
RECURSOS I REPTES DELS PROFESSIONALS DE L'ATENCIÓ PSICOLÒGICA A LA VÍCTIMA

SARA BOSCH CARRETERO¹

Psicòloga clínica. Especialista en intervenció en crisi i trastorns posttraumàtics

La preparació humana i tècnica dels professionals davant la víctima suposa en si mateixa un doble repte: aconseguir la seva intervenció atenent la vulnerabilitat psíquica d'una persona que acaba de viure una experiència traumàtica i incorporar una atenció específica de primers auxilis psicològics. Aquest article té la intenció de recordar-nos que totes dues tasques són perfectament compatibles i que, lluny d'interferir, han de facilitar també una feina doble: la dels mateixos professionals i la de les víctimes. La nostra, ajudar-les amb el que sabem i amb el que som. La seva, continuar i transcendir a la circumstància viscuda recuperant la seva capacitat.

La reflexió sobre les víctimes, les seves reaccions, el nostre rol i expectatives s'alternen amb pautes i recursos pràctics. Això fa que progressivament s'elabori una guia d'estratègies que emergeix d'una nova forma de mirar. Més enllà d'un conjunt de recomanacions teòriques i, en coincidència amb les establertes en psicologia d'emergències, una percepció de les víctimes entenen els seus propis recursos i capacitats d'afrontament ens ajuda a recordar els nostres límits i a definir millor els nostres objectius.

Human and technical training of professionals to attend victims is, on its own, a double challenge: first to comply with the response while considering the psychological vulnerability of a person who has just been through a traumatic experience and second, to incorporate specific psychological support. This article is intended to remind us that both tasks are perfectly compatible and far from interfering, they must make easier a double task: the job performed by the professionals and the victims' job. Our objective; to help them using what we know and what we are, their goal; to recover from the circumstances experienced.

Reflections on the victims, their reactions, our role and prospects are alternated with practical guidelines and resources. This causes the elaboration of a strategy guide that rises from new ways of approaching the issue. Beyond a set of theoretical recommendations, in agreement with those established in emergencies psychology, a perception of the victims understanding their own resources and coping skills, helps us to remember our limits and refine our goals.

1. INTRODUCCIÓ

Escric aquest article pensant en les persones que, per la seva professió, poden o solen tenir relació amb persones que han viscut una experiència traumàtica.

1. Av. Diagonal, 353, 2n 2a - 08037 Barcelona. Tel. 932 158 969 / 639 791 993 / sara.bosch@hotmail.com.

Persones que probablement acaben de viure el pitjor moment de la seva vida. Que han sentit el terror d'haver creuat la frontera de la supervivència. Que han perdut de cop i volta, dramàticament o cruelment, un ésser estimat. Que han sofert el devastador cop de la violència humana, de la catàstrofe. Persones que encara conserven imatges en la seva ment que els impedeixen veure cap altra cosa, sentir encara una altra emoció que no sigui la por o l'angoixa extrema. Persones que anomenem víctimes.

Pressuposo que sigui la professió, circumstància o destí el que et creui en el camí que sempre segueix després, tenim la intenció d'ajudar-la.

Perquè, a més, aquestes persones esperen això de nosaltres. I no es pot entendre de cap altra manera. Si no fos així, el dany que aquesta absència d'actes i intenció pogués produir-los, té un nom: victimització secundària. I no falto a la veritat si dic que moltes vegades pot ser més dolorosa que la victimització primària.

Per això hem d'afegir responsabilitat a la intenció.

No hi ha interacció humana que no influeixi. No hi ha relació on no ens redibuïem. I quan, com en aquest cas, un dels dos es troba en un estat de vulnerabilitat, d'estranyesa i confusió del que va ser, la relació que estableix amb els altres és especialment important. En el seu present i en el seu futur. I encara més si és afectiva o de protecció.

Les persones som importants per a les persones. I res no pot substituir el tracte humà. No hi ha uniforme que ho doni per nosaltres. Ni títol universitari. Ni eina ni fàrmac. No hi ha mirall comparable a la mirada de l'altre, ni llenguatge més clar que el que expressa algú que ens entén.

Els psicòlegs no tenim l'exclusivitat —perquè això defineixi la nostra feina— d'atendre allò que algú sent, pensa o fa. No som els únics que fem intervenció psicològica. Tothom en fa. Però sí que tenim l'obligació de difondre part del que sabem per ajudar els qui ajuden, perquè incloguin en la seva tasca accions que no hi són mai incompatibles. Ben al contrari, són elements que hi afegiran valor, sentit i eficàcia.

Afortunadament, cada vegada tots volem fer-ho millor.

Així doncs, la meva intenció és ser útil en la mesura que pugui; aportar síntesis i conclusions del treball de tants altres i del meu propi, i, amb responsabilitat i agraïment, aquest article pretén dotar els seus lectors de recursos.

Si hagués d'escollir una paraula seria aquesta: *recursos*. La satisfacció d'acomplir l'objectiu seria més gran com més recursos, eines i estratègies pogués reflectir aquí. I també la meva capacitat i les meves habilitats.

Els recursos ens ajuden a afrontar el repte que representa el drama humà, sintonitzen amb els objectius i s'acoten amb els límits.

Afrontar aquest repte mobilitza molt més que tècniques o frases apreses. L'afrontem des dels nostres propis valors, creences i prejudicis. L'afrontem amb l'emoció i amb la manera d'expressar aquesta emoció. Des del nostre rol, que ens clarifica i situa davant ells i davant nosaltres. Amb la creativitat i flexibilitat que exigeix una relació viva. L'afrontem entenent, amb informació, sentit comú, criteris i prioritats. I també ens ajuda a afrontar el repte saber què fer i què no fer.

Amb els nostres recursos hem de fer una reflexió sobre la nostra percepció de la víctima. Els recursos externs són els que podem obtenir del propi lloc d'intervenció.

Els recursos de les víctimes, hem de reconèixer-los i reconduir-los perquè puguin prendre el control com més aviat millor des del seu propi estil personal.

L'expressió *atenció psicològica a víctimes* inclou tres elements essencials que coincideixen en l'espai-temps i s'interrelacionen invariablement:

- a) La *persona*, que ha viscut una experiència traumàtica i que mostra, davant del món, el terrible impacte que pateix. Les seves reaccions. Les seves conductes. El seu dolor o la seva ràbia immenses. Allò que sent, pensa o té necessitat de fer emergeix amb més o menys evidència transcendent a la circumstància que ho ha provocat. És la *víctima*. El primer i més important element que dóna sentit a tots els altres.
- b) El *professional*, que té la labor, en tota o alguna mesura, d'ajudar la víctima. És una altra persona que sent, pensa i que, per damunt d'això, ha d'actuar; de la qual s'espera tracte i tècnica, humanitat i coneixement. És el cuidador. El suport. El psicòleg. El bomber. El metge. El policia... El que té la responsabilitat de fer la seva feina i al mateix temps entendre el dolor mostrant consideració i respecte. El que pot, fins i tot, estar davant la víctima amb l'únic objectiu d'alleujar el seu patiment.
- c) El tercer element és el *nexe d'unió*. El pont imaginari. El perquè i el com construir-ho. Els dos pilars de l'*atenció psicològica*.

No és aquest un manual pràctic d'intervenció amb víctimes. Perquè, al meu entendre, aquest manual no existeix.

Hi ha persones que han viscut una circumstància i que pateixen per això. I que corren el risc, a més, d'autodefinir-se i reinventar-se com a éssers patidors que han perdut la connexió amb el que de bo tenia la seva vida anterior. Són persones que poden perdre's en aquesta etiqueta de víctima passiva condemnada a no merèixer recuperar-se o a no poder-ho fer, a no retrobar-se per sobre del que li va passar, des de i malgrat això.

Em vénen ara a la memòria moltes cares, molts escenaris, moltes situacions traumàtiques... Així les anomenem. Però no aconseguixo acoblar aquesta percepció d'ésser humà trencat. Tocat i enfonsat per sempre. No puc recordar només el seu drama, la seva angoixa, el seu bloqueig o la seva agitació. Entenc el sentiment de companys que, davant aquestes víctimes de mil maneres, sovint s'han enfrontat a alguna cosa diferent del que esperaven. Sovint la disfressa d'ansiolític no és tan necessària, perquè també recordo persones capaces de parlar, de preguntar, de mirar-me, d'escoltar-me, d'exigir i de plorar eixugant-se al mateix temps les llàgrimes. Persones capaces de caminar. Tocades, sí. En el més profund, de vegades, per aquesta mena de tret de desgràcia amb què dispara la mala sort. Però no enfonsades. Recordo persones.

