

## **Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis desde el Trabajo Social**

**Juana María Rabelo Maldonado**

Diplomada en Trabajo Social, Trabajadora Social Ayuntamiento de Málaga

### **Resumen**

Cada vez, con mayor frecuencia, los Trabajadores Sociales, en el ejercicio de nuestra profesión, nos encontramos expuestos a situaciones de mayor complejidad social, a las que debemos dar respuesta desde nuestra disciplina.

La sociedad, dinámica y cambiante, nos abre nuevos horizontes pero, de igual manera, también nos exige una mayor preparación y formación para dar respuesta a las necesidades de la persona desde una perspectiva bio-psico-social; comprendiendo al ser humano como una totalidad de diversidades que conforman a la persona como única y con unas necesidades propias, inherentes a su propia persona y heterogéneas.

Este hecho, nos obliga a ir más allá en nuestras intervenciones, abarcando aspectos y realidades cada vez más diversas y variadas; profundizando, al mismo tiempo, en la diversidad de las emociones y relaciones humanas.

### **Palabras Claves**

Primeros auxilios psicológicos, intervención en crisis, emergencias, factores predisponentes, comunicación, proceso de duelo.

## 1.- Introducción

Atendiendo a la complejidad de los seres humanos que somos, las demandas sociales son cada vez más complejas y, por tanto, demandan atenciones de mayor especialización técnica. Por este motivo, las necesidades adquieren diferentes matices y, prioritariamente, las necesidades de carácter emocional están demandando cada día mayor atención por parte de los profesionales de Trabajo Social. Esta es una necesidad que no podemos dejar sin atender ya que las “lesiones psicológicas” producidas por la multitud de situaciones de crisis a las que deben hacer frente las personas en la cotidianidad de su vida (enfermedades, accidentes, divorcios, desahucios judiciales, pérdida de seres queridos, depresión, soledad, pérdida de autonomía personal, siniestros, vivencia de situaciones traumáticas o de violencia, pérdidas materiales, de estatus económico, etc.) suceden con frecuencia en la población a la que atendemos; afectando emocionalmente a las familias y paralizándolas en su acción.

De otro lado, la dilución de los sistemas tradicionales de apoyo, que están perdiendo su efectividad, unido a los rápidos procesos de cambio social resultantes de la globalización, la competencia y desarrollo económico, la fuerte industrialización y urbanización; están generando situaciones de vulnerabilidad social predisponentes para padecer una situación de crisis o emergencia.

La especialización para la intervención en crisis, como nuevo reto que se le plantea a la profesión, requiere de una capacitación científica y técnica, así como la apertura de nuevos horizontes de intervención y el desarrollo de nuevos roles de actuación profesional. Recordemos que el Trabajo Social es una disciplina en constante cambio y evolución, y que los problemas son cambiantes y dinámicos.

Hoy en día, son numerosas y variadas las situaciones a las que las personas deben hacer frente, al haber quedado expuestas ante una situación de pérdida material o personal, que hacen que atraviesen por una situación de crisis que, a menudo, suele ser paralizante y emocionalmente angustiante para la familia.

Además, esta situación puede aparecer unida a otros factores agravantes como la pérdida de las relaciones sociales o familiares, la merma o el alejamiento de su red de apoyo informal, y, conjuntamente, emerger acompañada de factores emocionales y reacciones psicológicas fuertemente estresantes que cursan con miedo, angustia, depresión, trastornos del sueño, bloqueo, negación, etc.

El profesional de Trabajo Social, en su desempeño profesional, ofrece atención, información orientación y asesoramiento para atender las situaciones de necesidad que afectan a las personas y dar respuesta a ellas desde la metodología, técnicas e instrumentos propios de nuestra profesión.

Sin embargo, el desempeño de las actuaciones que el Trabajador Social debe llevar a cabo, por la particularidad de las mismas, hace que no solo deba poseer una especializada cualificación técnica, sino, además, debe poseer óptimas estrategias personales para poder hacer su trabajo con mayor eficacia y que este no le repercuta ni en su bienestar personal ni profesional.

