sus prácticas cotidianas, actitudes, potencialidades, reacciones y capacidad de respuesta frente a necesidades sociales y situaciones

coyunturales. Los segundos, a la provisión de un proyecto organizativo de la comunidad y de su seguridad, en el marco del plan de desarrollo local y de las Políticas Públicas de Seguridad ciudadana: Redes sociales e institucionales de atención y prestación de servicios, proyectos educativos, de capacitación e información que estimulen y permitan la participación comunitaria

En este contexto, la participación constituye un proceso integral que articula niveles de información, formación y organización.

La situación de desastre afecta a la población y su medio ambiente con repercusiones individuales y colectivas al nivel de la salud física, mental y ambiental, procesos cuyo abordaje se hace posible desde el enfoque de la Ecología Humana, vista como el estudio de las relaciones espaciales y temporales de los seres humanos tal como son afectados por las fuerzas selectivas, distributivas y acomodativas del universo.

La Ecología Humana busca comprender al hombre y sus problemas y necesidades como entidades, al estudiar individuos y poblaciones como unidades biológicas profundamente modificadas por la sociedad y la cultura. Parte de entender al hombre como un ser bio-psico-social en una unidad ecológica particular: individuo-familia-comunidad. En síntesis la Ecología Humana es vista como el estudio de los complejos relacionados entre los organismos y su ambiente.<sup>4</sup>

Estos planteamientos generales son de gran importancia al traer a primer plano lo ecológico, que en el caso específico de una situación de desastre, aporta elementos para la conformación de las estructuras de prevención (relación hombre-habitat) y de atención (organización espacial y condiciones humanas), en el proceso de recuperación psicosocial de los afectados.

---

<sup>4</sup> Consultese, Peña, Telmo y otros, "Contribución de la Psicología a la Salud Familiar". Encuentro de Salud Familiar Cafam, Santafé de Bogotá 1986.

## Atención a las personas

Según Breson y Sarmiento "Cualquier tragedia o trauma puede desatar una crisis personal, familiar y/ o comunitaria de menor o mayor grado y ésta provoca una serie de reacciones psico-sociales, según el grado del trauma y de la crisis resultante".<sup>5</sup>

Dos supuestos presenta David Green frente a las reacciones de las personas, que permiten a su vez considerar dos elementos importantes para la atención a las mismas:

Lo subjetivo, en cuanto no hay eventos estresantes fuera de aquellos que la persona define como tal, el evento por sus características intrínsecas no siempre es estresante. Lo objetivo, en cuanto la reacción es diferencial según el estado de definición exterior del desastre: pérdidas y daños, en relación con la escala de valores personales, individuales y sociales.

Siguiendo el planteamiento de Brenson, "Una crisis es una combinación de dos realidades: un peligro y una oportunidad. El peligro está en las reacciones disfuncionales que puedan tener las personas ante la tragedia; la oportunidad está en el crecimiento personal, en el fortalecimiento de los lazos familiares y en la solidaridad comunitaria que pueden surgir de las relaciones funcionales a ella."<sup>6</sup>

Por lo tanto el conocer la población y su idiosincrasia, el tener información sobre el origen y el tipo de riesgo, los factores socio-culturales y su historia, son fundamentales para la formulación de planes de contingencia y en general, para la estructuración de todas y cada una de las acciones y procesos de atención a las personas y de movilización de la comunidad en su proceso de recuperación psicosocial.

En el caso de los efectos llamados post-traumáticos de estrés, se parte de la concepción bio- psico-social, para analizar la reacción de un individuo, después del choque producido por la catástrofe y emprender la elaboración cognoscitiva del impacto del trauma sobre la persona y su familia.

Estos efectos se relacionan con:

La Personalidad,

La Edad, sexo, grupo étnico y posición económica, estado de salud

Los mecanismos usuales de hacer frente a los problemas (defensa y adaptación).

La intensidad de la fuente del estrés.

La correspondencia adecuada entre la necesidad individual y los sistemas de apoyo.

El grado de la pérdida personal experimentada y la disponibilidad de socorro y de recursos comunitarios de asistencia.<sup>7</sup>

La intervención en crisis es un campo especial de conocimiento y de actuación interdisciplinar de las ciencias humanas: psicología, antropología, educación y trabajo social. Aunque no se trata de un proceso terapéutico, como tal, toda vez que éste implicaría una reestructuración sistémica, es posible utilizar muchas y variadas técnicas terapéuticas para facilitar que el individuo y la familia elaboren adecuadamente su duelo y utilicen reacciones funcionales.

## La población afectada

En la literatura acerca de los desastres se ha clasificado la reacción individual y colectiva en fases, que a manera de proceso, evolucionan o no, según sea la intervención del recurso profesional, la acción humana y los planes y los recursos destinados a la atención de misma.

