

# Revista Electrónica de Psicología Política

## 11-M: Acompañando a las víctimas

Torrejón de Ardoz, Madrid, 11 de marzo del 2004, son las 8.30 de la mañana, hoy es un día diferente, en vez de ir a trabajar como cada jueves de estos últimos meses, tengo curso de formación.

Salgo a la calle y ahí mucha gente fuera y bastantes nerviosos, me encuentro a un vecino que me pregunta si me entere de lo que había ocurrido, le digo que no y me cuenta que hubo un atentado en los trenes de Guadalajara a Torrejón aunque aún no se sabe muy bien ni quien lo hizo ni que paso. Enseguida agarro el celular y hablo con mis seres queridos, todos están bien aunque asustados, a lo largo del día recibiré otras llamadas de amigos y conocidos a los que pediré que estén tranquilos para dejar el teléfono libre.

Posteriormente, hablo con las personas de referencia en ese momento de los equipos de intervención psicológica que están evaluando la situación y empezando a planificar de estos equipos. Me mantengo a la espera mientras movilizo a los miembros de psicólogos sin fronteras para estar todos en estado de alerta y formar una cadena de llamadas, recibo también el ofrecimiento de psicólogos sin fronteras Asturias y País Vasco para ponerse a nuestra disposición, lo agradezco y les mantengo a la espera.

Pasan las horas mientras nos enteramos todos qué es lo que ocurrió y la magnitud inimaginable de terror y destrucción generada; se empiezan a dar cifras, datos, se paraliza el país y las almas, los sentimientos, se hiela el corazón y se sufre por los que sufren mientras no puedes evitar preguntarte ¿por qué? Y sentir impotencia y rabia. Empiezan los nervios y la necesidad de sentirse útil, la necesidad de volcar los conocimientos y experiencia adquiridos en la intervención en catástrofes en el acompañamiento a los familiares en los diferentes escenarios de la catástrofe.

Mientras algunos miembros del equipo van a reforzar los servicios de emergencias telefónicas y otros se movilizan como traductores, algunos de nosotros, respondemos a la llamada del Colegio Oficial de Psicólogos para atender a los familiares en el IFEMA; nos acreditamos no sin antes pasar por múltiples vicisitudes que tuvieron que ver, sobre todo, con la presencia de un número ingente de voluntarios en las puertas que pretendían entrar a ayudar ante la convocatoria de la televisión pública que erróneamente, convoco a cuantos tuviesen conocimientos de psicología a las puertas del IFEMA para atender a las familias.

De hecho, alguno de nuestros primeros trabajos consisten en filiar a muchos de estos voluntarios recogiendo sus números de teléfono y disponibilidad por si fuese necesario llamarles, posteriormente les decimos que lo mejor es que marchen a casa porque allá no hacen nada; algunos lo entienden, otros se enfadan, incluso algunos tratan de entrar en el recinto como lo hacen algunos medios de comunicación, tratándose de hacer pasar, en los casos extremos por familiares. Incluso con estas labores de filtraje, se producen, no obstante, filtraciones y estudiantes de psicología y recién licenciados desarrollan labores de apoyo teniendo en algunos casos que ser atendidos posteriormente.

Entramos, nos filiamos y se nos asigna una familia a la que acompañar en los diferentes momentos: la confirmación de la pérdida del ser querido, hablar con el

resto de familiares y uno de los momentos más duros, el reconocimiento del cadáver de su familiar llegado el caso y tras una larguísima espera.

Alguien podría preguntarse ¿qué hacemos los psicólogos en estas situaciones? ¿cómo lo hacemos? Para empezar, cabe señalar que el psicólogo no es ni un cura, ni un amigo, ni un familiar y su papel e intervención se basa en principios diferentes.

La Psicología es una disciplina que, desde que surgió, trata de entender la conducta del hombre interviniendo especialmente, cuando se producen situaciones de dolor, acompaña a las personas y aporta sus conocimientos acumulados a lo largo del tiempo para recomponer la situación y ayudar a superar el dolor.

La situación ideal y para la que trabajamos es, sin duda, para que nuestra ayuda no sea necesaria o deje de serlo lo antes posible, pero, a veces, las personas necesitan apoyo, acompañamiento o tratamiento como cuando uno está enfermo y ahí estamos para aportar lo que conocemos.

