



Creu Roja

Atenció a la diversitat cultural en les emergències IV JORNADA DE TREBALL SOCIAL EN EMERGÈNCIES

Equips Resposta Immediata en Emergències
(ERIE) d'intervenció psicosocial

2025 28/02

ERIE d'Intervenció Psicosocial.

Objectiu general:

Proporcionar una **atenció adequada integradora** tant a les víctimes com als familiars i altres persones properes afectades per situacions d'emergència , amb la finalitat de **satisfer les necessitats** psicològiques, socials i sanitàries presents durant la fase d'emergència

Equip Multidisciplinar.

- El **caràcter multidisciplinari** ens permet contemplar les diferents necessitats biopsicosocials que víctimes i familiars presenten durant l' emergència.
- Per cada **lloc d'activitat** assignem **tasques** diferents segons el **perfil** de la gent que compon l' equip (psicologia, treballa social, medicina, infermeria i socorristes d'acompanyament).
- Totes aquestes persones són **professionals** en els diferents camps amb una **adscripció voluntària** a Creu Roja assumint principalment un compromís de **disponibilitat** necessari pel desenvolupament d'aquest projecte.
- Els professionals que treballen en aquest àmbit, a més de la seva formació, reben una **formació** per desenvolupar les tasques que assignem en el context d'emergència, a més de rebre un **entrenament** continu (simulacions, simulacions, espais de bones pràctiques). Aquest camp de treball exigeix una **especialització**.

El BOE 59 de 7 de març del 2024 de la Secretaria General de Transport publica el Conveni entre la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima i Cruz Roja Española, en el àmbit de la recerca i salvament de les persones en perill a la mar i la lluita contra la contaminació marina.

Aquest conveni contempla la col·laboració dels ERIE especialitzats en intervenció psicosocial de Creu Roja Espanyola **en tasques de atenció a afectats, familiars i al personal de salvament marítim per situacions d'emergència a l'àmbit marítim**

1. Marc d'actuació

- Recerca de tripulants, nàufrags i persones desaparegudes, parant atenció els seus familiars durant el desenvolupament de les operacions de rastreig i recuperació, així com a la tripulació de Salvament Marítim en cas necessari.
- Accidents soferts per embarcacions de qualsevol tipus o aeronaus en què es produeixin víctimes mortals i en què el context de la intervenció justifiqui la seva actuació (nombre i edat de les víctimes, xarxa de suport dels familiars, impacte emocional o social del succés.).
- Per a qualsevol altra situació no contemplada als punts anteriors, els responsables de SASEMAR i Creu Roja valoraran conjuntament la decisió d'activar i mobilitzar els ERIE d'Intervenció Psicosocial

2. Funcions específiques amb les víctimes, familiars i familiars

- **Valorar necessitats psicosocials** presents als diferents escenaris d' intervenció (port, sales de recepció de víctimes i familiars, hotels, hospitals, capelles ardents, etc.) per proporcionar respostes especialitzades.
- Tenint en compte la demanda d'intervenció i informació facilitada per part de SASEMAR, els ÈRIES de Creu Roja establiran contacte amb altres equips de intervenció psicosocial presents a la zona, per coordinar el dispositiu d'atenció a víctimes i familiars.
- **Assessorar els gestors de l'emergència** sobre diferents aspectes psicosocials que incideixen negativament en la salut dels afectats (organització de capelles ardents, mecanismes òptims d'informació i comunicació de males notícies, tècniques de maneig dels rumors socials, etc.).
- **Prestar suport Psicosocial a les víctimes** que resultin il·leses així com a familiars i familiars dels afectats directes, normalitzant les reaccions dels afectats per prevenir l'aparició de quadres psicopatològics i facilitar la ràpida tornada a la normalitat.
- Moderar dinàmiques familiars per **assegurar el suport emocional**.
- **Detecció dels grups de risc** (menors, ancians, familiars no acompanyats) establint mesures especials d'actuació.

