



Asociación Mexicana de Tanatología, A.C.

**LA TANATOLOGÍA EN LA ATENCIÓN
AL CLIENTE -DOLIENTE- EN UN
SERVICIO FUNERARIO.**

**-PROPUESTA DE 2 GUÍAS PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DEL
PERSONAL FUNERARIO: ATENCIÓN TANATOLOGICA Y BUENAS
PRÁCTICAS PSICO-EMOCIONALES-**

TESINA

QUE PARA OBTENER EL DIPLOMADO EN

TANATOLOGÍA

P R E S E N T A:

LAURA PREZA ULLIVARRI



Asociación Mexicana de Educación Continua y a Distancia, A.C.

México, D.F., 23 de julio de 2014

DR. FELIPE MARTÍNEZ ARRONTE

Presidente de la Asociación

Mexicana de Tanatología, A.C.

P R E S E N T E.

Por medio de la presente le informo que revisé y aprobé la tesina que presentó:

LAURA PREZA ULLIVARRI.

Integrante de la Generación 2013-2014

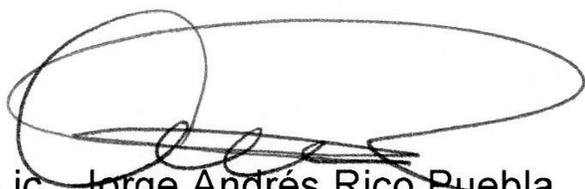
El nombre de la Tesina es:

LA TANATOLOGÍA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

-DOLIENTE- EN UN SERVICIO FUNERARIO.

**-PROPUESTA DE 2 GUÍAS PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DEL
PERSONAL FUNERARIO: ATENCIÓN TANATOLÓGICA Y BUENAS
PRÁCTICAS PSICO-EMOCIONALES-**

Atentamente.



Lic. Jorge Andrés Rico Puebla.
Director de Tesina

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia; a mi esposo Juan, a quien amo más que nunca. Por su apoyo para que estudiara y continuara actualizándome, por acompañarme en las mañanas a mis clases los jueves y desayunar juntos, por escuchar lo que aprendía en mis clases, de mis maestros y compañeros, por todas las mariposas que me has regalado (cada una con su historia), por todos los libros que me has buscado, obsequiado y traído desde muy lejos. Por el café y los pasteles con los que celebramos mi graduación, que rico! Por el tiempo que te robé, vivo para ti. Eres mí para qué, en esta y la otra vida, que son lo mismo; un continuo; una misma. Como tú y yo.

A mis hijos; Kathy e Iker, hoy tienen; 13 y 16 años respectivamente, también los amo. Por el tiempo y atención que les quité al dedicarle horas a mi Diplomado. Por las tareas, lecturas, trabajos y estudio con los que me distraje. Por las desmañadas de los jueves, por preguntarme cómo me fue y estar atentos a pláticas de mis compañeros y maestros durante las clases. Por acompañarme en mi graduación, tomarnos fotos y comer pasteles por primera vez en su vida.

No me cabe la menor duda que ahora, Kathy, Iker y Juan, en el transcurso del tiempo en el que yo aprendí, ustedes también valoran ahora más la vida y la muerte no es un tema ajeno a su entendimiento. Gracias Kathy por la caja de mariposas que me hiciste con tus manos, tu corazón y tu amor; tu entrega está allí y vives en esa caja mágica, y porque me regalas frases e ideas para hacer mejor mi trabajo. Gracias Iker por tu ayuda en mi Tesina, aprendiste más de la muerte, la vida, de mí y de ti mismo. Porque llegabas de ver alguna película en el cine y me la recomendabas por su mensaje acerca de la muerte/vida.

En ustedes mi familia, la Tanatología tiene un sentido diferente, porque los amo, mi vida es plena y mejor.

Gracias Dios, porque nos recuerdas que la oscuridad más intensa de la noche es el instante previo al amanecer. Y gracias a todos y cada uno de los que hicieron posible que yo haga dos de mis cosas favoritas en la vida; aprender y enseñar. Siempre gracias Andrés, por tu Asesoría, nadie con tu sabiduría, podría haberlo hecho mejor que tú.

Prólogo

Uno de los momentos más trascendentales del ser humano es la muerte y en esta medida se hace imprescindible que los que se encargan de atender a las familias que sufren la pérdida de un ser querido, sean atendidos con alto sentido de responsabilidad, eficiencia y la sensibilidad que este momento representa.

La propuesta que nos presenta Laura con su tesina, viene a cubrir dos aspectos que considero son de alta prioridad e importancia y que se relacionan con el nivel de profesionalismo de las empresas funerarias en México.

El primer aspecto es la falta de sensibilidad y la mala capacitación que tiene el personal de las empresas funerarias, esto en parte es debido a que no se cuenta con los recursos y herramientas para que las empresas realicen una capacitación adecuada de su personal y este aspecto, muy descuidado, es dejado a los empleados de más antigüedad que enseñan a los de nuevo ingreso y si acaso complementados con cursos de “relaciones humanas” o aspectos meramente administrativos enfocados únicamente a temas comerciales y organizacionales

El otro aspecto es la vinculación de la Tanatología con una actividad que demanda un alto sentido de profesionalismo y responsabilidad, además de sensibilidad para comprender el dolor y sufrimiento de las familias que recurren a las empresas para la prestación de servicios funerarios.

Con esta tesina, la autora nos presenta una serie de características y acciones que debemos conocer y ejercer los que nos dedicamos a la prestación de servicios funerarios si realmente queremos ser profesionales en el desempeño de nuestra tan delicada y sobresaliente profesión.

Pocas empresas en México se han preocupado por capacitar a su plantilla de personal en el área de la Tanatología y Laura con su propuesta nos lleva de la mano y nos indica que temas y porque son importantes.

Considero que el material que Laura vierte en esta obra es de gran valor e importancia que deben adoptar todas las empresas funerarias que se precien de prestar servicios verdaderamente de alta calidad y profesionalismo.

Tanatólogo J. Andrés Rico

Índice

JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVO	9
ALCANCE	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	12
EDUCAR EN EL SENTIDO ANTE EL DUELO	12
INTRODUCCIÓN.	12
1.1 LA MUERTE	13
1.2 EL DUELO	14
1.3 EL SENTIDO DE LA VIDA	15
1.4 ¿QUÉ SIGNIFICA EDUCAR HOY?	15
1.5 LA TANATOLOGÍA	17
1.6 TRES SEÑALAMIENTOS IMPORTANTES:	18
1.6.1 El primero: Una sub-disciplina	18
1.6.2 El segundo: Tanato-Educación	18
1.6.3 El tercero: Pedagogía de la vida y de la muerte y pedagogía del duelo	20
NOTAS	23
CAPÍTULO II	24
RITUAL Y RENOVACIÓN	24
INTRODUCCIÓN.	24
2.1 LA CULTURA CONTEMPORÁNEA ANTE LA MUERTE	24
2.2 TIPOS DE RITUALES.....	25
2.2.1 Rituales Personales.	26
2.2.2 Rituales Familiares.	26
2.2.3 Rituales Sociales.	26
2.2.4 Rituales Religiosos.	26
2.3 LAS FUNCIONES DE LOS RITUALES.	27
2.4 ASPECTOS POSITIVOS DE LOS FUNERALES.	28
2.4.1 Reconocer la realidad de la pérdida.....	
2.4.2 Abrirse al dolor.....	28
2.4.3 Revisar nuestro mundo de significado	28
2.4.4 Reconstruir la relación con lo que se ha perdido	29
2.4.5 Reinventarnos a nosotros mismos	29
2.4.6 Ceremonias-Sacramentos personales.....	29
2.5 LA IMPORTANCIA DEL FUNERAL	30
2.5.1 Lo que hay que evitar a partir del funeral.....	30

NOTAS	33
CAPÍTULO III	34
ESOS MOMENTOS TAN DIFÍCILES...	34
INTRODUCCIÓN.....	34
3.1 CUANDO SE LLEVAN EL CUERPO.....	34
3.1.1 Shock	35
3.1.2 Depresión	35
3.1.3 Rabia	35
3.1.4 Perdón.....	35
3.1.5 Aceptación	36
3.2 DURANTE LA VELACIÓN.....	36
3.2.1 Shock	36
3.2.2 Depresión	36
3.2.3 Rabia	37
3.2.4 Perdón.....	37
3.2.5 Aceptación	37
3.3 RUMBO AL CEMENTERIO O RUMBO AL CREMATARIO.	38
3.3.1 Shock	38
3.3.2 Depresión	38
3.3.3 Rabia	39
3.3.4 Perdón.....	39
3.3.5 Aceptación	40
3.4 LA INHUMACIÓN O LA CREMACIÓN.	40
3.4.1 Shock	40
3.4.2 Depresión	41
3.4.3 Rabia	41
3.4.4 Perdón.....	42
3.4.5 Aceptación	42
NOTAS	44
CAPÍTULO IV	45
COMPETENCIAS PERSONALES/TANATOLÓGICAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE -DOLIENTE- EN FUNERAL.	45
INTRODUCCIÓN.	45
4.1 LA GUÍA DE ATENCIÓN TANATOLÓGICA AL CLIENTE –DOLIENTE- EN FUNERAL. –PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL FUNERARIO-.....	47
4.1.1 Claves para Brindar un Correcto Servicio de Atención al Cliente -Doliente- en Funeraria	47
4.1.2 Técnicas para Facilitar la Comunicación.....	48
4.1.2.1 Comunicación Verbal.....	48
4.1.2.2 Comunicación No Verbal.....	49

4.1.3 Contexto de la Prestación del Servicio.....	52
4.1.4 La Anatomía del Duelo.....	54
4.1.4.1 Fases del Duelo.....	54
4.1.4.1.1 Evitación.....	54
4.1.4.1.2 Asimilación.....	56
4.1.4.1.3 Acomodación.....	54
4.1.5 Factores Determinantes.....	58
4.1.5.1 Factores Psicológicos.....	58
4.1.5.1.1 El significado, la calidad y la carga emocional.....	58
4.1.5.1.2 El grado de dependencia o independencia efectiva.....	58
4.1.5.1.3 La cantidad de conflictos sin resolver.....	59
4.1.5.1.4 Las características del fallecido.....	59
4.1.5.1.5 La percepción que tiene el doliente.....	59
4.1.5.1.6 La función y el papel del fallecido.....	60
4.1.5.2 Recursos Internos.....	61
4.1.5.2.1 Comportamiento adaptativo.....	61
4.1.5.2.2 Confianza en sí mismo.....	61
4.1.5.2.3 Nivel de madurez.....	61
4.1.5.2.4 Duelos anteriores.....	62
4.1.5.2.5 La posibilidad de expresar el duelo.....	62
4.1.5.2.6 La coincidencia en el tiempo contra otras crisis.....	62
4.1.5.3 Las Causas y el Contexto de la Pérdida.....	63
4.1.5.3.1 Tejido social sólido.....	63
4.1.5.3.2 Lugar de pertenencia.....	63
4.1.6 Manifestaciones del Duelo.....	64
4.1.6.1 Las manifestaciones afectivas.....	64
4.1.6.2 Las manifestaciones físicas.....	64
4.1.6.3. Manifestaciones en lo cognitivo.....	64
4.1.6.4 Manifestaciones en la conducta.....	64
4.1.7 Sensaciones del Duelo.....	65
4.1.7.1 Sensaciones de pérdida.....	65
4.1.7.2 Sensación de luto.....	66
4.1.7.3 Sensación de pena.....	66
4.1.7.4 Sensación de aflicción.....	66
4.1.7.5 Sensaciones características del duelo (percibidas por el doliente).....	67
4.1.8 Otros Factores.....	68
4.1.8.1 Aflicción anticipada.....	68
4.1.8.2 Concurrencia con otras crisis.....	68
4.1.8.3 Obligaciones múltiples.....	69
4.1.8.4 No reaccionamos de igual manera.....	69
4.1.8.5 Respuestas esperables.....	70
4.1.8.6 Revivir la causa de la muerte.....	70
4.1.8.7 Control médico.....	71
4.1.8.8 Fase de depresión.....	71
4.1.9 Creencia en torno a la Muerte.....	72

4.1.9.1 Conocer los detalle.....	72
4.1.9.2 Creer ver o escucharlo.....	72
4.1.9.3 Intensidad del duelo.....	72
4.1.9.4 Disponer de tiempo.....	73
4.1.9.5 Requerir ayuda.....	73
4.1.9.6 Los niños ante el duelo.....	74
4.1.10 Atención al doliente	74
4.1.10.1 Escucha activa.....	76
4.1.10.2 Escucha empática.....	77
4.2 LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICO-SOCIALES DEL PERSONAL FUNERARIO	
-PAUTAS DE ACTUACIÓN EN CONDICIONES DE SALUD EMOCIONAL Y MENTAL-.....	79
4.2.1 Entorno Psicosocial. Antecedentes y Justificación.....	80
4.2.2 Sobrecarga Emocional.....	82
4.2.2.1 El trabajo emocional.....	83
4.2.2.2 Los efectos del trabajo emocional.....	83
4.2.2.3 El estrés postraumático secundario.....	84
4.2.2.4 Factores o variables influyentes en el riesgo para el personal funerario.....	84
4.2.2.5 Buenas prácticas preventivas de autoayuda para combatir el estrés.....	86
4.2.3 Sobrecarga Mental Derivada de la Organización y División del Trabajo.....	87
4.2.3.1 Trabajos a turnos.....	87
NOTAS.....	92
CONCLUSIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95

Justificación

...¿Y cómo enseñarle al hombre, que al descubrir un sentido al sufrimiento, puede encontrar un para qué de esas pérdidas?, ¿Cómo enseñarle que la muerte humana está implicada en la existencia, no es un añadido a su existencia, sino más bien le pertenece? ...ante el cómo lograr que el ser humano aprenda todo esto, es que escribo esta tesina. Quiero insistir en la importancia de devolver a las personas su protagonismo sobre su propia salud emocional, por sobre todo. Por ello plantearé en el presente trabajo la necesidad de privilegiar los recursos propios de los individuos y su entorno, para luchar contra la tristeza, el dolor, malestar, culpa y depresión que un duelo puede generarnos. Durante mis estudios en el Diplomado en la AMTAC, observo la oportunidad de capacitar al personal funerario, que es en donde me desempeño profesionalmente, en un trato más profesional, respetuoso y saludable, pudiendo impactar con mi praxis educativa.

Objetivo

Estimado lector, si alguna de las ideas o sugerencias que presento en este trabajo hacen que te sientas mejor, despierten tu compasión o mejoren tu comprensión de la pérdida como experiencia personal, habré logrado mi objetivo como autora. Me sentiré muy, pero muy satisfecha, querido lector, si en este escrito encuentras algunas herramientas, orientación y estímulo para acompañar a otros; chicos y grandes en el tránsito por esa vida en la que siempre ha estado, está y estará presente la pérdida, y también el sentido.

Perder a un ser querido puede ser el dolor más devastador de todos; de desesperanza, de desesperación y también el encuentro más revitalizante contigo mismo; reconstruyendo significado y transformándose; puede ser lo más empobrecedor, pero también lo más enriquecedor de nuestras vidas. Todo cambio significa una pérdida, de la misma manera que cualquier pérdida es imposible sin el cambio, por tanto, la transformación es obligada. Promover esta libertad de transformación es, sin duda, el

principal objetivo de una educación en el sentido ante la pérdida. Mediante el encuentro profesional deberá promoverse en la persona que ha sufrido la pérdida, una “amplificación de su cambio de visión” para que se haga consciente de su campo de libertad y de los valores que todavía puede realizar; a pesar de todo. Mi objetivo es acercar un conocimiento en Tanatología al personal funerario, ya que éste es indispensable para una correcta atención durante el servicio funerario.

Alcance

Mi firme propósito con este trabajo es que a través de la capacitación dirigida al personal funerario, de la Casa Funeraria de mi objeto de estudio, con el fundamento de las 2 Guías aquí propuestas, podamos incrementar una atención profesional, respetuosa y saludable a las familias dolientes. Me atrevo a decir, con conocimiento de causa, que la Tanatología es una forma de “educación para la responsabilidad”, y de esta forma puede contribuir no sólo a la superación de la crisis y a llegar a la anhelada aceptación, sino también a la formación de competencias de afrontamiento del límite y del dolor que, en una sociedad que intenta persistentemente eliminar el fantasma del sufrimiento y la muerte, aparece más que nunca como indispensable. ...Por qué será entonces, que tenemos más miedo a morir y no, a SABER VIVIR?

Por ello la Tanato-Educación, la muestro como el sendero que nos conduzca a casa.

El Duelo es una travesía, no el destino; es la travesía de la oscuridad a la luz. Y si esto me lo enseñas, me educas y lo aprendo, no me podrías dar mejor regalo (presente) HOY.

Introducción

En el Capítulo I, revisaremos conceptos tales como; la Muerte, el Duelo, el Sentido de la Vida, el Significado de educar hoy, la Tanatología, y la Tanato-Educación como una propuesta de valor.

Revisaremos la ritualización de la pérdida y su función Tanatológica en el proceso de dar sentido a la pérdida y en la elaboración del significado, abordando temas tales como: Cultura Contemporánea de la Muerte, Rituales, Aspectos Positivos de los Funerales y su Importancia. Todo esto en el Capítulo II.

El dolor del Duelo no es sino Duelo, no una enfermedad. La intervención profesional ante estos dramas, que busca sedar, no es buena. Estas personas dolientes, es preciso que atraviesen el recorrido que sigue de la muerte: a partir de que se entera que murió, hasta que se le deja en el cementerio o en la urna y se regresa a casa. Hay que entenderlos: darles el amor incondicional que necesitan. De eso trata el Capítulo III, tratando temas tales como; Cuatro Momentos duros: Cuando se llevan el Cuerpo, Durante la Velación, Rumbo al Cementerio o Crematorio, la Inhumación o Cremación.

La profesionalización del personal en una funeraria que está en contacto directo con los familiares y amistades dolientes, además de la personalización en el trato al Cliente, impactan y marcan una diferencia en la manera como fluye el Duelo. Razón por la cual abordo en este Capítulo IV elementos tales como; el Acercamiento, Trato y Atención a los Clientes Dolientes durante el funeral con un enfoque en la comunicación y el comportamiento, en un contexto Tanatológico, sin dejar de mencionar los riesgos psicosociales y emocionales que trae consigo el hecho de que el personal funerario viva hombro a hombro las pérdidas ajenas de manera muy cercana.

Capítulo I

Educar en el sentido ante el duelo

Introducción.

Desafortunadamente vivimos en una sociedad en la que realidades tan inherentes a la naturaleza humana como el sufrimiento, la enfermedad y, particularmente la muerte son negadas y ocultadas, hasta el extremo de llegarse a convertir ésta última en tabú, del que incomoda hablar y reflexionar.

Tal vez la causa esté en el culto al avance tecnológico de nuestra sociedad occidental que ve la muerte como un “fracaso” o como un “error del sistema”; y no como un componente de la condición humana. Por ello se puede entender el miedo o la angustia que produce en muchas personas, frente a la naturalidad con que se vive en otras culturas “menos civilizadas”. Y entonces, el duelo (esencial para nuestra readaptación a la nueva situación planteada por la pérdida de un ser querido) se nos muestra como algo pasado de moda, en contraposición a otros tiempos en que sus ritos estaban sumamente presentes en nuestra vida social.

Ante la realidad de la muerte, el hombre puede huir o negarla como dice Pascal: “No habiendo podido encontrar remedio a la muerte, a la miseria, a la ignorancia, los hombres para ser felices han tomado la decisión de no pensar en ello”.⁽¹⁾ También ante ella puede caminar con fe, esperanza y amor. Durante la vida, el hombre puede experimentar de alguna manera la muerte cuando vive y sufre ante las pérdidas y las disminuciones. El hombre al descubrir un sentido al sufrimiento, puede encontrar un para qué de esas pérdidas. Y cómo enseñarle esto?... La muerte humana está implícita en la existencia, no es un añadido a su existencia, sino más bien le pertenece; si la muerte viniera de fuera, el hombre no sabría que muere, no tendría experiencia interior y solamente la vería en la muerte del “otro”, pero el hombre al saber que es finito y mortal, sabe que su existencia no es absurda y que ésta tiene trascendencia.⁽²⁾ Por esto, vale la pena preguntarse y responderse; Cómo lograr que el ser humano aprenda de todo esto.

