

RED BARCELONA RESILIENTE

Isabel Ferrer Álvarez

Jefa Departamento de Urgencias y Emergencias Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
iferrer@bcn.cat

Resumen

Nueva estrategia de afrontamiento de las situaciones de urgencia y emergencia social que se producen en nuestra ciudad a través de la creación y dinamización de una red de entidades sociales que, al igual que el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB), tienen la misión de proporcionar apoyo emocional, acompañamiento, etc. a personas y familiares víctimas de incidentes críticos.

El Departamento de Urgencias y Emergencias Sociales del Ayuntamiento de Barcelona, a través del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales (CUESB), asumió, en julio de 2010, una nueva competencia generada por la demanda realizada tanto por la propia población como por los otros grupos de intervención, en cuanto a la necesidad de proporcionar atención psicosocial inmediata a las personas que en nuestra Ciudad, se han visto expuestas a la pérdida inesperada de un familiar como consecuencia de un incidente crítico: accidente de tráfico, un suicidio, homicidio, etc.

A lo largo de este periodo, desde el Departamento, hemos trabajado en diferentes ámbitos para garantizar una respuesta eficaz a estas situaciones incorporando para ello una perspectiva resiliente, es decir, contemplando nuevas formas de intervención, organización, funcionamiento y coordinación que permitan a la persona o comunidad, prevenir, minimizar o sobreponerse a la adversidad.

Para ello en primer lugar creamos un grupo de psicólogos e implantamos el *procedimiento de apoyo psicológico* (PSP) que tiene como objeto establecer la atención de personas y colectivos afectados por incidentes críticos que provocan un impacto que pone en riesgo su equilibrio emocional. Este procedimiento establece que si el profesional que interviene, ya sea Trabajador Social o Psicólogo, considera que

por las características de la situación conviene hacer un seguimiento en el tiempo de la personas afectadas será el/la Jefe del Departamento quien determinara la duración de la actuación que de manera estándar se establece en 72 horas. En estas situaciones pueden incluirse llamadas telefónicas o encuentros de control de síntomas de los afectados y el acompañamiento a gestiones altamente estresantes como puede ser el reconocimiento de cadáveres, asistencia a funerales y otros.

Al mismo tiempo observamos como el abordaje de estas situaciones tan críticas nos va situando ante escenarios que son sin duda nuevos campos de la acción social, en los que el marco de la actuación no es el estado de la persona sino el proceso que vive. Resulta pues ineludible para la comprensión de este proceso, establecer un análisis de la realidad en la que se desarrolla.

Algunas características que detectamos son las siguientes:

- Ausencia o debilitamiento sustancial de las redes informales que antes participaban directamente de los procesos de ayuda.
- Incremento del aislamiento social (el número de domicilios unipersonales aumenta significativamente, en el 2011 representaban el 31% del total de domicilios.
- Laicidad. El descenso de las prácticas religiosas ha generado que tareas que antes asumía la Iglesia no hayan sido ocupadas por ninguna otra organización.
- Huida y negación de la muerte. Ha habido un cambio cultural en el que la muerte no se acepta como un proceso natural y por ello se oculta, lo que legitima conductas evitativas.
- No se ha llegado a sustituir las funciones que las redes informales asumían en aquellas situaciones de experiencia vital traumática, por eso las personas o familias afectadas por estos acontecimientos quedan a menudo, en situación de grave vulnerabilidad en tanto que se encuentran en riesgo de elaborar procesos de duelo patológicos.
- No existe ningún sistema público que de respuesta a las necesidades detectadas en estas circunstancias:

- Atención inmediata en el lugar de los hechos
- Acompañamiento y contención
- Normalización de las reacciones físicas, cognitivas y emocionales
- Cobertura de las necesidades básicas (cuando como consecuencia del impacto emocional se pierde la capacidad de auto cuidado)
- Guía en el proceso de duelo
- Apoyo posterior al momento del trauma

Este breve análisis nos lleva a constatar que estos acontecimientos de gran impacto emocional, con capacidad de afectar los recursos de afrontamiento habitual de las personas, de los grupos y de las comunidades, hace imprescindible incorporar nuevas perspectivas de afrontamiento que promuevan el desarrollo de acciones y proyectos orientados a incrementar la calidad de vida y la sensación de bienestar, desde diferentes dimensiones pero fundamentalmente desde la comunidad, como espacio privilegiado, propiciando el trabajo en red con entidades y ONG para hacer frente a la adversidad de manera que mejoren las funciones y las estructuras y permitan una reconstrucción y recuperación más rápida en caso de emergencia declarada.

Las ciudades con un fuerte tejido social son sin duda, ciudades más resilientes es por eso que desde el CUESB surge la propuesta de crear una red que agrupe al conjunto de grupos de ayuda mutua, asociaciones, organizaciones e instituciones que como CUESB, tienen la misión de proporcionar apoyo psicosocial a las personas que han experimentado un incidente crítico que ha puesto en riesgo su equilibrio emocional.

