
RECURSOS Y RETOS DE LOS PROFESIONALES DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA A LA VÍCTIMA

SARA BOSCH CARRETERO¹

Psicóloga clínica. Especialista en intervención en crisis y trastornos postraumáticos

La preparación humana y técnica de los profesionales ante la víctima supone en sí misma un doble reto. Realizar su intervención atendiendo a la vulnerabilidad psíquica de una persona que acaba de vivir una experiencia traumática e incorporar una atención específica de primeros auxilios psicológicos. Este artículo tiene la intención de recordarnos que ambas tareas son perfectamente compatibles. Que lejos de interferir, van a facilitar un también doble trabajo: el de los mismos profesionales y el de las víctimas. El nuestro, ayudarles con lo que sabemos y con lo que somos. El suyo, continuar y trascender a la circunstancia vivida recuperando su capacidad.

La reflexión sobre las víctimas, sus reacciones, nuestro rol y expectativas se alterna con pautas y recursos prácticos, elaborándose progresivamente una guía de estrategias que emerge de una nueva forma de mirar. Más allá de un conjunto de recomendaciones teóricas y, en coincidencia con las establecidas en psicología de emergencias, una percepción de las víctimas entendiendo sus propios recursos y capacidades de afrontamiento va a ayudarnos a recordar nuestros límites y a definir mejor nuestros objetivos.

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. INTRODUCCIÓN

Escribo este artículo pensando en aquellos que por su profesión, pueden o suelen tener relación con personas que han vivido una experiencia traumática.

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

Personas que probablemente acaban de vivir el peor momento de su vida. Que han sentido el terror de haber cruzado la frontera de la supervivencia. Que han perdido repentina, dramática o cruelmente a un ser querido. Que han padecido el devastador golpe de la violencia humana, de la catástrofe. Personas que aún conservan imágenes en su mente que les impiden ver ninguna otra cosa, sentir aún otra emoción que el miedo o la angustia extrema. Personas a las que llamamos víctimas.

Presupongo que sea tu profesión, circunstancia o destino lo que te cruce en el camino que siempre sigue después, tienes la intención de ayudarla.

Porque, además, esas personas esperan eso de nosotros. No entiendo que fuera de otro modo. De no ser así, el daño que esa ausencia de actos e intención pudiera producirles, tiene un nombre. Victimización secundaria. Y no falto a la verdad si señalo que en muchas ocasiones puede ser más dolorosa que la primaria en sí.

Por eso debemos añadir responsabilidad a la intención.

No hay interacción humana que no influya. No hay relación donde no nos redibujemos. Y cuando como en este caso, uno de los dos está en un estado de vulnerabilidad, de extrañeza y confusión de lo que fue, la relación que establece con los demás es especialmente importante. En su presente y en su futuro. Y tanto mayor si es afectiva o de protección.

Las personas somos importantes para las personas. Y nada puede sustituir el trato humano. No hay uniforme que lo dé por nosotros. Ni título universitario. Ni herramienta ni fármaco. No hay espejo comparable a la mirada del otro, ni lenguaje más claro que el que expresa alguien que nos entiende.

Los psicólogos no tenemos la exclusividad —porque eso defina nuestro trabajo— de atender a lo que alguien siente, piensa o hace. No somos los únicos que hacemos intervención psicológica. Todos la hacemos. Pero sí tenemos la obligación de difundir parte de lo que sabemos por ayudar a los que ayudan.

Para que incluyan en su labor acciones nunca incompatibles con ella. Todo lo contrario. Elementos que van a añadirle valor, sentido y eficacia.

Afortunadamente, cada vez todos queremos hacerlo mejor.

Es pues mi intención ser útil en la medida que pueda. Aportar síntesis y conclusiones del trabajo de tantos otros y del mío propio. Y con responsabilidad y agradecimiento, pretende este artículo dotar de recursos a sus lectores.

Si tuviera que escoger una palabra sería esa: *recursos*. Tanto mayor sería la satisfacción del objetivo cuantos más pudiera reflejar aquí. Cuantas más herramientas y estrategias. Cuanta mejor mi capacitación. Mis habilidades.