1.1 La muerte

Desde el punto de vista biológico, es la cesación completa e irreversible de todas las funciones biológicas, incluidas las operaciones de síntesis celular y de replicación en todo órgano y célula. (3) El peligro latente de “perder la vida” en cualquier momento, se ha enfrentado a las respuestas más desiguales: negarla, creer que continúa la vida después de ésta que conocemos. No obstante, los humanos tenemos cierta necesidad de controlar su proceso y de cómo reaccionar ante ella. Recordemos que la respuesta humana ante la muerte es también una respuesta por el sentido o sinsentido de la misma. Por esto, el foco de educar en el sentido del duelo.

La muerte es un fenómeno biológico-natural, y también es un tema existencial vinculado a valores y creencias. Es un tema ineludible en la educación para fomentar la maduración de la dimensión existencial del ser humano. La muerte humana está implícita en la existencia, no es un añadido a su existencia, sino más bien le pertenece; son como dos caras de una misma moneda; indivisible, inseparable. Si la muerte viniera de fuera, el hombre no sabría que muere, no tendría experiencia interior y solamente la vería en la muerte del “otro”, y el hombre, al saber que es finito y mortal, sabe que su existencia no es absurda y que ésta tiene trascendencia. Citando palabras de Elisabeth Kübler-Ross, de su primera obra “La Muerte un Amanecer” (1969) nos dice acerca de la muerte que, *es un nacimiento a otra existencia, morir significa simplemente mudarse a una casa más bella, no es más que un pasaje hacia otra forma de vida. Se abandonan las formas físicas terrenales porque ya no se les necesitan. La muerte no necesariamente es un asunto triste y terrible. La muerte es el paso a un nuevo estado de conciencia.* Definiendo a la muerte en un terreno metafórico y muy al estilo de la misma, Elisabeth Kübler-Ross y de su misma obra; *El cuerpo físico no es más que una casa, un templo, como nosotros solemos llamarle, el “capullo de seda” en el que vivimos durante un cierto tiempo hasta la transición que llamamos muerte. Cuando llega la muerte abandonamos el capullo de seda y somos libres como una mariposa.*

1.2 El duelo

Lo entendemos no como un estado, sino como un proceso humano abierto a lo largo del cual, quienes lo viven experimentan reacciones psicológicas, conductuales, sociales y físicas ante la percepción de una pérdida y en la reconstrucción de una “nueva normalidad” (Rando, 1993; Attig, 1996). (4) Es dolor, es aflicción, es miedo, es rabia, es un conglomerado de emociones que deben ser entendidas como señales del esfuerzo realizado por dar significado (Neimeyer y Stewart, 1996; Neimeyer, 1997, 1998) (5). Al paso del tiempo las personas que vivimos un duelo, experimentamos cambios de humor; entre el bienestar y el malestar, el duelo no es estático. Se basa en el significado personal que tiene el acontecimiento. Las personas construimos lazos emocionales durante nuestra vida y en el momento que estos lazos se rompen sufrimos el dolor por la pérdida, y por consiguiente, el proceso de duelo. Difieren en cada cultura y de forma de responder emocionalmente, y por ello aseguro que ante una pérdida, cada persona reaccionamos de forma diferente. Las personas construimos los acontecimientos de diferentes maneras. Como afirma Attig (1996) *“ninguna historia de perdida es réplica de ninguna otra”*. El duelo es entonces *“un proceso personal, idiosincrásico, íntimo e inextricable –complejo- de nuestro sentido de quiénes somos”* (Neimeyer, 1998, p.89). Sin embargo, que quede claro que no es un proceso que se da al margen de los demás, todos *“construimos y reconstruimos nuestro sentido de identidad como supervivientes a una pérdida en negociación con los otros”, “el duelo es algo que nosotros mismos hacemos, no algo que se nos hace a nosotros”*. (Attig, 1996; Neimeyer, 1998, pp.91-96) (6) Las personas no somos seres pasivos que enfrentamos situaciones ante las que no podamos hacer nada, ni tampoco seres reactivos determinados por un entorno, al contrario, somos seres proactivos, propositivos, planificadores, en una relación de ida y vuelta con el entorno, integrados en su sociedad y activos en el proceso de duelo.

Urge aprender a vivir estas circunstancias e integrarlas a la vida misma. Las pérdidas forman parte de nuestra existencia, y la educación debe tener como uno de sus objetivos, desarrollar la competencia para transformar esas pérdidas inevitables en algo valioso, y para aprender a cuidar de nosotros mismos y de quienes están a nuestro alrededor. El cuidado educativo, bajo la perspectiva fenomenológica y existencial, tiene la

firme intención de custodiar y sostener la posibilidad de decidir y de decidirse; la educación debe enfocarse en la capacidad de elegir, como manifestación madura de existencia autónoma y responsable. Sebastián Taberno Capella, Presidente de la Asociación Viktor Frankl, afirma: *“El cuidado educativo encuentra entonces su razón de ser en el esfuerzo por cultivar en el sujeto educativo el deseo de tener cuidado de sí mismo, de llenar la vida propia con sentido. La educación con esta finalidad es una pedagogía no sólo centrada – en-la-persona, sino también orientada-al-sentido”*. (7)

1.3 El sentido de la vida

Está entonces en relación con lo que cada situación concreta significa para una persona determinada, es aquí cuando entra en juego la conciencia y guiados por ella, elegimos actuar de la manera más acertada para nosotros.

1.4 ¿Qué significa educar hoy?

Para dar respuesta, me gustaría citar algunas de las principales finalidades de la educación según Leticia Ascencio de García, Fundadora y Directora de la Sociedad Mexicana de Análisis existencial y Logoterapia S.C., ella comenta, la educación es para...

- a) El crecimiento integral de la persona en sus dimensiones espiritual, moral, psíquica, social, física e intelectual.
- b) El conocimiento propio como un ser con posibilidades, carencias y limitaciones, para descubrirse, comprenderse, aceptarse y tener una imagen positiva de sí mismo.
- c) Despertar en la persona la responsabilidad sobre sí misma, como un ser que construye, que se hace a sí mismo y que es capaz de autoevaluar su propio crecimiento y desarrollo.
- d) El sentido de identidad y pertenencia para que la persona sea capaz de encontrar satisfacciones en su propia vida , en su trabajo y en su compromiso ante los demás
- e) Ayudar a la persona a que construya un sistema de valores que le permita gobernar y dar un sentido a su vida. (8)

Luego entonces, la problemática del sentido debe atenderse en el ámbito educativo. Como señala Viktor Frankl:

“Vivimos en una época de creciente difusión del concepto de vacuidad. En esta época, la educación ha de tender no sólo a la transmisión de conocimientos, sino también a afinar la conciencia, de modo que el hombre preste atento oído para percibir el requerimiento inherente a cada situación. En unos tiempos en que los diez mandamientos han perdido, al parecer, su vigencia para tantas personas, al hombre tiene que estar capacitado para percibir los 10000 mandamientos encerrados en 10000 situaciones, con las que le confronta su vida. Y esto no sólo hace que la vida le parezca de nuevo plena de sentido, sino que él mismo se inmuniza contra el conformismo y el totalismo, estas dos secuelas del vacío existencial...

...la educación es hoy más que nunca educación para la responsabilidad. Y ser responsable significa ser selectivo, ir eligiendo...Estamos sobrecargados de incentivos a través de los mass media...tenemos que aprender a distinguir entre lo que es esencial y no lo es, entre lo que tiene sentido y lo que no lo tiene, entre lo que es responsable y lo que no”. (Frankl, 2003,32) (9)

La ausencia de proyección a largo plazo y la ideología del aquí-y-ahora y del todo pronto, la entrega de la propia libertad en manos de la casualidad o de un destino ciego, la masificación y la alineación, las visiones totalitarias e intolerantes de carácter religioso o filosófico o político...ante estos adversarios son con los que la educación de hoy debe combatir. Así como Frankl decía que cada época tiene su neurosis y cada época necesita de su psicoterapia, esto con mayor razón aplica para la educación: cada época tiene sus necesidades educativas y por lo tanto requiere de una pedagogía en particular. Ante una época caracterizada por el vacío existencial, necesita de una pedagogía preventiva y combativa ante la falta de sentido. Los educadores debemos despertar en las personas, la capacidad que poseen para decidirse, para hacerse cargo de sí mismos y de los demás. Son derechos personales intransferibles. No adoctrinar, el pedagogo si puede guiar, orientar y sensibilizar. La educación tiene como fin ampliar la libertad personal y promover mujeres y hombres conscientes y responsables, al desarrollar la capacidad para tomar decisiones independientes y auténticas. (Frankl 2010, p.78) (10)

La educación ante la muerte hoy tiene un interés relevante, ya que durante tantos años ha venido siendo un tema del que se huye. La escondemos por miedo e ignorancia, y ello provoca una incomodidad, un malestar existencial de donde es complicado salirnos.

1.5 La Tanatología

Se define, según el Random House College Dictionary como, *“El estudio interdisciplinario del moribundo y de la muerte, especialmente de las medidas para disminuir el sufrimiento físico y psicológico de los enfermos terminales, así como la aprehensión y los sentimientos de culpa y pérdida de los familiares”* (11) El objeto formal de la tanatología es el proceso de morir y la muerte misma. Ante el miedo “natural” a la muerte, tanto del enfermo como de sus seres queridos, la finalidad de la tanatología es proporcionar al hombre que muere, una muerte digna, una muerte apropiada; esto es apoyándolo para aminorar el sufrimiento, lograr una buena relación con las personas significativas, resolver conflictos y comprender sus limitaciones físicas en un entorno personal, familiar y social. El Dr. Alfonso Reyes Zubiría resume el objetivo fundamental de la tanatología en lo siguiente: curar el dolor de la muerte y la desesperanza en el ser humano que la padece.

El Tanatólogo es el profesional que acompaña al enfermo terminal y a su familia en la angustia, única e irrepetible que se da en el proceso de morir. (12) El Tanatólogo tiene un perfil profesional muy particular, con las siguientes características:

- Tener profundo conocimiento científico de lo que enseña la tanatología como disciplina. Sin éste pueden cometerse muchos errores; no es ético presentarse ante quien está sufriendo los más devastadores dolores de la muerte y la desesperanza sin dicha preparación.
- Ser capaz de tener verdadera compasión (sufrir con) y verdadera empatía con su paciente; ser muy honesto con sus sentimientos.
- Desarrollar habilidades para identificar rápidamente las necesidades y convertirse en una persona significativa para él.
- Tener sentido del humor.

- Humildad para saber decir “no sé”, para aprender, aceptar correcciones, perdonar y perdonarse.
- Saber lo que es y exige el amor incondicional.
- Capacidad para ser asertivo, decir las cosas como son, sin recurrir a mentiras o esperanzas mágicas.
- Generosidad para dar su tiempo cada vez que el enfermo lo necesite, así como paciencia para escucharlo, cuando sea necesario, tanto al enfermo como a sus familiares. (13)

Ahora que tenemos una lista de las finalidades de la educación, según Leticia Ascencio de García y ya expuesta también las características del perfil profesional del Tanatólogo, según Alfonso Reyes Z., creo oportuno hacer tres señalamientos;

1.6 Tres señalamientos importantes:

1.6.1 El primero: Una sub-disciplina

Acaso en la práctica profesional de la Tanatología, así como en la educación: 1) Queremos hacer crecer espiritualmente, 2) Desarrollar un autoconocimiento de carencias, posibilidades y aceptación, 3) despertar una auto responsabilidad en su (re)construcción, 4) Dar con su verdadero “yo” para encontrar la plenitud en su vida (muerte) y con los demás, y 5) Construir un sistema de valores para dirigirse y dar sentido a su vida (muerte)...si fuera afirmativo y la educación no debería excluir los aspectos más duros y difíciles de la existencia, entonces dentro de la Tanatología debería existir una sub-disciplina que se llamará “TANATO-EDUCACIÓN”, lo cual nos llevaría al segundo señalamiento:

1.6.2 El segundo: Tanato-Educación

1) La Tanatología contiene aspectos pedagógicos de gran valor?, 2) Se concibe junto a la función del Tanatólogo la del Tanato-Educador?, 3) El acompañamiento durante el duelo, ya sea al moribundo o a los familiares es una forma de educar para la responsabilidad?...si fuera afirmativo, y la Tanatología es un hecho educativo, según lo cita Ascencio, el Tanato-Educador* debe abarcar algunas ideas tales como;

* Nota de la autora

- Una base sólida de conocimientos en la teoría tanatológica-terapéutica* que le permita la comprensión y apropiación de esta visión antropológica.
- Técnicas de enseñanza, comunicación y manejo de grupos que le facilitaren hacer llegar su mensaje.
- Herramientas de autoconocimiento que lo lleven a descubrir sus propios recursos y habilidades y que le permitan ocupar su lugar insustituible en la relación.
- Una plataforma de lanzamiento a través de contactos institucionales que le permitan ir poniendo en práctica esta actividad ⁽¹⁴⁾

* Nota de la autora

Luego entonces, el Tanato-Educador tiene la función de hacer que su interlocutor adquiera conciencia de sí mismo, confianza en sus propias capacidades, conciencia de la responsabilidad, llevándolo al umbral de la elección y dejando que sea él el que decida qué camino seguir y caminar con su propio andar. Este nuevo enfoque pedagógico orientado hacia el sentido de la muerte nos permite rescatar lo más humano que tiene el hombre: su espiritualidad. Todo lo esencialmente humano depende del APRENDIZAJE. Tenemos por naturaleza una diversidad de posibilidades pero:

- a ejercer la libertad, se aprende
- a hacerse responsable, se aprende
- a descubrir sentidos, se aprende.
- A lanzar puentes de una existencia a otra y a construir la comunidad, se aprende
- A vivir, se aprende
- A morir, también se aprende

Y...¿por qué no educar para la muerte?...si educar para la muerte significa educar para la vida, y viceversa Acaso, no hemos estado educando para la vida?...Lo que importa de verdad, es educar para la vida, y ello es inseparable de la presencia de la muerte. La temática sobre las pérdidas, el sufrimiento, la muerte y el duelo han sido y todavía son la gran asignatura pendiente en la educación formal, su aceptación son oportunidad para aprender y madurar. El sufrimiento no arrebatara necesariamente a la vida su sentido, ni

tampoco es posible buscar el sentido de la vida simplemente evitando sufrir. El educador, según la etimología del término, no sólo instruye, enseña, forma, sino que, además cuida. El cuidado de las personas que sufren no sólo supone atenderlas, ayudarlas u ofrecerles un tratamiento médico o terapéutico, sino proteger y defender su dignidad humana, promover su autonomía espiritual, ayudándolas a aceptar lo que no se puede cambiar y dar forma a su destino desde el interior, y siempre haciendo un llamado a su responsabilidad y capacidad para decidir por sí mismas. El gesto de cuidado debe continuar, incluso en condiciones de incurabilidad. El cuidado educativo consiste en el intento de mantener una existencia herida en actitud de apertura al mundo, a la vida y a la muerte, incluso. Sólo de esta manera, la persona que sufre puede permanecer en una actitud de apertura al cambio interior, es decir, la capacidad de reestructurarse y reconstruirse también en situaciones extremas, Se trata entonces de un cuidado que salva el riesgo de caer en una existencia inauténtica, carente de sentido y esperanza. No hay educación donde el proyecto límite la posibilidad de construcción, crecimiento, futuro, trascendencia, existencia, incluso la aceptación de lo peor.

Frente a la negación y al miedo ante la muerte, sugiero educar para la serenidad, la aceptación, la amistad, la compasión...con el objetivo de alcanzar una actitud mental y emocional más saludable y realista. Aceptar la enfermedad, el sufrimiento, la experiencia del duelo y la pérdida, es oportunidad para aprender y madurar. Educar en valores – existenciales, creativos y éticos- a través de situaciones límite tan duras como el sufrimiento y la muerte, no deja de ser el más auténtico ejercicio pedagógico, y una lección irreplicable de realismo y humildad. Y un tercer señalamiento:

1.6.3 El tercero: Pedagogía de la vida y de la muerte y pedagogía del duelo

Sería hacia el fortalecimiento de la Tanatología en el ámbito educativo; son dos vertientes; LA PEDAGOGÍA DE LA VIDA Y DE LA MUERTE Y PEDAGOGÍA DEL DUELO, nombradas así según Anna Nolla Casalls. En la primera; tocamos este tema sin estar ante un acontecimiento real y concreto. Abordar el tema de la muerte previo a la vivencia facilita la conciencia del hecho de morir. En la segunda; al ya haber un

acontecimiento nos demanda enfrentarnos al dolor con el propósito del dar consuelo a las personas que lo necesiten y ofrecer herramientas para aliviar su sufrimiento. (15)

El afinamiento de las conciencias en lugar de la transmisión de conocimiento (Bruzzone), como ya lo había señalado, implica reestructura de los contenidos, métodos, estrategias y medios de educar, una especie de revolución pedagógica de las alturas (Bruzzone) centrada en un pensamiento reflexivo, promoviendo un proyecto existencial lleno de significados y valores. Esto define el alma de las actividades educativas, que si lo es para la vida, imaginémonos para la muerte. Ver a la persona no sólo como es, sino también como está llamada a ser...citando una hermosa frase de Dostoyevsky: *“amar a la persona, significa ver a la persona tal como la ha pensado Dios”* Vista a la educación con el último fin de ampliar la libertad personal y promover mujeres y hombres conscientes y responsables, lo que significa toma de decisiones independientes y auténticas.

Retomando a Frankl, la tarea del Tanato- Educador* es más similar a la del oftalmólogo que a la del pintor; No debemos transmitir al paciente/alumno una imagen del mundo como él lo ve, sino hacerlo capaz de ver el mundo tal como es. Es una relación puramente humana entre el que busca consejo y el que confronta los valores y significados y abre puertas a la oportunidad.

*Nota de la autora

Por tanto y todo lo anterior, propongo:

1. Revisar el perfil del Tanatólogo y se haga una seria y profesional reflexión para que todo Tanatólogo aprenda y desarrolle técnicas de enseñanza, comunicación y manejo de grupos que se le facilite hacer llegar su mensaje y enseñe a morir/vivir. Reconsiderar la sub-división del Tanato-Educador, como una asignatura y/o especialidad, podría ser. Esto no será el objetivo del presente trabajo.
2. Como pedagoga, con formación básica en tanatología, propongo una GUÍA DE ATENCIÓN TANATOLOGICA AL CLIENTE -DOLIENTE- EN EL FUNERAL -Para la Profesionalización del Personal Funerario-. Así como también, una segunda; GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICO-SOCIALES DEL PERSONAL

FUNERARIO –Pautas de Actuación en Condiciones de Salud Emocional y Mental-, ambas con base a una Pedagogía del Duelo, expuesta anteriormente aquí. Como una labor educativa del Tanatólogo, la difusión de estas Guías se entregarán al personal funerario de contacto con el Cliente-Doliente -, a través de la Capacitación-Talleres que el área responsable de la Capacitación diseñará y dirigirá particularmente a ese perfil (personal funerario de contacto con Cliente-Doliente). La mayoría de las personas que asisten a un funeral a honrar la vida de cada persona en su despedida, no están preparadas, mucho menos educadas, para afrontar el duelo. Si bien, uno nunca va a estar listo para recibir ese dolor, incluso cómo vamos a reaccionar, es de suma importancia que las personas que estamos cercanos a ellos en un servicio funerario, estemos capacitados y formados para ello, para entender de la mejor manera posible el momento (duelo) que está viviendo nuestro Cliente-Doliente y afrontarlo de la mejor manera posible. Nosotros podemos hacer la diferencia entre un duelo sano y uno patológico, ayudando a que el evento-ritual funerario fluya sin obstáculos.