---

<sup>5</sup> Breson, Gilbert y Sarmiento, María: Recuperación Psicosocial: Una Guía para Facilitadores de Apoyo en Crisis y Desastres. Fundación Neo-Humanista, Santafé de Bogotá, 1999, pág 3.

<sup>6</sup> *Idem* pág 4.

---

<sup>7</sup> Cogen, Raquel. Relaciones individuales ante Desastres Naturales, Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana, Febrero de 1985, pág. 173.

Se destacan en este campo los aportes de la psiquiatría y la psicología a través de los doctores Raquel Cohen y David Green, frente a la urgencia de preparar profesionales que planifiquen y ofrezcan ayuda a la población afectada por situaciones de catástrofe.

Con el ánimo de analizar el comportamiento humano durante un desastre, la psicóloga Raquel Cohen, expone ante la Sociedad Norteamericana de Psiquiatría en 1980, cuatro fases evolutivas: **amenaza, choque, readaptación y secuelas.**<sup>8</sup>

Su explicación presenta las perspectivas desde las cuales se observan y experimentan fenómenos biológicos, psicológicos, interpersonales y socio-culturales en su relación con los periodos secuenciales, anteriores y posteriores a la catástrofe.

En la fase de AMENAZA, la citada autora comenta que la sociedad científica ha pronosticado muchos desastres, propagados por los medios sociales de comunicación que preparan y alertan a la población amenazada. Avisos que pueden generar diferentes niveles de ansiedad y temor, dependiendo de las experiencias y tradiciones culturales de la población. En nuestra época, son particularmente amenazantes los anuncios sobre los desastres que pueden causar a escala mundial posibles fenómenos naturales como la colisión de nuestro planeta con un cuerpo celeste, el cambio de eje de la Tierra, el deshielo de los polos, el aumento del nivel de las aguas y la inundación de la mayor parte de las ciudades costeras, el incremento de la actividad sísmica y volcánica, el deterioro de la capa de ozono y muchos otros eventos catastróficos previstos por diversos científicos y anunciados insistentemente por las profecías milenaristas de multitud de sectas apocalípticas que prevén el inminente "fin del mundo", de acuerdo con su particular interpretación de sus escrituras religiosas.

Se considera que en esta fase, se perciben en la población los beneficios de la promoción y prevención de riesgos, la comprensión de la situación y disposición a la colaboración con las instituciones y organizaciones, evitando eso sí, alarmas exageradas y contraproducentes, o infundadas.

En la fase de CHOQUE, horas después del desastre, se observa fatiga, alteraciones nerviosas, inquietud acompañada por modificaciones en el apetito y el sueño, ansiedad, culpa y vergüenza. En esta fase es de gran importancia considerar los factores socio-culturales, en especial los religiosos, para el proceso de cohesión social de la población.

En la fase de READAPTACION, los efectos en el comportamiento cambian. El transcurso del tiempo permite restablecer con nuevos mecanismos de defensa y adaptación, el choque emocional recibido y buscar sistemas de apoyo comunitario con su propia organización social.

Pueden surgir reacciones psicósomáticas (insomnio, irritabilidad) que interfieren con la función biológica normal. Impotencia ante su vida cotidiana, vulnerabilidad, dificultades en sus relaciones y toma de decisiones, se constituyen en víctimas y se finge mayor desamparo. Se presentan esfuerzos para la estructuración comunitaria, deseos de reconstrucción y de independencia. Las secuelas se aprecian ante todo en personas de avanzada edad, respuestas de ansiedad y depresión crónicas, gran resignación, remembranzas súbitas y necesidad de relatar el hecho con frecuencia.

Contrarias a la periodización de la doctora Cohen, el doctor David Green, psicólogo de la Universidad de Tel Aviv, Israel, informa de otros investigadores quienes formulan una secuencia diferente en su contenido y significado: fase HEROICA, DE LUNA DE MIEL, DERRUMBE Y REHABILITACION.

La Fase HEROICA, surge después de aparecido el factor estresante, hay organización de actividades de salvamento así mismo, a sus semejantes y a sus propiedades. Viene luego una LUNA DE MIEL (tercera o cuarta semana), de ayuda mutua, de sentimientos de lucha y deseo de afrontar colectivamente y con optimismo las nuevas condiciones, hay armonía y solidaridad. En un tercer

<sup>8</sup> Palomino Gonzalo, *Ecología de un desastre*. Sena, Tolima, 1985, pág. 158.

momento sobreviene el DERRUMBE. En los primeros meses o años, se presenta decepción, agresividad, competencia y se rompe la solidaridad. Es cuando surge la Etapa de REHABILITACION, en el que se asume como propio el proceso de reconstrucción de la zona, la redefinición de una nueva organización y ante todo, la creencia en sus propias posibilidades.