Sento que, amb el pas del temps, no m'he habituat al patiment. No m'ha restat sensibilització cada pont construït. Però sí que he après d'aquesta experiència dues coses importants: a no témer el dolor de l'altre i a saber situar-m'hi al davant reconeixent tant les seves forces com les seves flaqueses. He après que el dolor minva però no aniquila els recursos. Que no hi ha ésser humà que, a la seva mane-

ra, no afronti el que li succeeix. I que si jo com a professional no veïés això, no tingués aquesta mirada avesada per l'admiració... només podria caure en una perversa diada: o em converteixo en el seu total i únic recurs o no puc fer absolutament res per a ajudar-lo.

En el primer cas, jo actuo, decideixo, dirigeixo, aconsello i opino. Jo reconec les pautes i estratègies. I jo gestiono el que ell no pot. Perquè el destruït segueix al salvador. Sense més. Perquè he vingut per ajudar-lo i la meva professionalitat m'avalua. En el segon cas, sé que no hi ha paraules ni consol. No hi ha màquina del temps. Només puc aportar la meva humil i impotent presència que s'empeteix per moments davant la seva... i patir molt amb ell. Almenys, que no falti el meu gra de solidaritat humana.

Perversa i arriscada diada als dos extrems. El *professional* que s'empara en els seus coneixements tècnics obviant els que té com a persona o *l'ésser humà* que comparteix oblidant quina és la seva feina.

Certament, hauríem de disposar d'un manual, encara que la realitat ens digui que el millor manual és el que s'escriu i reescriu juntament amb l'altre.

Sí que hi ha pautes, aspectes bàsics, coses que hem de saber. Molts han passat abans per aquests terrenys àrids i han sabut forjar-nos, alligonar-nos. Han destil·lat guies pràctiques que ens tranquil·litzen perquè ens diuen què hem de fer i què no hem de fer. I uns altres han sentit com aquelles pautes desapareixien de l'accés al record i s'enfrontaven sense cap escut tècnic a drames humans que, en algun moment, els haurien pogut passar a ells.

No hi ha estratègia que serveixi si després de llegir-la no se'ns adhereix. Perquè els ajudarem amb el que sabem i també amb el que som. Un professional i un ésser humà al mateix temps.

La meva intenció amb aquest article és transmetre la percepció dels que pateixen que s'ha esculpit en mi. I, al seu torn, reflectir el que ells mateixos em van explicar; el que van esperar o obtenir dels professionals que, com jo, un dia formaven part d'algun traç del circuit. Intentaré també apuntar com es pot crear el nexa indispensable perquè puguin transitar pel camí de víctimes a sobrevivents. I si aquesta és la nostra expectativa... com fem la nostra feina.

En termes generals —i entengueu que falti als centenars de matisos que suposa la particularitat— em facilita la tasca reprendre el meu propi guió. Els tres elements cabdals: *víctimes, professionals i estratègies d'intervenció*. En altres paraules, *percepció, rol i expectatives*.

2. PERCEPCIÓ DE LA VÍCTIMA

No sol passar que la coneguem ni que en sapiguem més que el seu nom i quatre dades més. Potser arribem a fer-nos una idea de la seva situació laboral i un diagrama sociofamiliar. No hi ha una relació ni temps per a apropar-nos als seus trets de personalitat. No podem fer una entrevista clínica. Sabem el que ha succeït. Coneixem la circumstància i no la persona que n'ha sortit afectada.

Podem pensar en un ventall de vivències potencialment traumàtiques. Fets que actualment no són esperables en el rang comú de les experiències humanes.

Són, com diem sovint, situacions extraordinàries. I, com a tals, esperem i entenem que la seva capacitat de resposta general estigui bloquejada o desbordada.

Acostumo a fer aquesta mateixa presentació als cursos de formació que imparteixo amb diferents col·lectius professionals, tots vinculats amb persones víctimes de fets traumàtics.

Proposo al lector que pensi en situacions qualificades com a traumàtiques. Segons la definició del Manual diagnòstic i estadístic dels trastorns mentals (DSM IV-R), són circumstàncies que amenacen la pròpia integritat física, psíquica o la dels altres: atemptats terroristes, agressions sexuals, tortures, agressions físiques, violència intrafamiliar, amenaces, segrests, catàstrofes naturals, accidents de trànsit, esfondraments... Ara també insto el lector a escollir-ne una i a pensar que a l'habitació del costat hi ha una persona que l'acaba de viure... Què voldríeu saber-ne? Quines dades tindreu abans de presentar-vos davant d'ella amb la intenció d'ajudar-la i/o donar-li suport psicològic?

A continuació, el que realment ens importa... Quina percepció en tenim? Recordem què li ha succeït, perquè aquesta serà la informació que tindrem més present... Sovint he escrit aquestes paraules a la pissarra de l'aula de formació: destrossada, angoixada, trencada, desesperada, impotent, desolada, nerviosa, aterrida, incapaç, desbordada, descontrolada, bloquejada, enfonsada, dèbil, vulnerable... Deixem-ho aquí. Per ara.

3. EL NOSTRE ROL

Davant la víctima, en qualitat de què ens hi presentarem? El nostre rol professional és determinant en alguns casos i fins i tot condicionarà i influirà en la relació. Probablement no ens espera. Si som psicòlegs, segurament ni tan sols ens ha cridat. No té cap trastorn mental. Si el nostre rol és un altre, sigui el que sigui, té relació amb la circumstància. I això és una cosa que, per a ella, mai hauria d'haver succeït.

El rol professional no només ens ajuda a definir-nos, sinó que ha de ser coherent amb el context. I per damunt del matís, l'armilla o l'uniforme, el nostre rol comporta ajudar-la. Perquè no hi ha una altra opció. Perquè en la segmentació d'un món amb pau o dolor, amb bons o dolents, amb vida o mort, el professional que se li apropa ha d'estar en el bon bàndol. Si no és així —com moltes persones que he conegut i m'ho han dit—, se senten agredides... *paradoxalment* per aquells que estan allà, suposadament segons les seves creences, per a ajudar-les i protegir-les.

Definim el nostre rol. No només tenint en compte la titulació que el precedeix i configura. També el sentit balsàmic o protector que comporta. El que aquesta persona li atorgarà. Cal tenir en compte que potser no hi haurà una segona oportunitat per a una primera impressió. Perquè una persona, en estat de dolor agut, és especialment sensible als senyals que no expressem amb la veu.

Vull aportar aquí una cosa que he sentit moltes vegades. Opinions reals de víctimes que recordaven el bon tracte que havien rebut d'algun professional. El seu missatge, comú a totes: fou humà. Percebre aquesta connexió, aquesta sensació

de calidesa, d'humanitat per damunt de tot, es contradeia amargament amb la que van rebre d'altres: la seva fredor, incomprensió i distanciament.

Parlem d'un rol que no eclipsi l'empatia. I que d'altra banda mai no ha de sucumbir al desbordat contagi emocional. És transmetre que sents que l'altre està sentint. Només això. Encara que no sentis el mateix. Que ho perceps. Que ho entens.

Sovint, insensibilitzar-nos ens ajuda com a pur i dur mecanisme de defensa. Si és així... cal revisar els nostres valors i creences. Encara que sóc del parer que això no comporta invariablement ni fàcilment adquirir empatia.

No obstant això, també cal remarcar el valor i el gran efecte que fa en les persones que pateixen aquella paraula amable, els gestos de cura i consol. Perquè no sol passar que després tornin per agrair-nos-ho directament. Sé el que reconforta també en companys i en mi mateixa tenir aquestes petites però grans devolucions. Com també sé que no són precisament freqüents. Però que no ens ho diguin, no significa que no ho pensin, que no li han influït o que no s'han allotjat a la seva memòria emocional.

Alguns potser arriben a traspassar la frontera fins a la consciència i recordin algun d'aquests detalls. Com una cançó: la que Dolors recorda que sonava mentre comprava a l'Hipercor uns segons abans que l'explosió ho canviés tot. Com una poma: la que un policia li va donar a Òscar. Com aquell altre que Àngels recorda, per la cigarreta que li va oferir. Com l'abraçada que de sobte aquell desconegut li va donar a Pilar al replà de l'escala d'emergència per si no s'haguessin pogut escapar de l'incendi... Gestos. Símbols. De moltes coses.

Voldria assenyalar que quan els gestos són atribuïts a l'ésser humà, i no al rol que desenvolupa, són emocionalment molt més competents si es tracta de policies, bombers o personal no directament relacionat amb la salut. Per això, cal recordar a qui disposi naturalment d'aquesta habilitat, que si us plau, continuï emprant-la.

