

### 3.2 Trabajo Social en Situaciones de Desastre a Partir de la Experiencia

Expone: *Lic. Xanthis Suárez* (Trabajadora Social de Nicaragua)

La Lic. Xanthis Suárez vivió la experiencia del Terremoto de Managua, ocurrido en diciembre de 1972. Expone la función del Trabajo Social en casos de emergencia.

Hoy se cumplen 61 años del Terremoto que destruyó por primera vez la capital de Nicaragua, Managua un 31 de marzo de 1931. En Nicaragua se recuerda con mucho terror el 31 de marzo de 1931 y el 23 de diciembre de 1972. Es por eso que Nicaragua es el único país que no tiene capital, ya que es un gran campamento. En distintas oportunidades nos ha tocado hacer diferentes capacitaciones, como cursos completos, para lo cual se necesita tiempo y semanas para capacitarse, ya que esa temática no se aborda en poco tiempo, para responder, precisar y verlo como dicen en lo concreto. Hay que verlo desde el punto de vista teórico y metodológico, ya que a veces uno no busca realmente todo lo que está haciendo o la experiencia que tiene, cuando le dicen que hay que ubicarlo teóricamente, de modo que es más difícil; aunque seamos estudiosos de las Ciencias Sociales o Trabajadores Sociales.

Si bien es cierto la participación del Trabajador Social en una situación de emergencia o desastre es una actividad multidisciplinaria, de todo el mundo, que no es propiedad de nadie, también debemos apuntar a encontrar un poquito de especificidad nuestra en ese quehacer. Porque si no, estamos siempre corriendo el peligro de que los Trabajadores Sociales seamos sustituidos por otros profesionales que gozan de más reconocimiento que nosotros, fundamentalmente en la sociedad y sobre todo en un campo en donde la mayoría de los que dirigen son hombres. De modo que a nosotras mujeres, no nos darán el lugar que nos corresponde. De modo que nosotras no podemos ganar terreno si no tenemos la seguridad y la certeza de que lo que nosotras sabemos es lo que se aplica, por ejemplo nuestra experiencia, acumulada en 18 años de participar a nivel de la Cruz Roja nicaraguense, Centroamericana, Latinoamericana y cualquier otra cosa, lo cual ha sido posible por la preparación de Trabajadora Social, lo que permitió llegar a dirigir la Cruz Roja Nicaraguense.

---

(\*) El contenido de la exposición para incluir en la Memoria se obtuvo por medio de la transcripción de cassette.

## **LAS CUATRO FASES DE EMERGENCIA**

### **Nivel Comunitario**

Estamos nosotros ubicados como individuo en la comunidad o como profesional, habitante asignado o desplazado de una comunidad.

El respeto se gana en la comunidad, en la medida en que hay proyección. Pero, si somos una Trabajadora Social, a quien nunca han visto en la comunidad, ni sabemos quienes son los vecinos ni conocemos el barrio, de repente queremos ser dirigentes y líderes del Barrio, y a lo mejor hay otro que nunca ha ido a la Universidad y ese es más líder que nosotros, sabe más de como atender una Emergencia en el barrio, ya que allí ha vivido y sabe por donde se sale y por donde se entra. Si se cierra la entrada principal porque hubo un derrumbe, sabe donde es la salida. Pero nosotros solo sabemos salirnos en carro o en bus. Entonces es importante ubicarnos si hablamos del nivel comunitario, como personas y profesionales habitantes o como profesionales asignados o desplazados de una comunidad. O sea que como Trabajadora Social a nivel comunitario tenemos tres posibilidades: porque vivimos allí, porque nos reconocen como profesionales o porque nos mandaron allí.

De modo que antes de un desastre o una emergencia se debe movilizar de manera muy amplia la población y a las comunidades, para que sean ellos los que identifiquen los elementos vulnerables, los riesgos, aprovechando el conocimiento que tiene la población de su propio lugar, de su medio ambiente y también capacitando a través de la Cruz o de otra instancia, quedando así claro que uno de los elementos que como Trabajadores Sociales debemos proponer, apropiarnos, trasladar y transmitir es la metodología participativa, para la cual también debemos capacitarnos mucho. Estamos acostumbrados a las posiciones doctorales, a las grandes conferencias y a ser nosotras las que enseñamos y no a aprender. Por lo tanto allí vemos una posibilidad de trabajo en lo que es la preparación.