Es necesario plantear en estas fases que el comportamiento humano no es estático ni universal sino histórico y dinámico, específico de cada situación. Refiriéndonos al caso del volcán Nevado del Ruiz o del Eje Cafetero, por ejemplo, podremos observar que dadas sus especificidades dichas fases se pueden modificar, sobreponerse unas a otras o quizá, estructurar una nueva configuración acorde con las características socio-culturales y la dinámica propia de la región. En este proceso es de gran importancia la identificación de los MITOS PRE-EXISTENTES en las comunidades en relación con los eventos catastróficos y el comportamiento humano.

Se afirma que el hombre ha podido extender su dominio sobre la naturaleza y sobre los demás seres a medida que se asume a sí mismo, establece relación con los otros y con su entorno.

El consolidar su identidad depende no solamente de sus características individuales sino que está mediada por un conjunto de factores sociales, económicos y ecológicos que pueden obrar para facilitarla u obstaculizarla.

Un evento sorpresivo y de gran magnitud puede desencadenar situaciones que amenazan la identidad y generan angustia por las pérdidas humanas, materiales y en oportunidades de algunas funciones o partes del cuerpo; ansiedad, ofuscamiento y deseo de aferrarse a lo conocido y familiar para evitar lo desconocido e imprevisible.

En sus factores individuales y colectivos, la identidad psicosocial se esfuerza por conseguir unidad de identidad como persona, y una jerarquía de los elementos formales que la conforman: su mundo familiar, sus relaciones interpersonales, su visión del mundo, sus creencias, sus bienes y pertenencias materiales, sus recuerdos incorporados al pasado, los valores del grupo y de su vida cotidiana. La existencia

entonces, se divide y altera entre un pasado añorado, un presente desconocido y un futuro incierto.

Si el extrañamiento de identidad es prologado (cronización de la crisis) y no hay recuperación de su sentido, de su territorialidad, de su historia, de su independencia y capacidad de reconstrucción se puede presentar desintegración, irrealidad y sentimientos de impotencia frente a esta.

El proceso para obtener la identidad social de una persona inicia interrogándola acerca de su nombre, datos generales de identificación y de orientación acostumbrados y referencia a lugares entre otros; pero hablando de identidad de quién lo perdió todo parcialmente, estas preguntas tienen un significado más amplio que incluye sus sentimientos y su identidad psicosocial: "Una síntesis interna en el individuo y una integración de su papel en su grupo".<sup>9</sup>

La identidad social como reconocimiento de una persona, se refiere al nombre como signo externo de individualización y reconocimiento, y a la identificación civil, difícil por la pérdida de documentos y que algunas veces, como en el caso de Armero, es un evento a reconstruir.<sup>10</sup>

En resumen los factores que perturban la identidad social y que deben tenerse en cuenta en las actividades de planeación y atención de una situación de desastre son: El desarraigo violento y radical, la pérdida de la familia como referente personal, la alteración de la cotidianidad y la pérdida violenta de la relación con la organización social propia.

## La intervención de trabajo social

### Supuestos de la intervención

A partir de los planteamientos anteriores, se considera que la Prevención y Atención en Situación

<sup>9</sup> Citado por Grimberg León, "Culpa y Depresión". *Estudio Psicoanalítico*, Paidós, Buenos Aires 1963, vol 19, cap 3.

<sup>10</sup> Esta problemática fue trabajada a propósito de la experiencia de Armero, por los estudiantes de Trabajo Social en diferentes Monografías de grado.

de Desastre y Crisis, constituye un campo especial de conocimiento e intervención para la profesión de trabajo social, desde una perspectiva interdisciplinar, holística y participativa.

La intervención en situaciones de desastre y crisis, de preparación, recuperación y desarrollo, anteriores o posteriores a una catástrofe, es un campo que requiere de la integración de los avances de las ciencias humanas, naturales, económicas, sociales, de la salud, del comportamiento, de las artes y de la ingeniería para los efectos de dar un tratamiento integral a la problemática del desastre.

La Investigación Participativa se considera como la opción metodológica quizá más adecuada para hacer frente a las demandas y necesidades de una población que lucha por su recuperación y construcción de nuevas formas de vida, acordes con su dignidad e identidad social y cultural.