Fins ara, tenim dues persones: l'una en un estat de dolor psíquic agut, destrosada, desconsolada o aterrida; l'altra, un professional que, en un estat de sintonia humana, pretén ajudar-la.

Què espera la víctima de nosaltres? Conscientment potser poc més que informació i suport. Passa tan sovint que ni tan sols ens demani res quan ens posem a la seva disposició...

Què esperem nosaltres de la nostra interacció? En què consisteix la nostra ajuda si ha d'anar més enllà del que sigui capaç de demanar-nos?

4. LES NOSTRES EXPECTATIVES

Quines són? Quina és la meva feina? De què em serveix haver après estratègies i recitar-me les pautes si no sé què vull aconseguir? Les estratègies succeeixen a l'expectativa. I, a més, com puc saber si el que he fet ha estat correcte o útil?

Si el meu treball és eficaç, hauria de promoure un canvi. Potser ho faig bé si disminueix la desesperació; si aconseguixo que deixi de plorar o cridar; si responc correctament totes les seves preguntes; si l'he ajudat a entendre per què a ella, a ell, per què en aquest moment de la seva vida... o simplement, encara més difícil,

he assolit que deixi de fer-se preguntes que no tenen sentit... Francament, a vegades tinc la sensació que la millor o més freqüent expectativa és que la víctima no interfereixi o afecti l'escenari, que romangui en silenci, al més tranquil·la possible respectant pacientment les consignes i permetent el treball de la resta. Perquè es necessita la seva col·laboració. Perquè nosaltres necessitem que estigui tranquil·la. Perquè tenim la tendència a considerar que el silenci emocional és signe d'equilibri.

Paradoxalment, a les guies de primers auxilis psicològics se'ns insta a facilitar la seva expressió emocional.

Quan parlem d'*objectius i límits*, és molt difícil aplicar tècniques si no es té en compte per a què serveixen i bàsicament fins on es pretén arribar amb aquestes tècniques.

Les meves expectatives personals és que hi hagi pau al món. Que ningú més pateixi mal. Que deixin de succeir certes coses. I em dic que no pot ser, que no entenc com hi ha persones capaces de fer-les. O potser, perquè visc en aquest planeta, com tothom, a hores d'ara ja sé que s'ajustaran millor si dic: que segueixin havent-hi persones que treballin per la pau, per prevenir o minimitzar el dany vingui d'on vingui, per restaurar el que es faci. Que les persones que pateixen segueixin endavant i sàpiguen donar-li sentit a la seva vida. I cada vegada que passi alguna cosa, pugui pensar també que serveixi per a alguna cosa que ens ajudi a millorar. Atendre una víctima d'agressió sexual no em pot implicar un xoc entre la realitat que suposa i les meves expectatives. Ella seria la imatge que em diria brutalment que allò que jo no vull que succeeixi... pot succeir. O succeir-me. I els meus profunds desitjos no poden negar la realitat. He d'acceptar el que veig.

Penso que és important revisar les nostres expectatives personals. Com encaiem el fet que la vida tingui vida pròpia. Com enregistrem al nostre propi esquema mental del món les injustícies, les negligències, els accidents o la perversitat i la mort. Ajudar algú que expressa dolor implica tenir prou valor per poder contemplar-lo sense jutjar-lo.

Ja en la nostra vida quotidiana, la normalitat, sovint no expressem les nostres pors o tristors a les persones que són importants per a nosaltres. Entre d'altres raons, per evitar-los el dolor de sentir el nostre. Som conscients de contagiar-lo. D'abatre'l. De preocupar-lo. Ja coneixem el poder devastador de les nostres emocions sobre els altres. Tampoc és infreqüent que les víctimes ens demanin disculpes o intentin reprimir el dolor davant el nostre amable gest d'estar al seu costat en un moment tan dur. Potser el pitjor de la seva vida. Tan aviat podem sentir-nos invisibles als seus ulls, como rebre per la seva part paraules de consol. No és tan estrany que ells es posin al nostre lloc i s'interessin pel nostre benestar... o que expressin el que senten sense importar-los res ni ningú.

Valor per a contemplar el seu dolor. Per això penso en la importància de la connexió interna amb les nostres creences. Les creences que seran detonades per la circumstància que veiem, o que ha quedat en l'aire. El so del plor. L'olor de la mort. Les escenes que imaginem. La mirada fixa que ens pot preguntar el que no ens hem preguntat mai. La mirada amb què sostindrem la seva.

Intentem que les nostres creences s'adaptin a la realitat i no a la inversa. I després de revisar els nostres judicis personals... tornem a l'expectativa en la realitat de la intervenció. Permeteu-me un exemple i la injusta però necessària simplifica-

ció. No és el meu objectiu principal contenir la seva angoixa. No ho és, solament, mantenir-la tranquil·la i quieta en una sala d'espera fins que arribi el forense. Perquè si aquest fos l'objectiu, probablement em faci l'errònia impressió que més que fer la meva feina, ha estat una vivència personal amb moments difícils.

És veritat que hi ha moments d'angoixa extrema, d'explosions emocionals esfereïdores. Però també hi ha hores de res, d'una tranquil·litat aparent, de tensió silenciosa, de deambulació pel passadís, d'amabilitat, de persones alienes a l'entorn, hipnotitzades per la imatge que contemplen rere una finestra. De persones abraçades, callades, absentes. De converses entre elles. Algunes, fins i tot amb nosaltres. De pacients i passives víctimes ben educades. De plor pausat, intermitent, com un xiuxiueig que no fa falta interrompre. D'ampolles d'aigua, mocadors escampats i entrepans intactes.

Hi ha molt temps en què tot va bé, aparentment bé. Coherent al moment i al lloc. On poc o res tenim a fer. Quina és la meva feina? Potser mantenir aquesta situació i procurar-li respecte extern. Com el guardià que al peu de la gruta vigila l'accés sense permís. Recordo sales contigües, on persones dolgudes per la pèrdua dramàtica d'un ésser estimat passaven el seu temps, com si se'ls hagués congelat la vida. I recordo els professionals, nosaltres, a la porta. Cadascú amb la seva família. La seva responsable missió de no interferir la seva calma. I els senyals entre nosaltres que tot està bé... res a fer.

I de sobte, l'evident. El plor puja el to, el crit, la ràbia, el desesper, la conducta cridanera i els moviments que ens fan moure a tots. Quina és la meva feina? Ara sí. Ara actuo. Ara la meva missió és fer-lo tornar a l'estat de calma. I si això passa, expectativa acomplerta.

Revisem la percepció. Perquè de la percepció emergeix el *feed-back* del meu treball. En les formacions, després d'omplir la pissarra amb les paraules que ens suggereix la idea de víctima, proposo —com ara— la pregunta següent:

Aquesta mateixa persona trencada, enfonsada, desesperada, impotent, aterrida i vulnerable... Com esperem que pugui estar? Després de, o mitjançant, la nostra ajuda, com voldríem veure-la per tenir un indicador significatiu que hem estat útils?

Perquè l'expectativa, en certa manera, és una imatge futura. La mateixa víctima tranquil·la i calmada. Això sol ser el que escolto. Una imatge que reflecteix un estat emocional i una conducta. Una descripció d'imatge externa. Dues imatges. La creu i la cara de la moneda.

Si això és el que esperem com a indicador d'ajuda eficaç, acabem de definir el sentit de les estratègies: seran bones les que em serveixin per a proporcionar calma i tranquil·litat.

Hauríem d'aprendre a conduir una persona nerviosa i desesperada a un estat de serenitat, encara que sigui aparent i encara que només sigui en l'espai-temps de la nostra/seva presència allà. Aquesta és la nostra feina.

Però reflexionem una mica més. I si la nostra percepció o prejudici no coincideix amb tota la realitat? Pot passar que ens haguem d'enfrontar a algú que no mostra desesperació ni agitació, que té una conducta coherent. Que ens veu. O lluny d'això, que ens ignora. Algú que no calgui calmar ni tranquil·litzar...

I aquesta mateixa imatge que dirigia les meves expectatives i les meves estratègies coincideix, sense que jo hi hagi fet res, amb la mateixa imatge que, més o menys, he pogut veure en entrar. I pot sorprendre'm tant que arribi a fer-me sentir que no tinc res més a fer que procurar-li quelcom tangible. I oblidar-me de les estratègies que semblen no ser tan necessàries. L'única, el meu sentit comú.

Solen aparèixer els dubtes i ens preguntem de seguida: què faig? Què li dic? I en qualitat de què?