### **FASE DE PREPARATIVOS O FASE DEL ANTES**

Pueden impartirse capacitaciones teórico-prácticas, en todas las actividades relacionadas con los preparativos y socorros, después de decretada la emergencia, según sea el tipo. Hay una capacitación básica, que si bien es cierto es para todo el mundo, también el Trabajador Social debe entender qué son los primeros auxilios.

Es importante tenerla como una actividad que se puede transmitir. Ese proceso se debe llevar a cabo, mediante un intercambio de conocimiento entre técnicos y profesionales de la comunidad. Debe haber acciones de motivación entre la comunidad, para que ésta se organice, administre el tiempo y pueda participar de otras actividades de capacitación. Esta es una labor de motivación y sensibilización a la población, para que participe en una actividad de capacitación; puede ser una de las actividades de la cual el Trabajador Social se apropie, ya que ni el abogado, ni el médico, ni el economista van a ir a hacer eso. No porque los otros profesionales liberales no lo hagan, sino porque es la forma de afianzar que el Trabajador Social es el que tiene la mejor relación y el mejor contacto directo con la población y que es la sensibilidad del Trabajador Social y de la profesión como tal, la que puede decir que es la razón por la cual nosotros nos apropiamos de una tarea que puede ser de motivación y de sensibilización de la población, para motivar y animar a que participe en las actividades de capacitación o de actividades de desastre, en las otras fases de emergencia. Estas actividades necesariamente deben hacerse en colaboración y en coordinación con distintas instituciones. Es muy importante para los casos de evacuación, que si vamos a evacuar a las personas, porque hubo un terremoto o por un incendio, un deslizamiento, no es hasta esa hora que se va a buscar, ya que partimos del hecho de que todos estamos convencidos de que es necesario tener la preparación, en lo que llamamos los tiempos de paz. También podemos apoyar con la organización de recursos de la comunidad, en la organización de los servicios de alimentación, de servicios públicos.

Como Trabajadores Sociales, podemos asesorar en la organización de los recursos humanos y ver que las disposiciones y las cosas estén en su orden y en su lugar y con claridad. Entonces el Trabajador Social con la habilidad de organizar que tiene, puede apropiarse también de esa otra tarea y decir que quien organiza la gente es el Trabajador Social. No solo atribuimos eso a otros profesionales, dentro de ese conjunto de disciplinas que participan en los casos de emergencias. Mencionaba la capacitación en primeros auxilios, ya que si nosotros dejamos que sólo las enfermeras y médicos sepan acerca de los primeros auxilios y dar los socorros, entonces en ese sentido vamos perdiendo puntos, de tal manera que nosotros debemos tener una preparación básica elemental en primeros auxilios. No para que lo convierta en auxiliar del médico, ni de la enfermera, sino que nos conviertan en un profesional igual.

Cuando nosotros tenemos ese conocimiento y esa preparación, estamos en la ventaja de que no solo es el Médico y la Enfermera la que lo puede hacer. Con esto ganamos puntos para nuestra profesión. Porque somos organizadores, podemos curar igual que ellos. Estamos elevando nuestro nivel, nuestro status. Entonces las organizaciones y los grupos comunitarios podrán recibir asesoría, relacionadas con las diferentes fases de la administración de los desastres, especialmente en los preparativos, como profesionales, ya como representantes de una institución, a

título individual en nuestras comunidades o como representante del Colegio, de la Escuela, de nuestros gremios, de nuestras instancias y estamentos del trabajo social. Si tenemos una proyección en nuestra comunidad de previo, cuando llegue la fase de emergencia o del desastre, y si logramos conservar la calma, lo cual se logra en la medida en la que se va teniendo preparación, habría más posibilidades de enfrentar una emergencia. Entonces vamos a cumplir con lo que la gente cree, y es que los Trabajadores Sociales somos buenos. Podemos hacer un trabajo previo con la comunidad que es muy importante, es lo que llamaríamos la fase de preparativos. Básicamente el Trabajo Social debe apropiarse de la tarea de la motivación, sensibilización de la organización de la comunidad, al margen de que otra gente nos ayude, así sean profesionales. Pero hay que rescatar y rectificar que el Trabajo Social que tiene el mejor grado de sensibilidad, que le permite convencer a la comunidad de la necesidad de su organización, ya es una cosa que no hay que dejársela robar por nadie.