Al respecto se retoman conceptos planteados por el profesor Guillermo Hoyos<sup>11</sup> quien ilustra tres procesos relativamente diferentes, pero en estrecha relación, para orientar la investigación-acción y promover la participación: El trabajo, El lenguaje y La interacción social.<sup>12</sup>

El trabajo por sí mismo, por su colectivo, por su cotidianeidad, le permite al hombre liberarse de las fuerzas de la naturaleza y según el desarrollo de sus capacidades, apropiarse de la misma para la subsistencia y reproducción de la especie.

El lenguaje, vínculo de la comunicación le permite través de la palabra, la orientación y relación con la realidad, la apropiación de la experiencia y la tradición oral, la construcción y reconstrucción de su historia y sus mitos, ritos, leyendas y cultura.

La interacción social, como espacio para la promoción de la organización y socialización

---

<sup>11</sup> Hoyos, Guillermo. *El significado de la reflexión epistemológica para la investigación- acción*. Santafé de Bogotá 1980..

<sup>12</sup> Con base en estos conceptos orientó su intervención el equipo Interdisciplinario de Ciencias Humanas en la catástrofe del Ruiz

comunitarias, inicia en la familia y en las relaciones sociales; permite al hombre reconocerse y ser reconocido para establecer relaciones únicas en el campo familiar, social, económico y político.

Bajo estos supuestos considerados básicos para la intervención, el trabajo social orienta su acción a promover el cambio y la transformación para recuperar los equilibrios entre el sujeto y el medio, entre la comunidad y el medio y entre las comunidades cuyas identidades se han visto afectadas.

El trabajo social como profesión del área social, orienta su conocimiento hacia la identificación de la problemática socio-económica, medioambiental, política y cultural de la situación de riesgo y dirige su intervención hacia el factor humano, considerado éste como el elemento fundamental que con su actividad, permite y/o agrava el desastre.

Según los gobiernos y algunas organizaciones no gubernamentales que tienen la responsabilidad de administrar las situaciones generadas por la ocurrencia de eventos producidos por fenómenos naturales y/o sociales, se distinguen en general tres fases o momentos que se nominan: PRE-DESATRE, DESASTRE Y POST-DESASTRE.

Etapas y momentos que para algunos investigadores constituyen el "Círculo de Desastre", y que surgieren acciones diversas a nivel investigativo, de planeación, programación, organización y ejecución de actividades, orientadas por las Políticas Públicas de atención del Estado, su nivel de recursos y avance científico y tecnológico.

Tal como se afirmó anteriormente, la minimización del riesgo y el tratamiento del desastre está directamente relacionado con el nivel de desarrollo económico, social, político, tecnológico y cultural de una sociedad determinada. El desconocimiento de esta problemática reduce la posibilidad de orientar acciones y formular estrategias con objetivos de previsión, prevención y reducción de riesgos.

Desde que se tiene conocimiento del desarrollo de la humanidad, se han presentado diferentes tipos de desastres y catástrofes de gran magnitud con consecuencias materiales y sociales incalculables,

provocados por fenómenos naturales o por la acción humana, predecibles y en consecuencia susceptibles de evitar o al menos de aliviar, con programas básicamente de prevención y mitigación.

### Antes del desastre: Reducción

La etapa pre-desastre, incluye las actividades de reducción de los efectos del desastre y se subdivide en las fases de Previsión, Prevención, Mitigación, Preparación y Alerta.

El objetivo de la previsión es determinar las posibles amenazas y las condiciones de vulnerabilidad de la comunidad, la prevención evitar que ocurra el evento o tratar de reducir sus efectos, la mitigación es la reducción de los riesgos es decir, la atenuación de los daños potenciales sobre la vida y los bienes, la preparación estructura la respuesta y la alerta corresponde a la notificación formal de un peligro inminente.<sup>13</sup>

En la Etapa Pre-desastre considerada como el momento fundamental para la prevención, la investigación social asume gran valor en la elaboración del análisis de vulnerabilidad, que contempla: La identificación y clasificación de riesgos y estudio de posibilidad de desastres, tanto naturales como provocados por el hombre y el inventario de recursos.<sup>14</sup>

Es responsabilidad y competencia de la comunidad científica nacional e internacional a través de sus equipos especializados, el proceso de identificación y clasificación del riesgo, información que pasará a las instituciones gubernamentales o privadas encargadas de la descodificación y disseminación de la información hacia los centros de decisión y niveles operativos para ser comunicados e interpretados a la población.

<sup>13</sup> Triana, Carlos Felipe y otros. "Políticas Públicas para la Atención y Prevención de Desastres". Memoria del Seminario-taller, Cátedra Política II, Santafé de Bogotá, Junio de 1999.

<sup>14</sup> Guzmán, Ney. *Preparémonos para afrontar situaciones de calamidad Pública-Guía práctica para la elaboración de planes de emergencia*. Publicación de la Universidad del Valle, Cali, 1986.