De eso se trata. Los recursos son aquello que nos ayuda a enfrentarnos al reto que representa el drama humano. Que sintonizan con los objetivos y se acotan con los límites. Afrontar este reto moviliza mucho más que técnicas o frases aprendidas.

Afrontamos desde nuestras propias creencias, valores y prejuicios. Afrontamos con la emoción y su forma de expresarla. Desde nuestro rol, que nos clarifica y sitúa ante ellos y ante nosotros. Con la creatividad y flexibilidad que exige una relación viva. Afrontamos entendiendo, con información, sentido común, criterios y prioridades. Y también nos ayuda a afrontar saber qué hacer y qué no hacer.

Recursos. Los nuestros propios. Nosotros. Una reflexión a nuestra percepción de la víctima. Los externos. Aquellos que podemos obtener del propio lugar de in-

tervención. Los suyos. Reconocerlos. Reconducirlos. Para que pueda tomar el control cuanto antes desde su propio estilo personal.

La expresión «atención psicológica a víctimas» incluye en sí misma tres elementos esenciales que, coincidentes en el espacio-tiempo, se relacionan invariablemente entre sí.

- a) El *ser humano* que ha vivido una experiencia traumática y que muestra, ante el mundo, el terrible impacto que padece. Sus reacciones. Sus conductas. Su dolor o su rabia inmensos. Aquello que siente, piensa o tiene necesidad de hacer emerge con más o menos evidencia trascendiendo a la circunstancia que lo provocó. Es la *Víctima*. El primer y más importante elemento que da sentido a los demás.
- b) El *profesional* cuya labor, en toda o alguna medida, consiste en ayudarla. Otro ser humano que siente, piensa y que por encima de ello, tiene que actuar. Del que se espera trato y técnica. Humanidad y conocimiento. Es el cuidador. El apoyo. El psicólogo. El bombero. El médico. El policía...El que tiene la responsabilidad de hacer su trabajo y al mismo tiempo entender el dolor mostrando consideración y respeto. El que puede, incluso, estar ante ella con el único objetivo de paliar su sufrimiento.
- c) El tercer elemento es el *nexo de unión*. El puente imaginario. El para qué y el cómo construirlo. Los dos pilares de la *atención psicológica*.

No es éste un manual práctico de intervención con víctimas. Porque, a mi entender, ese manual no existe.

Existen las personas que han vivido una circunstancia y que padecen por ello. Y que corren el riesgo, además, de autodefinirse y reinventarse como un ser doliente que ha perdido la conexión con lo que de bueno, por anterior, tenía su vida. Las que pueden perderse en esa etiqueta de víctima pasiva condenada a no merecer o a no poder recuperarse. A no reencontrarse por encima de lo que le ocurrió, desde y a pesar de ello.

Me vienen ahora a la memoria muchas caras. Muchos escenarios. Muchas situaciones traumáticas... así las llamamos. Pero no consigo acoplar esa percepción de ser humano roto. Tocado y hundido por siempre. No puedo recordar sólo su drama, su angustia, su bloqueo o su agitación. Entiendo el sentimiento de compañeros que, ante esas víctimas de mil formas, a menudo se han enfrentado a algo distinto a lo que esperaban. No pocas veces el disfraz de ansiolítico no es tan necesario. Porque también recuerdo personas capaces de hablar. De preguntar. De mirarme y escucharme. De exigir. De llorar secándose al mismo tiempo las lágrimas. De caminar. Tocados, sí. En lo más profundo, a veces. Por esa especie de disparo de desgracia con el que tira la mala suerte. Pero no hundidos. Recuerdo personas.

Siento que, con el paso del tiempo, no me he habituado al sufrimiento. No me ha desensibilizado cada puente construido. Pero sí he aprendido de esa experiencia dos cosas importantes: a no temer al dolor del otro y a saber situarme ante él reconociendo tanto sus fuerzas como sus flaquezas. He aprendido que el dolor mengua pero no aniquila los recursos. Que no hay ser humano que, a su modo, no

esté afrontando lo que le sucede. Y que si yo, como profesional no viera eso, no tuviera esa mirada curtida por la admiración...sólo podría caer en una perversa dída: o me convierto en su total y único recurso o no puedo hacer absolutamente nada para ayudarle.

