

Apoyo tanatológico en crisis circunstanciales o traumáticas

Dra. Patricia Medina Segura

Los seres humanos estamos expuestos a lo largo de nuestra vida a pasar por catástrofes y desastres, ya sean naturales (terremotos, huracanes, inundaciones, tormentas, etc.) o causados por el hombre mismo (accidentes, incendios, actos terroristas, guerras, contaminación química o bacteriológica, disturbios sociales, suicidios, etc.). Estos eventos extraordinarios originan grave destrucción de bienes materiales y amenaza o pérdida de vidas humanas, provocando mucho dolor, un alto índice de estrés a los supervivientes y por lo regular, desbordan la capacidad normal de respuesta de la comunidad afectada.

En México, en tiempos recientes hemos sido protagonistas y observadores de varios de estos eventos debidos a causas naturales, como las graves inundaciones y los desgajamientos de cerros registrados en diferentes puntos del país, debido a las lluvias intensas provocadas por el paso de algunos huracanes. Desafortunadamente también la creciente ola de violencia provocada por la delincuencia organizada, el secuestro y asesinato de varios miembros de una misma familia debido al ajuste de cuentas entre bandas rivales, la “desaparición” de personas, el descubrimiento de “narco fosas” y un largo etcétera, nos produce una amplia gama de sentimientos como la rabia, la tristeza, la ansiedad, el miedo, la impotencia...

Son situaciones que salen de nuestro control y generalmente ocasionan que entremos en una crisis, ya que el problema rebasa nuestras capacidades de adaptación y resolución con el consecuente desequilibrio emocional.

Abordaje de la crisis

El proceso de atención que deberemos prestar a los familiares y amigos de las personas que han sido “victimas” de una desgracia, deberá ajustarse en lo posible a una secuencia de pasos bien definida con la finalidad de ayudarles a procesar de una manera sana y segura la información que acaban de recibir, o que les vamos a dar.

1) Obtener información sobre lo sucedido: datos generales de la persona que tuvo el percance y las circunstancias de su muerte. Información acerca de las personas a las que acompañaremos.

2) Lugar adecuado para realizar el acompañamiento: lo deseable sería una habitación cómoda que favorezca la acogida y la intimidad, con sillas para poder estar sentados, desprovista de objetos peligrosos ya que en algunas ocasiones es tal el impacto y la desesperación de los deudos que pueden intentar hacerse daño, en el caso de que no fuera posible se deberá buscar un lugar apartado donde los deudos puedan externar sus emociones libremente.

3) Presentarnos: acogida sincera y cálida, el manejo de nuestro lenguaje no verbal será sumamente importante para transmitir confianza; movimientos pausados, proximidad física situándonos a la altura visual de la persona valorando los momentos en que sea necesario el contacto corporal, tono de voz bajo pero audible, sereno y afectuoso: que la persona se sienta comprendida, aceptada y apoyada mediante la empatía, la escucha activa y la aceptación incondicional. Será muy importante hacerle saber que estamos allí para acompañarle emocionalmente.

4) Manejo de la información: comunicar lo sucedido de manera correcta, con mucho respeto y sensibilidad, con un lenguaje que sea fácilmente comprensible, describiendo breve y sencillamente los hechos con los datos más importantes, sin entrar en detalles, sin utilizar palabras de alto contenido emocional (se suicidó), ni eufemismos (se ha ido), y en el caso de que se pueda, asegurar que se hizo lo mejor técnica y humanamente posible, finalizando con el deceso. Será muy importante no mentir, sin embargo habrá que evaluar el estado físico y emocional de la persona para determinar la cantidad y el tipo de información que se le dará en este primer momento. En las situaciones en las que se da acompañamiento sin conocer todavía la lista de personas fallecidas, será importante evitar el catastrofismo o las falsas esperanzas limitándose a dar la información oficial. El manejo de la información es un punto relevante, ya que al no hacerlo de una forma correcta puede propiciar el desequilibrio emocional inmediato del deudo, e incidirá en la elaboración posterior del duelo.

5) Propiciar la expresión de las emociones que vayan surgiendo durante el relato de los hechos mediante la reformulación básica, y estar atentos para dar contención emocional en el caso de que la ansiedad sea extrema, utilizando el contacto físico, técnicas de respiración y relajación, tono de voz tranquilizador y la empatía; cuando estas medidas no sirvan para equilibrar a la persona, será necesario pedir ayuda médica.

6) Definir un curso inmediato de acción, priorizando actividades u objetivos: cuando las reacciones emocionales hayan disminuido y consideremos que el deudo está en condiciones de comprender la situación, será importante acompañarle para que al hablar de los hechos vaya identificando sus necesidades básicas, determinando cuáles son inmediatas y cuáles pueden postergarse, así como encontrarle posibles soluciones alternativas a cada una de ellas.

7) Iniciar la acción: acompañar a la persona para que inicie una acción concreta de las que ha catalogado como prioritarias. Entre estas pudieran estar: reconocimiento de los objetos personales o del cadáver en el caso de esto que se pueda hacer, ya que hay ocasiones en las que es mejor que no lo vean debido a las condiciones en las que ha quedado, avisar al resto de la familia, darles la noticia a los niños, atención a sus necesidades personales (comida, alojamiento, medicamentos, etc.), preparación del funeral...

8) Hacer un seguimiento: dependiendo de las circunstancias en las que se haya hecho el abordaje de la crisis (en la zona de residencia del afectado o fuera de ella), el seguimiento pudiera hacerse personal o telefónicamente y tendrá la finalidad de verificar el proceso que sigue la persona, para determinar si se lograron las metas iniciales de disminuir los efectos negativos (daños físicos o emocionales) y potenciar sus capacidades adaptativas para elaborar un duelo sano y poder adaptarse a la nueva realidad, superando la adversidad por la que ha tenido que pasar.