Y como, si queremos un cambio y obtener cosas distintas, hagamos que suceda. Ya lo dijo Marilyn Ferguson, en su libro *La Revolución de Acuario*: *“Si usted cree en lo que siempre ha creído, entonces siempre pensará en lo que siempre ha pensado y siempre actuará como siempre ha actuado y siempre obtendrá lo mismo que siempre ha obtenido”* esto debe empezar por los nosotros los Tanatólogos educadores, desde nuestras creencias: es básico que poseamos no sólo una competencia de contenidos y metodología, sino también una fuerte actitud relacional, un influyente poder intuitivo y un conocimiento de lo humano, profundo y sensible. La calidad del encuentro interpersonal queda por sobre la técnica utilizada. Por ello el Tanatólogo profesional debe basarse en el cultivo de uno mismo y de la propia humanidad, porque incluso en la misma pedagogía cabe lo que Frankl (2001) decía acerca de la medicina: *“es la técnica de la humanidad lo que puede protegernos de la inhumanidad de la técnica”* (16)

NOTAS

- (1) Geveart, J. 1997. El problema del hombre. Salamanca: Sígueme, p.297.
- (2) Edna M. Hamill.2009. Tanatología y Bioética: ante el sufrimiento humano. México: Corinter, p.80.
- (3) Ibid., p.81.
- (4) Alfonso García. 2012. Duelo y Escuela. La experiencia de padres y madres de perder un hijo. España: Sello Editorial, p.212.
- (5) Ibid.,p. 212.
- (6) Ibid., p.213
- (7) Sebastián Tabernero.2012. Duelo y Escuela. Educar en el sentido de la pérdida. España: Sello Editorial, p.11
- (8) Leticia Ascencio. 2012. Duelo y Escuela. Educar en el sentido de la pérdida. España: Sello Editorial, p.15.
- (9) Ibid., p. 16.
- (10) Daniel Bruzzone. 2012. Duelo y Escuela. Duelo, búsqueda de sentido y cuidado pedagógico: hacia una Logo-Educación. España: Sello editorial, p.44.
- (11) Instituto Mexicano de Tanatología, A.C. 2013 ¿Cómo enfrentar la muerte? Tanatología. México: Trillas, p. 14.
- (12) Edna M. Hamill. 2009. Tanatología y Bioética: ante el sufrimiento humano. México: Corinter, p. 74.
- (13) Ibid., p. 70.
- (14) Leticia Ascencio. 2012. Duelo y Escuela. Educar en el sentido de la pérdida. España: sello Editorial. , p. 19.
- (15) Anna Nolla. 2012. Duelo y Escuela. El duelo en la escuela e intervenciones educativas ante el sufrimiento, la muerte y el duelo. España: Sello Editorial, ps.116-11
- (16) Frankl V.E. 2001. Logoterapia medicina dell'anima. Millano: Gribudi, p.121.

Capítulo II

Ritual y Renovación

Introducción.

Ya mencioné que el trabajo del duelo tiene dimensiones comunitarias. Todas las culturas humanas han diseñado ceremonias para reconocer la muerte de sus integrantes, las mismas sirven para reafirmar los lazos entre los sobrevivientes a la vez que se reconoce y honra las obras de la persona que partió. Ahora revisemos la ritualización de la pérdida y la función tanatológica que estos rituales tienen para las personas que siguen viviendo y en particular su papel en el proceso de dar sentido a la pérdida y de manera más personal, en el proceso de la elaboración del significado.

2.1 La Cultura Contemporánea ante la Muerte.

Después de la muerte, lo único que queda es el duelo y éste, igualmente que la muerte, ha cambiado. No podemos generalizar, en lo que toca a América Central, entíndase, en la República Mexicana y de manera específica, en la capital; DF, con relación a la inclinación que en la cultura norteamericana (EUA) ha habido con respecto a la desritualización de la muerte y el duelo. En donde, casi la mayoría de las personas ya no asisten a las inhumaciones, los niños se quedan al margen de la muerte. Hay una relajación en el luto, que se nota a primera vista en la pérdida de la solemnidad de los funerales. Que cabe decir, la relajación, como una tendencia general del vestido (negro), se ha dado no sólo en las ceremonias religiosas. La celebración de ceremonias elaboradas, velatorios y vigiliyas, han perdido su contenido para las personas y comunidades que han sufrido la pérdida de un ser querido. Los cuerpos de los muertos ya no se inhuman, se creman; ya no se erigen monumentos para los muertos, sino que, a los más, se acompañan de placas conmemorativas. Aún así, esto no quiere decir que se desaparezca al muerto, sino al contrario, se le privatiza, ya no se le recuerda públicamente en el cementerio, ahora en privado en su casa se le recuerda. Se tiene la creencia de que sigue presente. Por lo que el

duelo se exige en privado, el dolor y la nostalgia que provoca la muerte no es correcto expresar en público, como tradicionalmente hacíamos, ahora debe ser discreto. Al que lleva a cabo un duelo con las costumbres de antaño se le ha juzgado ahora con dureza y como fuera de época. Todo lo anterior, cabe decir que, sobre todo, en el centro del país (México,DF), si bien ha disminuido la ritualización, no ha desaparecido, sobre todo, en, comunidades pequeñas donde aún se conservan muchas de estas tradiciones . Según Edna M Hamill: “Los protocolos para morir y para consolar a los dolientes, desaparecieron a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. Razón por la cual, los sentimientos causados por estas circunstancias no encuentran ya una manera de ser canalizados, por lo que, se reprimen. Nace el modelo en el que el valor viril, la buena educación y la discreción, prohíben expresar los sentimientos en público y se relegan a su expresión en privado. Como resultado, se reprime abiertamente el duelo, las lágrimas son repudiadas tanto como las enfermedades y la muerte es expulsada. El duelo, pareciera, es una debilidad del carácter” (1). Aun así, los Tanatólogos, insistimos y continuamos insistiendo que el duelo es de vital importancia y que reprimirlo trae peligros. La sociedad continúa rechazando el duelo. El sobreviviente termina exhausto por el peso de su pena y el impedimento de expresarla, acerca al sobreviviente a su propia “muerte”.

2.2 Tipos de Rituales.

Los rituales marcan públicamente momentos de metamorfosis significativas para los miembros de una comunidad. Empezando por el bautismo o nacimiento de un niño y una serie de rituales que simbolizan cada etapa de nuestra edad adulta, desde las fiestas de cumpleaños, ceremonias de graduación, de matrimonio, de jubilación. Éstos pueden tener dimensiones laicas y religiosas, siguiendo protocolos religiosos y tradiciones populares que son compartidos por los miembros de una comunidad. Aunque sirven para que los sobrevivientes se vayan enfrentando a la verdad, esto los empuja a una cada vez más clara conciencia de la soledad que empieza a vivir por dicha muerte. Así lo señala y nos lo hace ver Luis A. Reyes Zubiría, clasificando en cuatro los rituales: Los personales, los familiares, sociales y los religiosos.

2.2.1 Rituales Personales.

Desde que alguien toma el teléfono y avisa a los familiares y amigos, en dolorosa repetición, que esa persona “ya murió”; otro escogerá el ataúd, hará los arreglos necesarios en la funeraria para el traslado del cuerpo, la velación, la inhumación o cremación; otro llamará al Ministro religioso; posiblemente otro familiar tendrá que reconocer el cadáver; uno elegirá la ropa para vestirle y cada uno de los más cercanos se despedirá del muerto a su manera; se vestirán adecuadamente, etc. Son rituales personales, que si bien, ayudan a enfrentarse a la realidad, por lo mismo, va incrementando la conciencia de soledad.

2.2.2 Rituales Familiares.

En éstos, los familiares rodean la cama donde se encuentra el cuerpo, hablan en torno a él o acerca de él, rezan juntos, se abrazan entre sí, lloran y se consuelan uno al otro. Con gran veneración abren closets, cajones con sus pertenencias íntimas y se disponen a platicar recordando algunos momentos pasados en torno al que murió.

2.2.3 Rituales Sociales.

Comienzan a vivirse regularmente en el velorio, llegan los amigos, abrazan, lloran. Los familiares más cercanos, cuentan a cuantos llegan los últimos momentos del que murió, se llevan flores, se firma libro de visitas, algunos pasarán la noche acompañando y prometiendo apoyo.

2.2.4 Rituales Religiosos.

Ruegan a Dios por el perdón y gloria eterna del que murió. Le preguntamos a Dios los por qué, cuestionamos a Dios, lo dudamos y nos asimos a él. Según la Iglesia Católica, se llevan los novenarios ó 3 ó sólo una misa de cuerpo presente. Rezar el rosario, nueve noches seguidas, no importa lo que haga, cualquier acción religiosa dará la pauta para la esperanza. (2)

Todos estos actos reafirman la realidad, hacen posibles las demostraciones de dolor y de solicitud de ayuda y, ante todo, separan al muerto de los vivos.

2.3 Las Funciones de los Rituales.

“Las ritualizaciones tienen diferentes funciones y según Bronna Romanoff y Marion Terenizo han publicado algunos comentarios elocuentes sobre éstos relacionándolos con el proceso de duelo, definiéndolos como instrumentos culturales que preservan el orden social y permiten comprender algunos de los aspectos más complejos de la existencia humana”. (3) Según estos autores, *los rituales dan estructura a nuestro caos emocional, establecen un orden simbólico para los acontecimientos vitales y permiten la construcción social de significados compartidos*. Los funerales desempeñan estas funciones al mismo tiempo que delimitan nuestro duelo y reafirman nuestros vínculos con la comunidad. Y como en todo ritual, se deben prestar atención a tres dimensiones para satisfacer las necesidades de la persona afectada. Éstas son:

1. *Transformación*. Reflexionar sobre el papel que el ser querido ocupaba en nuestra vida. Reconocemos que la pérdida nos transforma y que podemos conservar una relación simbólica con quien murió.

2. *Transición*. El reconocimiento público del cambio de estatus del difunto (espíritu) y del superviviente (ej. viuda). Implica ajustes intrapsíquicos.

3. *Continuación*. Continuar conexiones con lo que se ha perdido, a través de rituales espontáneos o creativos. Es consolidar los recuerdos que quedan en los supervivientes, reconociendo la influencia en nuestras vidas de la persona que ha muerto. (4)

Alan Wolfelt, un destacado terapeuta del duelo, sostiene que *“las ceremonias funerarias nos ayudan a aceptar la realidad de la muerte y a testimoniar la vida del difunto, fomentan la expresión del dolor de manera coherente con los valores culturales, dan apoyo moral a los afectados, permiten afirmar las propias creencias sobre la vida y la muerte, y aportan continuidad y esperanza a la vida”*. (5) Desde este punto de vista y el del modelo de Romanoff y Terenzio, mencionado anteriormente (*Transformación, Transición y Continuación*) podemos analizar cómo la ritualización de la pérdida puede ayudar a los supervivientes a superar los “desafíos del duelo” que ya hemos señalado. Aquí unas muestras de cómo se pueden diseñar los servicios funerarios para satisfacer estas necesidades, según Robert A. Neimeyer:

2.4 Aspectos Positivos de los Funerales.

— 2.4.1 Reconocer la realidad de la pérdida:

Los funerales provocan el reconocimiento público de la realidad de la pérdida, dando tiempo y espacio a los supervivientes para externar su dolor. Los discursos y las conversaciones familiares estimulan la consolidación y lazos entre los que sobreviven. Debemos dejar que los niños participen. Excluirlos es aislarlos. Los servicios en los que el ataúd está abierto, tienen la oportunidad de ver a la persona que han perdido. El funeral debe percibirse como una oportunidad para dar inicio a esta despedida y no como la exigencia de hacerlo. El ritual del funeral debe ser lo más flexible posible para acompañar las múltiples percepciones o visualizaciones con la que las personas lo reciben.

— 2.4.2 Abrirse al dolor:

Los funerales bien dirigidos pueden ser permisivos para experimentar y expresar emociones dolorosas. Un entorno seguro y limitado en el tiempo donde es legítimo manifestar. Aunque las prácticas puedan variar por culturas y familias, suelen fomentar el reconocimiento de la tristeza compartida y ofrecer consuelo a los que sufren.

— 2.4.3 Revisar nuestro mundo de significados:

Tendemos a vivir día a día, como si de nosotros dependiera la predictibilidad y control de la vida, y pareciera que toda vez que actuemos con el “bien”, estamos “salvados”. Con la aparición de una muerte traumática, aprendemos que nuestras vidas puedan verse truncadas en cualquier momento, y que no tenemos asegurado ya no el futuro, sino, el mañana, y que a las buenas personas también les pueden pasar “cosas malas”. Este tipo de pérdidas traumáticas, desvanece la sensación de control sobre nuestro futuro. El funeral se convierte en un rito de transición, dando lugar al inicio del proceso de reconstrucción de un mundo de creencias que se derrumbaron con la muerte. Una misa emotiva conecta con la fe de los creyentes y lleva a una conciencia espiritual. Las ceremonias funerarias enfrentan la realidad inevitable de la muerte, límites y la vulnerabilidad humana, sirve como catarsis para la búsqueda de sentido de nuestras vidas cotidianas, haciendo que cada día cuente y no por los pesos y centavos, sino por su profundo significado. Los servicios funerarios, las inhumaciones y las cremaciones, nos

pueden volver a poner en contacto con el sentido de nuestra vida e impulsarnos por seguir valores más íntegros y plenos.

— **2.4.4 Reconstruir la relación con lo que se ha perdido:**

Los relatos e historias que se comparten antes, durante y después de la ceremonia formal, consolidan los recuerdos más queridos por los más afectados, aparecen nuevas dimensiones que no eran conocidas por todos. Para muchos, los recuerdos físicos de la ceremonia, se convierten en valiosos recuerdos, como “anclas” que conectan al vivo con el muerto, dando una sensación de continuidad a los que quedan.

— **2.4.5 Reinventarnos a nosotros mismos:**

Esta es quizás la tarea fundamental del duelo; reconstruir una nueva identidad que embone con nuestro nuevo estatus. El funeral valida y da inicio a este cambio de estatus de los más afectados ante la comunidad, desde el vestir, el saludar, el consolar, etc. La tarea se prolonga a lo largo de los meses y años que siguen a los ritos del funeral. Y es en este donde esta tarea empieza de forma más visible y la comunidad apoya tangible y simbólicamente para que se desarrolle la nueva identidad.

— **2.4.6 Ceremonias-Sacramentos personales:**

Un funeral raramente satisface las necesidades individuales de los supervivientes, por esa razón, a una escala más pequeña, pero no por ello menos significativa, las familias y los individuos pueden diseñar maneras llenas de sentido de conservar sus recuerdos y honrar sus pérdidas, ya sea incluyendo a los fallecidos en sus oraciones, haciendo una donación o caridad o una ceremonia muy íntima de un significado muy particular o incluso, celebrando un servicio funerario años después de su muerte. Las pérdidas pueden conmemorarse de otras maneras menos tradicionales; haciendo un emblema familiar, un diario personal, un acróstico, un álbum, un dibujo, un árbol genealógico, aunque este tipo de conmemoraciones no están vinculadas al momento de la muerte. De maneras muy creativas, los individuos y las familias podemos preparar rituales que nos hagan entrar en contacto con lo que hemos perdido y con las personas que compartieron la pérdida con nosotros. Si nos damos esta oportunidad, abriremos las puertas al poder paradójico de la pérdida, que puede empobrecer, pero también enriquecer sus existencias. (6)

2.5 La Importancia del Funeral.

Como hemos visto, los funerales son la forma más claramente establecida en nuestra sociedad para reconocer la pérdida y su contribución para ayudar a elaborar el duelo de manera saludable. Cita Patricia Ibarra que: “No importa cuáles hayan sido las circunstancias del fallecimiento, si fue por causas naturales o si fue repentino” (7), es la manera por excelencia de hacer real la pérdida.

2.5.1 Lo que hay que Evitar a partir del Funeral.

Las creencias que a continuación cito son errores frecuentes ante la pérdida de un ser querido.

No querer saber los detalles de la muerte o pensar que llorar desconsoladamente nos hace perder la entereza son algunos de los tópicos que con más frecuencia tratamos de evitar cuando se produce la pérdida de un ser querido.

Los psicólogos aconsejan huir de los siguientes errores:

- Pensar que cuando la persona muere se pierde su recuerdo. El recuerdo y las vinculaciones emocionales no desaparecen. Permanecen, y aparecen en forma de recuerdos pasajeros o sueños.
- Creer que, para superar el dolor cuanto antes, debemos volver inmediatamente a nuestros quehaceres cotidianos. Conviene que nos demos un tiempo para reflexionar y para vivir el dolor sobrellevando el duro proceso emocional que supone la pérdida.
- Pensar que no debemos conocer los detalles de la muerte ni ver el cadáver. Aunque resulte duro, saber los detalles de la desaparición de la persona amada ayuda a aceptar la realidad de la ausencia. La falta de información puede generar confusión y fantasías irreales.
- Creer que cuando se demuestra rabia, dolor o desesperanza se está más expuesto a la depresión. La expresión de estos sentimientos es necesaria, porque permite que se procese la pérdida y se elabore el duelo, aunque puedan percibirse como manifestaciones exageradas o propias de culturas o países poco desarrollados.

- Considerar que el afecto por el ausente debe expresarse con mucha moderación. Aunque en nuestra cultura se valoran la firmeza de carácter y la entereza, debemos permitirnos expresar libremente las emociones dolorosas.

- Empezar cambios radicales. No es el mejor momento para vender propiedades, decidirse a cambiar de residencia, hacerse cargo de los nietos para paliar la soledad... Deja que pase el tiempo antes de tomar decisiones importantes.

- Mantener las cosas como cuando estaba. Su ropa en el mismo sitio, la habitación como siempre... No hagas santuarios en memoria de tu ser querido. Le llevarás siempre en el recuerdo y, por tanto, seguirá contigo.

- Conservar las cenizas en casa. Los hogares son espacios de vida, no de muerte. No caigas en la tentación de convertir tu casa en un santuario. Dificultarás el proceso de duelo.

Vivamos muy en lo personal y en comunidad el ritual del funeral, porque es lo que nos hace darnos cuenta de la realidad, es una manera muy eficaz de hacer real la pérdida y es el punto de partida de una sana despedida, por dolorosa que esta sea. No hay atajos, la renovación del sentido de nuestra vida y el significado de la muerte son parte de un todo único.

Según, misma Patricia Ibarra, señala lo siguiente:

- Creer que no es bueno conocer los pormenores y las circunstancias de la muerte, así como evitar ver al que murió. Esto no ayuda a aceptar la realidad. La imaginación daña más que la realidad. El ver el cuerpo es una necesidad de los dolientes.

- Pensar que expresar el dolor a través del llanto, tristeza, pesar y desánimo. Es un error. Son necesarias estas manifestaciones de emociones en el proceso del duelo.

- Creer que el amor y los recuerdos terminan con la muerte es otro error, éstos sólo se viven de manera distinta, a partir de que muere.

- Creer que sumirse en un torbellino de actividades o regresar a la rutina lo antes posible, es bueno para evitar el dolor, también es falso. Respeta tu ritmo. (8)

Vivamos muy en lo personal y en comunidad el ritual del funeral, porque es lo que nos hace darnos cuenta de la realidad, es una manera muy eficaz de hacer real la pérdida y es el punto de partida de una sana despedida, por dolorosa que esta sea. No hay atajos, la renovación del sentido de nuestra vida y el significado de la muerte son parte de un todo único.

NOTAS

- (17) Edna M, Hamill. 2009. Tanatología y Bioética: ante el sufrimiento humano. México: Corinter, p.86-87.
- (18) Luis A. Zubiría. 2003.....¡No puedo más! El dolor del duelo. México: Arqueroediciones, p61-62.
- (19) Robert A. Neimeyer. 2012. Aprender de la pérdida: España: Editorial Paidós, p. 107
- (20) Ibid., p. 108
- (21) Ibid., p.109
- (22) Ibid., p. 111 y 119
- (23) Patricia Ibarra. 2013. La ausencia. Cuando un ser querido se va: Editores Mexicanos Unidos, p. 29
- (24) Ibid.- p. 30.31

Capítulo III

Esos Momentos tan Difíciles...

Introducción.

Según el Dr. Reyes Zubiría, existen cuatro momentos duros, difíciles y tan llenos de dolor: cuando se llevan el cuerpo de la casa, durante la velación, cuando sacan el ataúd de la sala de velación para llevarlo a cremar o inhumar, y justamente el cuarto, es el momento de la inhumación o cremación. Son el principio de la despedida, el adiós definitivo y el inicio de una vida nueva sin ya esa persona ⁽¹⁾.

Por lo extremadamente dolorosos, el sobreviviente, quisiera olvidar, huir, no estar. Para tratar de comprender y de ayudar a los que están viviendo estos cuatro momentos, es necesario reflexionar en ellos.

El dolor del Duelo no es sino Duelo, no una enfermedad. La intervención profesional ante estos dramas, que busca sedar, no es buena. Estas personas dolientes, es preciso que atraviesen el recorrido que sigue de la muerte: a partir de que se entera que murió, hasta que se le deja en el cementerio o en la urna y se regresa a casa. Hay que entenderlos: darles el amor incondicional que necesitan. Es suficiente. De eso trata este Capítulo.

3.1 Cuando se llevan el Cuerpo.

Mientras el cuerpo permanezca sobre la cama, y sobre todo, si murió en su propia casa, los familiares viven la idea de que todavía está allí. Llegan los de la Funeraria, lo colocan en la camilla y salen para siempre. Dentro de cada familiar presente sienten en esos momentos, emociones encontradas; Shock, depresión, rabia, una gran necesidad de perdonar y de sentirse perdonado y urgencia de aceptar y vivir en paz.