Paradigma de l'actuació

RESPOSTES EMOCIONALS

Sobrevaloració de possibilitats
Mecanisme defensiu: negació
No es manifesta el dolor
Oscil·lacions en l'estat d'ànim
Visions del desaparegut

ACTUACIÓ

Centre de recepció dels familiars
Facilitar informacions diàriament
Criteris de realitat
Facilitar el contacte amb associacions, serveis socials, etc.
Atendre l'organització familiar i les possibles repercussions emocionals
Ajudar en el procés d'acomiadament amb la persona exitus

Cuadernillo del Duelo

Un acercamiento cultural

MARRUECOS

Religión mayoritaria del país: ISLAM 98%
Otras religiones: CATÓLICA

RITOS FUNERARIOS:

Se llama HIDAD. Se lava el cuerpo del fallecido, se entierra mirando a la Meca, se vela durante toda la noche en su casa o en la de sus padres leyendo el Corán, se entierra a la mañana siguiente. Prohibida la incineración.

Quién lo encarga: Familia, hombres

Cuántos días dura: 2 días

Quién asiste: familia cercana y lejana, amigos, vecinos

Niños: Sí

DUELO: Durante la primera semana se acercan todos los familiares y amigos a dar el pésame; durante 1 mes no se escucha música ni TV, se leen versos coránicos.

Cuánto dura: entre 1 semana y 1 año.

Afecta la edad: Sí

Afecta el género: Sí

MARRUECOS

EXPRESIÓN DEL DUELO:

Emociones permitidas: calma, depresión, dolor, enfado, tristeza, amor, indignación, nostalgia, irritación, compasión, confusión, pena, resignación, llanto, añoranza.

Emociones prohibidas: humillación, indignación, rechazo, rencor, envidia, aburrimiento, indiferencia, apatía, calma, nostalgia, decepción, depresión, pánico, pena, desconsuelo, desesperación, desolación, dolor, enfado, tranquilidad, frustración, llanto.

OTROS DATOS: los vecinos preparan comida en casa del fallecido. En el caso de la viuda tiene derecho a 4 meses y 10 días de duelo. La viuda, si su marido dejó testamento tiene que estar un año sin salir de su casa disfrutando del dinero de su marido, mientras que dure su duelo, de 4 meses y 10 días, cuando termine podrá salir, engalanarse y salir con otras personas con vistas a volver a casarse. En Marruecos se lleva el negro como duelo. El duelo dura 3 días y el día 45 cuatro meses y medio vamos a recitar el Corán y dar a los pobres comida.

Cada

Religión mayoritaria del país: ISLAM 94%

RITOS FUNERARIOS:

Quién lo encarga: Familia, hombres y curas

Cuántos días dura: De 2 a 8 días

Quién asiste: Familia cercana, lejana y amigos

Niños: Depende de la familia pero normalmente NO

DUELO:

Cuánto dura: 1 semana a 1 año

Afecta la edad: Sí, sobre todo si es joven

Afecta el género: NO

EXPRESIÓN DEL DUELO:

Emociones permitidas: Tristeza, Llanto, Amor, Calma, Cariño, Dolor...

Emociones prohibidas: Aburrimiento, Humillación, Optimista, Rencor

OTROS DATOS: Una vez que se produce la muerte, se ora en la Mezquita y el Imán lava el cuerpo el cual se entierra con una tela blanca. Después la familia realiza buenas acciones con la gente y los vecinos hacen comida para la familia.