La víctima suposa un repte perquè, a més de la circumstància que li toca viure, és un ésser humà que no coneixem i que no ens ha cridat. Conèixer-la no era la meva feina. En què consisteix doncs? És perillós en aquest exemple tenir expectatives tan limitades. Comparteixo amb els meus companys, amb gran experiència en intervenció en crisis, que un dels aprenentatges més importants d'un psicòleg d'emergències és saber quan *no* ha de fer res directament amb la persona afectada i tolerar això. És cert, doncs, que hem de formar-nos també a saber quan *no* s'ha d'intervenir, tant com a saber què fer i com fer-ho quan sí que cal. Això també forma part del nostre treball encara que no ho sembli. I dic perillós perquè pot repercutir perjudicialment en la víctima i en el professional. No saber reconèixer els moments en què la nostra feina és precisament *no* actuar relacionalment amb la persona que pateix pot comportar dos riscos:

- a) El professional sobreactua i impedeix el procés personal de la víctima o hi interfereix. S'erigeix com a recurs extern que substitueix i eclipsa els recursos de la víctima (sobrepotecció). Em pregunto si això té a veure amb la percepció que en tenim com a ésser dèbil i incapaç, i també amb la percepció que tenim del nostre paper allà.
- b) El «no actuar» directament amb la víctima comporta una sensació en el professional d'incapacitat, malaptesa i ineficàcia que el connecten amb el seu estat emocional i difuminen el seu rol. La coneguda expressió en el comportament humà de *processó de fantasmes*² sembla estendre's a la «processó de professionals». Comença a afectar-lo la intervenció, es desconnecta emocionalment i conductualment i perd habilitats. Totes dues situacions poden comportar necessitat de retirada o d'atenció psicològica.

Si és cert que un dels nostres objectius és promoure un estat de calma emocional, evidentment no pot ser l'únic ni el prioritari.³ Esmorteir les seves emocions desbordades és una bona consigna a tenir en compte. Però les grans diferències individuals, l'escenari canviant de l'emergència o la crisi, l'exposició a les conseqüències del fet traumàtic, les característiques del fet en si amb les seves especials particularitats, la presència d'altres persones properes o no, les obligacions policials, mèdiques o burocràtiques... Tot això ens planteja un repte continu: el d'adaptar-nos a la realitat amb la capacitat de distingir i procurar els recursos necessaris

2. Persones afectades que en el lloc de la catàstrofe deambulen sense sentit operatiu, com autòmats.

3. Llevat d'estats d'agitació en els quals hi ha risc.

que contribueixin a la seva pròpia adaptació; a la realitat que observem en la persona afectada; a la realitat de l'escenari de la interacció.

5. RECURSOS

Com si es tractés d'una feina a doble cara, la nostra intervenció ha d'incloure accions amb les víctimes i accions sobre tots els elements externs que puguin influir-hi, així com la relació entre ambdós.

Així doncs, ens cal disposar d'informació no només quant al fet i les seves conseqüències, sinó de les distintes situacions que per aquell motiu haurà de viure la víctima mentre estiguem atenent-la, així com de les immediatament posteriors.

Les nostres primeres accions han de dirigir-se a procurar el màxim confort a les persones afectades. I buscarem els recursos disponibles per a això.

Òbviament la primera atenció és la que preveu les accions dirigides a salvar la seva vida o la seva integritat física, és a dir atendre les necessitats bàsiques.

El lloc d'atenció ha de ser un lloc segur, tranquil, allunyat de l'impacte i aïllat d'informació externa (com ara mitjans de comunicació), un lloc agradable on poder preservar la intimitat personal i familiar. Cal fer atenció també a la temperatura i a l'airejament.

Recordo el judici de l'11M. Desenes de persones afectades per l'atemptat o que hi havien perdut éssers estimats volien ser-hi presents. A la mateixa Casa de Campo es va habilitar una sala espaiosa dotada de pantalles de televisió i seients perquè poguessin seguir el judici directament. Afortunadament, des de la sala s'accedia a una zona oberta per si algú necessitava aire o fins i tot fumar. Els psicòlegs estàvem amb ells. Però un lloc que era adequat, prou còmode i agradable, es va convertir de sobte en un escenari hostil. Per alguna raó que desconèixiem tots, en la gran porta que donava accés a la sala es situaren uns agents de policia. Algú va cridar: «Els assassins són a dalt, us esteu equivocant, aquí tots som víctimes! Fora d'aquí!». Deien que allà se sentien malament, controlats, com si fos una presó. En aquell moment ja no era un lloc que pogués proporcionar calma i tranquil·litat. Un sol factor va canviar tot el seu sentit. Per sort, es va gestionar sense problemes que la policia es retirés. A vegades, no tots els recursos són adequats. Podem necessitar incorporar-los. O al contrari. I no sempre seran tan evidents.

El meu company psicòleg i bomber Ferran Lorente m'explicava fa pocs dies com uns simples guants, fins i tot els propis, es converteixen en una ajuda d'inaltimitable valor psicològic. Ell mateix va poder tapar el dit automutilat d'un muntanyenc que havia mort.⁴ La família no va haver de sofrir veient un signe més de patiment de la víctima i que hagués augmentat el seu dolor. Això també és intervenció psicològica. I encara que no es pugui categoritzar com una estratègia estandarditzada, pot respondre a unes màximes:

4. El fatal adormiment que provoca el fred s'intenta alleujar amb mossegades als dits. La insensibilitat afavoreix ferides de gran impacte.

- a) Cal intentar minimitzar l'impacte emocional de les situacions inevitables.
- b) Atenció a les imatges. Intenteu com es pugui avançar-vos. No pretenem res complex. Sovint són coses simples, senzilles, però de gran rellevància.
- c) En la intervenció en crisi el sofisticat no funciona.

Un altre cas, al carrer. Arribaven els autocars amb els escolars que venien de la riera de Merlès. Ells no sabien que els seus companys havien mort. El col·legi estava ple de gent. Càmeres i mitjans de comunicació esperaven pels voltants. Vam considerar que la seva presència allà seria estranya per als nens, antinatural. Lamento el perjudici, si és que en vam arribar a causar, però tots els professionals ens vam barrejar amb els familiars i, alçant els braços i saltant, vam interferir que els periodistes poguessin veure-ho. Preferíem una rebuda alegre per a ells. Per a un nen, l'expressió d'alegria és més normal que les càmeres de televisió.

De vegades, el recurs som nosaltres. Però per això hem de tenir una bona actitud creativa i flexible.

En el saló d'un hotel, abans d'impartir una ponència, mentre escoltava asseguda entre tots els altres, em vaig fixar en l'escrit que hi havia en el sotagot: «Evitem taques als mantells, les taules o fins i tot a la teva roba i, malgrat això, passem desapercebuts. Just com a nosaltres ens agrada.» Poques vegades he llegit una definició millor d'un psicòleg d'emergències.

Curiosament, en relació amb els escenaris físics i les seves característiques recordo dues sensacions amb claredat. Un altre accident escolar: Golmayo, Sòria, l'any 2001. Es decidí que els pares serien acollits als baixos del camp de futbol dels Pajaritos. Allà, s'assegueren, envoltats del gris del ciment i tapats amb mantes. Abundaven els psicòlegs, en peu, rere de cadascun d'ells. Algú començà a llegir els noms dels nens ferits en veu alta. A mesura que sentien el nom, els pares s'aixecaven i sortien ràpidament d'allà. Al final, es va fer un silenci. S'acabaren els noms. Jo me'n vaig anar cap a l'Hospital General de Sòria. Però abans d'anar-me'n, em vaig quedar amb una imatge que conservo a la memòria: els pares abraçats acollits pels professionals que estaven allà per a ajudar-los. I el fred. El meu. El gris del ciment i el fred. Segurament el lloc es va escollir amb bona intenció o probablement era l'únic que reunia certes condicions... però no era un bon lloc. No per a una notícia així. Continuo desitjant que, de cada cop, n'haguem après.

El segon lloc fou un altre escenari de la mateixa intervenció: el funeral. De dia, a l'herba del camp, els taüts exposats. Rere d'ells, representants de l'església catòlica. O em falla la memòria o la reina Sofia també era allà. Al davant els familiars dels nens morts. La calor era sufocant. Vam repartir tantes ampolles d'aigua que vam poder utilitzar molts trossos dels cartrons de les caixes que les contenien com a ventalls improvisats. Inevitable, sí. Probablement no hi havia un lloc millor que reunís les condicions d'espai. Però no era un bon lloc. O no es tingué en compte en l'organització, el més simple. Potser ells no en van ser gaire conscients, però els que les atenguérem vam haver de dedicar-nos en gran part a minimitzar els efectes d'una insolació. Més coses succeïren que segur serien d'interès, però n'hi ha prou amb l'exemple per a il·lustrar la importància d'un escenari i com, a vegades, alleujar el seu impacte pot ser la nostra feina o el nostre límit.