3.1.1 Shock

Se lo llevan para emprender esa partida sin retorno, lo que significa el inicio del final; cada uno reaccionará a su manera; algunos inmóviles, otros organizarán a todos para acudir a la Funeraria, dando instrucciones, otros se angustiaron, otros rompen en llanto, y en todos, la constante es la tristeza, darse cuenta de la soledad y de la impotencia. Poco a poco la dispersión irá tomando su lugar, así como la sensación de estar viviendo una pesadilla

3.1.2 Depresión

Desde que llega la Funeraria a la casa, los familiares se percatan de la emoción de la soledad, ya jamás estará con la familia ese ser querido. En el momento de colocar el cuerpo en la camilla, tienen la certeza de que la vida no volverá a ser la misma. En el segundo en el que la Funeraria saca el cuerpo de la casa, queda la sensación de una depresión reactiva; antes por lo menos estaba presente, ahora ya es una ida sin retorno, la pérdida se vive más dolorosamente, como una profunda depresión.

3.1.3 Rabia

Surge contra los desconocidos de la Funeraria, ¿cómo tratarán a mi familiar?, no lo conocen, que no le falten en su dignidad por favor. El enojo es consciente. Podrá aparecer la rabia contra Dios. *¿Por qué permitió sucediera el fallecimiento?* Rabia posiblemente contra los médicos y equipo de salud. Se recuerdan las fallas y los errores cometidos contra quién murió, por otras personas, o en lo que usted mismo falló o lo contrario, porque nunca fue valorado. Otros familiares gritan, golpean, avientan cosas, maldicen, agreden, insultan, etc. Al final del día todo llanto es una expresión de rabia, al igual que la conducta de aislamiento.

3.1.4 Perdón

Surge la necesidad de perdonar y pedir perdón a todos aquellos contra los que nos enojamos, por una exigencia natural de lograr ese estado de perdón. De igual manera se lo imploramos a Dios porque necesitamos que nos escuche y reciba a nuestro ser querido. Perdón no es olvido, es una exigencia de mi autoestima. Por eso debo perdonar. Esta es la condición para tener la paz interior.

3.1.5 Aceptación

Es algo parecido al estadio pleno de la aceptación, es una emoción más parecida a la resignación; empezamos a convencernos de que fue mejor que muriera, al fin nosotros podremos descansar de tanta angustia y desvelo, para sobrevivir a todo lo que nos sigue. Todo esto en una conciencia en sufrimiento, pues sabe que sin él, ya nada será igual.

Todas estas respuestas son del todo naturales y necesarias para posteriormente poder superar todas las etapas del duelo. Como Tanatólogo y colaborador del sector funerario puedo comprender que el sufrimiento de cada familiar es individual de acuerdo a su personalidad de cada quien. Para acompañarlos de verdad, hay que saber estar y hay que saber que actuar.

3.2 Durante la Velación.

En este segundo momento, igualmente se van a vivir todas las etapas por las que se pasarán durante todo el proceso de Duelo.

3.2.1 Shock

Por vez primera usted mira el ataúd que contiene el cuerpo; está donde debe estar. Por vez primera usted se acerca y ve a ese querido rostro, arreglado pero sin vida. Y si se atreve a tocarlo, percibirá su rigidez. Y no podrá, ni querrá creerlo. O de lo contrario, evitará verlo para quedarse en la memoria con la última impresión de vivo. Tendrá grandes ganas de llorar como manifestación del Shock. Nadie entiende lo que le pasa. Está percibiendo la terrible experiencia de la muerte. Dentro de este atolondramiento, verá sin entender, se dolerá sin creer. Recibirá el pésame de los demás y usted sentirá como no estar allí. Es el Shock.

3.2.2 Depresión

Ante la realidad gritada por los asistentes y frente el ataúd con su ser querido, aparece la Depresión, emoción, se sentirá terriblemente solo y comenzará a vivir la compasión, dando lugar a la dolorosa autocompasión; ¡Pobre de mí! ¿Qué podré hacer? ¿Cómo lograré vivir sin él? Ver el cuerpo, más lo va a llenar de soledad y sensación de culpa, frustración, rabia. La depresión aumentará conforme las manifestaciones de

indiferencia de los presentes en la Sala de Velación. Esta emoción irá creciendo conforme las manecillas del reloj se acerquen a la despedida final.

3.2.3 Rabia

De manera natural surge el enojo y coraje. De momento hacia Dios, y hacía los que estén allí y no estén también. *¿Qué hacen aquí, solo cuentan chistes o chismes? O ¿Por qué no están aquí los que faltan?* Incluso enojo hacia quien falleció: *él se fue y me dejó.* Las lágrimas derramadas en la sala de Velación son manifestaciones de rabia y ésta también surge contra el Yo, alimentando culpas sin sentido y absurdas. La rabia puede apenas percibirse., pero existió, tal vez de otras maneras. Lo importante es no reprimirla y dejarla salir. Es lo único que cura esta emoción tan negativa.

3.2.4 Perdón

El doliente tiene que perdonar todo y a todos, incluyéndose él mismo. Lo necesita para sentirse bien. Tratará de comprender las diversas reacciones. Desea que los demás lo admiren, como alguien comprensivo, no por un acto de soberbia, sino porque usted lo necesita para sentirse en paz, para ayudar a otros. Como si de verdad ya hubiera aceptado la voluntad de Dios en esos nacientes momentos. Y justo esa necesidad de parecer bueno, lo moverá a vivir una especie de perdón hacia todos, a Dios, al que murió. Significa un poco de paz interior por que murió el que murió.

3.2.5 Aceptación

No es la aceptación propiamente dicha, pero durante la velación, el doliente tratará de encontrar un descanso y se dirá: *Dios lo quiso, está ya en paz, fue lo mejor.* Tratará de convencerse de ello. Un sencillo y necesario remedio de aceptación en esos momentos. Con las nuevas ideas que irá teniendo en su mente, lo conducirá a la paz verdadera.

Como Tanatólogo o colaborador del sector Funerario, lo que necesita el doliente es compañía, no palabras, no discursos, no consejos. Estar ahí con él. El doliente no necesita alguien con quien hablar, sino solamente alguien que este con él.

3.3 Rumbo al Cementerio o Rumbo al Crematorio.

En este tercer momento, entran a la Sala de Velación, personal funerario a la hora acordada, cargan el ataúd y dicen: *llego el momento, es la hora.*

3.3.1 Shock

Surge necesariamente el Shock. Todo es difuso, es estar en semi-conciencia. De pronto entra el personal de la Funeraria para llevarse el ataúd y pensamos: en el se encuentra el cuerpo de la persona que amo tanto. Es el duro camino hacia el fin, ahora si vamos a inhumarlo o cremarlo. Es una comprensible reacción humana, muchas personas es cuando sienten que se van a desfallecer. Ver la carroza, el cortejo...es un gran Dolor.

3.3.2 Depresión

Es sentir la pérdida definitiva. Existe la conciencia de que no lo vamos a ver más. La sensación se entre-mezcla con el Shock y con la rabia. Luis Alfonso Reyes Zubiría, en su obra "...!No puedo Más! Cita lo siguiente: *Kübler Ross dice que la velación como el entierro son dos momentos que sirven para empezar la despedida de los vivos con el muerto.* También cita: *Y la doctora Jaramillo afirma que son lugares para poner a los muertos en su lugar, separándolos de los vivos* (2). Desde el momento en que el cuerpo es tomado de la Sala de Velación, comienza un dolor especial: el del fin, el del adiós sin retorno, el de no te volveré a ver, ni a oír, ni a tocar, ni a escuchar, ni a oler, ni a besar, ni a abrazar, jamás; porque ya no estás.

Inicia el cortejo rumbo al panteón o dirección al crematorio. Inicia fase importante de la tristeza. *Se siente que los otros, los que habitan en mi misma ciudad, ni se enteran, ni les importa esa muerte, estoy seguro de que estoy sólo, sé que nadie me comprende, que a nadie le importo ni a nadie le interesa que mí ser querido este ya muerto.* Se recuerdan sus últimos momentos, o sucesos pasados llenos de alegría para aumentar la naciente y creciente añoranza. En el cortejo uno se pregunta: *¿Qué sentido tiene la vida?* Pregunta sin respuesta, al menos en ese momento, por lo que nace una pura Depresión. Hay que darse permiso de contar con alguien con quien pueda desahogarse, compartir sus emociones negativas y al mismo tiempo ventilar y liberar lo que no debe quedar fijo en su conciencia, esto le traerá descanso aunque sea por un periodo pequeño de tiempo.

El Tanatólogo y colaborador del sector funerario podemos comprender, entender y entregar todo nuestro amor incondicional. Es indispensable. Es lo único que debe hacer. Y ayudan a que se den esos desahogos que pueden ser mejores si se dan entre los miembros más íntimos de la familia.

3.3.3 Rabia

Todo lo anterior hace que la rabia, el enojo, la ira, y, hasta el odio, surjan en los dolientes. Van rumbo al cementerio. O camino donde cremarán a ese cuerpo tan amado. O van solos, dirección a su casa que encontrarán desierta. Van rumbo a confesar abiertamente que ya aprendieron, al menos eso es lo que aparentemente se ve, que la vida es vana puesto que termina en un cementerio o en un poco de cenizas. Van hacia el inicio de su soledad ya sin la compañía física, ni siquiera del cuerpo. Razón por la cual la rabia es irracional, es incontrolable y se expresa a base de agresiones. No se culpe si se llenó de enojo incontrolable y lo descargo contra los suyos, no culpe a otros y sufra penas que no le tocan. Si aumenta sus culpas, aumentará su padecimiento. Este sentimiento debe y tiene que aparecer.

Como Tanatólogo o colaborador del sector funerario, podemos ponernos en los zapatos de quienes tanto padecieron durante los traslados del cuerpo; démosles lo que necesitan de nosotros: comprensión, junto con un amor incondicional, no juzgarlos, sino entenderlos.

3.3.4 Perdón

El cortejo rumbo hacia el cementerio es muy largo: toma mucho tiempo. Durante todo el trayecto usted tuvo tiempo para reflexionar, además de necesidad de hacerlo. ¿Qué pensó? Por una parte vio vida en su derredor, se sintió dolido, doblado o sintió más bien coraje, envidia por lo que pasaba en su entorno. O tal vez, no se percató de su ambiente externo. Con su gran pena y dolor, se dio cuenta, sin querer, que debía perdonar para poder vivir; se percató del contraste entre ser y no ser. Necesito perdonar a todos, todos para sentir paz interior. Estos sentimientos se entremezclan, durante el recorrido. Sin embargo, es posible que en esos momentos todavía no pueda dar ese perdón. No tema, téngase paciencia.

El Tanatólogo o colaborador del sector funerario puede respetar los silencios y el meditar, hágale válido, ahora, el perdón: que crea en el, que crea en ello. Es lo que cura.

3.3.5 Aceptación

Durante el camino, vienen una serie de pensamientos: *Qué bueno que murió para que dejara de sufrir. Y merecía estar en paz. Vive en Dios. Está conmigo. Llegó a un mejor lugar. Se piensa también en: Descansaré al fin. Quedo libre. Él ya no sufre, yo también dejaré de padecer por el dolor de su agonía. Si Dios lo quiso, yo no soy nadie para oponerme.*

Estas y otras ideas, no conforman la Aceptación real, y si ayudan, son mecanismos de defensa en esos momentos de la inhumación o cremación, para lograr una especie de descanso dentro del terrible dolor que dejan estos sucesos. Por el mero hecho de inhumar o cremar se da la despedida total, final, para siempre. Si se manifestó la Aceptación, de manera tenue o disfrazada, que bueno, quiere decir el comienzo de lo que será la “terapia” posterior y la esperanza de que si podrá aliviarse de ese Dolor de Duelo.

3.4 La Inhumación o la Cremación.

En este cuarto momento del drama, eso es lo que es. El doliente sabe que llegó el momento final: inhumar o cremar, es separar definitivamente al muerto de los vivos y es la despedida irreversible y terminante. Ya no hay vuelta hacia atrás, y también se viven iguales emociones entremezcladas.

3.4.1 Shock

Está presente, Ver bajar el ataúd de la carroza, ver como lo cargan hasta el lugar destinado para ello; si se trata de una tumba, oír el chillido de las cuerdas al bajar, escuchar el ruido de la ubicación de las losas, de la mezcla, de la tierra que se empuja con la intención de desaparecerlo; y el ritual de echar dentro de la fosa una flor o un puñado de tierra, y al final, las paladas rítmicas que cubren y que encierran al ataúd hasta que las flores y coronas lo cubran. Y si se trata de una cremación, posiblemente los responsables de hacerlo, cuando llegue el cortejo junto con usted al crematorio, abran la tapa del ataúd, para que los dolientes y usted lo vean por última vez. Asegurándose que ese cuerpo

amado será el que van a quemar. Y luego... a esperar, por largas horas, hasta que alguien entregue una pequeña urna que contiene lo que fue en vida. Todo este momento, provoca necesariamente un estado de Shock (3).

3.4.2 Depresión

Si todo termina con la última palada o con la tapa que sella la urna, una triste mirada y un llanto imparable o silencioso serán el ritual del adiós. Los acompañantes brindarán un abrazo de despedida y los dolientes con la conciencia de que ya quedó físicamente fuera de sus vidas y para siempre la persona. Hay veces que el dolor es tan fuerte que puede vivirse un momento de locura. Ambas situaciones; inhumación o cremación, cualquiera que sea, orillan a los deudos, por necesidad, a la emoción de la depresión. Es de humano sentir la depresión, que no es cuestión de fe. Dese permiso de ser humano, con todas sus consecuencias para seguir adelante hacia la Aceptación. Camino que aproximadamente dura un año o poco más.

Tanatólogo o colaborador del sector funerario, puede no permitir que los dolientes repriman los sentimientos de tristeza y de depresión. Ventilar la tristeza ayuda a salir de ella; lo mismo la rabia, e igual la depresión.

3.4.3 Rabia

Toda separación da tristeza y da rabia. Con mayor razón crece la rabia al consumarse la inhumación o al finalizar la cremación. Ahí se queda el muerto y aquí quedamos nosotros. Todo terminó. Se desencadenan sentimientos profundos, que en ocasiones, ni se sienten conscientemente, ni la ira, ni la rabia, ni el odio, ni la envidia, que están presentes y pudiera ser de manera reprimida. El conocimiento de que todo acaba, hace que la frustración aflore en una gran tristeza, y también en forma de rabia por la impotencia de esos momentos. La rabia será contra Dios, los médicos y su mal servicio, o contra los hospitales e instituciones, contra los vivos, contra el que me dejó y me abandonó, contra los que me quieren consolar sin entenderme, etc. Pero esta ira fue necesaria, lo malo hubiera sido reprimirla. Todos necesitamos enojarnos y rabiar profundamente en el final, final.

El Tanatólogo o el colaborador del sector funerario, puede ayudar a los dolientes a que no se sientan mal por haberse enojado ni por haber manifestado su rabia, ayúdenlos a que echen fuera de ellos mismos ese enorme enojo; que lloren, que griten, que golpeen cojines, colchones o cualquier otra cosa, sin hacerse daño a ellos mismos o a otras personas.

3.4.4 Perdón

El camino de regreso lo sentirá ahora corto. Tendrá necesidad de llegar a su casa y al mismo tiempo temor de entrar a ella. Razón por la cual la ruta la hará ahora en silencio, interrumpido, posiblemente por los comentarios fuera de lugar, de sus acompañantes a quienes el silencio los llena de angustia y no saben ni que decir, y así es. Al mismo tiempo, aprovechara el camino para meditar, para reflexionar y para perdonar, porque su cabeza estará llena de pensamientos contradictorios; y entre ellos, la necesidad interior de encontrar la paz. En ratos la logrará, y volverán con fuerza los pensamientos de rabia, para repetir nuevamente el rito del perdón, y así seguirá. No se sienta mal si perdonó, pronto resurgirán momentos de rabia y de enojo con verdadera impotencia de perdonar. Es natural, está iniciando su proceso de Duelo. Tanatólogo y colaborador del sector funerario, si pueden acompañar en la vía de regreso al doliente, háganlo consciente de que su perdón no pudo ser definitivo y que por eso van a volver las iras, los odios, las envidias. No le diga palabras que puedan fomentar la culpa, de lo contrario revivirá la rabia contra el propio Yo, y contra usted.

3.4.5 Aceptación

En medio de un atolondramiento general, dirá y se dirá: *fue lo mejor. Está con Dios ya dejo de sufrir*. Incluso, creerá en la honestidad de sus palabras y de sus pensamientos. Porque en realidad, ya todo terminó, se sentirá un relax revitalizante. Al entrar de vuelta a casa y entrar a su recámara, en donde hace unas cuantos a horas vivía el que murió, vendrá un fuerte cansancio y una necesidad de dormir o quizás de distraerse. Hay personas que volviendo a casa o se acuestan para descansar o prefieren salir, para no tener que encerrarse mentalmente en el sufrimiento; son métodos diferentes, lo que importa es conseguir la tranquilidad. Este momento de Aceptación aparente lo requiere el

sobreviviente, no se sienta tan mal. Lo importante es que usted se dio permiso de hacer lo que era mejor.

Si todo termino con la última palada o con la tapa que sella la urna, una triste mirada y un llanto imparable o silencioso serán el ritual del adiós. Los acompañantes brindarán un abrazo de despedida.

El Tanatólogo o colaborador del sector funerario pueden hacerle sentir al doliente que lo que hizo dolido, fue bueno. Y hágale notar que posee la suficiente capacidad de descansar y de relajarse. Será para bien de los dolientes.

La intención de este Capítulo ha sido para que el doliente comprenda y no se culpe, y de esa manera, se dé permiso de seguir adelante, hasta que finalmente pueda llegar a la solución del Duelo. Para el Tanatólogo y el colaborador del sector funerario debe quedar muy claro que podemos entender a los dolientes, podemos darles amor incondicional y nada más. Así como también el cómo podemos brindar el bien, un bien autentico, si entendemos a los que están siendo actores involuntarios de este drama. Y de esa forma nuestra compañía si será profunda, positiva, plena de amor profesional, y de esa manera tan simple y sencilla, nuestra presencia empezará a ser, ya un poco de curación ante el dolor de la muerte.

NOTAS

- (25) Luis A. Reyes Zubiría. 2003...¡ No Puedo Más! El Dolor del Duelo.
México: Arqueroediciones, p. 172.
- (26) Ibid., p.183.
- (27) Ibid., p. 189.

Capítulo IV

Competencias Personales/Tanatológicas en la Atención al Cliente -Doliente- en Funeral.

Introducción.

Ya en el Capítulo II , hablé sobre las dimensiones para satisfacer las necesidades de los **dolientes** afectados, según Modelo de Romannoff y Terenzio –Transformación, Transición y Continuación- y como la ritualización de la perdida puede ayudar a los supervivientes a superar los “desafíos del duelo” –Reconocer la realidad de la pérdida, Abrirse al dolor, revisar nuestro mundo de significados, reconstruir la relación con lo que se ha perdido, reinventarnos a nosotros mismos y Ceremonias-Sacramentos personales- Esto constituye una parte. La profesionalización de los **empleados en funeraria** y la personalización en el trato al Cliente, marcan la diferencia, lo cual constituye la otra parte del binomio: **Doliente (Cliente)-Personal de Funeraria.**

Ahora, retomando esas ideas, abordaré de una manera más profunda y con detalle, el cómo debe ser el acercamiento, trato y atención a los Clientes Dolientes durante el funeral, más con enfoque a SERVICIO y en el aspecto de la comunicación y comportamiento (creencia-actitud-conducta) y en un contexto TANATOLÓGICO. En esta misma línea la actividad funeraria implica importantes funciones psicológicas y sociológicas con los allegados. Los rituales y costumbres funerarias no solo son la preparación y despedida del ser querido, sino también son la satisfacción de los dolientes, lo cual va a conllevar riesgos psicosociales, particularmente: EMOCIONALES

Aclaración importante de la Autora: Algunos conceptos, ideas y comentarios en este Cap. 4, ya los he citado con anterioridad en los que anteceden, no es un error de repetición. La razón de ser del presente cap. es conformar 2 Guías: “**La Guía de Atención Tanatológica a Cliente –Doliente- en Funeral**” y “**La Guía de Buenas Prácticas Psico-Sociales del**

Personal Funerario”, y por tanto, que funcionen como dos documentos independientes de este trabajo de Tesina.