Respecto al inventario de recursos, tanto públicos como privados, los mismos son parte del estudio para definir asimismo las características sociales, económicas y culturales de la población en riesgo, su organización y necesidades.

A partir del estudio social, el trabajo social participa en la elaboración del estudio de contingencia que consiste en un conjunto de planes y normas basados en el estudio de vulnerabilidad.

Para prevenir y atender eficientemente un desastre se debe consolidar un plan total con tres fases claramente definidas que Ney Guzmán desarrolla así:

- la fase de preparación y coordinación,
- la fase de alerta, movilización y acción y
- la fase de rehabilitación.<sup>15</sup>

La participación de trabajo social en esta fase, supone la coordinación institucional e interinstitucional, trabaja en la educación y organización de la comunidad, interpreta la formación y permite la reflexión. En esta perspectiva el TRABAJO EN RED constituye una herramienta fundamental para la construcción de tejido social y para la orientación de la acción social a nivel intra e intercomunitario.

Es el momento de la planeación y definición de la filosofía de trabajo en los niveles descritos por el psicólogo David Green (1987): El nivel físico, el socio-económico, el psicológico y el social tipificándose fundamentalmente por la identificación de la problemática, de las características culturales y el entrenamiento, orientación y organización de personal experto, de los recursos profesionales y la selección de voluntarios.

Es importante señalar el papel fundamental de los ejercicios de simulación, para la sensibilización y entrenamiento en una situación de crisis y emergencia natural o social, teniendo en cuenta para el efecto, diversas consideraciones referidas al tipo de población, valores y normas culturales, dentro de una amplitud y flexibilidad en las condiciones del simulacro.

<sup>15</sup> *Ibid*, pág. 17.

Los planes de provisión de cursos, equipo, suministros, ayudas, entre otros, configuran parte esencial en esta fase preventiva. La modalidad de investigación participativa, organiza y orienta la población en riesgo para el diseño de planes y programas de emergencia y contingencia.

La investigación social, permitirá a grandes rasgos:

- Caracterizar el espacio físico y social.
- Determinar el estudio demográfico y especificar el grupo humano, su dinámica social (espacio-tiempo), el poder, el conflicto, las necesidades...
- Conocer y analizar la organización social, inventario de recursos, instituciones, funciones, cobertura, calidad de los servicios.
- Examinar y evaluar la calidad y modo de vida, la organización socio-económica, lo cotidiano, la vida en familia, lo escolar, lo laboral, lo vecinal.
- Evaluar las condiciones de salud, física, mental, ambiental.
- La estructura del espacio, uso y mantenimiento de la vivienda.
- La educación, el saber popular, las estrategias de sobrevivencia, los valores religiosos y mágicos.
- La organización comunitaria, la identificación de problemas colectivos, los espacios para la organización y la participación, experiencias comunitarias y/o grupales.

La organización y desarrollo de la comunidad se orientará acorde con parámetros establecidos por El Sistema Nacional de Atención y Prevención de Desastres<sup>16</sup>, en sus niveles nacional y territorial: Comité Nacional, comités Regionales y Locales, Plan Nacional de Atención de Desastres, Comité Técnico Nacional, Comité Operativo Nacional y Fondo Nacional de Calamidades, con el propósito de definir

<sup>16</sup> Constituido por el conjunto de entidades públicas y privadas que realizan planes, programas, proyectos y acciones específicas en materia de atención y prevención de desastres.

responsabilidades y funciones, integrar esfuerzos públicos y privados y garantizar el manejo oportuno y eficiente de los recursos humanos, técnicos, administrativos y económicos que sean indispensables.

El anterior estudio enriquece el análisis de vulnerabilidad y prepara para los planes de contingencia a través de un proyecto educativo, producto de su codificación y análisis anterior. La comunidad participa desde la organización, la formulación del proyecto educativo, la definición de responsabilidades y la constitución de grupos especializados.

Se experimenta el simulacro y se organiza e informa a la población en un lenguaje interpretado para promover una conciencia social.

En esta etapa de coordinación se articulan los niveles: local, nacional e internacional en una dimensión interinstitucional, intersectorial. Es fundamental promover con la comunidad interdisciplinaria y con las entidades gubernamentales y no gubernamentales, pautas culturales que incluyan la aplicación de los métodos e instrumentos de Prevención de Desastres en sus actividades cotidianas y en la práctica como un patrón de comportamiento. Los programas educativos deben ser el pilar de la cultura de la prevención con el objetivo de formar a las comunidades en aspectos como la prevención y mitigación de desastres, preparación de respuesta, o el adecuado uso de los recursos naturales.