Cal tenir en compte que el que sent en aquell moment també formarà part de la seva memòria. Encara que mai no ho recordi conscientment.

És el lloc, doncs, font de recursos i al mateix temps un recurs en si mateix. És molt probable que aquests aspectes tan bàsics s'oblidin.

Les persones, quan vivim quelcom que ens arrenca del món que coneixem, quan s'enfonsa la percepció de futur i ens embarga el dolor, l'amenaça i la por, perdem una sensació imprescindible. Perdem la percepció de seguretat. El món es converteix en un lloc perillós. La vida pren de sobte un altre sentit. *Hem de contribuir a restaurar-la*. Des del propi món. Amb la nostra pròpia relació.

Hem de fomentar la percepció de seguretat. Un lloc amb caos, sense ordre, sense estructura, on se succeeixin estímuls que comportin amenaça o distrès *no* és un lloc que transmeti sentiment de seguretat.

Obtenim la sensació de seguretat d'elements bàsics. Així com la vam aprendre en la pròpia infància. Amb la proximitat dels que ens envolten, la confortabilitat de l'entorn, amb menjar i beure, mantenint-nos en calor. On poder estar amb la família o contactar-hi. L'entorn, els estímuls que el configuren, és una font de sensacions. Per això mereix tanta atenció.

Si així ho desitja, cal procurar l'acompanyament o el contacte familiar de seguida que sigui possible.

Si estem davant d'una persona que ha passat terror, cal recordar-li amb serenitat que ara està estalvi i fora de perill.

Que «racionalment» sàpiga que està en un lloc segur no significa que «emocionalment» ho cregui. El professional d'ajuda és també un recurs en si mateix i per això ha de parlar-hi amb tranquil·litat, fermesa i equilibri. Allò que el professional sent també li ho transmet.

6. ENTENDRE EL QUE VEIEM

La persona que hem d'atendre segueix reaccionant davant del que li ha succeït. Ens fa la impressió que la seva vida s'ha parilitzat i en aquell instant es cristal·litza perquè s'ho repeteix en la seva ment sense parar. Li pot costar o fins i tot ser-li impossible anar més enllà d'allò. Com si la seva percepció de futur s'hagués interromput. El passat imminent i el present és tot un.

Crec necessari aportar una mínima però bàsica informació que ens ajudi a entendre les seves reaccions, perquè entendre-les ens ajudarà a ajudar-los.

Quan vivim una experiència traumàtica, la nostra primera resposta és fonamentalment biològica, genètica, instintiva. La nostra personalitat no influeix ni modula. Són *reaccions emocionals* pures davant de les quals no disposem de control i poden durar segons o minuts. Ara bé, sovint aquestes reaccions ens tornen a «assaltar» i ens generen episodis de desbordament emocional alternats amb estats més tranquils. Solem apreciar-les quan la persona afectada es retroba amb fami-

liars o s'ha d'exposar a estímuls o persones associats directament amb la vivència. Normalment, hi ha dues menes de reaccions:

- de sobresalt (hiperactivació emocional i motora)
- de sotragada (encongiment, laxitud, paràlisi, xoc)

Rere aquestes reaccions inicials —recordem que no en tenim el control—, comencen a sorgir les *conductes emocionals*, que són els comportaments més dirigits on s'observen grans diferències individuals. Les persones ja són capaces d'establir relacions d'interacció amb altres, comencen a atorgar significat al que ha succeït i poden verbalitzar i demanar-nos informació. Les conductes emocionals ja depenen de la seva personalitat i de la seva experiència. Poden incorporar mecanismes propis de control o afrontament en funció del seu estil personal. En algun moment —i a cavall d'aquestes reaccions agudes que sempre en algun grau o mesura estaran presents— emergeixen aquestes actituds individuals que ens fan diferenciar una persona d'una altra i reconèixer un estil personal. Però d'aquestes conductes en què ja apareix un grau de control en parlaré més endavant.

Mirem d'entendre, en primer lloc, alguna cosa sobre les reaccions emocionals més agudes, que tenen un sentit clar: ens ajuden a *afrontar una amenaça vital*. Hem de tenir present que en el moment que sorgeixen tenen la finalitat de defensar la supervivència i aquesta és la nostra por més profunda.

6.1 REACCIONS DE SOBRESALT

Aquestes reaccions són els mecanismes biològics de defensa —com podria ser-ho la febre davant d'un agent infecciós— que deriven de l'explosió de certs neurotransmissors cerebrals,⁵ que contribueixen que puguem defensar-nos fugint o atacant i que estan inundant una persona que presenta un gran estat d'agitació. La preparen per a una acció que, d'altra banda, ja no pot realitzar. I veurem la seva impotència. La seva inquietud motora. La seva necessitat d'actuar sense planificació. La seva necessitat de descàrrega. Aquesta explosió de neurotransmissors provocarà un efecte devastador en la seva capacitat verbal. Les necessàries connexions amb les funcions i àrees cerebrals per a posar paraules coherents al que sent s'interrompen. No pot parlar, o no amb coherència. No pot escoltar-nos. No pot connectar amb el nou entorn. És fàcil descriure-ho quan recordem la coneguda expressió «cegat per l'emoció». Pot canviar sobtadament l'atenció sense fixar-la en res. Els moviments oculars són ràpids. Les reaccions fisiològiques són evidents i intenses.

La persona segueix reaccionant com si li estigués succeint contínuament, com si obeís una única realitat: la seva imatge mental. Tot pot ser percebut com una amenaça. Fins i tot nosaltres.

5. L'adrenalina, per exemple.

Sovint aquestes reaccions apareixen també amb molta intensitat en persones que es paralitzen amb l'impacte, que no actuen, i un cop «s'escapen» del perill es dispersen amb rapidesa.

En aquests casos convé tenir presents les accions que podem dur a terme i que s'exposen en el quadre 1.

Quadre 1. Accions del professional davant les reaccions de sobresalt.

- Permetre la seva expressió emocional acompanyant-la amb tranquil·litat però vetllant que no es lesioni o pugui fer mal a algú altre.
 - No acorralar: pot ser necessari mantenir una certa distància física.
 - Transmetre calma. Nosaltres i l'escenari.
 - Atendre-la amb algun altre company.
 - Focalitzar la seva atenció en el present, en alguna acció simple i senzilla que pugui fer per promoure mecanismes de control motor (que camini i es serveixi un got d'aigua sense vessar-lo és una acció més sofisticada del que ens sembla). Trobar la proposta d'acció no sempre és tan fàcil, però és el nostre rept.
 - Mantenir contacte ocular frontal. Atenció al contacte físic, pot ser contraproductiu (limitar-nos a prendre-la de l'avantbraç).
 - No situar-nos ni aparèixer per la seva esquena.
 - No fer-li preguntes excepte les que pugui respondre amb gestos, i només en relació amb el present.
 - Emprar el seu nom de pila per adreçar-nos-hi.
 - Seguir transmetent calma i serenitat sense perdre fermesa.
 - No deixar-la sola.
-

6.2 REACCIONS DE SOTRAGADA

Les reaccions de sotragada emergeixen també de neurotransmissors cerebrals no adrenèrgics⁶ i constitueixen un altre gran bloc en les nostres defenses químiques. Són freqüents en nens i en dones (o persones adultes en general, que en la seva infantesa ja les haguessin emprat). Contribueixen a distanciar-nos emocionalment i cognitivament d'allò que no podem entendre o afrontar. D'alguna manera, sentir l'impacte al menys possible dissociant-lo mentalment de la realitat (encara que no puguem físicament) és el més semblant a que, simplement, no succeeixi. Aquestes reaccions també es coneixen com a dissociació peritraumàtica. Produeixen un allunyament. Ho expressem dient que «el meu cos era allà, però jo no». Fan la impressió d'algú que està sota els efectes d'alguna substància, mig adormit, distant. Que ha perdut la connexió amb tot, fins i tot amb ell mateix. Les mans estan disteses, laxes, enganxades al cos, com si els braços pesessin. La mirada perduda. Moviments oculars molt disminuïts. Poden estar quiets veient fixament sense mirar el que succeeix al seu voltant (fins i tot durant l'esdeveniment o les seves conseqüències

6. Com, per exemple, l'acetilcolina.

immediates solem recollir-los mentre deambulen). O haver mostrat obediència a l'agressor deixant-se fer (és freqüent en agressions sexuals). Contempen les escenes com si fossin observadors, aliens. Respostes automatitzades i confusió mental. Tampoc poden verbalitzar, encara que no és estrany que reiterin una frase o en diguin altres sense sentit, inconnexes. No reaccionen a consignes, però es deixen portar amb facilitat. No poden captar les amenaces de l'entorn ni preveure riscos. Es poden orinar o defecar sense adonar-se'n. Sembla que no notin res, com si estiguessin absents i insensibles. Poden no respondre al seu nom. Perceben els estímuls de manera distinta, alentida, irreal, com a través d'una bombolla o aigua (desrealització).