En el primer caso, yo actúo. Yo decido. Yo dirijo. Yo aconsejo y opino. Yo conozco las pautas y estrategias. Y yo gestiono lo que él no puede. Porque el destruido sigue al salvador. Sin más. Porque vine para ayudarle y mi profesionalidad me avala. En el segundo, sé que no hay palabras ni consuelo. No hay máquina del tiempo. Sólo puedo aportar mi humilde e impotente presencia que se empequeñece por momentos ante la suya... y padecer mucho con él. Al menos, que no falte mi grano de solidaridad humana.

Perversa y arriesgada dída en los dos extremos. El profesional que se ampara en sus conocimientos técnicos obviando los que tiene de humano o el ser humano que se comparte olvidando cuál es su trabajo.

Ciertamente, deberíamos disponer de un manual. Aunque la realidad nos diga que el mejor de ellos, es el que se escribe y reescribe junto con el otro.

Hay pautas. Hay aspectos básicos. Ha cosas que debemos saber. Muchos han pasado antes por estos terrenos áridos y han sabido forjarnos, aleccionarnos. Han destilado guías prácticas que nos tranquilizan porque nos dicen qué hacer y qué no hacer. Y otros más, han sentido como aquellas pautas desaparecían del acceso al recuerdo y se enfrentaban sin escudo técnico a dramas humanos que, en algún momento, bien hubieran podido pasarles a ellos.

No hay estrategia que sirva si después de leerla no se nos adhiere. Porque vamos a ayudarles con lo que sabemos y también con lo que somos. Un profesional y un ser humano al mismo tiempo.

Es mi intención transmitir con este artículo aquella percepción de los que sufren que se ha esculpido en mí. Y, a su vez, reflejar lo que ellos mismos me contaron; lo que obtuvieron o esperaron de los profesionales que, como yo, un día formamos parte de algún trazo del circuito. Apuntar a cómo crear el nexo indispensable que les permita transitar el camino de víctimas a Supervivientes. Y de ser esta nuestra expectativa...cómo hacemos nuestro trabajo.

En términos generales, y entended que falte a los cientos de matices que supone la particularidad, me facilita la tarea retomar mi propio guión. Los tres elementos capitales: *víctimas, profesionales y estrategias de intervención*.

En otras palabras, *percepción, rol y expectativas*.

2. PERCEPCIÓN DE LA VÍCTIMA

No suele pasar que la conozcamos. Que sepamos más de ella que su nombre, y cuatro datos más. Quizás alcanzamos a hacernos una idea de su situación laboral y un diagrama socio-familiar. No hay una relación ni tiempo para acercarnos a sus rasgos de personalidad. No podemos hacer una entrevista clínica. Sabemos lo que ha sucedido. Conocemos la circunstancia y no al ser humano afectado por ella.

Podemos pensar en un abanico de vivencias potencialmente traumáticas. Hechos que actualmente no son esperables en el rango común de las experiencias humanas. Son, como decimos a menudo: situaciones extraordinarias. Y, como tales, esperamos y entendemos que su capacidad de respuesta general esté bloqueada o desbordada.

Suelo hacer esta misma presentación en los cursos de formación que imparto con distintos colectivos profesionales, todos vinculados con personas víctimas de hechos traumáticos.

Propongo al lector que piensen en situaciones calificadas como traumáticas. Según la definición del DSM IV-R —Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales— son circunstancias que amenazan la propia integridad física, psíquica o la de los demás. Atentados terroristas. Agresiones sexuales. Torturas. Agresiones físicas. Violencia intrafamiliar. Amenazas. Secuestros. Catástrofes naturales. Accidentes de tráfico. Derrumbamientos...

Escojamos uno. Y, como ahora, les insto a pensar en que en la habitación de al lado hay una persona que la acaba de vivir... Qué quisierais saber? Qué datos tendréis antes de presentaros ante ella con la intención de darle ayuda y/o soporte psicológico?