En realidad es como cuando alguien tiene, por ejemplo, un dolor en una rodilla y va al especialista de los huesos a que le diagnostique qué le ocurre, a veces utilizando pruebas diagnósticas, y luego le ponga en tratamiento para que remita el dolor.

Ahora bien, ¿qué hacemos metidos en situaciones de crisis, de enfrentamiento de una situación tan dura como una catástrofe o en el acompañamiento de personas que perdieron un familiar?.

Bien, la primera cosa que hacemos es estar y acompañar el proceso; estar disponibles e identificados por si es necesario nuestro consejo o nuestra intervención. Estar disponible significa también o sobre todo, situarse en la situación en la que nos encontramos, entender y compartir la situación por la que están pasando los familiares, hablar con calidez y cercanía, actuar con prudencia, guiados por la comprensión y la empatía, ofrecerse respetando los tiempos y decisiones de las personas con las que compartimos dolor y situación. En este estar disponible encontramos también el acompañamiento y orientación en algunas tareas especialmente dolorosas como la transmisión de malas noticias o el reconocimiento de cadáveres y utilizamos algunos instrumentos secundarios como el agua, el azúcar o los clínex; en este acompañamiento nos mostramos en todo momento cercanos y sensibles.

Acompañamos también para valorar, desde nuestro conocimiento, lo que son situaciones de duelo normal y situaciones de riesgo o manifestaciones de crisis sobre las que resulta necesario intervenir (crisis de pánico, shock, etc) y que pueden ser frecuentes. Valoramos, para aportar a los afectados tranquilidad y contribuir a la normalización en sus respuestas con frases como "tranquilo, lo que le ocurre es normal, no se preocupe". A veces las personas que están sufriendo se sienten por ejemplo avergonzadas de sus reacciones; acompañar estos procesos desde el conocimiento de lo que es normal aporta tranquilidad y permite a los afectados manifestar lo que les ocurre, expresar sus emociones, lo cual llamamos en términos psicológicos, ventilar sus emociones y es tremendamente necesario para que las heridas no se infecten con el tiempo.

Acompañamos también en la localización de los familiares y en la tramitación de papeles y resolución de problemas, acompañamos tras el reconocimiento de cadáveres con los trabajadores sociales, a los familiares para arreglar con el agente judicial el velatorio y el entierro.

Posteriormente a la crisis, estamos presentes en otros escenarios en los que entra en juego de manera mucho más directa, tareas como el abordaje de las que conocemos como las cinco "tareas" básicas a desarrollar en una situación de duelo:

1. Aceptar realidad pérdida- shock.
2. Experimentar el dolor físico y emocional de la pena y trabajar sobre ello. Dar sentido a los sentimientos asociados a la pérdida e integrarlos en la propia biográfica.
3. Adaptarse a un ambiente donde la otra persona ya no está. Construir un mundo donde la persona o objeto perdido no están.
4. Relocalizar emocionalmente a la persona muerta y continuar con su vida.
5. Encontrar el modo de resolver tareas para cuya ejecución nos valíamos de la persona u objeto perdido.

Se trata de asimilar la pérdida sin engañarnos, de movilizar el apoyo de las personas cercanas, de, con el tiempo, seguir viviendo asumiendo la pérdida.

Tras estar en el IFEMA, se trataba de asistir a los entierros, a los velatorios y atender también a los supervivientes que tienen que enfrentar una situación de crisis. A algunos de estos supervivientes los visitamos en sus casas para trabajar con ellos, igual que a algunos de los familiares.

Tras la crisis y los momentos de shock, los psicólogos acompañamos la elaboración y afrontamiento de las tareas mencionadas, nuevamente bajo la óptica de trabajar para no ser necesarios o ser lo menos necesarios que sea posible, interviniendo sólo en caso de que los recursos personales y sociales (apoyo que recibe el afectado por ejemplo) no son suficientes para enfrentar la dura situación.

Otra de las tareas que desarrollamos en estas situaciones es dar apoyo y cuidado a los otros intervinientes: bomberos, sanitarios, policías, los propios psicólogos... y contribuir a configurar espacios saludables de intervención. Así mismo, desarrollamos una labor de transmisión de información con los medios de comunicación, con los que trabajamos para establecer mensajes de calma y normalidad y consejos sobre los pasos por seguir, así como contribuyendo a la elaboración del trauma social.