En aquests casos podem seguir una sèrie d'accions que destaco en el quadre 2.

Quadre 2. Accions del professional davant les reaccions de sotragada.

- Apropar-nos-hi amb suavitat, amb moviments lents i tranquils, agafar, acaronar.
- No intentar caminar immediatament forçant la marxa.
- Portar-la a un lloc segur, ja que no és conscient dels escenaris d'amenaça.
- Fer una connexió humana, amb contacte físic i visual, sempre.
- Procurar-li sensacions bàsiques de confort i d'escalf.
- Promoure l'expressió emocional.
- Proposar-li accions amb dues alternatives possibles d'elecció perquè prengui petites decisions.
- Facilitar la seva connexió mental amb elements reals de la seva vida (objectes personals, familiars...) associats amb tranquil·litat, protecció i afecte.
- Iniciar conversa sobre aspectes personals senzills que li recordin qui és* i que ens pot ajudar a connectar-hi.
- Induir que expressi amb paraules el que sent. És un òptim indicador que pugui relatar quelcom del que li ha succeït i que aparegui al mateix temps expressió emocional coherent.
- Procurar que canviï de postura o que es mogui.
- Si interromp el relat, repetir l'última frase que diu i esperar que continuï.
- Recordar-li les vegades que calgui que està en un lloc segur i que està acompanyat de persones que l'ajuden.
- Adreçar-nos-hi amb tranquil·litat i frases curtes, assegurant-nos que ens mira i ens entén. Contacte físic a la vegada.
- No donar-li instruccions que no pugui executar.
- Ens pot fer la falsa impressió que està tranquil·la i sorprendre'ns amb accions impulsives de risc. Paradoxalment, aquestes persones tenen un pronòstic de patir trastorns posttraumàtics futurs més elevats
- No deixar-la sola.

* Fenomen de despersonalització.

En tots dos estats, tant el de sobresalt com el de sotragada, recordem que les defenses són químiques, genètiques. No podem decidir-les ni evitar-les. Perquè no depenen de la nostra personalitat. Així i tot, si les normalitzem i hi mostrem un tracte de comprensió, contribuirem considerablement que aquelles persones no

es jutgin en el futur per haver-les tingut. Seria tan absurd com si ens jutgèssim per tenir una febre superior a 38 graus. Seguint amb l'exemple, també seria absurd que abans d'assolir aquesta temperatura consideréssim que la febre és un símptoma desbordant que s'ha d'eliminar. Les reaccions emocionals, encara que negatives, i més si són defensives, també tenen graduació. No tinguem la intenció d'eliminar-les així com així.

Àngel sobrevisqué a l'explosió d'Atocha l'11 de març de 2004. L'obsessionava la imatge d'un noi de color que caminava per l'andana demanant ajuda. I una noia que, encara al vagó, abans de sortir, li demanava que la tragués d'allà. «Vaig ser matusser. Vaig veure la finestra. No sé què vaig trepitjar, però l'únic que veia era aquella finestra. Sentia les seves veus, però no les sentia alhora... Tot era confús, lent. Jo, terriblement lent.» Com un nyap. Una titella matussera i lenta. Àngel se sentia enormement culpable per haver actuat així. No tenia res a veure aquella manera de fer amb la seva. És una persona enormement solidària i capaç. Havien passat els anys i no havia perdut aquella sensació de malaptesa i incapacitat. S'havia jutjat i sentenciat per una reacció química de defensa.

Com actuem en aquells moments no sempre coincideix amb com som.

És important remarcar que per afrontar allò que ha succeït la persona s'hi ha d'enfrontar. És a dir, tenir-lo present. Ser-ne conscient. Però el seu temps és diferent del nostre. Cerebralment, hi ha fenòmens complexos que en aquest article no podem exposar però, bàsicament, tothom sap que necessitem un temps per a processar els fets que ens passen i que ens afecten emocionalment. Per poder arribar a parlar d'aquests fets sense sentir por, dolor, tristesa o ràbia. I per molt que racionalment pensem que ja ha passat, durant un temps no podem evitar sentir en present.

Quan es tracta d'una vivència traumàtica, aquest processament encara és més complex i difícil, perquè és fins i tot impossible de creure que hagi succeït. Aquesta fase d'incredulitat —natural i esperable— fa que els veiem en un estat d'aparent normalitat, encara que no hi ha res més lluny d'això.⁷ La informació es converteix aquí en quelcom més que un element solidari. És per a ells una necessitat.

La nostra feina no és confrontar-la de cop amb una realitat que encara no pot afrontar.

En principi, i abans de poder integrar aquesta vivència en la pròpia història personal de vida, hem de processar correctament els fets amb les emocions que comporten. Però això serà futur. Quan atenem una víctima, els mecanismes biològics d'autoregulació emocional (aquesta habilitat que concedim al temps i no al nostre cervell humà) poden estar senzillament bloquejats. En la seva ment, les imatges es reproduïxen de manera desordenada, com en un rebobinatge continu. Per això, encara que físicament estigui en present, continua reexperimentant el

7. En casos de pèrdua traumàtica d'un familiar és encara més esperable i lògica aquesta reacció. Fins i tot la de negació.

mateix que va sentir i ho afronta químicament: el sistema nerviós respon a les seves imatges mentals, que segueixen sent d'amenaça.

Hem de fer el possible per connectar-la amb el present amb estímuls tranquil·litzadors.

Estem treballant en la línia de la connexió emocional. Restaurant i contribuint que es pugui autoregular amb els seus propis mecanismes biològics.

Si vivim una experiència traumàtica i, consegüentment, s'activen els nostres recursos químics de defensa (encara que no es desbordin), es potencien unes funcions cerebrals i se'n minimitzen altres. La nostra capacitat habitual de planificar (llevat de les accions d'escapament), d'analitzar en perspectiva, raonar amb lògica i verbalitzar resten molt disminuïdes. Aquestes funcions, més pròpies del nostre hemisferi cerebral esquerre, es minimitzen per a augmentar les del nostre hemisferi dret, que és el que regula més bé les respostes d'alarma.

En planificar l'acció següent la nostra ajuda és molt important. Cal explicar-li el que suposa, el que passarà.

Se li ha de plantejar una acció per vegada. Pot confondre's en executar o entendre malament una seqüència.

Un detall: el centre de la parla es localitza bàsicament a l'hemisferi esquerre. Si està bloquejat, com passa sovint, la persona no pot parlar per molt que li preguntem. A mesura que, progressivament, disminuirà la seva intensitat d'emoció, podrà començar a expressar verbalment.

Mai no hem de forçar a parlar algú que no pot fer-ho. Simplement, no pot. Respectar el seu silenci no és només una qüestió d'educació o cortesia sinó que és una necessitat biològica. Si hi estem prou temps i hi establim un bon vincle emocional (sintonització), comprovarem que ha estat una bona inversió. Si ens parla del que ha sentit, o sent, en aquell moment l'estem ajudant enormement a afrontar —processar— la seva vivència.

La nostra intervenció pot ser el primer moment en què, a més de reexperimentar, pugui reescriure la seva experiència sumant-hi les primeres emocions tranquil·litzadores que li aportarà parlar d'allò amb una altra persona. Que, a més, l'ajuda a planificar les accions següents donant-li informació. Que la normalitza. Que entén que s'hi està enfrontant com pot.

Solem comparar la memòria amb aquell calaix on guardem els records. I que allà estan disponibles a l'evocació (conscient o no) tal com els hi vam guardar. Si això fos així, les emocions sempre les trobaríem com foren el primer cop. Per experiència tots sabem que no és així. Quan vivim una situació, s'activen uns determinats circuits com a conseqüència. La probabilitat que tornin a activar-se en un futur és la memòria. Com més impacte, més probabilitat d'empremta i més probabilitat que tornin a activar-se. Cada cop que recordem, és una nova oportunitat. Es reactiven els que estan associats, però també els que corresponen al moment actual de l'evocació. Tot allò que el nostre cervell capta en el present, al mateix temps que reconstrueix una vivència del passat. És com tornar a caminar per un camí antic afegint-hi coses noves. Ja no serà exactament igual. Cada record és una oportunitat cerebral de modificació, perquè quan el refem sempre hi afegim o n'eliminem alguna cosa. Si les vivències fossin com dibuixos, la memò-

ria no seria la carpeta on els guardo. Cada vegada que recordo, el meu cervell els tornaria a dibuixar.