En este contexto toma una gran relevancia el perfil de los empleados, su profesionalismo y su formación.

- La competencia hará que la capacitación sea un factor crítico de éxito.
- La capacitación en habilidades sociales, técnicas de atención personal e inteligencia emocional, son estratégicas en la relación con la empresa funeraria.
- La sociología y la antropología son factores críticos en los campos directivos.
- En un ambiente competitivo, la amabilidad y el profesionalismo de los empleados será el factor distintivo.

Como consecuencia de lo anterior, el personal se habrá de capacitar en aspectos como los siguientes, entre otros:

- Tanatología y duelo.(el duelo no es objeto de la tanatología?)
- Inteligencia Emocional.
- Ritos funerarios y culturas.
- Atención psicológica básica.
- Técnicas comerciales respetuosas.
- Marketing Funerario

Razones de más que justifican la propuesta de estas 2 Guías como herramientas alternativas que puedan coadyuvar a permear una capacitación dentro de estos temas mencionados arriba.

4.1 LA GUÍA DE ATENCIÓN TANATOLÓGICA AL CLIENTE –DOLIENTE- EN FUNERAL.

–Para la Profesionalización del Personal Funerario-

4.1.1 Claves para Brindar un Correcto Servicio de Atención al Cliente - Doliente- en Funeraria.

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y tiene contacto con los clientes, aparece identificada externamente como si fuese la organización misma. Y ¿qué vamos a entender por Servicio?, para dar encuadre al tema:

DEFINICIÓN DE SERVICIO

“Es el conjunto de prestaciones que el Cliente espera además del Servicio básico como consecuencia del precio, imagen y la reputación del mismo” (1).

El personal funerario profesional debe saber informar y guiar al cliente en el proceso, anticipándose a su demanda y proporcionándole todos los datos que el Cliente necesite. Pero ¿cómo se consigue captar la atención de un Cliente en tan inusual situación? ¿Cómo podemos facilitar el proceso comunicativo? ¿Qué signos adelantan si el Cliente se siente intimidado o descontento con el trato recibido?

Aparentemente la operación es sencilla. El reto está en cómo se logran los elementos en la relación con los Clientes. De su desarrollo depende no sólo la fidelización de los Clientes sino, evidentemente, su experiencia, y por qué no decirlo, el comportamiento de las ventas y, en general, del negocio. Entonces, ¿qué compone cada elemento?

Credibilidad
A través de las palabras, la confianza del Cliente en lo que como empresa se le dice aumenta, a medida que percibe que se le está <u>hablando de forma sincera y clara</u> .
Confiabilidad
Con una <u>correcta y eficaz actuación</u> , el Cliente se relaja y confía en la funeraria para que esta actúe. Este factor aumenta mediante la implantación de más y mejores servicios.
Intimidad
Se debe <u>garantizar</u> la protección de la <u>intimidad</u> de los Clientes y <u>conectar empáticamente</u> .
Orientación
La <u>atención y orientación en todos los procesos</u> y la forma en la que se lleven a cabo, aumentan el nivel de confianza y producen en el Cliente, sensación de ser entendido y que la empresa ve por él.

Fuente: Atención al Cliente. Publicaciones Vértice. Málaga. "Elementos en la relación con los Clientes"

(2)

4.1.2 Técnicas para Facilitar la Comunicación.

La comunicación es por tanto, un aspecto esencial en el trato con los Clientes. Cuando nos comunicamos con alguien, no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, maneras, pensamientos y sentimientos.

En términos generales, podemos agrupar la comunicación en 2 tipos:

4.1.2.1 Comunicación verbal.

- Es la que expresamos mediante el uso de la voz y el manejo de las palabras. Entre los aspectos referentes a ella están:
 - **Entonación:** Para emitir un mensaje de saludo o despedida al Cliente, con calidez: Esto hará que el Cliente se sienta bienvenido y comprendido en su duelo.

- **Precisión:** Se debe saber concretar y no dar al Cliente respuestas del tipo “haré lo que más pueda”, ya que, el Cliente no tiene “por qué” entender qué es lo más que podemos hacer.
- **No omitir ningún detalle:** Cuando le diga a un Cliente que la puntualidad es un aspecto importante en la prestación del servicio, eso es lo que espera que ocurra. Si existe alguna incidencia en este sentido, hay que comunicárselo por anticipado.
- **Pensar antes de hablar:** Cuanto más sepamos acerca del Cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar, nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

4.1.2.2 Comunicación no verbal.

- La comunicación es mucho más que palabras que utilizamos; éstas en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.
 - **Control de posturas, gestos y miradas:** en general, pensamos que es bastante difícil mantener el control sobre lo que decimos en una conversación como para sentir también que estamos obligados a cuidar posturas, justificar el lugar elegido para sentarnos, hacia donde miramos o dejamos de mirar, la manera especial de cruzar los brazos o gesticular con las manos.
 - **Concordancia con el lenguaje verbal:** Sin embargo, nos ha pasado a nosotros mismos, que a veces una persona dice una cosa con sus palabras y manifiesta otra con sus gestos, produciéndose un fallo o error en la comunicación. Por tanto, es fácilmente observable que el lenguaje gestual tiene más importancia que la que en primera instancia pueda parecer.
 - **Protocolos de actuación:** El lenguaje no verbal, además está directamente influenciado por la cultura, el entorno social y el contexto en el que se produce; por ejemplo, el movimiento de cabeza vertical de arriba abajo, es casi universal e innato, o el uso

de un color determinado, como es el caso de la manifestación del luto en negro, en algunos países orientales se manifiesta mediante el blanco o la diferencia que existe entre cruzar los brazos mientras esperamos un taxi un día de invierno, que indica que tenemos frío o hacerlo cuando nos habla otra persona, lo que muestra una actitud defensiva.

El personal funerario profesional debe conocer el protocolo relacionado con las expresiones culturales enfocadas a dar condolencias, mostrar respeto y como mantener las distancias correctas para preservar la intimidad de los dolientes.

SABÍAS QUE...

Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55% del impacto de transmisión concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38% llega mediante el tono de voz, la cadencia, etc. Y solo el 7% a través del contenido y el significado de las palabras (3).

En el caso del personal funerario, estos aspectos de comunicación, adquieren gran importancia, ya que el Cliente, es una persona que está pasando por una situación estresante, dolorosa y novedosa en la mayoría de los casos, en un contexto de dolor, aflicción; lo que puede ocasionar, que se encuentre nervioso, indeciso y confundido.

Para ello, se deben conocer los aspectos característicos de la conducta de las personas ante este tipo de situaciones y contexto en el que se ofrece la prestación del servicio.

CONDUCTA NO VERBAL Y PARAVERBAL DEL ENTREVISTADO	
Mirada directa mantenida	Disponibilidad, deseo de comunicar
Falta contacto visual mantenido	Retraimiento, evitación, respeto
Falta contacto visual ocasional	Incomodidad, vergüenza, tensión
Movimiento ojos, parpadeo	Ansiedad, interés, satisfacción
Humedad ojos	Sentimientos positivos o negativos
Dilatación pupilas	Activación, atención, interés
Sonrisa	Aspectos positivos, saludos
Labios apretados	Estrés enfado, hostilidad
Temblor labio inferior	Tristeza
Morder labio inferior	Tristeza, ansiedad
Boca entreabierta	Cansancio, aburrimiento
Cabeza arriba-abajo	Escucha, información
Cabeza lado-lado	Desacuerdo, rechazo
Cabeza “colgado”	Tristeza, preocupación
Hombros encogidos	Ambivalencia, tristeza
Aproximación	Interés, atención
Distanciamiento	Ansiedad, Incomodidad
Brazos cruzados	Evitación, Incomodidad
Brazos sueltos gesticulando	Apertura, enfatizar
Manos temblorosas, cerradas	Ansiedad, enfado
Manos jugueteando con algo	Ansiedad
Piernas y pies relajados	Apertura, comodidad
Cruce de piernas, movimientos de pies	Ansiedad, impaciencia
Cambios, entonación y velocidad	Cambio significado emocional
Volumen bajo, tartamudeo	Ansiedad, timidez
Silencio	Preocupación, evitación
Muletillas, balbuceos	Ansiedad, incomodidad

Fuente: Atención al Cliente. Publicaciones Vértice. Málaga. “Conducta no verbal y para verbal del entrevistado” (4).

4.1.3 Contexto de la Prestación del Servicio.

Hasta hace unos años las personas morían en sus casas. Actualmente, lo hacen en los hospitales, en su gran mayoría y son los profesionales, desde el equipo médico o geriátrico al funerario, quienes deben atender y sostener a las familias y a los dolientes en sus reacciones físicas y emocionales que se desencadenan al ser notificados de la pérdida de un familiar o amigo querido.

Este contexto en el que se presta el servicio funerario, lo dota de unas características muy particulares en lo que al tipo de clientela, su estado de ánimo y las posibles reacciones de los mismos, en el momento en el que se ofrece el servicio.

El profesional funerario debe conocer a fondo en qué consiste este estado de duelo y cómo facilitar la comunicación con el Cliente doliente en esos momentos. Recordemos algunos conceptos de gran utilidad:

Duelo (del latín dolos) *significa dolor y es la respuesta natural por pérdida de alguien o algo. No es un momento, no es una situación o estado, es un proceso de reorganización que tiene un comienzo y un final* (5).

Luto (del latín lugere) *significa llorar y es la muestra de una aflicción por la muerte de una persona querida, que se manifiesta con signos visibles externos, comportamientos sociales y ritos religiosos* (6).

La ruptura o el final de un vínculo importante será siempre fuente de sufrimiento y de dolor que genera ansiedad, pues significa un cambio. Cuando esta separación es definitiva, como sucede con una muerte o con la pérdida de una relación importante, ésta conlleva un dolor muy intenso especialmente si es involuntaria, repentina o inesperada.

Cada pérdida significativa, cada desapego de una posición, objeto o ser querido provoca una serie de reacciones y sentimientos que nos hacen pasar un periodo que llamamos duelo.

Es necesario experimentar este sentimiento y expresar sentimientos de dolor que se van presentando y exteriorizarlos de una manera adecuada, para poder superar el momento de la ruptura sin desmoronarse.

La capacidad de frustración de cada uno, la mayor o menor resistencia al sufrimiento, la posibilidad que tiene cada persona de poderse enfrentar a situaciones no placenteras que le generan malestar, de perder, de demorar una respuesta a una demanda, estarían directamente relacionadas con su historia personal, con cómo hemos ido elaborando y aceptando las diversas pérdidas. El duelo es pues la respuesta por la ansiedad de la separación.

Lo que determina la intensidad del sufrimiento será la intensidad del apego, junto con ello, la historia particular de cómo se han ido elaborando las separaciones y la variedad de pérdidas a las que nos enfrentamos a lo largo de nuestra vida.

Este proceso conlleva una respuesta a distintos niveles:

- **Afectiva**, pues conlleva la exteriorización y puesta en juego de afectos con los que respondemos frente al sufrimiento de la pérdida (llantos, tristeza, desolación, etc.)
- **Adaptativa**, pues se requiere una reacomodación, cambios de nuestra vida tras esa pérdida.

La mayoría de las personas responden de una forma que es característica, sin embargo, en cada caso la forma de responder será diferente dependiendo de la intensidad de los

sentimientos y del tipo de vínculo con la persona o situación que se ha perdido, su situación y el momento vital en que esa pérdida tiene lugar.

4.1.4 La Anatomía del Duelo.

Gran parte de lo que sabemos sobre la respuesta humana ante la pérdida proviene de investigaciones realizadas sobre adultos que han perdido a un ser querido a través de la muerte. Por lo que he mencionado con anterioridad, hablar de “etapas” de los procesos de duelo puede llevarnos a un error, ya que da a entender que todos los afectos siguen el mismo itinerario en el viaje que lleva de la separación dolorosa a la recuperación personal. Robert A. Neimeyer, propone que el proceso del duelo, debe entenderse como una serie de patrones generales (no universales).

4.1.4.1 Fases del Duelo.

Por motivos de simplicidad, presentaré las fases de un proceso típico señaladas por el mismo Neimeyer. En conjunto constituyen un “ciclo del duelo” que comienza con la anticipación o del conocimiento de la muerte del ser querido y se desarrolla a lo largo de una etapa vital de ajustes consecuentes (7).

FASES DEL DUELO, SEGÚN ROBERT A. NEIMEYER
--

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Evitación2. Asimilación3. Acomodación |
|--|

4.1.4.1.1 Evitación.

En los casos de muertes que violan nuestras expectativas sobre la continuidad de la vida de un ser querido, la realidad de la pérdida puede ser imposible de asimilar y podemos sentirnos conmocionados, aturdidos, presos del pánico o confusos en un primer momento, lo que puede dificultar o evitar la plena conciencia de una realidad que resulta demasiado dolorosa para asumirla. Al enfrentarnos a la dureza de la noticia de la muerte podemos reaccionar con un: *“Dios mío! ¡No puede ser verdad! Tiene que haber algún error. ¡Pero si*

hace unas horas estaba hablando con él tranquilamente!". Seguimos comportándonos como si la persona aún estuviera viva, creyendo que la vemos. A pesar de lo confusas que pueden ser estas experiencias, son reacciones normales ante la pérdida y ponen de manifiesto nuestras dificultades para asimilar plenamente la noticia de una pérdida traumática que nos cambia y empobrece inmediatamente. Podemos tener sensaciones de aturdimiento o "irrealidad", a nivel conductual, uno puede parecer desorganizado y distraído, incapaz de llevar a cabo las actividades más rutinarias. Es muy útil en esta fase, las ayudas concretas en tareas cotidianas. Poco a poco a medida que vamos haciendo conciencia de la realidad de la pérdida, empiezan a emerger protestas contra quienes creemos responsables de la muerte; coraje, ira, enojo, rabia. En la mayor parte de nosotros la intermitente conciencia del dolor, público o privado, va acompañada por una relativa negación de la realidad de la muerte; nos comportamos como si la muerte nunca hubiere ocurrido y una hora después nos vemos invadidos por el dolor y la angustia.

Centrarse constantemente en la realidad de la pérdida sería como mirar fijamente al sol; nos provocaríamos ceguera si lo hiciéramos demasiado tiempo. Lo que solemos hacer es empezar a acostumbrarnos a la pérdida de manera gradual, contemplándola y mirando hacia otro lado, hasta que se convierte en algo irremediamente real y empezamos a entender las implicaciones emocionales que tiene para nuestro propio futuro.

Un día estaba en un centro comercial cuando ví a Carlos caminando delante de mí. Se trataba de un hombre con el pelo blanco y su misma constitución, que llevaba una camisa deportiva igual a la que siempre lleva él. Me sobresalté por un instante...y no pude evitar acercarme para verle a la cara, aunque me pareciera una locura.

Bárbara, 64 años

Quando me pidieron por primera vez que identificará el cuerpo de mi hermano después del accidente, no pude hacerlo. Su cabeza había quedado torcida hacía atrás y los ojos se le habían salido de las órbitas...No pude reconocer a Daniel en ese cuerpo. Me sentía como si estuviera en una nube; todo nublado y yo estaba aturdido, como si nada fuera real. Y seguí sintiéndome raro y distanciado durante algunas horas más.

Marcos, 37 años

4.1.4.1.2 Asimilación.

Gradualmente vamos absorbiendo el impacto de la pérdida y nos preguntamos: “¿Cómo voy a poder seguir viviendo sin esta persona a la que tanto quería?...y una vez externalizadas nuestra ira y evitación, empezamos a experimentar la soledad y la tristeza con toda su intensidad, aprendiendo las duras lecciones de la ausencia de nuestro ser querido en miles de los contextos de nuestra vida cotidiana.

Ante la profunda desesperación, limitamos nuestra atención y actividades, distanciándonos del mundo social y dedicando mayor atención a la absorbente “elaboración del duelo” que debemos hacer para adaptarnos a la pérdida. Nos asaltan imágenes o reflexiones sobre la persona desaparecida, así como pesadillas sobre su muerte o sueños sobre su regreso, estrellándose con otro día más en soledad. En esta etapa suele haber síntomas depresivos; tristeza invasiva, períodos de llanto impredecible, trastornos persistentes del sueño y del apetito, la pérdida de motivación, la incapacidad para concentrarse o disfrutar en el trabajo o la diversión y la desesperanza respecto al futuro. Puede llegar la ansiedad y sensaciones de irrealidad, en forma de “alucinaciones” de la presencia del ser querido. El estrés prolongado afecta nuestra salud física. Es frecuente el nerviosismo, sensaciones de embotamiento, las náuseas y los trastornos digestivos, quejas corporales de dolor difuso. Al afectarse su sistema inmunológico y cardiovascular, puede hacerse susceptible a enfermedades o provocar fallos cardíacos en casos extremos, lo que explica la mortalidad temprana, posterior a la pérdida.

Al principio pensé que me estaba volviendo loca cuando me desperté una noche y vi a mi marido, que había muerto, sentado al borde de la cama y diciéndome: “Todo va a ir bien”. Pero el hecho de poder sentir que él aún estaba conmigo me consoló de un modo extraño y algunas de mis amigas viudas me dijeron que habían tenido experiencias similares. Mary, 66 años

Cuando murió mi mujer, perdí peso, mucho peso. No era capaz de interesarme por nada, ni siquiera por comer. Era como si hubiera perdido las ganas de vivir. Pasó un tiempo hasta que volví a prestar atención a mi salud y empecé a hacer lo que debía.

Jorge, 42 años

5.1.4.1.3 Acomodación.

La angustia y la tensión de la fase anterior, empiezan a ceder en dirección a la aceptación resignada de la realidad de la muerte. Nos preguntamos. “Qué va a ser de mi vida ahora”. Aunque la añoranza y la tristeza siguen por meses o años, nuestra concentración y funcionamiento suelen mejorar. Gradualmente recuperamos un mayor nivel de autocontrol emocional y nuestros hábitos alimenticios y de descanso vuelven a la normalidad.

Como en las fases anteriores el avance es gradual: “dos pasos adelante y uno atrás”. Los lentos esfuerzos por reorganizarse se ven salpicados por la dolorosa conciencia de la pérdida. Vamos recuperando la energía, periodos más largos de actividades hacia un objetivo, lo cual nos permite empezar la reconstrucción de nuestro mundo social, sin reemplazar a la persona fallecida, sino amplificando y fortaleciendo relaciones que encajen con nuestra nueva vida, adaptándonos.

Durante este tiempo podemos sentir punzadas de la tristeza y culpa y pareciera que es necesario mantener este difícil equilibrio entre el recuerdo del pasado y la visión de futuro durante el resto de nuestras vidas, incluso.

Sé que hay algunas cosas concretas que tengo que hacer y que he estado evitando. Las he estado evitando porque sé que concentrarían mis emociones y las harían salir a la superficie y, como el dolor era excesivo, no quería hacerlas...Tengo que “despedirme” de mi padre visitando la barca que construyó con sus propias manos. Simboliza gran parte de su vida, sus sueños y esperanzas, las cosas que más admiraba de él. En estos momentos tiene mucho más que ver con “él” que la tumba que él mismo construyó en nuestra casa familia. Pero lo he estado evitando, aunque sé que tengo que hacerlo. Y creo que ya casi estoy preparada.

Cristina, 42 años

4.1.5 Factores Determinantes.

Aunque todos los duelos tienen elementos comunes, cada uno constituye una respuesta adaptativa singular mediatizada por las circunstancias y personalidad específica del doliente y en consecuencia tiene sus propias particularidades expresándose en cada caso de una manera singular.

Enumeraré, a continuación, los principales factores que determinan la respuesta a una pérdida según el psicólogo Alejandro de Barbieri:

DETERMINANTES DE LA RESPUESTA A UNA PÉRDIDA

1. Factores Psicológicos
2. Recursos Internos
3. Causas y Contexto de la pérdida
4. Tejido del Duelo

4.1.5.1 Factores Psicológicos

○ 4.1.5.1.1 El significado, la calidad y la carga emocional.

que tenía para el doliente la relación con el fallecido. Lógicamente a mayor importancia del fallecido, mayor será el sentimiento de dolor, así mismo sucederá, si la intensidad emocional del vínculo era mucha. Así pues, cuando la relación es especialmente importante como pueden ser las relaciones entre padres e hijos o de jóvenes parejas, la carga emocional se supone mayor que en otros casos.

○ 4.1.5.1.2 El grado de dependencia o independencia que tenía cada uno, fallecido y doliente, respecto de la relación con el otro.