### FASE DE SOCORRO

Tendríamos una segunda fase que es la de *socorro*. En esta fase es donde todos están acelerados, donde se están conjugando los sentimientos, los miedos personales y colectivos, la incertidumbre y la zozobra, también la falta de confianza de que se puedan resolver las cosas, todos esos sentimientos se conjugan a la hora del socorro. La Trabajadora Social, los Psicólogos, Médicos y Enfermeras, fundamentalmente los activistas políticos comunales, son las personas que debemos conservar la calma. El Trabajador Social que no conserva la calma se pone histérico al acordarse de una emergencia. Desde ahí, las reacciones humanas son inesperadas y sorprendidas.

Está comprobado que, en la medida en que una tiene preparación, capacitación, tiene seguridad de lo que puede hacer y no hacer, en esa medida se convierte en esa mujer con calma, de tal manera que se convierta en una mujer fuerte. Esto se lo debe a la capacitación y la certeza de tener herramientas, debidamente apropiadas que le van a permitir enfrentar y hacer que los otros enfrenten una situación de emergencia. En el caso de la fase de socorro, es muy importante participar con la comunidad, en las distintas actividades, sin temor a perder el status profesional, ya que es un compromiso con la sociedad.

El status se logra desde antes, desde la fase de preparación. Ahí podemos estar activando la fase de socorro. Se hace saneamiento ambiental, tareas con niños, con ancianos, distribución de alimentos, se hace intervención en crisis. Esta última la pelean los Psicólogos porque dicen que es de ellos. Si hay especialistas de Trabajo Social en Salud Mental, entonces a esos se le asigna. Pero como los desastres no se prevenen, las emergencias ocurren y no se sabe donde está parado en el momento

en que ocurren, solamente en el caso de las emergencias silenciosas es que se puede preparar, que son sequías, producto de la situación ecológica que se está enfrentando, los fenómenos y esas cosas que son predecibles.

En una fase de socorro, es muy importante que como Trabajadores Sociales estemos ubicados, al momento de ocurrir un desastre, o una emergencia en nuestros barrios, en nuestra institución o en cualquier lugar donde estemos nuestro papel puede ser cualquiera, por eso hay que tener la capacitación en Primeros Auxilios que es lo más importante, por eso hay que saber qué significan el agua contaminada, un gas venenoso, dónde están los brequer para apagar la energía y que no haya un incendio. Entonces en esa fase de socorro, después de pasado el susto, viene un momento de organización, ahí hay que volver a rescatar que si hay actividades de por medio que organizar, no sólo nos toca atender a los niños y a los ancianos sino tener una visión integral de lo que significa la organización en la fase de socorro, lo cual significa, tener una capacitación previa. Hay que apropiarnos, dentro de ese perfil de Trabajo Social, que es quien organiza determinadas funciones en la fase de socorro. Estas deben revisarse con detenimiento en correspondencia con el tipo de socorro y el tipo de emergencia, ya que no es lo mismo una emergencia causada por un terremoto, que una emergencia producida por un maremoto, por una sequía, o una explosión de algo contaminando el ambiente.

Es necesario en esa fase de socorro que se tenga claridad de la escasez de recurso. No es lo mismo un desastre en San José, que una emergencia en una zona despoblada, ya que son distintos niveles de impacto. Conforme con lo que he venido diciendo, debemos apropiarnos de la responsabilidad de motivar a la gente, de coordinar y disciplinar, porque no es que todos van a hacer la misma tarea que nosotros.

