



V Jornada de Treball Social en Emergències

# "Atenció a la diversitat cultural en les emergències"

## **CONCLUSIONS**

Comissió d'Emergències i Catàstrofes del Col·legi Oficial de Treball  
Social de Catalunya

En la IV Jornada de Treball social en Emergències, entitats participants, ponents i comissió, hem compartit i coincidit que **l'atenció psicosocial en emergències ha d'estar centrada en les persones, comunitats i entorn afectades** (víctimes i familiars). En tal cas, l'objectiu és **garantir la dignitat, equitat i atenció integral**, on s'inclou l'atenció a les necessitats específiques derivades dels diversos **factors personals, culturals i religiosos**.

Hem situat els conceptes de **cosmologia, valors, creences i rituals**, en la diversitat cultural i religiosa. Partint de la premissa que la llibertat religiosa, espiritual i les seves manifestacions són un dret fonamental.

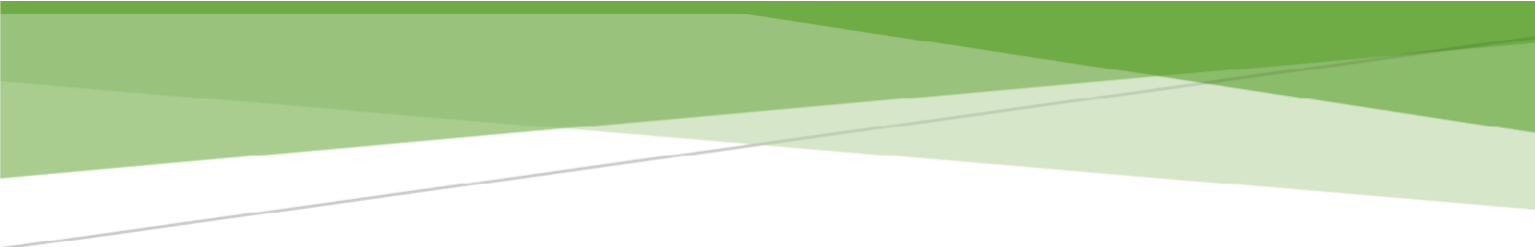
Com a TS especialitzats en emergències cal que tinguem present en la nostra intervenció les **necessitats específiques relacionades amb la diversitat cultural i el pluralisme religiós** de les persones i les seves famílies, que han estat víctimes d'una situació d'emergència o catàstrofe. Una de les eines imprescindible en la nostra intervenció és disposar d'**interlocutors/es vàlids** amb formació i competències específiques per facilitar, en aquestes situacions, la comprensió i acompanyament de les víctimes/familiars i comunitats, tot respectant i integrant els propis codis socioculturals.

En els casos d'èxitus podem comptar amb **els/les agents funeraris/es**, que treballen **l'acomiadament** de les persones amb els seus familiars amb una **perspectiva intercultural i de diversitat religiosa**. Les funeràries són coneixedores de la diversitat en rituals de comiat i espais de culte segons les creences religioses que asseguruen el dret a la llibertat religiosa que acompanya el procés de dol.

És important, quan es vol realitzar una celebració o **homenatge col·lectiu**, que es tingui en consideració que siguin **actes que incloguin totes les diversitats culturals i religioses**.

Destaquem que quan succeeix una situació de gran emergència o catàstrofe, les persones pateixen una situació estressant, una sensació d'aclaparament i desorientació i cal desplegar les nostres **eines** professionals, com a TS emergències, per fer un bon **acompanyament psicosocial** tenint en compte cinc aspectes bàsics:

1. La comunicació ha de ser **clara i precisa**.
2. Donar la **informació bàsica** i necessària per evitar desorientar les persones ateses.
3. **Evitar la revictimització**. Una intervenció no experta pot afavorir la revictimització i incidir amb una mala gestió de l'emergència.
4. Ser sensibles a la **vulnerabilitat agreujada** produïda per les barreres lingüístiques, les diferències culturals, la diversitat en la percepció del risc, en l'accés als serveis.
5. Finalment, quan acaba la nostra intervenció en emergències, cal oferir als professionals intervinents un **espai de cura, de ventilació i de recuperació**.



**Conèixer els processos i els equips** intervinents en la gestió d'una emergència, són primordials per poder atendre i acompanyar de manera integral i global a les persones ateses. És bàsic poder establir una **bona coordinació i treball col·laboratiu** entre els equips intervinents.

En les experiències exposades pels diferents ponents en la IV Jornada, coincideixen en assenyalar la importància del **treball entre diferents organitzacions**, com en els processos d'identificació dels èxits, que porten una càrrega emocional a les famílies i que cal acompanyar i informar de manera experta. Destacant la importància d'**establir vincles amb les famílies per afavorir la intervenció** i alhora comptant amb els **lideratges comunitaris o interlocutors** en el territori o comunitat atesa.

En contextos de diversitat cultural és fonamental la presència de professionals del **treball social per a garantir una resposta efectiva, equitativa i humanista**.

Els i les professionals de TS en emergència, i altres equips especialitzats som professionals, expertes i expertes en aquest àmbit, amb formació específica, amb flexibilitat, adaptabilitat i sensibilitat, que activen les seves eines professionals per oferir una millor atenció, detecció de necessitats i acompanyament òptim a supervivents, víctimes i les seves famílies i entorn. **Els i les TS en emergències sumem capacitats i habilitats per centrar-nos en l'atenció amb les persones ateses.**

En la IV Jornada s'ha parlat en diferents ocasions de la necessitat d'implementar la **finestra única per centrar l'atenció psicosocial bàsica en la persona** i la seva experiència de gran impacte viscuda, i per fer-ho és **necessària la col·laboració i coordinació amb la resta d'agents intervinents** en l'emergència: policials, judicials, de salut, funeràries, etc.

**La IV Jornada de TS en Emergències ens ha ofert un espai per conèixer-nos, compartir i comunicar-nos i millorar la coordinació entre els professionals intervinents en una situació d'emergència.**