Experiència: suport famílies recerca persones desaparegudes al mar

- Suport a familiars durant la recerca de dos tripulants desapareguts en l'abordatge entre el pesquer El Fairell i un vaixell mercant rus Midvolga 2 a 3 milles del port de Barcelona (20-03-2017).
- 4 tripulants a bord, 2 d'ells de nacionalitat espanyola van ser rescatats pel vaixell rus i els altres dos de nacionalitats marroquina i senegalesa van desaparèixer. El pesquer, a causa de la col·lisió, es va enfonsar a una profunditat de 160 metres.
- Inici d'intervenció: 08:00h del 21/03/2017, activació conveni amb Salvament Marítim després d'intervenció, la vesprada de l'enfonsament, de SEM sanitari i suport psicològic SEM.
- Recursos: 1 cap d'equip, 2 psicologia, 1 treball social (+traducció, psicologia, infermeria...) per dia d'actuació
- En arribar a la Confraria de Pescadors, lloc habilitat perquè els familiars i amics poguessin esperar notícies sobre la recerca, ens trobem amb dues separacions molt diferenciades: dins de l'edifici, en una sala habilitada, les dones marroquines -8 dones- (en cap moment van estar acompanyades d'homes de la seva família) i fora al pati de la confraria els homes senegalesos. En cap moment, durant els 4 dies de cerca, els homes senegalesos van entrar a la sala tot i oferir-los un espai separat.
- Incorporarem, des del primer moment, un voluntari marroquí que fa d'**interlocutor**, traductor i ens guia en el tema cultural. Incorporarem també una ambulància diària de SVB.
- Identifiquem la **portaveu** familiar i mantenim reunió amb la persona

- Durant el matí del primer dia d'intervenció s'observa desconfiança per part dels familiars. La confraria de pescadors proporciona cafeteres, teteres, aigua, suc de fruita i dolços dels quals no es va fer consum malgrat l'ofertament. A l'hora de dinar, la confraria proporciona entrepans de formatge o tonyina que han encarregat a un bar proper.
- Observem que només els accepten els homes senegalesos. Les dones marroquines no consumeixen res, excepte aigua o suc i quan els preguntem, responen si elles poden portar menjar de casa a allò que interroguem el motiu. Ens diuen que no volen menjar que no sigui halal, per això **acordem** amb la portaveu de la família la possibilitat de comprar menjar en un local marroquí de la seva **confiança**.
- Per treballar la confiança, proposem que siguin **ells mateixos** els qui encarreguin el menjar i que un familiar ens acompanyi a recollir-lo. A partir d'aquell moment es produeix un canvi positiu. Totes les dones mengen i comparteixen el menjar amb nosaltres explicant-nos com està elaborat. A partir d'aquell moment acordem encarregar el dinar al mateix local cada dia.
- L'endemà, les dones marroquines porten dolços elaborats per elles mateixes per **compartir** amb el personal de la Creu Roja.
- Realitzem control de patologies orgàniques, hipertensió, diabetis... d'algunes dones que s'acosten a nosaltres explicant la seva preocupació i sol·licitant el control. Refereixen que no havien dit res fins aleshores per manca de **confiança**.

- Els familiars sol·liciten que Creu Roja **estigui present** a cadascuna de les reunions que mantenen amb Patró Major de la Confraria, Alcaldessa de Barcelona, Salvament Marítim, etc.
- Reben la visita del Cònsol del Marroc, que després de parlar amb les dones agraeix la nostra intervenció. Com a “anècdota” a la visita del Cònsol, dir que en arribar es va dirigir al voluntari marroquí reconeixent-lo com el cap de la intervenció al que aquest li va aclarir que la cap d'equip era una dona, va somriure i va demanar disculpes. El Cònsol va valorar positivament que la Creu Roja comptés, entre el seu personal, persones de nacionalitat marroquina per poder donar **suport** a la família.
- Durant la visita del Cònsol del Marroc, una de les familiars sol·licita que fem una foto amb l'equip de Creu Roja per enviar al Consolat del Marroc i fer constar el **suport** que estaven rebent. Sol·licitem permís per incloure la foto a les nostres presentacions.
- Organitzem una trobada famílies- patrons i tripulants de Creu Roja a la Confraria de pescadors que va ser molt emotiva per a les dues parts. D'una banda, les dones van agrair personalment la feina que estaven fent i de l'altra els tripulants de les nostres embarcacions van referir que era la primera vegada que passava una trobada d'aquest tipus, ja que mai no havien tingut contacte amb familiars que esperen notícies sobre la recerca que fan. En finalitzar la trobada es va generar un clima de més **confiança**.