### **FASE DE REHABILITACION**

Es una fase que tiene como objetivo reestablecer rápidamente la situación, volver a la normalidad. Si no se puede restablecer la normalidad, por lo menos debe tener el impacto o mejorar el resultado del impacto ocurrido. En esa fase el apoyo y la intervención en crisis, el apoyo moral a la familia, a las personas a los grupos afectados, es vital, es una tarea intensamente multidisciplinaria. Empieza desde nosotros mismos como personas, ya que las reacciones humanas son inesperadas. Se debe tratar de identificar que el Trabajo Social en esa fase no solamente va atender a los ancianos, a los niños, hacerles las piñatas, no solo eso, sino tener una visión integral de todo el proceso, independiente de que como Trabajadores Sociales nos toque la parte social como tal, pero tenemos que tener una visión integral. Esto amerita una formación, una capacitación previa, un entrenamiento, del conocimiento de la fase de preparativos. En esa fase volvemos al papel, de

reivindicador, del papel de organizadores del Trabajo Social, para que no lo vean como ayudante de nadie sino como profesional igual que el otro.

Este papel de organizador se rescata, con una visión de conjunto y con la participación como personas. Es el status o prestigio que se ha ganado. Se debe tener claro en tu formación profesional en la Universidad para que sepas que como Trabajador Social a la hora de una emergencia se puede hacer eso.

Uno es Trabajador Social aunque ya no esté trabajando para una institución. En la comunidad te deben de seguir reconociendo como tal. En el momento de emergencia aunque no le trabaje a nadie, usted es reconocido como Trabajador Social. Se debe pelear y con honra decir que es Trabajadora Social desempleada, pero no puede decir que ya no lo es, ya que el Estado le quitó el título o no le dió trabajo, no debe de dejar de estar preparado para una emergencia. No sólo en Costa Rica, tenemos que estar preparados para prestar un servicio de emergencia o participar de una acción de socorro en otro país. Si en Centroamérica ocurre una desgracia se debe prestar servicios, trasladar la experiencia acumulada en Limón y así apoyar a otra gente.

La ayuda externa es muy importante a la hora de un desastre, ya que la gente puede responder o no. Cuando se habla de los Primeros Auxilios y de las ayudas que llegan, no solo es mandar ropa y alimentos. También puede dar recursos y se debe estar preparado, no porque trabaja en la Caja del Seguro, sino como Trabajador Social que pasó 5 años en la Universidad. Es por eso que quería señalar con énfasis esa parte de la preparación como personas, como Trabajadores Sociales, con o sin empleo formal, (aunque el empleo en la casa abunda). El estatus en su ámbito laboral es muy importante, se puede tener en cuenta la capacitación como elemento esencial, para tener ese reconocimiento en el ámbito laboral.

Algo muy importante, todavía, como técnico y profesional, es que somos mujeres la mayoría y como mujeres nos ven de lado; si nosotros no tenemos un nivel de competitividad con el hombre, pero lamentablemente a esas condiciones hemos llegado.

Para los que quieren provocar la competitividad, lo que tenemos que hacer es tratar de introducir en la etapa de preparación, el enfoque de género en los planes, sin reproducción de roles tradicionales. Partiendo de que debemos tener la capacitación y entrenamiento, podríamos apoyar y participar de los comités de emergencia como profesionales de Trabajo Social, participando en los Planes de Emergencia.

Puede participar en la identificación de riesgos y vulnerabilidad de los desastres, a nivel institucional, tanto del medio de trabajo, como del hogar y de la comunidad. Puede también trabajar con la comunidad utilizando la metodología participativa, en la capacitación de los recursos multiplicadores en diferentes aspectos de la administración de desastre.

Cuando se preparan los planes, la mujer se ve como pobrecita por que es desvalida, junto con los ancianos y los niños. La mujer tiene potencialidad y capacidad, no sólo los hombres. Adiós al concepto de que, las mujeres pobrecitas que cuiden los niños, y los hombres que hagan tal cosa. Tenemos que revisar porque eso significa que en la medida en que nosotros peleamos, planteamos, demandamos y pedimos en los planes, no haya una reproducción de esos roles tradicionales en la etapa de preparación. En esa medida, como mujeres nos estamos haciendo respetar, por que sino la tortilla se voltea, y a la hora de una emergencia dicen que quien va es el doctor no la doctora porque como dicen, a ella no por que le dan nervios, pobrecita, ella tiene que cuidar a los hijos. Señalan que la Trabajadora Social no va, van los administradores, los hombres. En los servicios administrativos la mayoría siempre son mujeres y entonces va el jefe de bodega antes de que la Jefe de Trabajo Social. Ella puede dar procedimientos o mecanismos de información promoviendo la organización de los botiquines y lo referido a la presentación de los planes de emergencia, y participar en la asistencia y cuidado de grupos vulnerables: discapacitados, los ciegos, distintos niveles de discapacidad. Hay que preveerlo de antemano, prepararse a nivel Local y Nacional, Regional e Internacional.

