

MEDIACIÓN EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES.

Resumen.

Con el presente artículo se pretende realizar una reflexión sobre la posibilidad real, de considerar la mediación como una herramienta útil para la resolución de conflictos en contextos de emergencias y catástrofes. No supone un trabajo nuevo, puesto que ya en 2010 se hizo una publicación en esta línea, pero a la luz de los trágicos acontecimientos ocurridos durante estos últimos años (accidente del tren Alvia en Santiago de Compostela en julio de 2013, atentado contra el avión de Malaysia Airlines en Ucrania en julio de 2014, o la más reciente tragedia aérea de Germanwings en los Alpes en marzo de 2015), se considera necesario plantear la formación y el uso de técnicas de mediación en emergencias para los/las profesionales que trabajan en este tipo de situaciones críticas.

Palabras clave.

Mediación, resolución de conflictos, psicología de emergencias.

José Ramón García Gómez.

Psicólogo. Miembro del Grupo de Intervención en Catástrofes y Emergencias del Colegio Oficial de Psicología de Galicia (GIPCE). Mediador suplente del Equipo Intrajudicial en el juzgado nº 6 de Ourense. Mediador del Centro de Investigación y Análisis de Resolución de Conflictos en la Universidad de Santiago de Compostela (Ciarcus).
chiflas5@hotmail.com



Abstract.

The present article is intended to reflect on the possibility of considering mediation as a valuable tool in the resolution of conflicts in contexts of emergency and catastrophe.

This does not put forward a new line of work as there already is a publication on this matter from 2010. However, in the light of the events that have occurred over the recent years (the Alvia high-speed train crash in Santiago de Compostela in July 2013, the shooting down of Malaysia Airlines flight over Ukraine in July 2014 and the most recent Germanwings flight crash in the French Alps in March 2015) we consider it essential to propose both the training and the use of mediation techniques in emergencies to all the professionals working in this kind of critical situations.

Key words.

Mediation, conflict resolution, psychology of emergencies.

Introducción.

La mediación se ha afianzado actualmente como una profesión con gran demanda para la resolución de conflictos en diferentes ámbitos. Es una realidad en nuestro sistema social y judicial desde el 6 de julio de 2012, fecha en que se aprobó la Ley estatal de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Ley que venía ya precedida por otras normas autonómicas como la Ley 4/2001 de Mediación familiar en Galicia o la Ley catalana de mediación.

Surge como una medida necesaria para mejorar y agilizar los procesos judiciales tanto en España como en el resto de la Unión Europea en diferentes ámbitos como conflictos familiares, comunitarios, interculturales, laborales, transfronterizos y otros. No obstante se ponen ciertos obstáculos o limitaciones a su uso como se verá más adelante, pero que no han supuesto un impedimento para el desarrollo de proyectos piloto desde otras comunidades como País Vasco, Cataluña y Valencia. También, por supuesto, desde nuestra Comunidad Autónoma de Galicia (Proyecto de mediación Penal en Santiago de Compostela a través de la Universidad con el centro Ciarcus. 2014).

La Mediación como herramienta para solucionar conflictos ha supuesto una evolución dentro del marco judicial, puesto que ha contribuido a reducir litigios y ha introducido un nuevo lenguaje en el ámbito de las negociaciones y juicios. De esta forma, y desde la influencia fundamental de la Terapia Familiar y los modelos circulares y narrativos, el lenguaje se ha enriquecido con nuevos conceptos y técnicas aplicadas al diálogo entre partes.

Sin embargo, centrándonos en el campo de las emergencias, acontecimientos pasados como los atentados del 2004 en Madrid, el accidente de Spanair en 2008, o los más recientes en nuestras memorias como el accidente del tren Alvia en Santiago de Compostela en 2013, hacen pensar en una posibilidad real de utilizar técnicas de mediación para resolver conflictos en otros ámbitos altamente estresantes como lo son las emergencias y catástrofes. La gestión de incidentes críticos, con diferentes grupos de profesionales participantes (sanitarios,

bomberos, fuerzas de seguridad, psicólogos, voluntarios, medios de comunicación o políticos) y numerosas víctimas y familiares, pueden propiciar situaciones de enorme tensión susceptibles de ser manejadas con técnicas de mediación previamente aprendidas. Los protocolos de intervención indican los pasos en el trabajo a desarrollar, pero no prevén muchos de los conflictos emocionales o de intereses que pueden surgir entre grupos de intervinientes y afectados o entre los propios miembros de las familias. Por todo ello, sería importante dar cabida a la formación en técnicas de mediación a los profesionales que deben enfrentarse a situaciones críticas de emergencia y catástrofe.