## 2.- Presentación del tema. La Intervención en crisis

Siguiendo a Caplan y a Erikson, las crisis son entendidas como “una respuesta de disrupción en la homeostasis psicológica del individuo, en la que fallan los mecanismos de afrontamiento habituales tendentes a reinstaurar dicha homeostasis, lo cual va acompañado de todo un conjunto de consecuencias conductuales, emocionales, cognitivas y biológicas en la persona”.<sup>1</sup>

Silvia Bleichmar entiende por crisis “la repercusión psicológica de complejas situaciones vitales, la forma en que estas son vividas por la persona, a partir de múltiples y muy variados factores histórico-coyunturales: su inscripción económico-social, familiar, su propia historicidad, sus vicisitudes como sujeto psíquico (fundamentalmente inconscientes), etcétera”.<sup>2</sup>

De otro lado, “una crisis es una combinación de situaciones de riesgo en la vida de una persona que coinciden con su desorganización psicológica y necesidad de ayuda. La crisis representa el peligro de una mayor vulnerabilidad al trastorno mental como la oportunidad para el desarrollo de la persona. La crisis es una experiencia que siempre está presente en la vida de los seres humanos”<sup>3</sup>.

Durante la vivencia de una crisis, la persona pierde de forma transitoria o definitiva una serie de aportes con los que ha contado; encontrando comprometida su estabilidad. Estos aportes pueden tener diferentes dimensionalidades, pudiendo ser tanto físicos (alojamiento, economía, alimentación, salud, autonomía, etc.) como psicosociales (de relación con los otros, seguridad, pertenencia, confianza, etc.) así como de otra índole, que pueden afectar a su salud mental.<sup>4</sup>

Dicho esto, la persona puede encontrarse en muchas situaciones de emergencia “la intervención psicológica en crisis se orienta hacia la expresión de los sentimientos y experiencias internas de la persona que se relacionan con el evento o eventos que provocaron el desajuste, facilita la elaboración del duelo ante la pérdida, en ocasiones de bienes materiales, pero en otros casos ante la irreparable pérdida de un ser querido”.<sup>5</sup>

La intervención en crisis consiste en “un tratamiento intensivo que requiere la habilidad para la creación de un clima óptimo de comunicación que facilite: (a) la libertad de expresión por parte de la persona en crisis, (b) la aceptación de la persona y de su situación, (c) la expresión de la capacidad para escuchar de manera empática, (d) la búsqueda de soluciones realistas, y (e) la expresión natural de afecto y cercanía. Se trata de propiciar una situación de seguridad psicológica que permita la exploración de los eventos críticos en un contexto de realidad.”<sup>6</sup>

## 3.- Desarrollo de los aspectos del tema

### 3.1.- Los primeros auxilios psicológicos

Los PAP (primeros Auxilios Psicológicos): concepto, características y objetivos. Caracte-

.....  
1 Lorente Gironella, F. Asistencia Psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias. Arán Ediciones, Madrid, 2008, p. 39

2 Bleichmar, S, “et al”. Intervención en crisis, ¿encuadre o dispositivo analítico? Serie comentarios Psicoanalíticos 2., 3ª Ed., Editorial Brujas, Córdoba-Argentina, 2005, p. 36.

3 Gómez Del Campo Estrada, J.F. Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento. Departamento de Psicología. Plaza y Valdés Editores, Mexico, 1994. P. 10.

4 Lorente Gironella, F. Op. Cit., p. 39

5 Gómez Del Campo Estrada, J.F. Op. Cit., pp. 10-11.

6 Ibid, p. 11.

rísticas de los PAP:<sup>7</sup>

- Son intervenciones de primera instancia.
- Son inmediatas y de corta duración.
- Están dirigidas a cualquier persona impactada por un incidente crítico.
- Su objetivo principal es proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda.
- Los PAP los proporciona cualquier persona suficientemente entrenada y formada.
- Se proporcionan principalmente en el mismo lugar del suceso.