Es especialmente significativo este factor pues cuando las relaciones han sido intensas y lo suficientemente sanas como para que los vínculos que se habían establecido fueran discriminados, no dependientes ni simbióticos, la sensación de que no se podrá seguir

viviendo de igual manera tras la pérdida, será necesariamente menor, facilitándose la elaboración de la misma. Por eso cuando uno es un niño pequeño quien pierde a una persona de quien depende afectivamente, su superación es obviamente mucho más compleja.

- **4.1.5.1.3 La cantidad de conflictos sin resolver entre el fallecido y el doliente, las “deudas afectivas” pendientes.**

Cuando las relaciones han sido conflictivas, la culpa que se genera tras la pérdida es un alto factor de dificultad o impide su elaboración. Esto se observa bastante cuando fallece, por ejemplo, algún hermano con quien se ha peleado o rivalizado mucho. La elaboración es difícil y larga, pasando por momentos de mucho compromiso afectivo del hermano que ha sobrevivido.

- **4.1.5.1.4 Las características del fallecido**, la edad, sexo y personalidad. Seguramente se sentirá de una forma distinta la muerte de una persona joven que de un anciano. Además en ciertas culturas donde se limitaban los nacimientos de mujeres, cuando alguna niña moría tenía una repercusión distinta a la que seguía a la muerte de un niño varón.
- **4.1.5.1.5 La percepción que tiene el doliente** respecto del grado de realización, de satisfacción y cumplimiento de las expectativas del fallecido, de cómo ha sido su vida, de sus logros o fracasos, según son valorados por el doliente.

Por eso es frecuente que la muerte de una persona joven resulte más incomprensible que la de una persona mayor, o que se considere una injusticia cuando muere una persona que estaba a punto de obtener un logro acariciado por ésta.

- **4.1.5.1.6 La función y el papel del fallecido** en la vida del doliente, en su familia y en su sistema social todo lo que va a dar lugar a determinado número de pérdidas que la muerte desencadene detrás de sí, siendo la muerte una “pérdida primaria” mientras que las que se derivan de éstas serían “pérdidas secundarias”.

Si con ese fallecimiento se ha de cambiar el lugar de residencia o de ciudad, perder amigos, evidentemente las pérdidas secundarias son muchas y agregan a la pérdida principal una carga adicional proveniente de las secundarias.

Si la relación del doliente con el fallecido ha sido conflictiva, el dolor no es sólo por la pérdida, el doliente también culpa a otros de no haber tenido mejores relaciones con el fallecido, y ahora, una vez muerto ya, no le queda ni la esperanza de poder enmendarlas, mejorarlas alguna vez.

Se escucha lamentar, especialmente en deudos adolescentes o jóvenes o en quienes se han ido a vivir a otra ciudad y han emergido de lejos, frases tales como “no he podido decirle cuánta razón tenía” o “lástima que no pude terminar de decirle lo que pasó en realidad...”, “o me hubiera gustado que supiera que yo...”, etc.

Cuando esto sucede, la muerte de un ser querido hace que revivan viejos conflictos no resueltos. Miedos, ansiedades y sentimientos de abandono infantiles, conflictos de ambivalencia amor-odio respecto a la persona que ha fallecido, dependencia, seguridad o inseguridad en el cariño existente.

El doliente, tiene que enfrentarse a la pérdida actual y para eso debe primero enfrentarse a las viejas pérdidas no resueltas.

Integremos: FACTORES PSICOLÓGICOS DETERMINANTES

1. Significado, calidad y carga emocional del vínculo.
2. Grado de dependencia o independencia afectiva.
3. Temas y conflictos sin resolver.
4. Características personales del fallecido.
5. Percepción grado de realización del fallecido.
6. Rol y función en la vida del duelo.

4.1.5.2 Recursos Internos

- **4.1.5.2.1** Es de gran importancia conocer el **comportamiento adaptativo** del doliente. Este es un factor muy importante así como los factores de personalidad, carácter y salud mental anteriores al acontecimiento. Una persona impaciente y que no soporta que las cosas no le salgan como ella quiere, con un bajo umbral a la frustración, muy competitiva y rivalizadora tendrá mayores dificultades.
- **4.1.5.2.2** Un adecuado grado de **confianza en sí mismo** del doliente, es decir una autoestima positiva, suficiente pero no excesiva como para responder de forma omnipotente negando el dolor, le ayudará a poder hacer un duelo adaptado, a aceptar el cambio que este duelo conlleva.
- **4.1.5.2.3** Un buen **nivel de madurez** ayuda a una adecuada elaboración del duelo pues la persona madura, tiene más posibilidades de entender el sentido de la muerte. Una personalidad agresiva, voluble o explosiva no ayuda a hacer un buen duelo.

- **4.1.5.2.4 Haber o no sufrido otros duelos y la forma en cómo se resolvieron** que podrán afectar de manera positiva o negativa al duelo.
- **4.1.5.2.5 La posibilidad de expresar el duelo.** Tener dónde hablar, pero además no temer dañar hablando del tema delante de otros “para que no sufran”, ayuda a expresar y a que los demás lo expresen.

Una mujer que enviudó por la muerte de su marido en un accidente de carretera, decidió *“no llorar delante de sus hijos para que no sufrieran”*, los hijo, un varón de 5 años y una chica de 10, no hablaban del padre y se autocensuraban las expresiones de dolor pues se sentían obligados por el amor a la madre, a no nombrar al padre muerto. Estos hijos se sentían desamparados por la muerte del padre y a la vez inseguros de la presencia de la madre a la que veían silenciosa y callada *“sin saber que pasaba”* pero entendiendo que les *“estaba prohibido”* hablar o expresar el dolor delante de ella *“para no hacerla llorar”*.

Como consecuencia de no poder expresar el dolor por la muerte del padre, ambos, entraron en un proceso depresivo, con síntomas de inhibición, dificultades de relación, fracaso escolar con problemas para la concentración como forma indirecta de exteriorizar el dolor que no podían sacar por otra vía más adecuada.

- **4.1.5.2.6 La coincidencia en el tiempo con otras crisis** personales que complican el duelo.

Integremos: RECURSOS INTERNOS DETERMINANTES

1. Comportamiento adaptativo del doliente.
2. Nivel de auto confianza del doliente.
3. Madurez afectiva del doliente.
4. Historia personal de duelos anteriores.
5. Capacidad de expresar dolor.
6. Coincidencia temporal con otras situaciones críticas.

4.1.5.3 Las Causas y el contexto de la Pérdida

Como anteriormente vimos, las circunstancias en las que ocurre la pérdida la harán más o menos elaborable, pues éstas, determinan en alguna medida la posibilidad de expresar el dolor, de poder responder y reaccionar sin negar el sufrimiento, etc.

A continuación, algunas circunstancias para tomar en cuenta y las relaciones de mayor a menor, en cuanto al grado de dificultad esperable para su elaboración.

CIRCUNSTANCIAS DE LA PÉRDIDA

1. Suicidio
2. Muerte Prematura (niño)
3. Asesinato o causas violentas
4. Pérdida por accidente
5. Pérdida por desastres naturales
6. Muerte imprevista
7. Muerte por enfermedad crónica
8. Muerte por enfermedad terminal.
9. Vejez o causas naturales

- **4.1.5.3.1** La presencia de un **tejido social sólido** como tener amigos, un trabajo estable, vecinos conocidos, una familia con relaciones contenedoras, además de elementos de sostén emocional como actividades de ocio, cobertura médica, estabilidad en los vínculos, son todos y cada uno, elementos que pueden ayudar al duelo.
- **4.1.5.3.2** La posibilidad de **contar con un lugar de pertenencia** como pueden ser grupos de pertenencia, club, iglesia, grupos de ayuda y apoyo, etc.

4.1.6 Manifestaciones del Duelo.

Las posibles manifestaciones de las personas que atraviesan un proceso de duelo pueden aparecer en diferentes niveles como el afectivo, el plano físico, a nivel cognitivo y modificaciones de conducta. Veamos las peculiaridades de cara una de estas áreas:

○ 4.1.6.1 Las manifestaciones afectivas

más habituales son los sentimientos de tristeza, soledad, añoranza, ira y enojo con el muerto o con otra persona, culpa frente al muerto y auto reproches por no haber estado o hecho algo determinado.

○ 4.1.6.2 Las manifestaciones físicas

que son una serie de sensaciones más o menos duraderas tales como la sensación de tener el estómago vacío, tirantez en el tórax y garganta, ahogos, hipersensibilidad acústica, sequedad de boca y sentido de despersonalización con casos en que se sufren desmayos y sensación de extrañeza.

○ 4.1.6.3 Manifestaciones a nivel cognitivo

se ven algunas manifestaciones que pueden o no aparecer, siendo común que se presenten juntas o de forma alternada: la incredulidad respecto a los sucedido, la confusión pudiendo haber momentos de crisis en que no se sabe dónde se está, qué ha pasado, etc. Preocupación desmedida, alucinaciones visuales y auditivas que pasan una vez superados los primeros momentos de confusión tras la pérdida habiendo muchos casos en que se percibe la presencia imaginaria del fallecido.

○ 4.1.6.4 Manifestaciones en la conducta

es frecuente con la persona que ha fallecido, tener conductas autodestructivas no meditadas como dejar de comer o dormir, fumar o beber alcohol de forma exagerada, conducir de manera descontrolada, disminución del rendimiento laboral, intelectual, no

poderse quedar en casa solo o no tener interés en el mundo exterior y conductas de inhibición social.

Puede haber conductas tendientes a no olvidar al fallecido como frecuentar los lugares en que solía estar, mirar fotos, llorar y escuchar historias de su vida, etc.

Integremos: MANIFESTACIONES DEL DUELO

1. Afectivas
2. Físicas
3. Cognitivas
4. De la conducta

4.1.7 Sensaciones del Duelo.

Es habitual encontrarnos con personas desbordadas por las sensaciones del duelo, desorientados, sin capacidad de actuar.

Estas sensaciones no pueden ser individualizadas por uno mismo, pues es el momento del duelo apareciendo de manera masiva, casi indiferenciadas, englobando los sentimientos de pérdida, luto, pena y aflicción.

4.1.7.1 Sensación de pérdida:

- Es la sensibilidad que acompaña a la vivencia de haber sido privado para siempre de algo muy querido, que creemos imprescindible e insustituible para nosotros.

Surge como efecto de la angustia de pérdida y que hace que nuestra vida cambie. En el duelo hay sentimientos dolorosos frente a la pérdida definitiva en que los sentimientos son de que nada ya volverá a ser igual que antes, nadie podrá sustituirlo, qué haremos ahora, cómo vivir sin él o ella, etc.

4.1.7.2 Sensación de luto:

- El luto es llorar y lamentarse exteriorizando la pena. Conlleva una serie de conductas características que observamos en las personas que están de luto, y aunque cada uno tiene una manera personal de hacerlo, se identifica por los otros a través de estas conductas que son propias de quien tiene esta sensación.

Mayormente estas conductas consisten en vestir de una manera especial generalmente de negro o ropas oscuras, cambios de alimentación (comer más o menos que lo habitual), acudir a la iglesia (quien es creyente), visitar la tumba, hacer notar públicamente estos sentimientos es una necesidad para mantener el dolor abierto.

4.1.7.3 Sensación de pena:

- **la pena es una emoción no placentera, se identifica con el sentimiento de dolor y ansiedad.**

Generalmente esta emoción se presenta acompañada de signos y síntomas de ansiedad como tensión muscular, dolor de espaldas, dificultades en la respiración, sensación de ahogo, sensación de ocupación interior sobre todo en el pecho y abdomen, fatiga, pérdida de energía. La persona apenada puede tener sensaciones de malestar generalizado; corporal y mental.

4.1.7.4 Sensación de Aflicción:

- **Se acuñó este término para definir la respuesta emocional del individuo ante la pérdida.**

Se incluyen los sentimientos generados que son percibidos por el doliente como pena, preocupación por la muerte, culpabilidad en relación con la pérdida, hostilidad con las personas del medio familiar próximo pudiendo llegar a distanciamiento breves o más o

menos prolongados en que no se quiere ver a alguien determinado a quien se inculpa por lo sucedido, intentando así mitigar y canalizar algo de la angustia provocada por la pérdida.

Integremos: SENSACIONES DEL DUELO

1. Pérdida
2. Luto
3. Pena
4. Aflicción

En las sensaciones que acompañan al duelo por la muerte de alguien importante o significativo están implicados varios sentimientos de angustia: la angustia de separación como ya hemos señalado anteriormente, la de pérdida que acompaña al sentimiento de separación, y la de culpa, que se refiere a remordimientos por los sentimientos o pensamientos que se ha tenido y/o sentido en relación con el sujeto que ha desaparecido o al que ha sucedido un acontecimiento doloroso.

**4.1.7.5 Sensaciones características del duelo:
(Según son percibidas por el doliente)**

- Sentimiento de soledad y de aislamiento.
- Desesperanza, falta de ilusión y desgano, con posibles fantasías de ruina.
- Que todo se ha terminado y nada vale la pena.
- Que se ha perdido algo imposible de recuperar.
- Que nada tiene ya sentido y se ha perdido el “norte”.
- Deterioro personal interno (afectivo e intelectual) y externo (físico, social y laboral).
- De haber sido abandonado por la persona fallecida lo cual puede generar sentimientos hostiles seguidos por remordimientos.
- Miedo catastrófico con agorafobias o claustrofobias.

Ante la pérdida, las reacciones que se presentan son generalmente las comunes a casi todos y predecibles. La recuperación transcurre poco a poco siguiendo su proceso parecido al

que sigue una herida que evoluciona y cicatriza, dejando una señal más o menos visible que irá haciéndose cada vez más indeleble y que con el paso del tiempo habrá que “buscar” para poderla encontrar, pero que no desaparecerá jamás.

La intensidad y el tipo de relación junto con el shock inicial causado por la pérdida son factores importantes a la hora de determinar la duración del proceso de duelo. Además la presencia de apoyo social, las características de la muerte, la situación social y económica del doliente así como sus propias estrategias para afrontarlo (creencias, experiencias previas del duelo, religiosidad, etc.) influyen directamente en la duración del duelo.

4.1.8 Otros Factores.

Junto con los factores anteriores destacaré:

4.1.8.1 Presencia o no de una aflicción anticipada.}

- La aflicción anticipada es cuando la persona doliente ha tenido tiempo antes de la muerte significativa, de afligirse por la muerte del ser querido. Esto sucede por ejemplo cuando se trata de una muerte que sigue a una larga enfermedad terminal o una muerte tras un proceso crónico que es por lo tanto esperada y que ha permitido comenzar el duelo antes del momento mismo de la pérdida.

4.1.8.2 Concurrencia o no con otras crisis.

- El duelo coincide o no con otros procesos o problemas graves que se presentan simultáneamente. Podría ser el caso de cuando hay un accidente en el que mueren uno y otros quedan graves y heridos.

También cuando coinciden con la pérdida una enfermedad, o problemas laborales, o necesidades económicas que dificultan actuar “como se hubiera deseado”, etc.

Muchas veces la propia situación anímica del doliente favorece que se generen situaciones conflictivas como un efecto no buscado de un estado de desánimo o de tristeza que le lleva

a reacciones buscadas, a descuidos, a un deseo inadecuado de cambios que hacen que se origine una situación de crisis con el duelo.

4.1.8.3 Obligaciones múltiples.

- Es en cierta medida otra forma de concurrencia con otras crisis.

En este caso se trata de un exceso de carga debida a otras obligaciones que se suman al dolor y que resultan agobiantes como puede ser, tener dificultades económicas difíciles de afrontar tras la muerte de la persona querida o tener que asumir solo la crianza de hijos. Lógicamente, en este caso, las obligaciones que acompañan a la pérdida, hacen que el duelo tenga una mayor duración.

Ya hemos visto que no hay dos duelos iguales ni dos deudos semejantes, a pesar de lo que he podido plantear en algunas ideas generales para ayudar a que, tanto a nivel profesional como personal, cada uno pueda enfrentarse al duelo o ayudar a otro a hacerlo, o como en nuestro caso, a acompañar.

4.1.8.4 Las personas no reaccionan de igual manera.

- Pero la forma particular de cada uno de responder dependerá no sólo de los factores determinantes sino además de las posibilidades de encontrar un medio contenedor, o sea facilitador que permita al doliente poderse expresar y desahogar. Un medio que puede escuchar y recibir las muestras de dolor que el doliente siente y que lo desbordan, para poder transformarlas de modo que el doliente pueda asumirlas.

Por ejemplo, sabemos que un niño llora más delante de sus padres o personas con quienes se siente confiado, pues para poder exteriorizar el dolor o la pena, requiere sentir que el vínculo que tiene con quien le escucha es lo suficientemente fuerte como para soportar la rabia, el dolor, o el sentimiento de pérdida que siente; que está disponible para hacerse cargo transitoriamente de su pena y servirle de sostén durante un tiempo en que necesite del apoyo del otro. Por eso, espera a llorar hasta que su mamá, o alguien confiable lo contengan. Lo mismo sucederá para el duelo.

4.1.8.5 Es importante recordar.

- Que tras la muerte o la pérdida ***la respuesta esperable es de dolor, la sensación de caos y confusión.*** Lógicamente esta sensación ha de aparecer y ha de ser soportada por el doliente o por quien esté a su lado.

La ansiedad de confusión que acompaña a la angustia de pérdida, no siempre es soportable por la persona pues puede resultar inquietante. Esto es más frecuente entre personas un poco rígidas o en personalidades algo frágiles que se sienten que pierden su “norte” en el momento en que se desordenan o confunden un poco.

SABIAS QUE...

Durante el duelo se pasa por episodios de confusión en que se puede olvidar cosas cotidianas como la dirección dónde se vive, el número de teléfono del móvil, por dar ejemplos sencillos que nos suceden con frecuencia en momentos de agobio, sobrecarga o estrés.

Estas respuestas si no son aceptadas, pueden ser fuente de angustia añadida a la confusión. Puede aparecer el temor de volverse loco, temiendo que la sensación de caos permanezca por largo tiempo o que no vaya a desaparecer jamás. Eso puede llevar a intentar evitarla, empeorando sus efectos. A veces, por no querer evidenciar la inseguridad que se siente frente a la sensación de caos, se le intenta disimular. Así pues, la energía que se gasta en hacer fuerza para que no se expresen, para inhibir, hará que la persona se muestre indiferente, falta de energía pero a su vez impide su comunicación con otros.

4.1.8.6 Revivir la causa de la muerte.

- las circunstancias que llevaron a ella, facilita la ***aceptación de la pérdida.*** Es una forma de elaboración de lo sucedido e integrar la pérdida en la nueva realidad creada tras ella. Así mismo, facilita a hacer más nítida la conciencia de que lo sucedido es verdad, de que pasó de verdad y no fue un sueño.

4.1.8.7 En los casos en que el duelo sea una persona mayor o enferma.

- Es importante *mantener un buen control médico*. Durante el duelo para evitar el empeoramiento de enfermedades crónicas o la aparición de algún trastorno, como consecuencia de manifestaciones físicas y anímicas del dolor. Es común, por ejemplo, que personas hipertensas puedan tener una crisis, o que diabéticos descontrolen su hÍper o hipoglucemia, etc. El doliente, como parte de su proceso de duelo, puede verse tentado a no prestarse atención a sí mismo lo cual puede ser un factor de riesgo. Cuando esto sucede, cuando el duelo se complica por cualquier causa, es importante consultar.

4.1.8.8 El proceso de duelo no se supera.

- Sin haber pasado por una *fase prácticamente igual a la depresión*. Para poder recuperarse tras un duelo es preciso aceptar que esto es así, que habrá que pasar por ese momento de tristeza ya que el duelo no se soluciona entendiendo lo que ha pasado o intentando encontrar razones en las que ampararse y menguar el dolor.

RECUERDA...

El papel de quien quiere ayudar es acompañar, brindar apoyo, poner el hombro de forma empática para disminuir el sentimiento de soledad sin intentar evitar la expresión del sufrimiento. No es contestar, es sólo escuchar sin juzgar.

Puede darse el caso que en el intento de ayudar a un doliente a elaborar una pérdida, se consiga justamente el efecto opuesto, se cause en él un sentimiento de incompreensión y de no ser entendido por lo demás en su dolor.

4.1.9 Creencia en torno a la Muerte.

Existen una serie de creencias en torno a la muerte y el comportamiento ante ella y en el trato a las personas en situación de duelo por una pérdida, que son erróneas o pueden llevar a errores de comunicación. Pasaré a señalar algunas:

- 4.1.9.1 Que **conocer los detalles** de una muerte por accidente o catástrofe es algo morboso y es mejor que no se entre en demasiados detalles. Así mismo, que es mejor no ver el cuerpo de la persona muerta en estas circunstancias pues puede ser contraproducente y desagradable.