- Es realitza entrevista de **valoració** amb la dona del desaparegut marroquí per part d'una TS de l'Equip. Atesa la situació de vulnerabilitat econòmica que es detecta, ja que a la unitat familiar els únics ingressos que entraven eren els del marit i davant la impossibilitat per part de la dona de fer front a les necessitats bàsiques, indicant que no disposa de mitjans econòmics per cobrir el lloguer mensual de l'habitatge, així com els subministraments, alimentació, etc..
- Ens **coordinem** amb Creu Roja a Hospitalet que puguin realitzar una entrevista urgent d'acollida per poder facilitar diversos recursos dels què disposa Creu Roja així com la recomanació de poder **fer de pont** per derivar-los a Serveis Socials i que puguin tramitar les prestacions corresponents a la nova situació.
- Per part del Patró Major de la Confraria i a petició dels familiars, s'ofereix la possibilitat de visitar el vaixell Clara Campoamor, equipat amb monitors on es visualitzen les imatges captades a les operacions submarines del robot per control remot. Els familiars sol·liciten de nou que els acompanyem. L'objectiu era que poguessin comprovar **en primera persona com** s'estaven fent les cerques submarines.
- El quart dia, el ROV troba un dels cadàvers a les 15h i que es recupera a les 18.30h. A la matinada del quart al cinquè dia, el ROV localitza el segon tripulant que van ser reconeguts al lloc pel Patró Major i traslladats a la Ciutat de la Justícia.

Gestions a Ciutat de la Justícia:

- Acordem **acompanyament** en el reconeixement de cadàvers per part dels dos grups familiars. Per espai temps (5 minuts) només el poden realitzar 1 o 2 persones per grup familiar
- Els familiars sol·liciten poder estar gairebé tots presents. Després de tants dies d'espera els agradaria poder estar tots junts i poder fer una pregària. Es comprometen a seguir les nostres **recomanacions** pel que proposem a la metgessa forense que una persona romandrà els 5 minuts, que serà la que iniciï el prec, i la resta entraran en dos grups intercanviant-se a la nostra indicació als 2,5 minuts.
- Iniciem el reconeixement del cadàver de l'home marroquí. El cunyat de la víctima i germà de la seva vídua, entra i inicia el prec amb 6 persones més. Als 2,5 minuts proposem canvi d'aquestes 6 persones per 6 més que després de sortir de la sala de reconeixement torna a la planta superior acompanyats de Creu Roja, on continuem amb el nostre **suport**. Es fa la mateixa operació amb el grup d'amics i companys de la víctima senegalesa, sense incidències. Tots col·laboren i agraeixen poder haver vist el seu familiar i resar amb la seva família.
- Després del reconeixement del cadàver, continuem amb **acompanyament** a domicili. Contactem amb el CAP de referència i fem les gestions pertinents.

- La família sol·licita que l'Iman i una persona masculina de la seva família acudeixin al tanatori a fer el rentat del cos, que serà enterrat a Tetuan (Marroc). Després de la preparació del cadàver, la família sol·licita poder realitzar el Janazagh (oració fúnebre) al tanatori. **Gestionem** amb el tanatori un espai, fora de la capella, on l'Iman fa la pregària.
- La família sol·licita que tant la cap d'equip com el voluntari marroquí hi puguin assistir. A l'entrada al lloc (part del pàrquing del tanatori) ens vam treure l'armilla de Creu Roja per passar desapercebuts i els familiars ens van indicar que no ho féssim, que estaven molt agraïts i que per això ens havien convidat.
- El voluntari marroquí es va posicionar davant amb els homes i la cap d'equip a la part del darrere amb les dones.
- Després del Janazah, ens van comunicar que estarien molt agraïts si anéssim a casa seva a honrar el mort amb un dinar que prepararien les dones. Els acompanyem també en aquell moment. La porta de la casa estava completament oberta perquè poguessin entrar, en qualsevol moment, aquelles persones que ho desitgessin mentre s'escoltava l'Alcorà i les dones cuinaven, feien dolços i preparaven et.
- Després d'aquest dia realitzem 3-4 visites de **seguiment** a domicili per part de l'ERIE Psicosocial així com seguiment continu per part de la Creu Roja local.
- **Seguiment** al país d'origen. CRE contacta amb la Societat Nacional corresponent, informa i demana suport una vegada la família sigui al país tant per enterrament com per les famílies a la seva arribada
- Es realitza **seguiment** intervinents