Mediación. Principios generales.

Existen diferentes definiciones sobre mediación según diversos autores (Marínés Suárez, Ignacio Bolaños o Ramón Alzate), o modelos teóricos diferentes (Harvard o Circular narrativo). No obstante, en este trabajo se utilizará el concepto que se maneja en la actual Ley de Mediación en asuntos Civiles y mercantiles del 6 de julio de 2012:

“Se entiende por Mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.”

Así mismo, en la citada Ley, adquieren el rango de artículos los principios generales de toda mediación, a saber:

“Artículo 6. Voluntariedad y libre disposición. Artículo 7. Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores. Artículo 8. Neutralidad. Artículo 9. Confidencialidad. Artículo 10. Las partes en mediación”. Se redactan también las condiciones necesarias para ser mediador que pasan por tener al menos estudios universitarios y formación en mediación (sin especificar), ser autónomo y tener seguro de responsabilidad civil. También establece las limitaciones en asuntos mediables, excluyendo así asuntos penales, laborales, con las administraciones públicas o de consumo.

Sin embargo, al referirnos a situaciones críticas de emergencia o catástrofe, el contexto adquiere una enorme complejidad para aplicar la mediación, por lo que sí es muy importante considerar algunas características necesarias en el perfil de los mediadores, para poder trabajar dentro de estos ambientes. Deberían ser al menos las siguientes:

- Formación y experiencia en situaciones críticas de emergencia.
- Formación en mediación.
- Habilidades sociales como empatía y seguridad en sí mismos.
- Mostrar imparcialidad ante las partes.
- Equilibrio emocional.
- Manejar medidas de autoprotección.
- Capacidad de trabajo en grupo y flexibilidad.
- Capacidad de organización y planificación.
- Saber tomar decisiones en momentos críticos.
- Tolerancia a la frustración.

Ámbitos de aplicación.

Me permito comenzar este apartado citando a uno de los mediadores más reputados a nivel nacional e internacional al referirse a la mediación:

“el campo de la resolución de conflictos abarca una amplia gama de ámbitos, técnicas y procedimientos. Se examinará como potenciar a los profesionales de la resolución de conflictos, lo cual va más allá del uso exclusivo de la mediación. En su trabajo, estos profesionales deben saber desarrollar un análisis del contexto y de la situación del conflicto para determinar cuál es el enfoque más adecuado para su afrontamiento en los diferentes ámbitos de actuación”. Ramón Alzate, mediador. Conferencia en Foro Iberoamericano, Panamá 2008.

La mediación está muy afianzada en la resolución de conflictos de tipo familiar, comunitario, escolar, intercultural, laboral y sanitario preferentemente. Sin embargo ya se contempla como una medida para el ámbito penal, penitenciario y de menores, aunque estos ámbitos no se regulen en la Ley de Mediación actual. Siguiendo la cita de Ramón Alzate, ya existe la necesidad de abordar los conflictos en contextos más complejos, de forma que se permite hablar de experiencias de mediación impensables hace años, como por ejemplo el diálogo entre presos etarras y víctimas de sus atentados mediante el reconocimiento de sus actos y la petición de perdón. Muchas de estas experiencias surgen como proyectos piloto dentro de un marco de justicia restaurativa, que posibilitan abrir el campo a nuevas experiencias como las ya citadas en el País Vasco, Cataluña y, recientemente, en Santiago de Compostela.



En la línea de lo comentado anteriormente, el ámbito de aplicación de la mediación en emergencias y catástrofes comienza a emerger con más fuerza actualmente, aunque si bien es cierto que no existen todavía muchas referencias, sí han comenzado a publicarse algunas experiencias en diferentes medios y universidades dando reconocimiento al uso de la mediación dentro de contextos de crisis. En este sentido pueden leerse citas sobre mediación en emergencias en algunas revistas, manuales, guías o cursos de postgrado universitario. Algunas referencias se ofrecen a continuación:



"se tuvo que mediar en determinados aspectos de la emergencia... si bien al ser una ONG, no teníamos como objetivo solucionar los conflictos directamente..." (Psicólogos de la Erie de Cruz Roja en el accidente aéreo de Barajas, agosto 2008). Diario el País. 2008.