### **Durante el desastre: Atención**

Comprende las fases de Impacto y Respuesta. Se inicia con la declaración del Estado de Emergencia y la finalización de la misma. En la práctica esta etapa se extiende hasta la asistencia directa y la fase de recuperación y rehabilitación.

El período del desastre es dramático y traumático; por esta razón, la mayor atención de los medios de comunicación y de las comunidades nacional e internacional está puesta en esta etapa. En la mayoría de los desastres este período es muy rápido, excepto en algunos casos como la sequía, la hambruna y los conflictos civiles.

En esta fase se coordina la participación de la ciudadanía, de los comités y las instituciones con pautas

claras y objetivas, en coordinación con los grupos especializados y entrenados.

La identificación de la población afectada, sus necesidades y conflictos, supone la atención directa desde la recepción en hospitales, puestos de emergencia, la identificación y remisión a albergues, campamentos, asentamientos provisionales, a familiares en el sector o en otras ciudades.

Las acciones de rescate, salvamento y tratamiento médico a las víctimas se debe privilegiar y apoyar, coordinando recursos, canalizando la información y evitando el rumor y la distorsión de la comunicación.

El trabajo social participa en la organización funcional de la emergencia en la coordinación inter-institucional e inter-disciplinaria, interviene como unidad de apoyo en las actividades intra-hospitalarias, realizando la recepción e identificación de víctimas y pacientes, tanto en las fases de atención directa como en la valoración psicosocial de los mismos y en el proceso de ubicación física, institucional y familiar.

Superada la emergencia y el rescate de víctimas, la identificación y reubicación temporal del damnificado se hace precisa. El proceso de identificación social del afectado tiene un gran significado para recuperar su espacio familiar y cotidiano y reestablecer las relaciones interpersonales, familiares y sociales, posibilitando en la organización de los albergues y asentamientos provisionales, la expresión de la víctima, la sexualidad de la pareja y los lazos familiares, evitando como tarea prioritaria, su desintegración.

Es necesario estructurar un marco social, normas, valores y límites organizativos que permitan retornar poco a poco a la seguridad, a su identidad y a la elaboración individual y colectiva de sus sentimientos de pérdida.

El uso del tiempo libre por su propia recuperación psico-social y el trabajo por sí mismo y su colectivo, permiten avanzar en el proceso de recuperación del damnificado. En este momento se continúa con la investigación participativa para evaluar, observar y registrar, necesidades, actitudes, reacciones, preparar grupos de apoyo, promover la interacción social, permitir la expresión de emociones y organizar el plan

y las directrices para la tercera fase, de rehabilitación y recuperación.

Registramos en esta parte, la valiosa experiencia de organización social de campamentos con refugios que desde la opción de la metodología de investigación participativa, ilustra las posibilidades del proceso, los beneficios en la recuperación y organización de la comunidad, elemento que corresponde a la intervención de trabajo social según una metodología participativa, que desde la planeación del albergue permite la participación y asigna un trabajo específico a cada persona, promueve la discusión de los problemas y la toma de decisiones.<sup>17</sup>

La concepción y los derechos respecto al término "DAMNIFICADO" ameritan otra discusión que debe retomarse en el marco de la Legislación de Emergencia.

### Después del Desastre: Recuperación

Comprende las fases de Rehabilitación y Reconstrucción. Esta fase es entendida como la rehabilitación e inicio del proceso y recuperación psico-social. Reorganización del marco de vida, de la vivienda, del trabajo y la aceptación del nuevo estado, final de la fase de duelo. La comunidad se organiza y es productiva afectiva y socialmente. La etapa de reconstrucción es el proceso completo del retorno a la normalidad de la comunidad y del ambiente físico en procura del desarrollo.

"En materia de recuperación psico-social de la población afectada, existen concepciones diferentes y en consecuencia propuestas alternativas que plantean desde la reconstrucción física y traslado indiscriminado de la población afectada a asentamientos "definitivos", hasta proyectos de desarrollo integral que permitan a la población damnificada a través de un proceso de educación para la participación, identificarse como colectivo, interpretar las exigencias de una situación

<sup>17</sup> Castro, María Clemencia. *Una experiencia de Trabajo Comunitario: Reflexión Psicológicas*. Honduras, 1980. Profesora Departamento de Psicología, Universidad Nacional de Colombia.

social nueva, y promover acciones por mejores condiciones de vida.<sup>18</sup>

En general la recuperación es entendida como el proceso de restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante la rehabilitación de los servicios vitales indispensables y la reconstrucción o reparación del daño físico y psicológico sufrido, con el propósito de revitalizar las condiciones de desarrollo de la comunidad.