El objetivo de nuestra intervención es “ayudar a la persona a aceptar lo sucedido, expresar sentimientos, facilitar que busque soluciones y apoyo social, ayudar a que recupere el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente y prevenir la aparición de consecuencias negativas para su salud mental”.<sup>8</sup>

Los objetivos que persiguen los PAP son, según Gómez-Mascaraque y Corral Torres, los siguientes:<sup>9</sup>

- Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, facilitando la expresión de sentimientos y la ventilación de emociones negativas como el miedo, la tristeza, la angustia o el enfado.
- Reducir la mortalidad: al entender que el suceso estresor puede generar situaciones violentas como agresiones a otras personas o a sí mismo; actuando en consecuencia para evitarlo (desarrollar su red de apoyo informal, favorecer su ingreso hospitalario, etc.)
- Ser el nexo de unión con recursos de ayuda, proporcionándole información sobre los recursos necesario y brindándole orientación sobre qué hacer y cómo hacerlo.

“La búsqueda de apoyo social será fundamental para toda persona que haya vivido un suceso crítico, sin embargo, debemos prestar especial atención ante grupos específicos como niños, ancianos y discapacitados”.<sup>10</sup>

### 3.2.- Regulación jurídica de nuestra actuación profesional ante situaciones de crisis

En este sentido, los Trabajadores Sociales tenemos mucho que aportar, y más teniendo en cuenta las funciones generales de nuestra profesión, clarificadas y reconocidas en nuestro Código Deontológico, que expresa, en su artículo segundo, lo siguiente<sup>11</sup>:

Los trabajadores sociales se ocupan de planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades. Actúan en

.....  
7 Gómez-Mascaraque Pérez, F.J. y Corral Torres, E. Apoyo psicológico en situaciones de emergencia Técnico en Emergencias Sanitarias, 7. Avalado por la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias y por la Sociedad Española de Medicina de Catástrofes (SEMECA). Aran Ediciones S.L., Madrid, 2009, pp. 72-73.

8 Ibid, p. 74

9 Loc. Cit.

10 Ibid, p. 78.

11 Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, aprobado en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999, art. 2, p. 3. [http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=317&Itemid=16](http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com_content&task=view&id=317&Itemid=16). Consultado en octubre de 2010.

muchos sectores funcionales utilizando diversos enfoques metodológicos, trabajan en un amplio marco de ámbitos organizativos y proporcionan recursos y prestaciones a diversos sectores de la población a nivel microsocioal, social intermedio y macrosocioal. De ello se desprende: Información, Investigación, Prevención, Asistencia, Promoción, Mediación, Planificación, Dirección, Evaluación, Supervisión y Docencia.

También en su artículo 8º, donde se explicita que “Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias”.<sup>12</sup>

De otro lado, y atendiendo a la definición de Trabajo Social adoptada por la Asamblea de la FITS en Montreal en julio de 2000, se entiende por esta lo siguiente:

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.<sup>13</sup>

“(...) Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. El trabajo social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio”.<sup>14</sup>

En cuanto al desarrollo de su teoría, se expresa lo siguiente;

El trabajo social basa su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados tanto de la investigación y evaluación de la práctica, incluidos los contextos locales e indígenas. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno así como la posibilidad de que, por un lado, las personas se vean afectadas por las múltiples presiones que recaen sobre ellas y por otro lado, la posibilidad de las mismas de cambiar dichas presiones incluidos los factores biopsicosociales. La profesión de trabajo social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamientos humanos así de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.<sup>15</sup>

Por último, hace mención a su práctica:

El trabajo social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas, por un lado y en sus entornos por otro. Las intervenciones de trabajo social abarcan desde los procesos psicosociales focalizados a nivel individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo sociales. Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social

.....

12 Ibid, art. 8, p, 4.

13 FITS, Definición de Trabajo Social, Aprobada por la Asamblea de la FITS, Montréal, Canada, en Julio de 2000, <http://www.ifsw.org/p38000377.html>. Consultado en octubre de 2010.