En 2003 aparece un libro publicado por Ramón Alzate Sáez de Heredia y cols. *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Edit. Serie Orientación y tutoría. En uno de sus capítulos sobre conflictología se escribe sobre ir más allá de la mediación, comentando la gestión de conflictos en contextos de emergencias y catástrofes.

Revista Cuadernos de Crisis nº 5 vol.1 2006. Se detalla en uno de sus artículos un protocolo de intervención de trabajadores sociales, dentro del cuál se contempla la mediación entre afectados e intervinientes en emergencias.

Revista de psicología social y emergencias, nº 4 mayo-octubre de 2008. También dedica un artículo en el que se contempla la mediación como medida para abordar conflictos entre servicios de intervención y afectados.

Protección Civil. Guía técnica de planificación e intervención psicosocial en emergencias y catástrofes. En su capítulo nº 6, referente a las funciones y tareas de intervención psicosocial, aparecen como tales la mediación entre afectados y servicios de intervinientes.

Formación de Postgrado de la UNED. Durante el Máster en mediación impartido durante el Curso 2014-2015, el módulo 6 se refiere a ámbitos de aplicación en los que contempla las emergencias y catástrofes.

El contexto de emergencias y catástrofes: un escenario posible para mediar.

Como se viene comentando en el artículo, una situación crítica, sea ésta un accidente con múltiples víctimas o una catástrofe, supone siempre enfrentarse a un escenario muy complejo, dentro del cuál las condiciones de trabajo van a ser altamente estresantes. Independientemente de si la emergencia ha sido provocada por un desastre natural o por errores humanos, hablar de crisis hace referencia a sucesos que amenazan seriamente con alterar el equilibrio personal de los afectados (Kaplan, 1964). Los intervinientes afrontarán reacciones de enorme angustia, incredulidad y negación, shock emocional, manifestaciones de rabia, tristeza y culpa. En estos casos, las reacciones serán las esperadas entre las víctimas, por ello las primeras intervenciones serían psicológicas para mitigar (en la medida de lo posible) estos efectos de la crisis y poder realizar después cualquier otro tipo de intervenciones.

Después de una primera intervención con primeros auxilios psicológicos (PAP) y de un triaje inicial, los profesionales pueden estar en condiciones de identificar conflictos que deban resolverse para seguir avanzando en la intervención. Sería por tanto importante que pudieran identificarse situaciones abordables mediante técnicas de resolución de conflictos. Entre una amplia variedad de situaciones, las más comunes podrían ser algunas como las siguientes:

- Desacuerdos entre intervinientes y afectados.
- Problemas en la gestión de la información con familiares.
- Dificultades entre grupos profesionales sobre actuaciones y coordinación durante la emergencia.
- Gestión de malas noticias.
- Desavenencias familiares
- Desacuerdo en trámites funerarios.
- Conflictos entre parejas separadas, al enfrentarse a un escenario traumático.
- Problemas entre familiares y medios de comunicación.

Todas estas circunstancias pueden darse en cualquier momento, de ahí la necesidad de analizar bien cada situación por parte de los equipos intervinientes, puesto que los protocolos de actuación indican qué hacer con las familias y cómo coordinar y gestionar la crisis, pero no tienen la capacidad suficiente de identificar situaciones impredecibles en contextos tan estresantes.

A modo de ejemplo, se exponen a continuación algunas experiencias recientes que pueden justificar el posible uso de técnicas de mediación. Es justo resaltar que, en todas ellas, la gestión e intervención fueron satisfactorias, teniendo en cuenta la complicación de los escenarios.