Encara que reexperimenti, també experimenta sensacions presents que s'afegiran a l'empremta. La nostra intervenció influirà en la seva futura memòria emocional.

7. AJUDAR A AFRONTAR

La víctima no solament afronta amb els seus mecanismes biològics més innats. Diem que hi ha diferències individuals. Estils. I això sí que té a veure no només amb el que li ha succeït, sinó amb com és.

Hi ha persones que ens pregunten dades concretes en relació amb el fet. Altres insisteixen a contactar amb els seus éssers estimats o a tenir-ne notícia. D'altres ens mostren les seves creences, els seus valors, i ens diuen que no entenen per què. I hi donen voltes. Hi ha víctimes que ens diuen que no saben què faran després del que els ha passat i ens pregunten com podran viure amb allò.

N'hi ha que no poden veure ni el futur més immediat. Ens diuen que mai s'havien imaginat que alguna cosa així els pogués passar. Una cosa que no es treuen del cap.

És més fàcil ajudar aquestes persones a afrontar els fets a la seva manera quan ens demanen una ajuda concreta. Però probablement no sigui només així.

-
- Si escoltem d'una altra manera i mirem de reconèixer els seus recursos, a través del que veiem i del que sentim, sabrem entendre allò que els pot ajudar. Hem de saber reconèixer quin és el seu estil particular d'afrontament.
 - Sovint ens preocupa saber què dir-los i què no. Serveixi de base que no els hem de mentir.
 - Que, per tranquil·litzar, mai no s'ha de tractar de reconfortar amb el que creiem que pot passar.
 - Que no hem de donar la nostra opinió personal ni usar exemples de vivències pròpies.
 - Si ignorem una informació, el correcte és dir-ho i afegir que n'hi donaré tan bon punt en tingui.
 - No hem d'aconsejar. En tot cas, podem plantejar-los alternatives que poden tenir en compte o no.
 - No hem de parlar amb tecnicismes sinó fer servir un llenguatge natural.
-

Fins aquí, sentit comú. Encara que val la pena no oblidar certes normes bàsiques. A banda d'això, tenim altres maneres de donar suport a la víctima ja que hem de ser conscients que tot el que segueix mostrant-nos, per estrany que ens sembli, és *la seva forma de seguir afrontant*. És l'expressió del seu propi estil. Aquí es perd el manual. Ara ja traspasso la frontera sense pretendre donar fórmules pràctiques. Simplement per promoure la reflexió de com allò que intentem eliminar és alhora la pista de la seva manera d'ajudar-se.

Si aquella persona normalment sol reaccionar davant dels conflictes recurrent a les seves creences i els seus valors, és esperable que ens parli en aquests termes. Que es pregunti per què. Que doni voltes a una pregunta una i mil vegades. Que en busqui la resposta i el sentit. Que al·ludeixi a càstigs divins o se n'atribueixi

la culpa. Que l'atribueixi al món i les persones. Que parli del que és just i injust. Hem de ser capaços d'apreciar que per damunt de les frases que usa o les preguntes que ens faci... està intentant entendre. Perquè això, i no una altra cosa, és el que l'ajuda a concloure. Encara que en les conclusions s'equivoqui.

No tenim la frase que li torni el sentit. Però sí sabem que les respostes simples no responen a un perquè tan esgarrifós. I que encara que hi hagi coses que mai arribarem a entendre, els nostres valors personals poden seguir intactes. Per això hem d'apel·lar als seus valors, a les seves creences, i que hi trobi la força per a seguir endavant. Rere del seu sentiment d'injustícia hi ha també la justícia que voldrà per a si mateix.

Qui creguis que necessita entendre, et preguntis o conclouguis buscant un sentit... recorda que reconnectar amb els seus valors personals és el seu recurs més important. Quan no podem entendre, perquè no hi ha respostes a l'abast, són les nostres creences personals les que ens ajuden a continuar. Per això cal intentar portar-la al present, a alguna cosa que sí pugui entendre, que pugui arribar a alguna conclusió pràctica per poder adaptar-se i prendre el control.

Altres persones solen actuar normalment. Demanaran al professional coses com: què faré ara?; o es mortificaran per no haver fet res per a evitar-ho. La paràlisi, la incapacitat, és el seu pitjor estat. Perquè quan han viscut conflictes, l'acció ha estat el seu millor recurs. Si el perden, expressen la seva falta queixant-se d'impotència.

Hem de canalitzar la seva impotència en el present encara que les preguntes es refereixin a futur.

Hem de donar-los accions simples en el present amb què es puguin ocupar, amb què puguin recuperar la sensació de capacitat.

Hem de fer devolucions davant del seu relat de reconeixement per com actuaren.

Estar actius és la clau per al seu afrontament. Per això hem de parlar-los de les seves capacitats.

No hem d'actuar per elles. Elles necessiten fer.

La mare de la Lola havia mort de cop en un accident. Estava asseguda, enfonsada en una cadira. Abatuda. Es deixava abraçar per familiars amb passivitat. Plorava. En arribar, em va mirar intensament i va dir: «què faré ara?». Era la viva imatge de la impotència. Va seguir parlant i va nomenar el seu pare. «S'ha quedat sol i no sap ni fer-se el menjar». Llavors vaig decidir demanar la seva ajuda per apropar-me al pare. «Lola, acompanya'm. Hem de fer alguna cosa perquè reaccioni. Tu el coneixes millor que ningú. A tu et farà cas.» Em vaig incorporar. Ella va assentir i va imitar el meu gest. Em vaig limitar a seguir-la fins que vam arribar on era el pare. La Lola pensava que li convindria caminar una mica. Li vaig recomanar alguna estratègia fàcil. Al cap d'uns minuts, tots dos sols s'allunyaven, caminant junts. El meu objectiu era activar-la i que, amb això, recuperés el seu sentiment de capacitat i eclipsés el d'impotència.

És fàcil reconèixer el qui es queixa per falta d'informació. Hi ha persones que, davant els problemes, necessiten saber. Per a organitzar-se. Per a plantejar-se estratègies. I sense això, se senten incapaces de superar-ho. Sense la possibilitat de fer

el que sempre les ajuda, patiran el caos i establiran malament les seves prioritats. Poden boicotejar les nostres consignes simplement perquè no coincideixin amb la seva seqüència. O no actuar perquè no saben per on començar. Es queixen de desordre, de bloqueig. O es paralitzen en alguna cosa sense poder continuar. La situació, inesperada, els ha desorganitzat la seva vida i no saben com restaurar. Se sentiran confusos, desorientats. Necessiten dades per a organitzar-se internament i externament. Voldran saber més enllà i ens preguntaran contínuament: «sí, però... després?» i poden no conformar-se amb una espera pacient i confiada en els professionals. Es poden obsessionar amb el que tenien previst fer i que la vivència ha interromput, i preocupar-se excessivament pel que pot semblar-nos il·lògic o innecessari.

Potser necessiten més informació que altres. Hem d'ajudar-los a discriminar la important. Mirar de transmetre'ls l'estat de la situació cada cert temps en espais regulars. Que sàpiga que serà així. Hem de plantejar-nos la successió de les seves accions del dia següent, establir-ne un ordre i incorporar-hi sempre les seves activitats rutinàries. Fàcil. Reconèixer amb ella si necessita acompanyament o ajuda familiar per a seguir-los. Atendre algun aspecte quotidià si la preocupa i que ens ho faci saber. El més probable és que es tracti d'una gestió senzilla que estava programada. No hem de donar informacions ambigües o basades en expectatives, sinó missatges clars i concrets. Si desconeixem el que ens pregunta, fer-li-ho saber i, si és possible, esbrinar-ho i transmetre-li després.

La Rosa acabava de patir una agressió sexual. Als professionals que l'atenien els repetia contínuament que a l'endemà tenia un examen. Que havia d'anar-se'n. Que no podia quedar-se allà. Necessitava estudiar... «demà tinc un examen». No li feien cas: «Això no té importància, Rosa. Ja s'arreglarà. Ho faràs en un altre moment, segur. És important que t'atenguem». La Rosa va intentar anar-se'n. Havia d'estudiar. Si es quedava allà no tindria temps. Un professional va ajudar-la a gestionar allò. Van enraonar uns minuts sobre els seus estudis i la prova que tant tenia present. «Hi ha algú que es pugui encarregar de justificar la teva absència?» La Rosa va poder parlar amb una amiga que se n'encarregaria. Tot en ordre. Ja podia sortir de la seva rutina i atendre el protocol.