Ambas creencias son inciertas, conocer los detalles de la desaparición o de cómo fueron las circunstancias de la pérdida significativa, facilita su aceptación y evita la construcción de falsas hipótesis acerca de cómo se dieron los hechos.

Evita la confusión causada por falta de información o por información incompleta y ayuda a la elaboración del duelo.

- 4.1.9.2 Que cuando el doliente **crea ver o escuchar al fallecido** es que está deprimido o que se está volviendo loco por el dolor de la pérdida. Pero ya sabemos que esto es falso pues es algo habitual al inicio del duelo.

Al principio del duelo, los sentimientos son muy intensos y pueden dar lugar a expresarse de ese modo. Sin embargo, pasado un primer período de duelo, deberán ser observadas con atención estas manifestaciones que pueden ser una señal a observar para decidir si se trata de un proceso que requiere o no ayuda.

- 4.1.9.3 4 Muchos creen que la **intensidad del duelo** depende directamente de la intensidad del afecto que se tenía a la persona fallecida. Pero el duelo

depende de las características del doliente y de factores añadidos, sin embargo, es importante y transmitir siempre la certeza de que la duración o la evolución del doliente no sigue ninguna regla preestablecida. No son previsibles.

A medida que el dolor de la pérdida se hace menos intenso, resurgen los recuerdos y la presencia del otro recupera un lugar en la escena de la cotidianidad de los dolientes.

- 4.1.9.4 Se suele escuchar decir que cuando una persona está muy triste por una pérdida, es conveniente que retome sus actividades para “olvidar” y no sufrir. Pero si bien la actividad ayuda a reincorporarse al mundo de los vivos, no es menos cierto que **conviene disponer de un cierto tiempo para reflexionar y poder** asimilar lo sucedido.

Volver rápidamente a las actividades cotidianas podría truncar un proceso de aceptación de la pérdida, de tal manera que poco a poco el sufrimiento y la tristeza se generalicen y tiñan con estas emociones el resto de las actividades de la vida del doliente.

- 4.1.9.5 Hay quien cree que nadie ha de poder superar el dolor tras una pérdida. Que el dolor debe ser sentido en toda la intensidad, siendo de este modo el duelo más sincero, más sentido. Que sólo los débiles **requieren de la ayuda** de alguien ajeno, que los que son fuertes pueden superarlo sin ningún tipo de problema. “como se ha hecho toda la vida...”

Esta creencia es falsa además de perjudicial. Por el contrario, son muchos los lugares en que se forman grupos o sesiones de apoyo, especialmente en ciertos duelos. Participar en este tipo de recursos permite al doliente entender que no está solo en el dolor, que no es el único que sufre y que muchas personas han conseguido recuperarse tras la pérdida y poder volver a hablar del fallecido sin angustia.

- 4.1.9.6 Finalmente, haré hincapié en la creencia de que los niños no son capaces de comprender cuando se les explica acerca de experiencias como la muerte y que es mejor que se les proteja de esa realidad. Y el niño si es capaz de experimentar una situación de duelo.

Por una parte, también un niño ha pasado con seguridad, por una pérdida y ha llorado y entendiendo lo que significa que un compañero no vuelva al colegio, o que una maestra deje el colegio, o que una mascota se muera, etc.

Su grado de elaboración será diferente al del adulto, y habrá que tomar muy en cuenta que se trata de un niño para elegir la manera de decirlo y las palabras con que expresarlo. Pero estas experiencias le servirán de aprendizaje para poderse enfrentar de una forma menos traumática a alguna situación futura.

RECUERDA SIEMPRE...

Un principio al que nunca debe renunciar el profesional es el de tener siempre presente que la persona que ha perdido un ser querido es un individuo normal, que está sometido a una circunstancia perturbadora y estresante, y que responde a ella según haya sido su historia personal, las historias de sus duelos y sus circunstancias.

4.1.10 Atención al Doliente.

Es fundamental saber que tenemos que dejarnos guiar por el que está atravesando el duelo, él ha de ser el guía y quienes le acompañan tendrán siempre que aprender de él y seguirlo en su proceso. La actitud del profesional ha de ser de proximidad, cercana en el afecto pero sin que las propias emociones le lleguen a impedir escuchar a la persona afligida.

Se ha dado en denominar “neutralidad afectiva”, es decir, una actitud que sin dejar los afectos de lado, mantenga cierta neutralidad. Esto no significa frialdad sino poder escuchar sin que las propias preocupaciones se antepongan al pedido de ayuda. Sin que los propios

temores o las propias tensiones o ideas influyan para no poderse colocar como escucha activa o atender la necesidad del doliente.

Se trata de una actitud no normativa, de no actuar de acuerdo a normas o lineamientos morales preconcebidos o pensando en lo “que debiera hacer” o “que sería lo mejor para esta persona”. De responder en el aquí y ahora del otro, no darle soluciones aunque poder colaborar a que las encuentre, sin juzgarlas ni juzgar a la persona.

No se trata de hacer “formulaciones razonables”, de “ofrecer soluciones”, exponer teorías o dar consejos, sino de articular las sensaciones que en el fondo le preocupan y que él no ve expresamente o no es capaz de manifestar mediante la palabra, ofreciendo la oportunidad de dar expresión a sus sentimientos con el objeto de que pueda integrarlos más fácilmente.

Mantener una “separación compasiva” es decir una distancia suficiente como para que las emociones de la persona en duelo no invadan al profesional pero sin distanciarse tanto como para que el calor del afecto no llegue al otro.

Lo que se espera del profesional no es “que diga algo de lo que el doliente pueda sacar provecho”, sino que asuma el sentimiento que se manifestó: el dolor, el miedo, el resentimiento, el desasosiego, la preocupación, etc., éstos pueden y deben con frecuencia ser afirmados.

En las conversaciones con los dolientes es importante hablar tanto de los hechos que atañen al curso del duelo como, y muy especialmente, de la propia experiencia del duelo. Muchas personas temen no ser capaces de encontrar las palabras apropiadas en el momento oportuno, hecho que, de por sí, debe ser desaconsejado. Tal temor tiene que ver con la concepción muy generalizada de que las personas que asisten al proceso del duelo tienen que decir “aquello” o al menos “algo”; concepción que es errónea. No sólo porque en ocasiones las preguntas no se formulan como demanda de una respuesta sino como expresión de una sensación, porque lo importante es la capacidad para escuchar más que la de decir algo.

No se podrá suprimir el sentimiento de “estar en el dolor” y el “dolor de la pérdida” que va ligado a la pérdida de un ser querido, pero se podrá compartir con él esos sentimientos mediante una relación adecuada y sincera que le haga soportable su soledad.

No es fácil enfrentarse a la historia del doliente afligido, encarnar sus circunstancias particulares a la vez que asumir la tristeza natural que nos invade frente a la muerte, junto con el dolor que observamos en la persona que tenemos enfrente. Como personas sensibles, es necesario darle una salida regular y constructiva a la aflicción, y mantener un equilibrio que permita seguir actuando efectivamente.

Aceptar las propias limitaciones como uno más, de manera coherente, facilita la comunicación de persona a persona.

4.1.10.1 Escucha Activa.

Comunicarse adecuadamente no es una tarea sencilla. Es necesario ser activo, y permanecer centrado en el contenido de lo que el otro cuenta, sin distraerse en la manera en que se exprese, y permanecer centrado en el contenido de lo que el otro cuenta, sin distraerse en la manera en que se exprese. Se escucha haciendo silencio dentro de sí, evitando distracciones y estando atentos a la información gestual y actitudinal que complementa el lenguaje hablado, realizando lo que denominamos una *escucha activa*.

ACTITUD FAVORECEDORA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

1. Aceptar las propias limitaciones
2. Ser activo sin intervenir en exceso
3. Permanecer atento
4. Centrarse en el discurso del otro
5. Prestar atención al modo en que el otro se expresa
6. Escuchar haciendo silencio dentro de sí mismo
7. Evitar prejuicios
8. Atender la información gestual y actitudinal.

El diálogo con el duelo presupone, en principio, las condiciones psicológicas de todo buen diálogo, y estas son, entre otras, la actitud de respeto a la interioridad del otro, el escuchar realmente lo que se dice y lo que no se dice expresamente, el intentar comprender de que trasfondo emocional proviene lo dicho y cuál es el auténtico valor que entonces cobra, el ayudar al otro a que perciba por sí mismo sus problemas y que descubra la dirección de una solución.

4.1.10.2 Escucha Empática.

Es necesaria una actitud empática, para poder entrar de una forma subjetiva en el mundo del doliente.

La **escucha empática**, implica interesarse realmente por los problemas de la otra persona y actuar como si fuésemos una caja de resonancia pero sin intentar resolver los problemas.

La mayor parte de las personas no escuchan con la intención de comprender, sino para contestar. Están hablando o preparándose para hablar. Están llenos de sus propias razones. Las conversaciones son monólogos colectivos y no se busca comprender realmente lo que está sucediendo dentro del otro ser humano.

La escucha empática entra en el marco de referencia de la otra persona. Ve las cosas a través de ese marco, ve el mundo como lo ve esa persona, comprende lo que siente. Empatía no es ponerse en el lugar del otro sino comprender ese lugar desde la propia posición, apelando a las propias experiencias pero sin perder el propio lugar de escucha y acompañamiento.

Empatía no es simpatía. La simpatía es una forma de acuerdo, una forma de juicio, y a veces es la emoción la respuesta más apropiada. Pero a menudo la gente se nutre, se alimenta con la simpatía, lo cual la hace dependiente.

La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente.

Recuerda...

Cuando se practica la escucha empática, se disminuyen los errores de comunicación, la tergiversación, pues se trabaja con respeto e interés por la dignidad humana, evitando la morbosidad y otras formas perjudiciales de manejo de la información.

Poder escuchar a la vez que poder comprender, son los procedimientos más apropiados que se han de emplear. La capacidad para funcionar bien a pesar de los diversos problemas empieza con el reconocimiento de que la pérdida de un ser querido es inevitable para todos y que el temor a la muerte es normal y aceptable.

En relación a la persona en duelo, es muy importante que los profesionales sean conscientes y controlen sus propios sentimientos y que no se confundan ni se atemoricen por los problemas fundamentales que pueden presentarse; el profesional debe demostrar, por su comportamiento, que está preparado para compartir los problemas con el doliente; debe percibirse como una persona segura y confiable, alentar la expresión de sentimientos, evitar las negaciones cuando sea apropiado, aceptar enojos y reconocer la vivencia de pérdida del doliente.

CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN

1. Ser consciente de sus propios sentimientos.
2. Poder controlar sus emociones sin actuar rígidamente.
3. Poder separar sus problemas para no confundirse
4. Demostrar su preparación para compartir problemas.
5. Alentar las expresiones, emociones y temores
6. Evitar las negaciones.
7. Aceptar los enojos y la rabia del doliente
8. No aconsejar ni juzgar

Cabe destacar, que en la actuación del profesional deberá saber mantenerse en su lugar para favorecer el clima de confianza con el Cliente -Doliente-, para ello deberá adoptar las siguientes actitudes:

- No mostrar excesiva confianza o familiaridad sin debilitar la calidez y proximidad afectiva.
- Ser paciente y flexible, si es necesario.
- Cuidar la toma de contacto en la primera entrevista
- Procurar siempre que se sienta contenido y pueda confiar.

Por todo lo anterior, concluyo: En el caso del personal funerario, la comunicación adquiere vital importancia ya que el Cliente -Doliente- es una persona que está atravesando una situación estresante, dolorosa y en la mayoría de los caso nueva para él. Es claro que el personal funerario debe conocer en qué consiste el proceso del duelo y cómo facilitar la comunicación con el Cliente -doliente- en esos momentos.

Cada muerte es una situación diferente, no es lo mismo un servicio en función de si la persona fallecida es joven o si se trata de una persona mayor; si la muerte se ha dado por causas naturales o ha sido traumática...., la elaboración del duelo por parte de la familia se produce atendiendo a estas circunstancias. Es por ello, y como lo he señalado en el Cap., que es fundamental conocer acerca del duelo y saber qué es lo que podemos hacer en tales circunstancias desde nuestra posición como personal funerario profesional.

Por tanto, contar con conocimientos en Tanatología es indispensable para brindar un correcto servicio de atención en funeraria.

4.2 LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICO-SOCIALES DEL PERSONAL FUNERARIO

-Pautas de Actuación en Condiciones de Salud Emocional y Mental-

4.2.1 Entorno Psicosocial. Antecedentes y Justificación.

La relación entre el trabajo y la salud del personal funerario ya fue comentada en 1713 por Bernardo Ramazzini, considerado padre de la Medicina del Trabajo, quien dedicó un capítulo de su tratado a enfermedades de los artesanos, a las enfermedades y otros males que padecían los sepultureros (7).

El dolor que envuelve la situación de luto en la que se desarrolla su trabajo conlleva riesgos psicológicos derivados de los efectos emocionales de enfrentarse a la muerte y estar en contacto frecuente con restos humanos que pueden estar envueltos en diferentes circunstancias (muertes violentas, muertes de menores, avanzado estado de descomposición, mutilaciones, etc.) Es necesario que la rutina no impida a estos profesionales ser conscientes de los riesgos que asumen a diario y conservar su salud mental.

En 1984 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT/OMS⁽⁸⁾ definieron que “los factores psicosociales en el trabajo consiste en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por su cultura, su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” Por tanto, coexisten ambos factores; los externos de la institución y el interno (personalidad). Los factores psicosociales son de suma importancia, ya que no solamente pueden ocasionar problemas en la salud física del personal, sino también en su salud mental, es decir, puede ocasionar efectos psicológicos negativos. Según Almirall⁽⁹⁾ éstos pueden ser: Fatiga, Monotonía, Estrés y Burnout. Por **Fatiga** entendemos, una sensación integrada por síntomas físicos y psíquicos; desde sentirse bien hasta estar exhausto. Según la Asociación Catalana, menciona que la Fatiga⁽¹⁰⁾ es la sensación de agotamiento o dificultad para realizar una actividad física o intelectual. Puede variar su intensidad, duración y etiología. La Fatiga prolongada es la imposibilidad para realizar una actividad física o intelectual que se mantiene por más de un mes. Si dura más de 6 meses es Fatiga Crónica. Este efecto negativo habitualmente se recupera con el descanso del trabajador a diferencia del *Síndrome de Burnout* que, éste

permanece en el personal aunque éste descanse. Más adelante hablaré al respecto. La Monotonía es la disminución de la actividad psicofísica y un sentimiento de apatía e indiferencia hacia la actividad, puede darse el automatismo y ausencia mental, sin llegar a fatigarse verdaderamente, según Wisner (11), puede reducirse la actividad circulatoria (frecuencia de pulso), disminución del consumo de oxígeno y del tono muscular. De acuerdo a Ghiselle (12) la **Monotonía** es sinónimo de “tedio” y puede definirse como la “saturación con respecto a una actividad que la persona es obligada a ejecutar continuamente”. La repetición es un factor que precipita la Monotonía, además de tres aspectos más a considerar: 1) las condiciones en las que se realiza el trabajo, 2) la automotivación 3) y el que no todos los que se exponen a un trabajo repetitivo se quejan de él. Este puede dejar de manifestarse una vez que el personal realice otra tarea. En cuanto al **Estrés**, una vez que una persona percibe o valora una situación de tensión o presión emite, en función de sus propios recursos, una respuesta de enfrentamiento a tal situación. Se considera que la experiencia de estrés surgirá al producirse un desajuste entre las demandas del ambiente planteadas a la persona y los recursos o capacidades de los que disponen para hacerles frente, considerando asimismo, la apreciación o valoración que esa persona hace de tales discrepancias (11). En el estudio de las profesiones asistenciales, y de modo muy particular las profesiones de la salud (12), han revelado que las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; sino un síndrome que transcurre y se instala por etapas, cuyos efectos se pueden observar cuando se presenta el síndrome de agotamiento conocido como el *Burnout*

Si bien, la formación en materia de prevención de riesgos psicosociales es casi nula o inexistente, ya que es escasa la existencia de estudios sobre prevención en el sector funerario, es innegable la situación en la que se encuentra el personal funerario debido al clima excepcional en el que se desarrolla su trabajo, al desarrollar su actividad laboral en un ambiente de duelo y dolor por la pérdida de un ser querido, en el que el Cliente –Doliente– es tratado con especial respeto y cuidado anteponiendo este “trato especial” a la seguridad del propio personal.

Este personal desarrolla a diario su trabajo, ajenos a la dureza del mismo, dureza debida a la propia naturaleza del trabajo que implica convivir con el dolor, el sufrimiento y el final de la vida...la muerte.

Sin embargo, la muerte, en sí misma, no se encuentra entre las primeras preocupaciones de este personal, como tampoco lo es para el resto de los ciudadanos.

Con frecuencia el personal del sector de funerarias afirma que el contacto diario con la muerte y el dolor de las familias, lejos de tener efectos nocivos sobre su estado psicosocial, les provoca mayor comprensión sobre qué es lo que aprecian en su propia vida. Así una de las personas entrevistadas ante la pregunta sobre los riesgos psicosociales, que para el personal puede tener el contacto directo con la muerte y las diferentes situaciones que se pueden presentar en el desempeño de la actividad respondió: “Mi trabajo me enseña a vivir”....Sin embargo, a pesar de estos aspectos positivos que indudablemente puede tener para algunos trabajadores, y que dependerán en gran parte del bien estar físico y psíquico del personal, existen otros aspectos negativos derivados de la organización, exigencias de las tareas, etc.

El personal del sector funerario puede presentar esencialmente los siguientes riesgos psicosociales:

4.2.2 Sobrecarga Emocional.

La atención a Clientes –Dolientes- es un momento delicado como el de la pérdida de un ser querido, requiere de una particular sensibilidad y trato para que el doliente resulte satisfecho y bien atendido a pesar del momento del duelo por el que está atravesando. Esto ya lo he comentado de manera insistente y lo mismo aplica considerar para este abordaje. Esto requiere transmitir serenidad, cordialidad, en ocasiones actitudes conciliadoras, control de impulsos y estabilidad de ánimo. Este control de emociones, derivadas de la existencia de unas directrices o normas, sobre la expresión emocional del personal en el desempeño de su puesto de trabajo tiene como finalidad asegurar la satisfacción del Cliente –Doliente—y es lo que se define como *trabajo emocional*.

Otras situaciones que pueden provocar sobrecarga emocional son el contacto con acontecimientos traumáticos: cadáveres en avanzado estado de descomposición, mutilados, desfigurados, niños, situaciones violentas, etc. Estas situaciones pueden dar lugar a lo que se conoce como *Estrés Postraumático secundario*.

4.2.2.1 El Trabajo Emocional.

El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones del Cliente –Doliente-, es un Autocontrol emocional.

Las profesiones más afectadas por el trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con un trabajo emocional menor.

El trabajo emocional en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo puede llevar al trabajador al agotamiento emocional o a estados de ansiedad.

Por ejemplo, factores o variables que influyen en las consecuencias negativas que para la salud del personal puede tener el trabajo emocional:

- Frecuencia de la emoción: A mayor frecuencia de emociones no sentidas por el personal, peores repercusiones tendrá en su salud psicosocial.
- Duración de la emoción no sentida: Cuanto mayor sea la duración, peores repercusiones para la salud del personal.
- Intensidad de la emoción a expresar: No todas las emociones tienen la misma intensidad siendo de menor, la expresión de un disgusto que la de un enfado.
- Variedad de las emociones a expresar: Cuanto mayor sea el número de expresiones a manifestar, peores consecuencias trae consigo.

4.2.2.2 Los Efectos del Trabajo Emocional sobre la Persona pueden ser tanto positivos como negativos.

- Efectos negativos: Síndrome de “Burnout” o “del quemado” que puede llevar al personal al agotamiento emocional, la despersonalización y cinismo, que suponen la adopción de posturas

frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o el desarrollo de una actitud cínica y escéptica.

Otra consecuencia negativa es la alienación y extrañamiento del “yo”, es decir tener dificultades para distinguir cuando es uno mismo o cuando está simulando o, incluso, producir interferencia con la ejecución de roles particulares, dificultad para desconectar y regular sus emociones en el ámbito privado.

Estos efectos negativos disminuyen cuando aumenta la identificación del puesto y cuanto más reales son las manifestaciones emocionales.