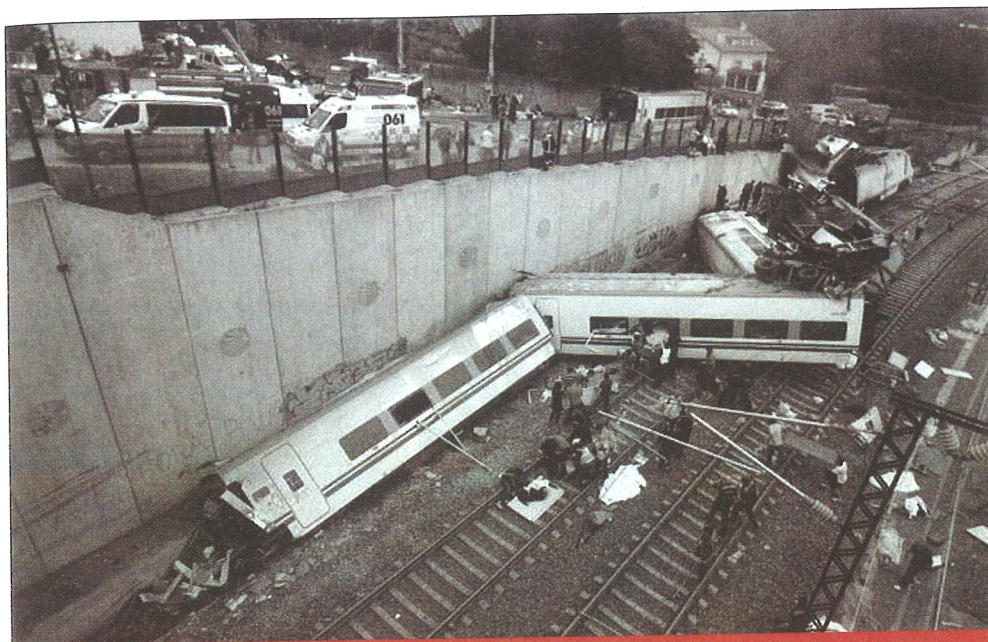
Accidente en Angrois. Santiago de Compostela. 24 de julio de 2013.

Cabe recordar que en aquel trágico suceso murieron 80 personas y hubo numerosos heridos. Los espacios habilitados habían sido el centro psicosocial Cersia, para atender a familiares de las víctimas, y el pabellón multiusos del Sar como tanatorio improvisado. La gestión de los equipos psicológicos estaba a cargo del Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias del Colegio Oficial de Psicología de Galicia (GIPCE), que debió coordinarse con diferentes operativos como policía judicial y científica, trabajadores sociales, ONGs como Cruz Roja, y equipos médicos forenses entre otros. Una de las tareas más complicadas fue gestionar la información, tal como reconocía la Coordinadora General del grupo:

“las labores de control de la información, depurar e integrar los datos que llegaban y definir los canales de información y asegurarse de que funcionarían fue lo más difícil” A.M. coordinadora del dispositivo psicológico durante el accidente. (Extra de la Voz de Galicia, 28 julio de 2015).

Un episodio especialmente complicado, sucedió una madrugada en el centro de recepción de familiares. Estos, cansados del día anterior y angustiados por la incertidumbre ante la falta de noticias, exigían que altos responsables del operativo les comunicaran lo que estaba ocurriendo. Esta reivindicación tuvo que afrontarla la coordinadora del operativo psicosocial, que hizo llegar esta petición a otros responsables. El conflicto de intereses generó una enorme tensión, lo que propició que se compartiera y se hablara esta situación con otros mandos. Como resultado de todo ese complicado episodio vivido, algunos mandos policiales, por voluntad propia, decidieron ser los encargados de explicar todos los pasos que se estaban dando hasta el momento, y el por qué de la necesaria espera. Se preparó una reunión, y uno de los comisarios policiales, junto con la coordinadora del dispositivo psicosocial, fueron los encargados de transmitir toda esta información en una sala común a todos los afectados. Esta solución se adecuó a las exigencias de las familias y permitió rebajar la tensión y facilitar en los días sucesivos las gestiones de la tragedia. En reconocimiento a esta buena acción, algunos portavoces de las familias agradecieron este trabajo en los días posteriores, publicando un comunicado en los medios:

“Un especial recuerdo a A. M, psicóloga del 112, que después de estar esperando horas en el Cersia tuvo la desagradable tarea de comunicarnos la falta de noticias y nuestra necesidad de seguir esperando, pero el cansancio, la angustia y el miedo por nuestros familiares pudo más que nosotros y tuvo que escuchar cosas que estamos seguros no se merecía, al contrario, escuchó e intentó hacer lo posible por remediarlo” (carta de familiares de víctimas del Accidente Alvia. Publicada en La voz de Galicia. 27-07-2013).



Primeras imágenes del accidente del Alvia en la curva de Angrois. / Reuters

El relato de esta experiencia, bien podría ser un escenario propio de mediación múltiple, en donde existen diferentes partes manifestando intereses contrarios. En este caso entre familias de víctimas y responsables del operativo.

Otra gestión eficiente durante esa misma experiencia, fue la de negociar el respeto hacia los familiares por parte de los medios de comunicación. En el centro de familiares se acordó que respetaran la intimidad, situándose todo el dispositivo de cobertura (prensa, radio y tv) fuera del local, algo que fue muy beneficioso para la intimidad de los afectados y el posterior desarrollo de nuevas intervenciones.