Cal ajudar a afrontar des del seu estil propi. No des del nostre. Les persones que expressen les seves emocions sense problema (fins i tot desbordants), no és la primera vegada que ho fan. I les persones que no solen evidenciar-les, no ho faran tan fàcilment. Hi ha qui prefereix no alliberar les emocions. Hi ha persones que no ploreu. Encara que totes agraeixen la intimitat...

L'expressió emocional és un aspecte bàsic. D'aquí la importància d'un escenari que ho pugui facilitar. On puguin estar sols o amb persones de la seva confiança. Reprimir la seva conducta emocional (llevat de risc) només contribuirà a bloquejar el seu estil natural d'afrontament.

El plor, el crit o les paraules amb què algú s'expressa així ens ho indiquen: »no puc suportar-ho», «sento fàstic», «tinc por»... Sigui emoció física o sentiment, les persones que utilitzen aquest canal prioritàriament, busquen la calma, la pau, sigui com sigui. Encara que sigui mitjançant la descàrrega.

Reconeix la seva emoció. Ajuda-la a canalitzar-la, que pugui tolerar-la des de la teva pròpia acceptació, que la normalitzi i l'entengui com a legítima i pròpia. No emetis judicis ni la censuris. El teu suport serà bàsicament emocional. No es tracta del que li diguis, sinó de la sensació que promoguis. Es tracta del que ella pugui dir. Que arribi a utilitzar paraules per a expressar el que sent. Quan fem això, ajudem un processament cerebral de les emocions tan complex com necessari. No li diguis que això li passarà amb el temps. En aquell moment ha perdut la percepció de futur. I mantingues la calma i el contacte càlid. Intenta que en el lloc on pugui estar en intimitat hi hagi objectes que pugui abraçar.

Una vivència traumàtica pot fer-nos actuar o sentir de manera molt distinta. Tant, que ens faci dir: «Jo mai he estat així. No em reconec. Ara estic perduda. Mai tornaré a ser com abans». El rol de víctima que li ha tocat viure pot ser tan nou com desconcertant dins el seu sentiment d'identitat. O, al contrari, pot ser un rol des del qual ha obtingut ajuda altres vegades. En el primer cas, ens fa la impressió que és una persona que es busca de nou sense trobar-se ni reconèixer-se. I així s'expressa. Aquest és el seu conflicte també. En el segon cas, el rol de persona victimitzada que no es mereix el que li ha passat es magnifica i assoleix extrems de dependència o demandes excessives (o perilloses) d'atenció. Al mateix temps, des d'aquest estat, es relacionen o ens parlen dels altres. Ningú no els fa cas. Els han humiliat. Ignorat. Utilitzat. Abandonat. O, per damunt d'allò, els han deshumanitzat. Paradoxalment, encara que parlen dels éssers humans i del món com un lloc ple de crueltat i insensibilitat, on els que pateixen no tenen cabuda... responen molt bé davant d'una persona que la torna a veure com algú amb capacitats i que la tracta amb respecte i consideració.

Recorda que, encara que la situació l'hagi desorientat i sumit en un estat d'identitat confús, té una història de vida i capacitat per a actuar i seguir endavant. Intenta relacionar-te amb ella i no amb la circumstància. El seu nom, la seva feina, les seves aficions, la seva posició familiar... Intenta connectar amb un mateix mitjançant altres fets que també li són propis i familiars. Si s'ancora en la victimització, cal detectar un rol des del qual es relacioni amb més fortalesa o que inclogui aspectes positius diferenciadors. Planteja-li alternatives simples davant les quals hagi de prendre una decisió. Recorda-li que ella sap el que és millor per a ella. Tracta-la amb confiança i potencia la seva autonomia. Felicita-la sense sorprendre't, ja que no dubtaves de la seva capacitat. És important que prengui el control. Si ho fem per ella només contribuirem a mantenir la seva pèrdua d'identitat o augmentar la dependència.

Al Daniel li van clavar una pallissa, per denunciar al seu bloc els actes vandàlics d'uns col·legues del barri. Mai no els havia tingut por. El seu sentit de la justícia i la seva ironia intel·lectual l'havien fet sentir-se sempre superior. I capaç. Era un escriptor excel·lent. Els cops no van ser res comparat amb la humiliació, amb el moment en què van trepitjar-li les ulleres. Va deixar de sortir al carrer o sempre acompanyat, depenent de la seva família. Covard, era una ombra del que ell havia estat. Patia perquè no es reconeixia. Va deixar de relacionar-se i d'escriure, i també va tancar el seu bloc. Va poder tornar a fer-ho en una altra ciutat. I va decidir una altra manera de contribuir, escrivint també, a millorar el món. En Daniel necessitava recuperar el seu rol i sortir de l'equivocat. Avui pot tornar a caminar pel seu barri amb les seves ulleres noves.

No hi ha cap persona que no es defensi. Que no afronti. Reconèixer com ho està fent ens permet proposar-li alternatives que coincideixin amb el seu estil. Detectar els seus recursos per si estan fracassant però continuant des d'ells. Això és l'autèntica escolta activa. Si una persona rumia, perquè *entendre* l'ajudarà, pot resultar-nos impossible que segueixi una consigna que li indiquem si no se sent *entesa* per nosaltres. Sovint fem més cas a la persona amb qui coincidim en valors, que no ens jutja, que a la que ens diu amb tota la intenció «no pensis ximpleries, el que has de fer és... ».

Fins i tot imaginar el pitjor ens ajuda. No és un acte de masoquisme o d'evidència de baixa autoestima. Encara que infructuosament, potser s'està preparant per si succeeix. De la mateixa manera, imaginar-se d'una altra manera serà el seu recurs. Només això pot bastar-li per a afrontar millor.

Ella anava en l'ambulància. Li feia por el dolor, l'hospital, els metges al seu voltant. El professional que l'atenia va anar imaginant amb ella aquelles escenes ajudant-la amb la seva informació a veure-les d'una altra manera. La mateixa imaginació que era el seu enemic va ser el recurs aliat. Una bona manera de combatre els malsons és continuar-los desperts i acabar-los amb un final feliç.

8. CONSIDERACIONS FINALS

L'ajuda del professional serà més valuosa i eficaç si se li ofereix a la víctima en sintonia amb els seus propis recursos. Aquest és el gran repte de l'atenció psicològica.

On es vegi impotència, cal veure-hi capacitat d'acció.

On s'escoltin preguntes i recerca de sentit, cal escoltar-hi capacitat per a entendre i respecte als valors.

On hi hagi imaginació que danyi, hi ha creativitat i capacitat de veure les coses d'una altra manera.

On hi ha demanda d'informació, hi ha capacitat d'organitzar-se i planificar.

On hi ha confusió personal o victimització, també hi ha un rol fort i capaç.

Pot ser que no trobi l'acció, el sentit o la informació que necessita saber. Pot ser que per això no faci el correcte, s'equivoqui en les conclusions o s'inventi el que ignora.

Potser ha adoptat un rol equivocat, però n'havia de fer servir algun per a no quedar-se sol. Pot ser que imaginar el que imagina només el faci sentir-se pitjor, però almenys, en la seva ment, hi haurà futur.

I pot ser que, si la mirem suficientment bé, més enllà de totes aquestes paraules que haguéssim escrit al principi i que envolten tan ràpidament el nom de *víctima*, vegem *una persona que està afrontant la seva experiència des dels recursos de la seva biologia, des dels recursos de la seva personalitat*.

Tal vegada aquest article, com tants altres, no sigui més que un recurs que ens ajudi a entendre, sintonitzar i optimitzar els recursos que tenen les persones que

volem ajudar. Que, sent elles mateixes, segueixin avançant recuperant el control de les seves vides. Perquè nosaltres només som un recurs més que activarà els seus.

Només som el lloc des del qual es continuarà.

I per si oblidem el manual que no existeix, com a mínim:

- procura-li un espai d'intimitat i seguretat,
- ajuda-la que pugui expressar verbalment les seves emocions sense forçar,
- promou la seva continuïtat personal i familiar,
- mostra-li respecte i consideració,
- procura que estigui activa,
- dóna-li la informació que demana si en tens o programa intervals de comunicació,
- tolera les seves emocions sense censurar la seva conducta,
- normalitza les seves reaccions perquè l'ajuden a afrontar-ho,
- no oblidis que té més recursos dels que en aquell moment puguis apreciar: reconeix-los-hi.

I sigui quin sigui teu rol professional, permet que t'ajudi l'ésser humà que ets.