14 Ibid.

15 Ibid.

de casos, el trabajo social con grupos, la pedagogía social y el tratamiento y terapia familiar, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos comunitarios. Las intervenciones también incluyen la dirección de organismos, organización comunitaria y el compromiso con la acción sociopolítica para influir en la política social y el desarrollo económico. El centro de atención holístico del trabajo social es universal pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro y entre periodos de tiempo dependiendo de las circunstancias culturales, históricas, y socioeconómicas.<sup>16</sup>

El rol del Trabajador social en situaciones de crisis (entendiendo por estas a la globalidad de las mismas) es una aplicación directa de nuestra disciplina y nos compete de forma directa, en tanto que nuestra profesión tiene un compromiso con el ser humano y con la sociedad de la que forma parte, y está legitimado para conocer sobre las interacciones de las personas con su entorno más inmediato. En esto radica la esencia misma de nuestra profesión, en la persecución del bienestar y la inclusión social.

### 3.3.- Factores predisponentes para sufrir una situación de crisis

La verdad es que cualquier persona puede sufrir una situación de crisis, nadie estamos a salvo de ella y más, siendo conscientes de que la crisis misma forma parte de la vida. Sin embargo, si podemos hablar de la existencia de unos factores predisponentes.

En el cada vez más amplio abanico de intervención en el que desarrollamos nuestra actuación profesional, a menudo apreciamos situaciones de vulnerabilidad social que pueden posicionar a la persona en una situación de riesgo de padecimiento de una crisis. En ello inciden factores tanto internos como externos, que tienen su evidencia en la manifestación clara de una serie de indicadores que exteriorizan la predisposición.

Los más importantes son:

- Infravivienda
- Fragilidad económica
- Exclusión laboral
- Violencia familiar
- Baja cualificación profesional
- Existencia de enfermedades de carácter limitante
- Edad avanzada con situación de dependencia asociada a esta.
- Baja autoestima
- Escasa o nula red de apoyo informal
- Presencia de enfermedades mentales
- Forma de vida marginal
- Drogadicción/alcoholismo
- Falta de habilidades o recursos personales

.....  
<sup>16</sup> Ibid.

- Estancia en prisión
- Etc.

No hay que olvidar que los menores, constituyen un colectivo de especial vulnerabilidad y que las situaciones traumáticas o de crisis que pudieran afectarles van a tener una mayor repercusión en estos, que si de un adulto se tratara.

Para valorar estas dimensiones, resulta necesario pensar en la persona como en el ser bio-psico-social que es, teniendo en cuenta su trayectoria e historia de vida, sus vivencias y experiencias traumáticas anteriores; que pueden sumarse ya de por sí, a esos factores predisponentes mencionados anteriormente.

Estas situaciones de crisis, a menudo han podido tener en la persona consecuencias tanto físicas como psíquicas, que el Trabajador Social deberá tener en cuenta a la hora de implementar su intervención.

### **3.4.- La formación que deben tener los profesionales para trabajar en crisis y emergencias sociales**

El desarrollo de actitudes y habilidades para facilitar la comunicación y la expresión de sentimientos va a resultar clave si nuestra actuación persigue el alivio del sufrimiento humano, a través de nuestra intervención profesional.

En muchas ocasiones, lo que necesita la persona puede no consistir en la obtención de recurso sino, por el contrario, en una necesidad que va más allá de todo eso; lo que nos está expresando es una demanda de tipo emocional donde poder desahogarse y sentirse escuchada y aliviada. Además, esta actuación es fundamental para reducir el impacto de estas situaciones de “crisis” sobre la vida y la salud emocional de las personas y familias.

Identificar estas situaciones de crisis va a resultar fundamental como estrategia preventiva de mayores desarreglos y va a posibilitar la canalización de todas esas emociones negativas que están paralizando a la persona y que pueden posicionarla en una situación grave riesgo social.

