

# El trauma de la incompetència

“És impossible assimilar tot això”. Aquestes paraules d’una dona valenciana que era entrevistada enmig del fang i la devastació que havia deixat la DANA al País Valencià reflecteixen l’impacte traumàtic que deixa un desastre natural.



**ALBA ALFAGEME**

PSICÒLOGA ESPECIALITZADA EN VICTIMOLOGIA

La desorganització, el caos, el no comprendre i no poder assimilar, ni ordenar, ni digerir... provoquen que els mecanismes psicològics més bàsics de l’ésser humà, com són la seguretat i el control, es vegin totalment sobrepassats i esquerdat pel tsunami emocional que comporta la tragèdia que viuen a València.

Els primers dies podíem veure moltes persones en estat de xoc, incrèdules, incapaces de processar tot allò que vivien. Algunes dissociades (vivint allò amb una gran distància emocional, com si estiguessin veient una pel·lícula), d’altres reaccionant com automats (netejan amb el pilot automàtic els carrers, desconnectades del dolor emocional) i moltes altres amb una ansietat desbordant (una de les respostes més comunes).

Una gran varietat d’emocions que responen a la incertesa i a la vulnerabilitat absoluta sobre la pròpia vida i la de qui ens estimem, a la pèrdua de tot el que ha construït la nostra existència: “Veus com es perd tota la teva vida riuada avall” (així ho relatava una de les persones afectades).

Però enmig d’aquell dolor provocat pel desastre natural es va generar un altre impacte traumàtic, aquest absolutament innecessari i evitable, que en algunes persones ha deixat encara més empremta, fent la ferida més profunda: la gestió de l’emergència. Perquè la desastrosa gestió institucional valenciana, amb la descoordinació, la lentitud i la ineficàcia, va generar que les persones afectades se sentissin soles, oblidades, menystingudes i ignorades. I això ha agreujat clarament l’impacte traumàtic en una bona part de la població.

Moltes apel·len a un sentiment de deshumanització, perquè davant d’aquella devastació extrema la gent esperava que passessin les riudades per poder-se alçar i recompondre la vida, però les riudades van passar i les hores i els dies també i la imatge apocalíptica i de desemparament segueix tatuada als carrers i a les vides de la ciutadania.

La postemergència és tan important en la recuperació! Perquè una mala gestió d’aquesta emergència provoca que la comunitat senti com la impotència, la frustració i la desesperança s’apoderen de tots els racons. El sentiment de desbordament i abandó ofega, la desinformació et confon i et porta a un pou on cada cop hi

ha més angoixa i estrès perquè sents que el teu dolor no és tingut en compte. I tot plegat es tracta d’un fet tan essencial com és la dignitat com a ésser humà i com a col·lectivitat, perquè arribes a sentir que no es dona valor al teu dolor. I si el suport recupera, l’abandonament i la incompetència retraumatitzen. Tot això trenca la confiança en les institucions i pot generar sentiments d’estafa i traïció mentre bregues amb el dol pels que han perdut la vida, pels desapareguts o per les comunitats que s’han vist arrasades, i topa frontalment amb els mecanismes de resiliència. L’enuig no et dona pau per cuidar-te ni cuidar la resta. Sentiments de soledat, d’aïllament comunitari... s’han vist guarits per la gran tasca del voluntariat d’arreu, que sobretot han teixit xarxa, suport i vida. I d’això també va la reparació, de reconstruir humanitat enmig del no-res.

Les conseqüències psicològiques poden ser devastadores, i per això calen respostes humanes, eficients i ràpides. Allargar les situacions de crisi afebleix la salut mental i aprofundeix en el trauma col·lectiu. Només des del ser-hi ara i fins que calgui, des del no oblidar, des d’empènyer per restablir la quotidianitat i dignificar de nou les vides de totes les persones i comunitats que s’han vist afectades per la DANA, només des d’aquí es podran activar els mecanismes resilients que permetran que la vida torni a emergir després de la catàstrofe.

**La desastrosa gestió institucional valenciana ha agreujat clarament l’impacte traumàtic en una bona part de la població**

**El sentiment de desbordament i abandó ofega, la desinformació et confon i et porta a un pou d’angoixa**

# Humanitzar els protocols de les emergències



**ISMAEL PEÑA-LÓPEZ**

PROFESSOR DELS ESTUDIS DE DRET I CIÈNCIA POLÍTICA DE LA UOC

L’administració compartimentada i protocol·litza. Reparteix responsabilitats i posa en fila persones i equips. Els problemes, però, i especialment els grossos –com les inundacions a València d’aquests dies– no solen respectar ni compartimentacions ni protocols, i ataquen allà on volen i se’n surten allà on l’organització és més feble: al punt de soldadura on s’empalmen una munió de protocols i on les plaques tectòniques de les administracions xoquen les unes contra les altres.

L’administració s’ha de canviar. A fons. Però és fer passar bou per bèstia grossa afirmar que els protocols són difusos i ineficaces. No ho són. Sí que és cert que no són eficients: sovint costen massa temps i recursos. Com podem fer més eficients els protocols? Incentivant que s’apliquin, accelerant-los o humanitzant-los. Durant les eleccions al Parlament de Catalunya de 2021, celebrades durant la covid-19, s’havien de coordinar unes 100.000 persones de les quals només una dotzena formaven part de la direcció general competent. La resta eren dels ajuntaments i diferents organismes de l’Estat, partits polítics i ciutadans particulars.

Per incentivar l’aplicació dels protocols es va optar per la transparència radical: explicar i explicar els protocols, per què servien, i com es repartien les responsabilitats. També se’n transparentaven les deliberacions: a la Taula de Partits tothom en coneixia els fonaments i punts febles, els consensos i els temes a treballar. Sortir-se del guió tenia un cost reputacional i cap benefici.

Per accelerar-los va ser tan senzill –que no fàcil– com mostrar a tots els actors que els diferents protocols eren peces d’un únic puzzle: un projecte compartit on tothom tenia un paper diferent però igualment important. Amb això, la coordinació esdevenia quasi natural i, sobretot, es generava autonomia basada en la confiança. Això fa guanyar un temps que en altres escenaris es perd discutint.

Humanitzar els protocols significa tenir present que aquestes normes no tenen vida pròpia: les apliquen una persona o un equip. Durant les setmanes de preparació de les eleccions, el secretari de la delegació del govern espanyol a Catalunya i jo solíem trucar-nos en acabar la jornada laboral. Tots dos érem plenament conscients tant dels problemes del dia –els terminis de l’Oficina del Cens, la pressió sobre Correus, les cotilles de la Loreg i la Junta Electoral Central, etc.– com d’altres de context polític –eren les primeres eleccions després del 155 i tothom es mirava de reüll–. Durant cinc minuts, de vegades durant una hora, pràcticament no parlàvem de la feina: tots dos estàvem al cas de tot i tots sabíem que tots ho sabíem. Omplíem els minuts parlant de la canalla, de les notícies de la pandèmia o del Palau Montaner, seu de la Delegació. L’objectiu de les trucades, lluny de fiscalitzar-nos mútuament i carregar-nos de raons per si tot allò anava pel camí del pedregar, era reafirmar-nos en el projecte comú, minimitzar les friccions fruit del cansament dels equips i renovar, cada dia, el vot mutu de confiança. Com menys parlàvem de la feina, més feina feiem.

## DE FITA FIT

**El govern valencià admet que no va saber fins dimarts a les vuit del vespre que podia enviar alertes als mòbils**



JORDI DURÓ