A continuación, lo que realmente me importa... Qué percepción tenéis de ella?. Recordad lo que le ha sucedido... porque esa será la información que tenéis más presente...

He escrito a menudo estas palabras en la pizarra del aula de formación: Destrozada. Angustiada. Rota. Desesperada. Impotente. Desolada. Nerviosa. Aterrorizada. Incapaz. Desbordada. Descontrolada. Bloqueada. Hundida, débil. Vulnerable...

Dejémoslo aquí. Por ahora.

3. NUESTRO ROL

En calidad de qué vamos a presentarnos? Nuestro rol profesional es determinante en algunos casos. E incluso va a condicionar e influir en la relación. Probablemente no nos espere. Si somos psicólogos, con gran seguridad ni siquiera nos ha llamado. No tiene ningún trastorno mental. Si nuestro rol es otro, sea el que sea, tiene relación con la circunstancia. Y eso es algo que, para ella, nunca debiera haber sucedido.

El rol profesional no sólo nos ayuda a definirnos, sino que debe ser coherente en el contexto. Y por encima del matiz, el chaleco o el uniforme, nuestro rol conlleva ayudarla. Porque no hay otra opción. Porque en la segmentación de un mundo con paz o dolor, con buenos o malos, con vida o muerte, el profesional que se le acerca debe estar en el buen bando. De no ser así, he conocido a muchas personas que dicen haberse sentido «paradójicamente» agredidas... por aquellos que estaban allí, supuestamente según sus creencias, para ayudarlas y protegerlas.

Definid vuestro rol. No sólo teniendo en cuenta la titulación que lo precede y configura. También el sentido balsámico o protector que conlleva. El que esa per-

sona va a otorgarle. Prestad atención al hecho de que puede que no haya una segunda oportunidad para una primera impresión.

Porque una persona, en estado de dolor agudo, es especialmente sensible a las señales que no expresamos con la voz.

Permitidme aportar algo que he oído en numerosas ocasiones. Opiniones reales de víctimas que recordaban el buen trato que habían recibido por parte de algún profesional. Su mensaje, común a todas: fue humano. Percibir esa conexión, esa sensación de calidez, de humanidad por encima de todo, se contradecía amargamente con la recibida por parte de otros: su frialdad. Su incompreensión. Su distancia.

Hablamos de un rol que no eclipse la empatía. Y que nunca, por otro lado, debe sucumbir al desbordado contagio emocional. Es transmitir que sientes que el otro está sintiendo. Sólo eso. Aunque no sientas lo mismo. Que lo percibes. Que lo entiendes.

A menudo, desensibilizarnos nos ayuda como puro y duro mecanismo de defensa. Si es así... revisa tus valores. Tus creencias. Aunque soy de la particular opinión que ello no conlleva invariable ni fácilmente el adquirir empatía.

No obstante, también es preciso remarcar el valor y el gran efecto que produce en las personas que sufren esa palabra amable, los gestos de cuidado y consuelo. Porque no suele ocurrir que después vuelvan para agradecerémoslo directamente. Sé lo que reconforta también en compañeros y en mí misma tener esas pequeñas pero grandes devoluciones. Como también sé que no son precisamente frecuentes.

Pero que no nos lo digan, no significa que no lo piensen. Que no le hayan influido. Que no se hayan alojado en su memoria emocional.

Algunos quizás lleguen a traspasar la frontera hacia la conciencia y lleguen a recordar alguno de esos detalles.

Como una canción. La que Dolors recuerda que sonaba mientras compraba en Hipercor. Segundos antes de que la explosión lo cambiara todo.

Como una manzana. La que un policía le dio a Oscar.

Como aquél otro que Angels recuerda. Por el cigarro que le ofreció.

Como el abrazo que de repente aquél desconocido le dió a Pilar en el rellano de la escalera de emergencia. Por si no pudieran escaparse del incendio...

Gestos. Símbolos. De muchas cosas.