El papel de Trabajador Social ante situaciones de crisis, en el desempeño de la relación de ayuda y a través de la implementación de primeros auxilios psicológicos, va a dar respuesta a las necesidades emocionales de esa persona; ayudándola a clarificar las posibilidades que tiene y a ventilar sentimientos angustiantes. Ojo, no se trata de iniciar con la persona una sesión de psicoterapia. Igualmente, tampoco se trata de un intrusismo profesional; simplemente consiste en permitir que las emociones afloren a través de la comunicación, con el simple objetivo de proporcionar alivio a través de la descarga y la exteriorización de las emociones, en una interacción de ser humano a ser humano para, a partir de ahí iniciar una intervención profesional dirigida al desarrollo y la estimulación, acompañando y asesorando en las posibilidades de acción, dejando que tome sus propias decisiones; y no dejar que quede atrapada en una situación paralizante de crisis.

Tras esta actuación, algunos necesitarán ayuda profesional, otros saldrán adelante pero con algunas secuelas psicológicas y otros habrán activado sus mecanismos de resiliencia para, a pesar del dolor sufrido, salir fortalecidos del suceso.

Reviste especial importancia tener en cuenta que “la psicología de urgencia resuelve

situaciones para las que nadie se encuentra capacitado por las experiencias previas y una adecuada preparación emocional”<sup>17</sup>.

Por este motivo, la formación resulta clave. El no dejar nada a la improvisación y saber actuar en todo momento desde una perspectiva empática, sin presionar ni emitir juicios de valor, sin hacer falsas promesas pero ayudando a establecer objetivos claros, proporcionando a la persona alternativas de acción; se va a convertir en una función profesional de especial significación.

“Para prestar ayuda, quien lo haga debe conocer algo más que las técnicas reposadas y amables de la terapia tradicional, de la búsqueda de las causas en el pasado y de apelar a la razón; la psicología de urgencia y la capacidad para resolver de manera adecuada las manifestaciones de la interacción violenta, son habilidad para las que la mayoría de nosotros, sin importar el grado de nuestra experiencia clínica, no está bien preparada”.<sup>18</sup>

Esto recobra su mayor importancia en tanto que nos va a permitir “resolver estas manifestaciones concretas en el momento presente”<sup>19</sup>. Estas manifestaciones pueden tratarse de conductas violentas o fuertemente estresantes o angustiantes.

Muchas personas están expuestas a situaciones de violencia emocional y psicológica de forma frecuente, las familias con las que trabajamos no son ninguna excepción. Así como a otras situaciones traumáticas.

### 3.5.- La concreción del trabajo a realizar

Para centrarnos en el abordaje de este campo, procedería dar contestación a la siguiente pregunta: ¿Cómo se afronta este tipo de intervención? Lo primero sería la clarificación de unos objetivos al respecto.

En relación a esto, lo que se pretende con la implementación de Primeros Auxilios Psicológicos y Emocionales es “auxiliar a la persona para que en lo inmediato afronte la crisis, pudiendo restablecer el control sobre sus sentimientos para enfrentar la realidad y establecer contacto con la situación”.<sup>20</sup>

Esto va a ser actuación trascendental para el Trabajador Social, en tanto que va a posibilitar la conexión de la persona con su vida; orientándola en lo necesario para que retome en contacto.

“Nos referimos a la ayuda e inmediata intervención que se les ofrece ante la urgencia a víctimas y personas afectadas, empleando diferentes estrategias para así ofrecer la mejor contención posible”, “esto se realiza ante estados de crisis, al estar saturados los mecanismos de adaptación de la persona que está atravesando una situación que desconoce y la cual dificulta de alguna manera su curso de vida. Esta incapacidad de adaptación es una peligrosa situación, ya que se ve elevado el nivel de estrés, desencadenándose cambios extremos en la impulsividad y la excitación, ante los cuales los mecanismos de defensa no funciona, al igual que los mecanismos de adaptación, los cuales se verán disminuidos

.....  
17 Sullivan Everstine, D., Everstine, L. Personas en crisis: Intervenciones Terapéuticas Estratégicas. Trad. Rodriguez, J.I., Moreno Manzur, G. Ed. Pax México, México, 2007, p. 10.