Para el socorro, ya como personal de emergencia o como profesionales, podríamos participar de cualquier forma, una de las acciones que podemos tener como específicas es encargarse de la administración del personal de socorro. Generalmente, son los socorristas o la "Cruz Roja" que se hacen cargo de eso. En el caso de lo que es la Sociedad civil o el Comité Nacional de Emergencia, el personal voluntario debe cuidarse. A veces hay gente que trabaja incansablemente y se olvida de sí misma. Su trauma se traduce a prestar servicios sin cansancio y tienen que obligarlos a descansar. Por que un hombre o una mujer que trabaja 48 horas seguidas, no es lo mismo que alguien que trabaja 12 horas, aunque sea inmensa la emergencia. Para eso hay que tener capacidad para organizar el personal y saberlo rotar en su momento oportuno.

También eso significa, la posibilidad de que el personal esté cada quién en la tarea que le corresponde, y cada quien, de acuerdo con su posibilidad, capacidad física y emocional. Como Jefe de personal para casos de emergencia, mide quién tiene posibilidades de hacer una cosa y otra. Si con un temblorcito sale corriendo, cómo lo va poner a la hora de una emergencia en un caso más grande. Sin embargo no lo vamos a frustrar, lo que hacemos es ponerlo a hacer otra tarea. La administración

del personal, el cuidado de la atención del personal voluntario o pagado puede ser, por ese grado de sensibilidad humana que hay que reivindicar, una tarea del Trabajador Social.

La otra actividad que podemos asumir es la información a la población, a la hora de los socorros. Por ej.: quién le dice a la señora que su hijo se murió o que su niño quedó atrapado en un lugar.

Una última cosa que quería destacar en la fase de socorro, es con relación a la información a la población sobre la situación de los grupos familiares y su estado, su participación en las acciones de localización de ida y búsqueda. Creo que es importante que el Trabajador Social pueda asumir esa función, de información a la población, sobre la situación de los familiares, sobre el resultado de las personas como tales, para hacerlo con tacto.

Finalmente, en la fase de rehabilitación: a nivel de técnicos y profesionales, también podemos participar en la habilitación de las condiciones apropiadas para los damnificados, en las actividades para la obtención de recursos. Pero que no nos vean a los Trabajadores Sociales en esa actividad. No permitamos que nos vean como los que hacemos la rifita, para poder conseguir que la señora se traslade y conseguir el ataúd, si no que podamos organizar, pero con la colaboración de toda la gente. Nosotros organizamos pero no nos hacemos responsables de la ejecución de cada actividad. Nuestra tarea es de organizar la identificación y establecimiento de criterios para la solicitud de ayuda, de acuerdo a la necesidad de las comunidades, o quién puede decidir qué cosas se pueden aportar, con qué se puede apoyar a una comunidad, que es el Trabajador Social, ya que en la fase de preparación, se hizo un reconocimiento de la comunidad y un conocimiento de las potencialidades de esta comunidad.

Centroamérica es un lugar de mucho riesgo. Por ej.; en Managua, Guatemala y Costa Rica, vemos el peligro que tenemos permanentemente de movimientos telúricos. Esto nos debe instar a tener una preocupación como profesionales, como personas, como gremio, de cuál debe ser nuestra participación. En la medida en que tengamos certeza de lo que somos capaces de hacer o tengamos que hacer para prepararnos, vamos a ser más seguras de nosotras mismas, en nuestra participación en una situación de emergencia, que puede empezar desde nuestra casa. Si yo les pregunto, dónde está su botiquín de Primeros Auxilios, su tijera, y gasa, les aseguro que no es satisfactoria la mayoría de sus respuestas. Tenemos la ventaja de que esta década, nos ofrece mucha oportunidad para seguir capacitándonos y compartir experiencias, con otros profesionales en Centroamérica. Esto creo que puede ser una temática bonita de trabajo en la región.