Para lograr la recuperación de la comunidad afectada por el desastre es necesario desarrollar las siguientes acciones:

- Atención inicial e identificación de damnificados y afectados.
- Evaluación de daños y análisis de necesidades, lo cual determinará el proceso a seguir.
- Instalación y manejo adecuado de albergues temporales.
- Ayuda a afectados.
- Reunión de familias dispersas.
- Manejo adecuado de suministros, donaciones y recursos económicos.
- Rehabilitación de los servicios que cubren necesidades básicas.
- Reconstrucción de la infraestructura de la comunidad. Restablecimiento de Redes sociales.
- Desarrollo de comunidad como factor de prevención de futuros desastres.

Una de las pérdidas más grandes en una tragedia masiva es la de las redes sociales de las víctimas. Puede ser que no hayan muerto las personas con quienes anteriormente se relacionaban, pero la mayoría de los grupos sociales han tenido que reestructurarse por ubicación y otras prioridades, siendo para muchas de las víctimas una amenaza que toca su base de apoyo emocional. En este contexto la población damnificada

necesita de oportunidades y recursos que le permitan establecer nuevas redes sociales, fortalecer las existentes y/o organizar actividades que faciliten la búsqueda de nuevas redes de apoyo.

En este sentido ha sido estructurada la propuesta para la Atención en Situación Postraumática, elaborada por el Centro de Atención Psicológica y el Departamento de Trabajo Social con el propósito de contribuir a la reconstrucción del tejido social en el ámbito institucional y comunitario en las poblaciones afectadas por el desastre del Eje Cafetero.<sup>19</sup>

Desde esta perspectiva es necesario analizar la comunidad y su entorno para poder así orientar sus actividades de recuperación de los efectos del desastre. La comunidad concebida como un sistema integrado por una serie de elementos que la conforman y que están en permanente interacción: las personas, individuos integrados en parejas, familias, colegios, oficinas, empresas, organizaciones sociales, políticas o comunitarias, clubes, veredas, barrios, manzanas; la infraestructura física, los recursos económicos, naturales, científicos, culturales y materiales disponibles para su transformación, al igual que aquellos elementos considerados superestructurales para la comunidad: El Estado, la religión, el derecho, la tradición, la ideología, la ciencia, la política.

En suma la comunidad como una compleja red de relaciones formales y no formales de las que surgen aspiraciones, temores, necesidades, frustraciones, problemas y soluciones pero ante todo potencialidades, que es necesario movilizar para recuperarla de los efectos del desastre y habilitándola para que se plantee sus propias metas de desarrollo.

Recuperar la memoria cultural, crear fuentes de trabajo, permitir y propiciar la independencia, estar solos como ciudadanos con sus responsabilidades cívicas, exige de los expertos, planes flexibles y comunicación permanente de expectativas frente a la necesidad de crear redes de apoyo y organización comunitaria.

<sup>18</sup> López, Myriam. *Impacto humano de una catástrofe, El caso del Nevado del Ruiz Colombia*. Mérida Venezuela, 1986, pág. 18.

<sup>19</sup> Cepero Nicolas, Fajardo Yanine y Gutiérrez Jorge. *Reconstrucción del Tejido Social con la familia y la comunidad*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1999.

Así mismo, teniendo en cuenta que la familia es el primer espacio que afecta la situación de desastre, debido a la pérdida de alguno de sus miembros, a la desarticulación presentada en el momento y a los traumas psicológicos que produce; es también la unidad que provee la fuente más importante de fuerza para enfrentar la pérdida.

En materia de atención a las familias afectadas por el desastre, la intervención de trabajo social se estructura alrededor de los siguientes procesos:

- Ayudar a la familia a enfrentar el duelo con el apoyo de un equipo interdisciplinario.
- Promover espacios de reencuentro familiar y comunitario.
- Coordinar la recepción utilizando la remisión, reubicación en el medio familiar, en campamentos y albergues.
- Participar en el diagnóstico socio-familiar de limitaciones físicas y mentales.
- Organizar programas de rehabilitación en familia y en grupo.
- Realizar seguimiento de pacientes a escala institucional y comunitaria.
- Realizar un seguimiento a largo plazo de las condiciones de la familia y las comunidades, para evaluar su organización respecto a vivienda, educación y trabajo.
- Promover la participación de la comunidad en procesos de autogestión, co-gestión y concertación de actividades<sup>20</sup>

Las acciones anteriores, así enunciadas, contemplan elementos importantes de responsabilidad de trabajo social y del equipo interdisciplinario. Consideramos que la integración de criterios, la concepción interdisciplinar y la estrategia de trabajo en red, facilitan estas y otras iniciativas, permitiendo a la población afectada, en crisis o en riesgo, ser partícipe de su propio procesos.