Tragedia del vuelo MH17. Ucrania 17 de julio de 2014.

Julio de 2014, volvía a ser una nueva fecha maldita en el capítulo de catástrofes. Ese día, un avión de la aerolínea Malaysia Airlines que cubría la ruta Ámsterdam-Kuala Lumpur fue abatido por un misil en una zona conflictiva de Ucrania. Murieron todos los pasajeros y la tripulación, en total 293 personas. Aún a día de hoy, nadie se explica cómo pudo ocurrir semejante tragedia.

El atentado produjo un tenso conflicto político con enfrentamientos entre Holanda (con mayoría de pasajeros fallecidos), la Unión Europea y las autoridades rusas y ucranianas.

Además de la magnitud de la tragedia, los conflictos más complicados se produjeron al dificultar la llegada a la zona de la tragedia de observadores internacionales, sobre todo holandeses. La presión del país mayormente afectado obli-



Restos del vuelo MH17 derribado en Ucrania. / AP.

gó a realizar intensas negociaciones para identificar cuanto antes los cadáveres y repatriarlos. Al ser una zona de guerra, el escenario se hizo más difícil por las fuerzas enfrentadas.

Durante este incidente, uno de los hechos más destacados en las negociaciones era el llegar a un acuerdo sobre la recogida de los cadáveres (que ya habían hecho las fuerzas rebeldes) y su almacenamiento. Fueron especialmente importantes las negociaciones entre los observadores internacionales y los rebeldes pro-rusos para acceder a la identificación de los cadáveres almacenados en vagones frigoríficos. La negociación se plasmó en acuerdo, no sin antes mantener conversaciones urgentes durante varios días y con influencia de grandes líderes mundiales de la UE, Holanda, EEUU, Rusia y Ucrania.

Otro acuerdo importante se produjo en la retransmisión de las noticias. En general, se consiguió preservar la imagen de los familiares de las víctimas. Apenas salieron en los medios y se publicaron escasísimas fotografías en la prensa. Sin duda, una negociación efectiva para preservar la intimidad de los afectados.

Accidente aéreo en los Alpes. Vuelo 4U 9525.

En Marzo de 2015, un avión de la compañía Germanwings que cubría el trayecto Barcelona- Düsseldorf, se estrella en los Alpes franceses. No hay supervivientes y entre las víctimas figuran numerosos ciudadanos españoles. La tragedia, como era de esperar, conmociona a la opinión internacional, pero pasará a la historia de las emergencias como una tragedia bien gestionada por las au-

toridades y los operativos desplegados. Seguramente, se tendrán en mente las sorprendentes declaraciones del fiscal encargado de la investigación días después de producirse el accidente, y al encontrarse una de las cajas negras del avión. Con toda claridad y rotundidad comunicaba a los medios que el accidente había sido provocado por el copiloto. La comunicación causó una sensación de incredulidad, pero claramente se atenía a las necesidades de los familiares de esclarecer la verdad. Este acto estuvo precedido de reuniones con familiares y miembros del operativo para aclarar los hechos y negociar cómo se haría el comunicado. En la rueda de prensa se informaba que previamente se habían producido reuniones en privado con las familias de las víctimas y los responsables de la emergencia para dar la noticia. Esto fue un claro ejemplo de gestionar acuerdos satisfactoriamente en una situación altamente crítica.

Atendiendo a las experiencias anteriormente comentadas, se puede asumir que las negociaciones, la mediación y las técnicas de resolución de conflictos, bien gestionadas, ayudan a resolver los intereses de las partes implicadas (víctimas, responsables de operativos, grupos de intervinientes) en ambientes tan complicados.



Imágenes de la zona del accidente del vuelo 4U 9525, y equipos de rescate y prensa frente a los Alpes franceses.

Es importante destacar que emergencias y mediación, comparten principios de actuación comunes. En ambos casos hay protagonismo de las partes (víctimas), se facilita el desahogo emocional, no se hace terapia, se aplican protocolos de intervención y se utilizan técnicas que no son excluyentes. Para finalizar este apartado, se comentan algunas técnicas y sugerencias de cómo actuar desde la mediación en situaciones tan difíciles.