Quisiera señalar que cuando los gestos son atribuidos al ser humano y no al rol que desempeña, son emocionalmente mucho más competentes si se trata de policías, bomberos o personal no directamente relacionado con la salud. Por ello, cabe recordar a quien disponga naturalmente de esta habilidad, que por favor, siga usándola.

Hasta ahora, tenemos a dos personas. Una en un estado de dolor psíquico agudo. Destrozada, desconsolada o aterrorizada. Y otra, un profesional que, en un estado de sintonía humana, pretende ayudarla.

¿Qué espera la víctima de nosotros? Conscientemente quizás poco más que información y soporte. Es tan frecuente que ni siquiera nos pida nada cuando nos ponemos a su disposición...

¿Qué esperamos nosotros de nuestra interacción? En qué consiste nuestra ayuda si deberá ir más allá de lo que sea capaz de pedirnos?

4. NUESTRAS EXPECTATIVAS

Cuáles son? Cuál es mi trabajo? De qué me sirve haber aprendido estrategias y recitarme las pautas si no sé qué es lo que quiero conseguir? Las estrategias suceden a la expectativa. Y más allá, cómo voy a saber si lo que he hecho ha sido correcto o útil?

Si mi trabajo es eficaz, debiera promover un cambio. Quizás lo hago bien si disminuye el desespero. Si consigo que deje de llorar o gritar. Si le respondo correctamente a todas y cada una de sus preguntas. Si le he ayudado a entender por qué a ella, a él, por qué en este momento de su vida... o simplemente, aún más difícil, he logrado que deje de hacerse preguntas que no tienen sentido... Franca-mente, a veces tengo la sensación de que la mejor o más frecuente expectativa es la de que la víctima no interfiera o afecte al escenario. La de que permanezca en silencio, lo más tranquila posible respetando pacientemente las consignas. Permi-tiendo el trabajo de los demás. Porque se necesita su colaboración. Porque noso-tros necesitamos que esté tranquila. Porque tenemos la tendencia a considerar que el silencio emocional es signo de equilibrio.

Paradójicamente, en las guías de primeros auxilios psicológicos se nos insta a facilitar su expresión emocional.

Objetivos y límites. Difícil tarea aplicar técnicas si no se tiene en cuenta para qué sirven y básicamente hasta dónde pretendo llegar con ellas.

Mis expectativas personales es que haya paz en el mundo. Que nadie más sufra daño. Que dejen de suceder ciertas cosas. Y me digo que no puede ser, que no entiendo cómo hay personas capaces de hacerlas. O quizás, porque vivo en este planeta, como todos, sé a estas alturas que ajustan mejor cuando digo... Que siga habiendo personas que trabajen por la paz, por prevenir o minimizar el daño venga de donde venga, por restaurar el que se haga. Que las personas que pade-cen sigan adelante y sepan darle sentido a su vida. Y cada vez que suceda algo, pueda pensar también que sirva para algo que nos ayude a mejorar. Atender a una víctima de agresión sexual no puede suponer en mí un choque entre la realidad que ella supone y mis expectativas. Ella sería la imagen que me diría brutalmente que aquello que yo no quiero que suceda... puede suceder. O sucederme. Y mis profundos deseos no pueden negar la realidad. Tengo que aceptar lo que veo.

Pienso que es importante revisar nuestras expectativas personales. Cómo en-cajamos el hecho de que la vida tenga vida propia. Cómo registramos en nuestro propio esquema mental del mundo las injusticias, las negligencias, los accidentes o la perversidad y la muerte.

Ayudar al que expresa dolor implica tener el valor suficiente para poder con-templarlo. Sin juzgarle.

Ya en nuestra vida cotidiana, la normalidad, no es infrecuente que no exprese-mos nuestros miedos o tristezas a aquellos que son importantes para nosotros. Entre otras razones, por la de evitarles el dolor de sentir el nuestro. Somos cons-cientes de contagiarle. De abatirle. De preocuparle. Ya conocemos el poder arrolla-dor de nuestras emociones sobre los demás. Tampoco es infrecuente que las vícti-mas nos pidan disculpas o intenten reprimirlo ante nuestro amable gesto de estar a

su lado en un momento tan duro. Quizás el peor de su vida. Tan pronto podemos sentirnos invisibles a sus ojos, como llegar a recibir por su parte, palabras de consuelo. No es tan raro que ellas se pongan en nuestro lugar y se interesen por nuestro propio bienestar... o que expresen lo que sienten sin importarles nada ni nadie.