- Efectos positivos: Satisfacción personal y laboral derivada de la interacción con personas. Ejemplo: La satisfacción que se deriva de haber colaborado con la serenidad y bienestar de las personas receptoras del servicio en unos momentos tan dolorosos, etc.

Estos efectos positivos se dan con mayor probabilidad cuando, a pesar de realizar un trabajo de gran demanda emocional, el personal no experimenta disonancia (incongruencia) emocional entre lo que siente realmente y lo que expresa y además posee los recursos necesarios para hacer frente a esas demandas, es como estar equipado con un alto concepto de servicio, altruismo y sentido de ayuda hacia los demás, de manera natural y espontánea.

4.2.2.3 El Estrés Postraumático Secundario

Quienes trabajan en contacto con el sufrimiento humano son más vulnerables al estrés postraumático secundario. Aumentando la vulnerabilidad a este tipo de estrés en aquellos trabajadores que hayan experimentado personalmente algún tipo de evento traumático.

Figley, en 1983, definió el estrés traumático secundario como: “aquellas emociones y conductas resultantes de entrar en contacto con evento traumático experimentados por otros”. A pesar de que los estudios realizados al respecto se centran principalmente en profesiones relacionadas con el auxilio de emergencias (bomberos, sanitarios, terapeutas, etc.) Parece que el funerario que realiza un servicio “contra-natura” en el que el fallecido es un niño afecta más intensamente al personal funerario.

De la misma manera, quien lleva a cabo servicios judiciales en los que el fallecido puede serlo por causas violentas o encontrarse en avanzado estado de descomposición, etc. Podría encajar en esa definición.

4.2.2.4 Factores o Variables que Influyen en el Riesgo para el Personal Funerario de desarrollar Estrés Traumático secundario:

- La empatía: la empatía o identificación con la situación y sentimientos de otros, nos ayuda a entender el proceso por el que está pasando la familia. No obstante, cuando el funerario se sobre-identifica con el dolor de la familia del difunto, aumenta el riesgo pudiendo llegarse a traumatizarse.
- Historia profesional: Esto puede verse potenciado por su historia profesional (si han sido numerosos los servicios traumáticos realizados)
- Traumas personales no resueltos: Pérdida de un familiar o amigo en circunstancias similares a las del servicio prestado. El dolor de su propia experiencia puede llegar a ser “reactivada” cuando presta un servicio de características parecidas.

Los efectos derivados del estrés traumático secundario son muy diversificados como cualquier sintomatología de estrés, pudiendo propiciar:

- Problemas de sueño, pesadillas...
- Sobreprotección en la seguridad propia o de la familia.
- Estar sensible o lloroso.
- Permanecer excesivamente ocupado para evitar pensar acerca de lo sucedido.
- Etc.

Los estudios sobre el estrés traumático secundario son insuficientes en la actualidad siendo necesario profundizar más en su conocimiento como riesgo laboral.

“La expectativa de poder estar diariamente involucrados en el sufrimiento y la pérdida y no ser tocados por ello es tan irreal como esperar caminar a través del agua y no mojarse”.
(Rachel Remen, Kitchen Table Wisdom)

4.2.2.5 Buenas Prácticas Preventivas o Estratégicas de Autoayuda para Combatir el Estrés.

Los programas que particularmente están destinados a la prevención del estrés emocional consisten en:

- Formar al personal para el reconocimiento de los estresores así como sus efectos para la salud.
- Adiestrar al personal en el manejo de la distancia emocional con el Cliente –Doliente-, manteniendo un equilibrio entre la sobre-implicación y la indiferencia.
- Adiestrar en un conjunto de técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y armonizar los efectos que tiene el estar sometido a estrés.
- Asistencia profesional en caso necesario para identificar y atenuar la problemática emocional y personal del personal funerario que pudiera impactar en el desarrollo de su trabajo. Las diferentes personas pueden requerir distintas formas y contenidos a la hora de llevar a cabo una intervención concreta. Siendo actuaciones esenciales:
 - Contar con tiempos de descanso fuera del campo laboral.
 - Participar en actividades que restablezcan la energía y le rejuvenezcan (revitalicen).
 - Reforzar el bienestar físico, es necesario realizar frecuentemente ejercicio para reducir los síntomas de estrés y fomentar la relajación. Ya sea caminar, correr, montar en bicicleta o algún otro tipo de ejercicio.
 - Reforzar el bienestar espiritual y emocional, compartiendo tiempo con amigos y familiares participando en actividades que no estén relacionadas con el trabajo y le sean enteramente placenteras y gozosas.

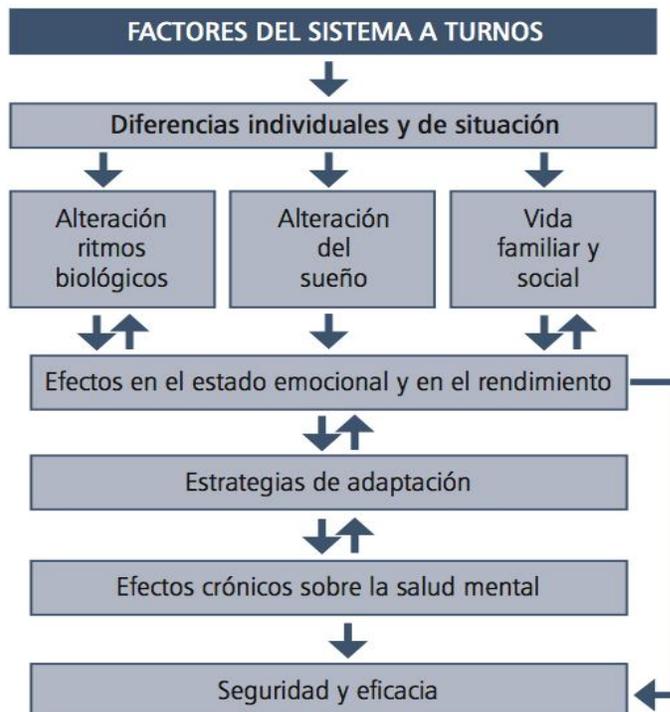
EN TODO CASO, CUANDO SE EVIDENCIE LA APARICIÓN DE
MANIFESTACIONES PSICOPATOLÓGICAS IMPORTANTES DEBE
CANALIZARSE HACIA UNA AYUDA ESPECIALIZADA

4.2.3 Sobrecarga mental derivada de la organización y división del trabajo.

El personal funerario, además, se ve expuesto a otros factores de riesgos psicosociales derivados de la organización y división del trabajo, al tratarse de un sector que presta sus servicios de manera imprevisible durante los 365 días del año, por 24 horas al día, lo que exige una organización del trabajo específica con trabajos en horas irregulares, trabajo a turnos y turnos nocturno.

4.2.3.1 Trabajos a Turnos.

Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles (fig.1). Por una parte se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios. También se dan perturbaciones en la vida familiar y social.



El ser humano está sometido a ritmos biológicos que influyen en el funcionamiento de su organismo, es decir, que las funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. *Ritmos circadianos.*

Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche. Por la noche se produce una disminución de las capacidades físicas y mentales.

Esto influye en un conjunto de funciones corporales. Se sabe que el tono muscular, la frecuencia cardiaca, la temperatura corporal, la frecuencia respiratoria, etc., experimentan variaciones en el transcurso de la jornada; por ejemplo, la temperatura corporal disminuye por la noche hasta alcanzar un mínimo de 35.5-36 °C entre las 2 y las 3 de la madrugada, y aumenta de día hasta los 37-37.3 °C alrededor de las 17:00 horas.

Al cambiar los ciclos sueño/vigilia, estos ritmos se desequilibran, pero recuperan la normalidad cuando se vuelve a un horario normal.

El trabajo a turnos, especialmente el trabajo nocturno, obliga a la persona a invertir su ciclo normal de actividad-descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Ello conlleva una modificación en las funciones al período de actividad nocturna. Esto trae consigo alteraciones en las funciones corporales, que incrementa con el número de noches laboradas, pero que no llega nunca a ser completo.

Las alteraciones responden a la estabilidad de estos ritmos y a su dificultad para adaptarse a modificaciones externas. De hecho, el cuerpo está bajo una tensión continua en su intento de adaptarse al cambio de ritmo.

El trabajo a turnos afecta a la calidad y ritmo de comidas. Las personas necesitan al menos tres comidas diarias, algunas de ellas calientes, con un cierto aporte calórico y tomadas a una hora más o menos regular.

Perturbaciones en el ritmo biológico del sueño. Para reponerse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de tal forma que puedan darse todas las fases de sueño y se facilite la recuperación física

durante las primeras horas de sueño, así como la recuperación psíquica en las horas siguientes.

El trabajo a turnos dificulta la vida social, al disminuir la posibilidad de participar en actividades sociales o coincidir con amigos y familiares, ésta se ve alterada. De igual manera se altera la vida familiar y de pareja al aparecer problemas de coordinación de horarios y de organización. Es importante pedir apoyo de la familia y su comprensión, hablarlo es lo mejor.

En una muestra de 30 trabajadores, de capillas en la ciudad de Guatemala, Gabriela Noriega Beneke (2012) en su trabajo de tesis, investigó el nivel de bienestar psicológico personal. Como instrumento de estudio se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico (EBP). Cabe resaltar que, en una población de 23 casos, dejando a 7 fuera por no encontrarse en relación de pareja, pudo observar que la mayoría de los sujetos evaluados (44%) obtuvo un nivel de bienestar en relaciones de pareja muy bajo, mientras que el 17% presenta un nivel bajo, el 4% se encuentra dentro del promedio, el 4% muestra un nivel alto y el 31% un nivel muy alto. Lo interesante es que este estudio recomienda en sus conclusiones, que futuros investigadores en el tema determinen, los tipos de relaciones de pareja que mantienen los empleados de empresas funerarias y las razones por las cuales este tipo de bienestar, entre otros, es el más bajo.

Las investigaciones en el campo de los FACTORES PSICOSOCIALES se caracterizan por esfuerzos aislado en México, no solo los propios a nuestro sector funerario, sin embargo recientemente ha habido interés creciente en la investigación de los factores psicosociales y de la salud mental en los centros de Latinoamérica. Hay unos tres o cuatro grupos de investigadores con más de 20 años de experiencia en investigaciones de factores psicosociales en México. La investigación ha estado enfocada principalmente hacia el *Burnout* del personal de la salud y de los profesores universitarios, sin embargo se requiere más investigación que involucre compañías privadas y a otros temas tales como la depresión y estrés ocupacional ⁽¹⁴⁾

Porque considero importante informar acerca de los principales riesgos a los que se está expuesto en la actividad funeraria, así como las medidas preventivas a aplicar y pautas

concretas de actuación desde el punto de vista de la salud psicosocial en las tareas funerarias, es que he escrito esta Guía. Se habrá cumplido el propósito si es que:

1. Hemos identificado aspectos significativos en relación con las condiciones del trabajo del personal funerario.
2. Se ha establecido una propuesta de actuación o recomendaciones que permitan al personal funerario ejecutar su trabajo diario garantizando su salud mental.
3. Hemos provocado concientizar y sensibilizar al personal, en la realización del trabajo de forma saludable.
4. Se ha sentado las bases para permear una cultura de prevención, provocando un cambio de conducta saludable. Mejorando así la capacidad de actuación preventiva en la empresa.
5. Estamos claros en las situaciones de trabajo que producen estrés emocional y hemos informado para conferir una mayor resistencia al mismo.

Para concluir este Capítulo, quiero citar la valiosa investigación de Maricela R. Morales que quedó escrita en su Manual de Introducción al Trabajo para una Agencia Funeraria e Inhumaciones. Si bien, “una empresa funeraria y de inhumaciones, tiene la responsabilidad de recibir y acompañar a las familias con el dolor y miedo que la muerte produce en la sociedad, aun del mismo personal que labora allí”. El conocimiento formalizado, como lo llama ella, yo diría Tanatológico en la atención y servicio a los Clientes- Dolientes, permite al personal funerario ofrecer un superior desempeño en cada contacto y durante todo el proceso de un funeral para honrar la vida del ser querido que muere.

Maricela llevo a cabo una investigación de tipo cualitativa al entrevistar a 30 individuos del personal funerario operativo (los que recogen y manipulan el cadáver), explorando diferentes áreas (temores, rechazo, cambio en su visión de la muerte y conocimiento de Tanatología) y en particular llama mi atención que el resultado a la pregunta No. 17; ¿Qué sabe de Tanatología? Obtuvo un 95% de respuestas que no saben lo que es la tanatología y el 5% creen que es para ayudar a la gente, porque sufre por muertes violentas, a la

pregunta No. 18; ¿Por qué medio ha oído hablar de ella o aprendido? Respondió un 5% que han escuchado algo de lo que el sacerdote de la funeraria dice a los familiares y el 95% No han escuchado algo en ningún medio, y en la pregunta No. 10; ¿Considera que al trabajar en una funeraria pone en riesgo su salud? El 80% respondió que SÍ ponían en riesgo su salud, el 18% respondió que NO había riesgo debido al equipo de protección que usaban, así que no hay más riesgos que en otros lugares. Más bien, siempre hay riesgo de caerse, fracturarse, al cabo de varios años la columna siempre lo reciente (cargar, subir, bajar, agacharse). El 2% contestó que No sabe. Es claro que el grado de penetración de la Tanatología es nulo en esta empresa y en este nivel del personal. Luego entonces, según Maricela, si la empresa funeraria presencia la muerte de los “otros”, bajo una misma perspectiva económica, afortunadamente encontramos al personal operativo que pondrá límite entre el trato de la empresa y el trato de la familia para llevar a cabo (sin contar con muchos conocimientos) el trato digno, y hasta cálido de ese “otro”, y que junto con ellos formará un mundo aparte. Y es justo aquí donde puedo concluir que mi trabajo en aportar ambas Guías; **“LA GUÍA DE ATENCIÓN TANATOLOGICA AL CLIENTE – DOLIENTE- EN FUNERARIA – Para la Profesionalización del Personal Funerario-** y de **LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICO-SOCIALES DEL PERSONAL FUNERARIO –Pautas de Actuación en Condiciones de Salud Emocional y Mental-**, ha resultado valioso, pues ambas herramientas del conocimiento acercan al personal funerario en el trato profesional, respetuoso y saludable (psico-emocionalmente hablando), con las familias. El área de oportunidad está en un 95% del personal con necesidad y deseos de conocer acerca del tema de Tanatología para una mejor atención y servicio de las familias y un 100% del personal que no reconoce un tipo de enfermedad psico-emocional dentro de su desempeño, según estudio atrás referido.

NOTAS

- (28) Grupo Ulzama. Atención al Cliente. Madrid: Publicón. p.7.
- (29) Ibid., p.91.
- (30) Ibid., p.92.
- (31) Ibid., p.94.
- (32) Idem.
- (33) Robert A. Neimeyer. 2012. Aprender de la Pérdida. España: Editorial Paidós, IT-0078/2011, p. 29-30.
- (34) SGC. 2011. Pautas de Actuación en Condiciones de seguridad. España: Tanaalta, p.7.
- (35) Carla Hernández. 2010. Revista Mexicana de Salud en el Trabajo. México. Periodo Febrero-Mayo. Año 2010-Vol.1 No. 5: Fenastac, p. 28
- (36) Ibid., p.29.
- (37) Idem.
- (38) Ibidem., p.29-30
- (39) Ibidem., p.31.
- (40) Gabriela Noriega. 2010. Tesis: Bienestar Psicológico en Personas que Laboran en Capillas Funerarias. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades de Psicología. p.42-43
- (41) Ibidem., p. 24.

Conclusiones

1.- Partiendo de que la mayoría de las personas que asisten a un funeral a honrar la vida de un ser querido que muere, no están preparadas, ni mucho menos educadas para afrontar el Duelo, se hace vital que el personal funerario esté CAPACITADO y FORMADO para ello, facilitando una atención y servicio en sintonía con el momento, pudiendo hacer la diferencia y por lo cual propongo un par de guías que orienten este desempeño, en el último Capítulo.

2.-Los RITUALES son recomendables para vivirlos personalmente y en comunidad, porque es lo que nos hace darnos cuenta de la realidad, es una manera muy eficaz de hacer real la pérdida y es el punto de partida de una sana despedida. No hay atajos, ni caminos cortos, la renovación del sentido de nuestra vida y el significado de la muerte son parte de un todo único.

3.- El Doliente al atravesar por los CUATRO MOMENTOS MÁS DOLOROSOS DE UNA MUERTE, debe comprender y no culparse, dándose permiso de seguir adelante, hasta que finalmente pueda llegar a la solución del Duelo. Para nosotros como Tanatólogos o personal funerario debemos comprender, entender y dar amor incondicional. Nuestra compañía debe ser profunda, positiva y plena de amor profesional.

4.-Ya que el perfil del personal funerario, su formación y su profesionalismo tienen una gran relevancia en el funeral que fluye, la capacitación es el medio por excelencia para asegurarlo, a través de 2 Guías, como herramientas alternativas que pretenden ayudar a permear una cultura Tanatológica en el personal funerario;

LA GUÍA DE ATENCIÓN TANATOLOGICA AL CLIENTE -DOLIENTE- EN FUNERAL –*Para la Profesionalización del Personal Funerario-* y,

LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL FUNERARIO. –*Pautas de Actuación en Condiciones de Salud Emocional y Mental-*

Ambas guías posibilitan un trato más profesional, respetuoso y saludable (psico-emocional) hacia las familias dolientes, que insisto, puede marcar la diferencia entre un Duelo sano y uno Patológico; uno liberador y autónomo, y otro prisionero y encadenante.

Si supiéramos que la mayoría de las personas en situación de Duelo no necesitan ningún tipo de ayuda profesional formal para salir adelante (con sus honrosas excepciones) y que el ser humano está hecho para sobreponerse de la pérdida de un ser querido en aceptación y mejor vida. Steve Jobs, lo dijo; la muerte es el mejor invento de la vida...VIVE!!!!!! Nadie puede decir que sabe mucho sobre la vida, si su sabiduría no incluye una relación con la muerte.

“La muerte nace en la mente de los hombres y es ahí donde se debe entender”

Laura Presa

BIBLIOGRAFÍA

1. Geveart, J. 1997. El problema del hombre. Salamanca: Sígueme.
2. Edna M. Hamill.2009. Tanatología y Bioética: ante el sufrimiento humano. México: Corinter.
3. Alfonso García. 2012. Duelo y Escuela. La experiencia de padres y madres de perder un hijo. España: Sello Editorial.
4. Sebastián Tabernero.2012. Duelo y Escuela. Educar en el sentido de la pérdida. España: Sello Editorial.
5. Leticia Ascencio. 2012. Duelo y Escuela. Educar en el sentido de la pérdida. España: Sello Editorial.
6. Daniel Bruzzone. 2012. Duelo y Escuela. Duelo, búsqueda de sentido y cuidado pedagógico: hacia una Logo-Educación. España: Sello editorial.
7. Instituto Mexicano de Tanatología, A.C. 2013 ¿Cómo enfrentar la muerte? Tanatología. México: Trillas.
8. Luis A. Reyes Zubiría. 2003.....¡No puedo más! El dolor del duelo. México: Arqueroediciones.
9. Robert A. Neimeyer. 2012. Aprender de la pérdida: España: Editorial Paidós.
10. Patricia Ibarra. 2013. La ausencia. Cuando un ser querido se va: Editores Mexicanos Unidos.
11. Grupo Ulzama. Atención al Cliente. Madrid: Publicón.
12. SGC. 2011. Pautas de Actuación en Condiciones de seguridad. España: Tanaalta.
13. Carla Hernández. 2010. Revista Mexicana de Salud en el Trabajo. México. Periodo Febrero-Mayo. Año 2010-Vol.1 No. 5: Fenastac.
14. Gabriela Noriega. 2010. Tesis: Bienestar Psicológico en Personas que Laboran en Capillas Funerarias. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades de Psicología.
15. Ma. Del Carmen Castro González. 2007. Tanatología. La Inteligencia Emocional y el Proceso del Duelo. México: editorial Trillas 2ª. Ed.

16. Elisabeth Kübler-Ross. 2011. Sobre la muerte y los moribundos. México. Editorial de bolsillo clave.
17. Viktor E. Frankl. 1999. El Hombre en Busca del Sentido Último. México: Paidós.
18. Marcelo Rittner. 2008. Aprendiendo a decir adiós. México. Editorial de bolsillo.
19. María del Carmen Castro. 2013. Coaching Ontológico. México. Editorial Trillas.
20. Krishna Amurati. 2006. Sobre la vida y la muerte. Barcelona. Editorial: Kairós.