18 Ibid, p. 11

19 Loc. Cit.

20 Nuñez, D.O. Primeros auxilios psicológicos y emocionales. Material de uso para bomberos voluntarios ante situaciones operativas de : emergencias, crisis, pánico y catástrofes. Edit. Dunken, argentina, 2005, pp. 8.

precipitadamente”.<sup>21</sup>

El Trabajador Social debe ser consciente de ello y no perder de vista ni las emociones, ni los sentimientos de la persona que atraviesa por una situación de crisis.

Por tanto, las intervenciones que se realicen, tenderán al restablecimiento del equilibrio emocional y perseguirán los objetivos de: “Brindar protección y seguridad, así como también aliviar inmediatamente, o a corto plazo, síntomas de estrés, previniendo de este modo la aparición de futuras reacciones”<sup>22</sup>.

El proporcionar apoyo a la persona en el mismo momento que lo requiere permite aliviar su sobrecarga emocional y posibilita el desahogo de la ansiedad. Esta actuación añade un elevado valor a la intervención.

La actuación a desarrollar y que comprendería el ámbito de los primeros auxilios psicológicos y emocionales, según Núñez, son los siguientes:<sup>23</sup>

- Protección: Donde lo prioritario es proporcionar seguridad y resguardo a la persona. Para ello, el Trabajadores Sociales gestionarán los recursos que consideren necesarios y harán uso de las técnicas necesarias, tales como la derivación de las personas a los servicios oportunos (centro de acogida).
- Contacto: Donde se deberá promover el contacto tanto emocional, como físico. En relación a este último tipo de contacto, aclarar que este no se llevará a cabo en situaciones que resulten contraproducentes (como es el caso de las agresiones sexuales) o cuando nuestro interlocutor sea de un sexo diferente al nuestro (para que no dé lugar a malas interpretaciones). En todo momento, el profesional debe mostrarse receptivo a las necesidades.
- Aceptar sin juzgar los sentimientos: El objetivo es tranquilizar a la persona, por lo que se deberá evitar hablar de culpables o realizar juicios de valor.
- Aceptar nuestras limitaciones y la imposibilidad de resolver todo en el momento: Esto es imprescindible para poder actuar de forma responsable.
- Evaluar las capacidades de la persona o grupo: Determinando sus facultades (orientación temporo-espacial, estado emocional, procesamiento de lo ocurrido, etc.) para poder anticiparnos a sus necesidades. Lo importante es la detección de las preocupaciones de la persona y ayudarla en la resolución de las mismas (facilitarle el contacto con las personas que precise, darle la información necesaria, etc.).
- Brindar opciones: La persona ante esta situación es incapaz de decidir, por lo que se deberá ayudar en la elaboración de una lista de alternativas o soluciones posibles.
- Acciones concretas y estimulantes: Estableciendo objetivos e incitación a la acción.
- Ofrecer información: sobre todos los recursos sociales disponibles.
- Seguimiento: Imprescindible para valorar la evolución de la persona y su situación.

.....

21 Ibid, p. 9.

22 Ibid, p. 10.

23 Ibid., pp. 13-16.

### 3.6.- El manejo de la comunicación

Estas estrategias son importantes tanto para los receptores de nuestra intervención como para la propia seguridad del profesional en el desempeño de su trabajo. En más ocasiones de las deseables, el Trabajador Social tiene que enfrentarse con personas extremadamente agitadas o enfadadas, afectadas por un fuerte estrés, que sufren violencia familiar, que padecen enfermedad mental o, incluso, con personas que amenazan con suicidarse.<sup>24</sup>

Por todo ello, la forma en la que nos comunicamos reviste especial importancia, ya que no solo hablan las palabras, sino los gestos, la entonación, el ritmo, vocabulario, y las posturas que adoptamos, entre otras. Mantener una actitud serena, no manifestar temor, evitar las negaciones y las confrontaciones así como permitir a la persona expresarse, nos va a posibilitar que esta disminuya los sentimientos negativos hacia nosotros, así como una apertura a la comunicación.