Con cierta frecuencia las personas pueden necesitar ayuda para enfrentar estas situaciones, normalmente casi todo el mundo afronta y supera adecuadamente las situaciones, pero, a veces, pueden surgir dificultades o problemas sobre los que intervenimos los profesionales ayudando, apoyando, normalizando, conteniendo o canalizando.

En todo momento uno debe, además, proporcionarse auto cuidados, parar, descargar emociones con los compañeros y con los allegados, comer ligero, tratar de descansar (aunque se hace poco), establecer estrategias, etc. Sin ellos, no habría podido enfrentarme al terror y el dolor como lo hice.

Entre las situaciones más duras que aún recuerdo está la vivencia de que aquel tren, en el que una parte de todos nosotros viajaba y fue sin duda, mutilada, era un tren multicultural, recuerdo intervenciones con familiares y víctimas polacas, rumanas, peruanas o cubanas y la dificultad por momentos de adaptarse a las

variaciones culturales en el afrontamiento del duelo en unos casos y de la crisis en otros; recuerdo también cómo algunos de los afectados con los que compartí tiempo y dolor eran conocidos por ser vecinos de Torrejón; recuerdo también, y muy especialmente, algunas visitas a casas de afectados como el trabajo con un menor que no quería salir de casa con ataques de pánico, paralizado por el miedo porque pensaba que volverían las bombas, o la visita a la familia de una pareja de jóvenes prometidos rumanos que todos los familiares creían que habían sobrevivido cuando se les comunico que no era así y se derrumbaron; o la visita a la casa de una de las familias de Torrejón en la que murió la esposa embarazada y la hija.

También recuerdo especialmente a un médico cubano que viajaba en el tren expresando su desesperación por no haber podido hacer más en aquel momento.

Son imágenes y experiencias que, sin duda, quedan en la retina del psicólogos interviniente, que tiene también que digerirlas y afrontarlas para continuar su labor de ayuda.

En pocos momentos uno se siente tan útil como profesional, tan necesario, tan satisfecho de la labor realizada y al tiempo tan cansado.

En paralelo a las intervenciones aparecían también las reacciones propias de indignación ante la mentira e intentos de manipulación del gobierno sobre lo ocurrido, indignación que no podías canalizar porque estabas en otras cosas, en atender a la gente, pero que estaba ahí; indignación terrible ante burdas y dolorosas mentiras, durante unos días, la información más creíble era la que llegaba por móvil más que la que manifestaban nuestros gobernantes en la televisión pública.

En el 11-M como en situaciones similares (terremotos de El Salvador, inundaciones de Santa Fe, etc) o allá donde ahí dolor, los psicólogos sin fronteras estamos todos aportando lo que somos y sabemos, lo que podemos y lo que conocemos acerca del sufrimiento y el dolor, como no podría ser de otra manera.

Quizás uno puede pensar que en aquellos días todo es tristeza, y la verdad es que son momentos de mucho dolor, pero no puedo dejar de recordar especialmente la especial sensibilidad de la gente y las espectaculares muestras de solidaridad y cercanía; no puedo olvidar como la mayoría de la gente reaccionaba positivamente a pesar de la dureza del momento, no puedo olvidar entre estos momentos especiales, la demostración cívica y de coraje que los españoles y españolas dimos pocos días después del 11- m desalojando del poder a un gobierno prepotente y mentiroso; no puedo olvidar tampoco aquellas frases que no tuve oportunidad de gritar porque estaba activado en la intervención: "Vuestra guerra, nuestros muertos"

Como dice Ismael Serrano: " Llenamos las urnas de diálogo y de tolerancia. Y los que vienen ahora tendrán que saber administrar nuestra esperanza, porque hemos demostrado que no nos controlan, que estamos alertas. Por la gente del Pozo y Sta. Eugenia (barrios de ese lugar del que te hablé al principio ¿recuerdas?) y por la de Atocha. Por los trabajadores, obreros, estudiantes que viajaban esa mañana en aquellos trenes de cercanías. Y demostraremos con nuestro quehacer cotidiano que otro mundo es posible"

**Guillermo Fouce Fernández. PSF, Madrid**