- 2 anys i mig després (17-12-2019), vam realitzar una Jornada de Treball interna on vam convidar un familiar de la víctima mortal del Fairell, perquè ens pogués explicar la seva experiència personal en l'atenció psicosocial rebuda, com a membre de la comunitat marroquina.
- Destacar que no recordava la manca de confiança del primer dia, que no va ser capaç de dir en què podíem millorar perquè no recordava cap mal moment de la nostra intervenció i n'hi va haver, estem segurs. Va compartir amb nosaltres alguns aspectes del dol a la seva cultura. Pensem que ell es va sentir valorat i nosaltres vam aprendre molt .



Aspectes significatius de l'actuació

- Acompanyament constatat als familiars, informant en tot moment de les accions que estan fent els grups de recerca. **Ser reconegut com agent d'ajut i com a font d'informació fiable.**
- Atenció a necessitats bàsiques, derivació a altres serveis. **Gestionar totes les necessitats (transport pels familiars)**
- Variables culturals. **Observació, preguntar, intèrpret, mediador, treball en xarxa**
- Seguiment i resolució de dificultats del grup familiar. **Identificar 1 referent pel grup**
- Gestionar la incertesa (del moment, del futur). **Acompanyar, donar pautes, "anticipar" escenaris. CR continuarà després de la emergència**
- Preparació per l'aturada diària de recerca. **Anar explicant progressivament, explicar el motiu**
- Ajuda psicològica en respostes emocionals. **Normalitzar, tríptics informatius, explicar reaccions, psicoeducació**
- Assessorament a les famílies per comunicar la notícia als menors. **Acompanyar, donar pautes, oferir seguiment.**
- Acompanyament identificació cadàvers. **Conèixer creences, rituals, costums sobre aquets processos. Observar. Preguntar.**

Aspectes significatius de l'actuació

- Assessorament dels recursos socials disponibles per les famílies i tràmits judicials/funeraris. **Repatriació cadàver. Ajuda en la gestió els tràmits. Explorar capacitats. Ajuda gestions (Consolat)**
- Acompanyament al tanatori. **Variables culturals al velatori**
- Detectar grups de risc post intervenció . **Parlar-ho amb referents de la família, suggerir derivació a serveis normalitzats, psicoeducació, seguiment**
- Tancament . **Important. Mantenir el contacte el que sigui necessari. Treball amb l'administració local per suport quant les famílies tornin a les ciutats de residència. Acompanyament fins que tingui regularitzada la seva situació de prestacions econòmiques oficials. Revisar si té xarxa comunitària de suport**

Com millorar l'atenció en emergències a les persones davant la diversitat religiosa*

- Creació de llistats de recursos relacionats amb la diversitat religiosa
- Disposar de persones/entitats interlocutores vàlides que siguin referents per a les persones afectades.
- Formació especialitzada en diversitat religiosa per als gestors/es d'emergències.
- Abans, durant i després de la gestió de l'emergència, tenir en compte les necessitats específiques relacionades amb la diversitat religiosa de les persones afectades (indumentària, intervenció sanitària, alimentació, calendari de festes, espais de pregària, funerals o cerimònies...

Com millorar l'atenció en emergències a les persones davant la diversitat religiosa*

- Proporcionar seguretat emocional, comunicar la idea que estem disponibles i farem tot el possible per ajudar.
- Informar de manera clara i adaptada per minimitzar pors i temors.
- Conèixer les necessitats immediates de la persona.
- Prestar especial atenció a l'ús que fan del llenguatge.
- Prestar especial atenció al valor de la identitat cultural.
- Comptar amb la presència de mediadors/es interculturals que actuen d'enllaç.
- Explorar si la persona disposa de xarxes de suport i recursos.
- Tenir en compte que poden respondre de manera imprevista per desconeixement de les pautes d'actuació en situació d'emergència



Per a més informació
Si us plau contacta amb:

Socors i Emergències

Jordi Martori: jme003@creuroja.org