De otro lado, hay que tener en cuenta que “los desacuerdos de contexto surgen con referencia a la manera como una persona percibe mal a la otra durante una conversación, o la manera como una ha interpretado mal lo que dice la otra.”<sup>25</sup>

Esta distorsión puede venir dada por factores culturales, diferentes percepciones del mundo, sistema de valores distintos o bien, que provenga de un ambiente socioeconómico diferente o grupo étnico. La función principal es “comprender la visión del mundo de la persona en crisis”.<sup>26</sup>

Ambos autores citan a Watzlawick, (1964, p.4), para dejar constancia de que “el mensaje enviado no es, necesariamente, el mensaje recibido”, “solo porque una persona haya dicho algo, esto no significa que la otra haya entendido lo dicho”.<sup>27</sup>

Las personas perciben en función de sus sentimientos, valores, creencias, por lo que las mismas palabras no tendrán los mismos efectos, ni la misma significación en todas las personas. Por ese motivo hay que asegurarse que el mensaje llega y que no lo hace distorsionado.

Para ello, el Trabajador Social, deberá tener ciertas habilidades para establecer la comunicación más adecuada con la persona que tiene delante.

Definimos empatía como la capacidad de sintonizar afectivamente con la otra persona. No significa estar de acuerdo con lo que la persona esté sintiendo, sino aceptar y respetar los sentimientos, y reconocer que puede tener razones para sentirse o actuar de ese modo”<sup>28</sup>.

“El estilo de comunicación asertivo hace que la persona se encuentra bien consigo misma y con los demás, por lo que debemos de observar las habilidades que conlleva este estilo de comunicación, interiorizarlas y utilizarlas en nuestra vida diaria”.<sup>29</sup>

.....  
24 Sullivan Everstine, D., Everstine, L. Op. Cit., p. 39.

25 Ibid., p. 40.

26 Ibid., p. 41.

27 Ibid., p. 42.

28 Gómez-Masaraque Pérez, F.J. y Corral Torres, E. Op. Cit., p. 114

29 Ibid., p. 115.

### 3.7.- La importancia de atender al proceso de duelo

“Se denomina duelo a la reacción conductual (pensamiento, emoción y acción) que se produce tras la muerte de un ser querido y otra pérdida significativa (ruptura de pareja, pérdida de trabajo, etc.) Se trata de un proceso que permite al individuo adaptarse a la pérdida”.<sup>30</sup>

En el proceso de duelo aparecen sentimientos de enfado, culpa, tristeza, incredulidad, confusión, alucinaciones, así como trastornos del sueño y la alimentación, aislamiento social y otras conductas desordenadas.<sup>31</sup>

Poseer estrategias y habilidades para la ayuda ante situaciones especiales como el duelo (tener capacidad de escuchar, saber comunicar malas noticias o saber manejarse en la interacción con personas agresivas, o con diferentes colectivos: menores, ancianos, enfermos mentales, personas en situación de dependencia personal, etc.), teniendo, además, en cuenta las emociones de los afectados por estas situaciones de crisis o en situación de riesgo social debido a ellas, así como saber reconocer los sentimientos y las reacciones normales de las personas afectadas, conocer los elementos que acompañan a un proceso traumático, conocer las manifestaciones del estrés ante un proceso de estas características, es primordial para que no fracase nuestra intervención y podamos restablecer una recuperación.

En otras palabras, hay que estar “despiertos” ante este tipo de señales. Cualquier situación de crisis o emergencia, puede desencadenar una situación de riesgo social añadida, sobredimensionando la afectación de las personas víctimas de la misma.

Por último, hacer mención a las tareas que debe cumplir una persona para terminar el proceso de duelo, siendo estas las siguientes:<sup>32</sup>

- 1) Aceptar la realidad de la pérdida
- 2) Trabajar las emociones y el dolor por la pérdida
- 3) Adaptarse al medio en el que el fallecido está ausente
- 4) Recolocar emocionalmente al fallecido y continuar con la propia vida.

## 4.- Conclusiones y aportaciones innovadoras

La importancia de la prevención del sufrimiento humano, desde los aportes de nuestra disciplina y desde nuestro ámbito de intervención, va a resultar fundamental en todas aquellas situaciones de afectación en las que la persona, por sí misma, no es capaz de “ver”.