### Reflexión final

A partir de los elementos anteriormente expuestos y frente a la urgente necesidad de preparar profesionales de trabajo social capacitados para actuar en un país en permanente situación de riesgo y amenaza, se considera prioritario la estructuración de un currículo que promueva la cultura de la prevención, califique profesionales con un alto sentido de lo humano y con capacidad teórica, técnica, metodológica y ética suficientes, para actuar en situaciones de crisis y emergencia.

Las áreas de formación como los problemas sociales, la política social, la planeación y gestión, los proyectos de desarrollo, la atención individual y familiar, el trabajo grupal y desarrollo comunitario, incluirían temas relacionados con las políticas públicas de prevención y atención de desastres, problemática del riesgo, atención en crisis y manejo del duelo, comunidades en riesgo, redes, reconstrucción del tejido social, institucional y comunitario, historia de los desastres, planeación para la prevención de desastres y manejo de riesgos, entre otros.

Dimensiones como riesgo natural, medioambiental, social, político y cultural deben ocupar un lugar prioritario en el conocimiento, interpretación y formulación de estrategias de intervención frente a dicha problemática.

No se trata de formar "Desastrólogos", ni especialistas en el área estableciendo en los pensums cursos especializados; se trata más bien de formar profesionales con una visión integral de la realidad y con suficiente capacidad para actuar sobre ella.

---

<sup>20</sup> Buitrago, Yadira y otros, "Situación de la familia en los desastres naturales e intervención de Trabajo Social". Cátedra de familia y Comunidad, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá 1999.

## Bibliografía

- BERSON, Gilbert y Sarmiento, María Mercedes, *Recuperación Psicosocial: Una Guía para Facilitadores de Apoyo en Crisis y Desastres*, Fundación Neo-Humanista, Santafé de Bogotá, 1999.
- Bud, Hall, *Investigación participativa, conocimiento popular y poder. Una reflexión personal*, Crefal, México, 1983
- Buitrago, Yadira y otros, "Situación de la familia en los desastres naturales e intervención de Trabajo Social", Cátedra de familia y Comunidad, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá 1999.
- Castro, María Clemencia, "Una experiencia de Trabajo Comunitario: Reflexión Psicológicas", Honduras, Profesora Departamento de Psicología, Universidad Nacional de Colombia, 1980.
- Cepero, Nicolas, Fajardo, Yanine y Gutiérrez, Jorge, *Reconstrucción del Tejido Social con la familia y la comunidad*, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1999.
- Cohen, Raquel, "Relaciones individuales ante Desastres Naturales", *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*, Febrero de 1985.
- De Schutter, Anton, *Investigación participativa: Una opción metodológica para la educación de adultos*, México, Crefal, 1983.
- Frank Long, "The impact of Natural Disasters on third World Agriculture", *American of Economics and Sociology Review*, Vol 37, Abril de 1978.
- Gamboa, Marta y Sarmiento, Nohora, "Alteraciones de identidad social en situaciones de desastre: La tragedia de Armero", monografía, Departamento de Trabajo Social, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1987.
- González, Aura, Zarate, Alberto y Ríos, Ligia, "Un proceso participativo de organización comunitaria. Damnificados catástrofe del Ruiz". Proyecto de monografía, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1986.
- Grimberg, León, *Culpa y Depresión, Estudio Psicoanalítico*, Paidós, Buenos Aires 1963.
- Guzmán, Ney, *Preparémonos para afrontar situaciones de calamidad Pública-Guía práctica para la elaboración de planes de emergencia*, Publicación de la Universidad del Valle, Cali, 1986.
- Hoyos Guillermo, *El significado de la reflexión epistemológica para la investigación- acción*, Santafé de Bogotá, 1980.
- López Myriam. *Impacto humano de una catástrofe, El caso del Nevado del Ruiz Colombia*. Mérida Venezuela, 1986.
- Ministerio de Salud, Dirección Nacional de Desastres, "Planificación, atención a las personas y atención del medio ambiente", Santafé de Bogotá, 1982.
- Palomino, Gonzalo, *Ecología de un desastre*, Sena, Tolima, 1986.
- Peña, Telmo y otros, "Contribución de la Psicología a la Salud Familiar", Encuentro de Salud Familiar, Cafam, Santafé de Bogotá. 1986.
- Stavenhagen, Rodolfo, *La participación social en América Latina*, México, 1986.
- Triana, Carlos Felipe y otros, "Políticas Públicas para la Atención y Prevención de Desastres", Memoria del Seminario-taller, Cátedra Política II, Junio de 1999. ❖



De la serie *Piel morena*, Muchacha de Catrú, Chocó, 1973



De la serie *Piel morena*, Pescador del río Catrú, Chocó, 1973