En un principio, la propia intervención en la emergencia ya facilita los primeros pasos para el desarrollo del posible proceso de mediación. En la aplicación de los primeros auxilios psicológicos (PAP), se produce el contacto con los afectados, se realiza la fase de aproximación y durante el desarrollo de las diferentes actuaciones se exploran posibles conflictos para identificar puntos claves en la planificación posterior de la intervención. Se pasaría después a la negociación mediante técnicas de mediación y, finalmente, podría cerrarse un acuerdo. Durante este proceso las técnicas de mediación utilizadas estarían encaminadas a facilitar la comunicación, manejar las confrontaciones abiertas entre las partes, manejar luchas de poder y realizar abordajes sistémicos. Sería un proceso similar al utilizado en conflictos comunitarios, mediante el abordaje de mediaciones múltiples, en donde se identifican los diferentes grupos o partes (véase familiares, intervinientes, medios, políticos) y se designarían representantes de cada uno para realizar reuniones por separado o conjuntas con el objetivo de llegar a acuerdos y resolver problemas. Todo ello en un marco temporal limitado de aproximadamente 48 o 72 horas que viene marcado por el contexto de la emergencia.

A modo de resumen se exponen algunas de estas técnicas procedentes de la terapia familiar:

Escucha activa: permite mostrar interés por la narrativa de los afectados, además de transmitir comprensión.

Parafraseo: también facilita la comprensión utilizando el mismo lenguaje que las partes.

Reflejo: sirve para resumir la información relevante durante el proceso de negociación y desatascar los intereses principales. Permite legitimar a cada una de las partes y avanzar en el proceso de negociación.

Comunicación en "v": técnica imprescindible cuando aumenta la tensión y ambas partes están presentes. Permite reducir la hostilidad al ser el mediador el que canalice la conversación hacia sí mismo pidiendo que los comunicados se dirijan hacia él para legitimar intereses. Evitaría así una confrontación más directa.

Ventilación emocional: necesaria para desahogar sensaciones de angustia acumulada durante las situaciones críticas.

Tareas de información: se les puede pedir a las partes de forma excepcional que aporten por separado más datos sobre el suceso o sobre sus intereses. Supone una tarea de búsqueda que ayuda a normalizar.

Desbloqueo entre familiares: recurso que permite abrir y extender el proceso de diálogo a otros miembros de la familia u otras partes. Ofrece una perspectiva más amplia del conflicto y puede ayudar a que se flexibilicen posturas.

Algunas conclusiones.

Para finalizar, es evidente que podrían mencionarse muchos más acontecimientos de los aquí expuestos, pero dentro del cometido del presente trabajo se consideran suficientes como muestra del posible uso de técnicas de mediación en incidentes críticos. El objetivo que se pretende no es otro que plantear una propuesta en la que distintas técnicas de mediación, procedentes de los ámbitos de la terapia familiar, puedan ser utilizadas para la gestión de conflictos en contextos de emergencia y catástrofes.

En esta línea, ya durante algunas reuniones celebradas en 2011 dentro Grupo de Intervención Psicológica y Catástrofes del Colegio Oficial de Galicia (GIPCE), se planteó la posibilidad de proponer la formación en técnicas de mediación a colectivos de psicólogos emergencistas. Este sería, por tanto, un nuevo reto formativo par los profesionales que deseen integrarse en futuros equipos de intervención en emergencias. Por lo tanto, ahí queda la propuesta.

Bibliografía

- Bolaños Cartujo, I.** (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas*. Editorial Reus. Madrid.
- Martínez Arranz, A.** (24/04/2014). Intervención psicológica en el accidente de tren Alvia en Santiago de Compostela (I y II). *Revista digital Psicosocial y emergencias*.
- Pacheco Tabuenca, T.** (coord.), Eva Garrosa Hernández, Esther López Valtierra, José Ignacio Robles. 2102. *Atención psicosocial en emergencias*. Editorial Síntesis. Madrid.
- Redorta, Josep** (2007). *Entender el conflicto*. Editorial Paidós. Barcelona.
- Souto Galván** (Directora), **Amoeiro Pérez, M., Brea Pallares, A., Corzón Pereira, F. M., García Gómez, J. R.** (2010). *La mediación. Un instrumento de conciliación*. Editorial Dykinson. Madrid.
- Vázquez Prado, M. I., Rozadilla Arias, A., González Cid, E., López Rodríguez, F., Izaguirre García, S.** (2015). "Descarrilamiento del tren Alvia. Santiago de Compostela, 24 de julio de 2013. Buenas prácticas y lecciones aprendidas". En *Revista digital Cuadernos de Crisis*. Número 14 volumen 1.