Valor para contemplar su dolor. Por eso pienso en la importancia de la conexión interna en nuestras creencias. Aquellas que van a ser detonadas por la circunstancia que vemos, o que ha quedado en el aire. El sonido del llanto. El olor de la muerte. Las escenas que imaginamos. La mirada fija que nos puede preguntar lo que no nos hemos preguntado nunca. La mirada con la que vamos a sostener la suya.

Intentemos que nuestras creencias se adapten a la realidad y no a la inversa. Y tras la revisión de nuestros juicios personales... volvamos a la expectativa en la realidad de la intervención. Permitidme un ejemplo y, la injusta pero necesaria simplificación.

No es mi objetivo principal contener su angustia. No lo es, solamente, mantenerla tranquila y quieta en una sala de espera a que llegue el forense. Porque si fuera ese, probablemente me lleve la errónea impresión de que más que hacer mi trabajo, ha sido una vivencia personal con momentos difíciles.

Es verdad que hay momentos de angustia extrema. De explosiones emocionales desgarradoras. Pero también hay horas de nada. De una tranquilidad aparente. De tensión silenciosa. De nada. De deambulación por el pasillo. De amabilidad. De personas ajenas al entorno, hipnotizadas por la imagen que contemplan tras una ventana. De personas abrazadas, calladas, ausentes. De conversaciones entre ellos. Algunas, incluso con nosotros. De pacientes y pasivas víctimas bien educadas. De llanto pausado, intermitente, como un susurro que no hace falta interrumpir. De botellas de agua, pañuelos esparcidos y bocadillos intactos.

Hay mucho tiempo en el que todo va bien. Aparentemente bien. Coherente al momento y al lugar. Donde poco o nada tenemos que hacer. Cuál es mi trabajo? Quizás mantener esa situación y procurarle respeto externo. Como el guardián que al pie de la gruta vigila el acceso sin permiso. Recuerdo salas contiguas, donde personas dolientes por la pérdida dramática de un ser querido pasaban su tiempo, como si se hubiera congelado la vida en ellas. Y recuerdo a los profesionales, a nosotros, en la puerta. Cada uno con su familia. Su responsable misión de no interferir su calma. Y las señales entre nosotros de que todo está bien... nada que hacer.

Y de repente, lo evidente. El llanto sube el tono, el grito, la rabia, el desespero, la conducta llamativa y los movimientos que nos hacen movernos a todos. Cuál es mi trabajo? Ahora sí. Ahora actúo. Ahora mi misión es hacerle volver al estado de calma.

Y si sucede, expectativa cumplida.

Revisemos la percepción. Porque de ella emerge el *feed-back* de mi trabajo. En las formaciones, después de rellenar la pizarra con las palabras que nos sugiere la idea de víctima, les propongo, como ahora, la siguiente pregunta:

Esa misma persona rota, hundida, desesperada, impotente, aterrorizada y vulnerable... cómo esperamos que alcance a estar? Después de, o mediante, nuestra ayuda, cómo quisiéramos verla por tener un indicador significativo de que hemos sido útiles?

Porque la expectativa, en buena medida es una imagen futura.

La misma víctima tranquila y calmada. Eso suele ser lo que escucho. Una imagen que refleja un estado emocional y una conducta. Una descripción de imagen externa. Dos imágenes. La cruz y la cara de la moneda.

Si eso es lo que esperamos como indicador de ayuda eficaz, acabamos de definir el sentido de las estrategias: serán buenas aquellas que me sirvan para proporcionar calma y tranquilidad.

Todos de acuerdo.

Tendríamos que aprender a llevar a una persona nerviosa y desesperada a un estado de serenidad. Aunque sea de aparente serenidad. Aunque sólo sea en el espacio tiempo de nuestra/su presencia allí.