Este proyecto al que denominamos *Red Barcelona Resiliente* se fundamenta en los siguientes aspectos:

- La resiliencia comunitaria no es una técnica de intervención social sino que se refiere a la capacidad de las instituciones y del sistema en general para prevenir o hacer frente a las adversidades. Es por tanto una capacidad que se debe construir día a día a través de la implicación de los ciudadanos en la mejorara de su entorno. El vínculo con los otros a través de la solidaridad, la cooperación, la participación, el compromiso, la cohesión social, etc. construye y refuerza las redes sociales que ayudan a la superación y al crecimiento,

sobretudo refuerzan la capacidad de reacción de la ciudad para garantizar la seguridad de las personas y de los sistemas que la forman.

- Las desgracias pueden convertirse en un desafío que moviliza las capacidades de las personas para solidarizarse y renovarse, no sólo en lo que se refiere a la reconstrucción de las infraestructuras sino también y especialmente, en cuanto al tejido social
- Los pilares de la resiliencia comunitaria son la autoestima colectiva, la identidad cultural, el humor social, la adecuada gestión gubernamental y la espiritualidad (expresiones espirituales)
- La coordinación de los servicios de emergencias aumenta la capacidad de respuesta rápida y eficaz.
- Una ciudad resiliente es aquella en la que los ciudadanos están empoderados y participan, deciden y planifican su ciudad conjuntamente con los poderes locales, es por ello que desde el Ayuntamiento de Barcelona se impulsa y promueve la participación de las personas en el diseño y ejecución de acciones preventivas y de mejora que ayuden a garantizar la resiliencia.

El Proyecto “Red Barcelona Resiliente” se desarrolla en el marco del Acuerdo Ciudadano para una Barcelona Inclusiva. Éste es un espacio de participación publico-privado y de acción conjunta entre instituciones y organizaciones de la ciudad que trabajan para construir una Barcelona más inclusiva y con mayor calidad de vida para todas las personas. La finalidad del Acuerdo es incrementar el capital social de la ciudad, es decir, su capacidad de organización y de actuación conjunta. Y lo realiza mediante la promoción de la cooperación y de la articulación de redes de acción para avanzar en la construcción plural y democrática de un bien común primordial: la inclusión social.

En el marco de la firma del Acuerdo Ciudadano por una Inclusiva, se da impulso a la creación de redes temáticas de acción. Estas redes están integradas por entidades, organizaciones e instituciones de la ciudad que comparten unas finalidades y metodologías concretas, con tal de cooperar y dirigir el trabajo compartido hacia objetivos estratégicos y operativos comunes.

Las redes nacen con la voluntad de trabajar conjuntamente sobre un mismo eje y/o materia y conseguir mejoras en los respectivos campos de acción.

Cada red es independiente y tiene, de acuerdo con sus objetivos, su propia dinámica y su plan de trabajo. De todos modos, el intercambio de recursos, de información, herramientas y conocimientos forma parte del día a día de todas las redes, entendiendo el aprendizaje mutuo y la voluntad de acción conjunta para una mayor operatividad en la ciudad.

La misión de la **Red Barcelona resiliente** será BCN-R la de ayudar a los afectados por incidentes críticos a pasar el momento traumático minimizando el impacto que éste tendrá sobre sus vidas. Especialmente se concreta en colaborar desde el momento inmediatamente posterior a los acontecimientos en la recuperación de las personas, desde una perspectiva resiliente. Entendiendo la resiliencia como la actitud para afrontar con éxito una situación de estrés y para conseguir una adaptación positiva a las circunstancias favorables que se deriven.

La misión incorpora también:

- **Análisis de riesgo.** Con el fin de diseñar acciones orientadas a disminuir la vulnerabilidad.
- **Diseño de Acciones preventivas,** ya que la prevención es la medida más eficaz para mejorar la capacidad de reacción ante un desastre y reducir el tiempo de recuperación.
- **Adquisición de nuevos aprendizajes** que ayuden a la persona a sobreponerse a la actividad.

Los objetivos de la Red son los siguientes:

- Ofrecer a las personas/familias afectadas por incidentes críticos una atención integral a lo largo de su proceso de duelo. La atención inmediata estará a cargo del Ayuntamiento de Barcelona a través del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales (CUESB) y el acompañamiento emocional posterior a través de las ONG, Asociaciones, etc. miembros de la red.
- Establecer acciones preventivas de ciudad y formación en general a la población.

- Promover y dinamizar la creación de voluntariado especializado en el acompañamiento emocional para situaciones de grandes emergencias a la ciudad.
- Crear un fórum anual que facilite el diálogo y el intercambio de experiencias, técnicas y nuevas estrategias de afrontamiento de estas situaciones.

Forman parte de la Red en este momento, 11 entidades y asociaciones que conjuntamente con el CUESB trabajan en los estos aspectos:

- Elaboración del documento definitivo de constitución
- Consensuar y aprobar los requerimientos de los participantes
- Aprobar las primeras acciones a desarrollar
- Organizar el acto de constitución formal de la Red que se realizará en enero 2014