La función profesional va a consistir, en este tipo de situaciones, en proporcionar alternativas de actuación realistas, alentando y proporcionando opciones para que la persona retome nuevamente las riendas de su vida.

La intervención en crisis consiste en dar un valioso apoyo que va a amortiguar los efectos negativos del padecimiento de una situación de crisis o de emergencia social; en donde la persona necesita del apoyo y del soporte para hacer frente a la nueva situación, sin que

.....  
 30 Ibid., p. 90.  
 31 Loc. Cit.  
 32 Loc. Cit.

se cronifique su situación y se estanque en la inmovilidad.

Estas situaciones hacen que, desde nuestra profesión, nos encontremos obligados a atender, además, otro tipo de necesidades, las de carácter emocional; y que nos encontremos sensibilizados para la prevención del daño psicológico. La importancia de atender a las personas cuando sufren, resulta imprescindible en tanto que atenúa las consecuencias que se derivan de este estado y previene situaciones de mayor agravamiento.

Tener en cuenta la multidimensionalidad de las necesidades, sin olvidar aquellas de carácter emocional, deben constituir un pilar básico de nuestra intervención, y tener un desarrollo directo en nuestra práctica.

Actuaciones como ayudar a la calma, no juzgar, motivar, mostrar comprensión, hacer que se sienta escuchado, no forzar, no prometer cosas que no se vayan a poder cumplir, ser honestos, mostrar afecto, tener empatía, comunicar sin herir, etc., van a ser estrategias de intervención clave en muchos momentos de nuestro quehacer profesional e incluso se van a configurar como una demanda explícita por parte de las personas a las que ayudamos desde nuestra profesión.

Esta actuación, para el Trabajador Social, no es gratuita. Esta requiere de una consciente preparación en determinadas estrategias que comprendan tanto la adquisición de adecuadas habilidades sociales, como otras destrezas en cuanto a crecimiento personal, inteligencia emocional, afrontamiento del estrés, resolución de conflictos, técnicas de relajación, autocontrol emocional, comportamiento asertivo, buena predisposición para el trabajo en equipo, prevención del desgaste, etc. Por este motivo, reviste especial importancia cuidarnos por dentro y dotarnos de estrategias que nos permitan dar este tipo de ayuda.

## 5.- Bibliografía

- Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, aprobado en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999. [http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=317&Itemid=16](http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com_content&task=view&id=317&Itemid=16). Consultado en octubre de 2010.

- Bleichmar, S, "et al". *Intervención en crisis, ¿encuadre o dispositivo analítico?* Serie comentarios Psicoanalíticos 2., 3ª Ed., Editorial Brujas, Córdoba-Argentina, 2005, 186 pp.

- FITS, Definición de Trabajo Social, Aprobada por la Asamblea de la FITS, Montréal, Canada, en Julio de 2000, <http://www.ifsw.org/p38000377.html>. Consultado en octubre de 2010.

- Gómez Del Campo Estrada, J.F. *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*. Departamento de Psicología. Plaza y Valdés Editores, México, 1994. 74 pp.

- Gómez-Mascaraque Pérez, F.J. y Corral Torres, E. *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia Técnico en Emergencias Sanitarias*, 7. Avalado por la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias y por la Sociedad Española de Medicina de Catástrofes (SEMECA). Aran Ediciones S.L., Madrid, 2009, 164 pp.

- Lorente Gironella, F. *Asistencia Psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*. Arán Ediciones, Madrid, 2008. 185 pp.

- Núñez, D.O. *Primeros auxilios psicológicos y emocionales. Material de uso para bombe-*

ros voluntarios ante situaciones operativas de: emergencias, crisis, pánico y catástrofes. Edit. Dunken, argentina, 2005, 84 pp.

- Sullivan Everstine, D., Everstine, L. *Personas en crisis: Intervenciones Terapéuticas Estratégicas*. Trad. Rodriguez, J.I., Moreno Manzur, G. Ed. Pax México, México, 2007. 308 pp.