Ese va a ser nuestro trabajo.

Pero antes de envidiar las habilidades del Diazepam, reflexionemos algo.

Y si nuestra percepción o prejuicio no coincide con toda la realidad?

Podemos enfrentarnos a alguien que no muestra desesperación ni agitación. Que tiene una conducta coherente. Que nos ve. O lejos de eso, que nos ignora. Alguien a quien no sea preciso calmar ni tranquilizar...

Y esa misma imagen que dirigía mis expectativas y mis estrategias coincide, sin que yo haya hecho nada, con la misma imagen que, más o menos, he podido ver al entrar. Y puede sorprenderme. Tanto, que llegue a hacerme sentir que no tengo nada más que hacer que procurarle algo tangible. Y olvidarme de las estrategias que parecen no ser tan necesarias. La única, mi sentido común.

Suelen aparecer las dudas. Y en nuestra mente se formulan preguntas con rapidez: Qué hago. Qué le digo. Y en calidad de qué.

La víctima supone un reto. Porque más allá de la circunstancia que le toca vivir y que había activado mis creencias, la víctima es un ser humano que no conocemos. Que no nos ha llamado. Y conocerle no era mi trabajo.

¿En qué consiste ahora? Resulta peligroso en este ejemplo, tener expectativas tan limitadas. Comparto con mis compañeros, con gran experiencia en intervención en crisis, que uno de los mayores aprendizajes de un psicólogo de emergencias es el saber cuándo no tiene que hacer nada directamente con la persona afectada. Y tolerar eso. Es cierto pues, que debemos formarnos también en saber cuándo no hay que intervenir tanto como en saber qué y cómo hacer cuando sí es preciso. Porque eso también forma parte de nuestro trabajo. Aunque no lo parezca. Y digo peligroso porque puede repercutir perjudicialmente en ambos. En la víctima y en el profesional. El no saber reconocer los momentos en los que nuestro trabajo es precisamente *no* actuar relacionalmente con la persona que sufre puede promover dos riesgos:

- a) El profesional sobreactúa impidiendo el proceso personal de la víctima o interfiriendo en él. Se erige como recurso externo que sustituye y eclipsa los de la víctima (sobrepotege). Me pregunto si esto tiene que ver con nuestra percepción en cuanto a ella como ser débil e incapaz. Y a la de nuestro papel allí.
- b) El «no actuar» directamente con la víctima conlleva una sensación en el profesional de incapacidad, torpeza e ineficacia conectándole con su pro-

pio estado emocional y difuminando su rol. La conocida expresión en el comportamiento humano de «procesión de fantasmas» (personas afectadas que, en el lugar de la catástrofe deambulan sin sentido operativo, como autómatas) parece extenderse a la «procesión de profesionales». Empieza a afectarle la intervención o se desconecta emocional y conductualmente perdiendo habilidades. Ambas situaciones pueden conllevar necesidad de retirada o de atención psicológica.

Si es cierto que uno de nuestros objetivos es promover un estado de calma emocional, cómo no, es evidente que no puede ser ni el único ni el prioritario (salvo estados de agitación en los que hay riesgo). Amortiguar sus emociones desbordadas es una buena consigna a tener en cuenta. Pero las grandes diferencias individuales, el escenario cambiante de la emergencia o la crisis, las consecuentes exposiciones a las consecuencias del hecho traumático, las características del hecho en sí con sus especiales particularidades, la presencia de otras personas allegadas o no, las obligaciones policiales, médicas o burocráticas... Todo ello nos plantea un reto continuo.

El reto de adaptarnos a la realidad con la capacidad de distinguir y procurar los recursos necesarios. Aquellos que contribuyan a su propia adaptación.

A la realidad que observamos en la persona afectada.

A la realidad del escenario de la interacción.

5. RECURSOS

Como si un trabajo a doble ámbito se tratara, nuestra intervención incluirá acciones con las víctimas y acciones sobre todos los elementos externos que puedan influir en ellas; así como la relación entre ambos.

Precisamos pues, disponer de información no sólo en cuanto al hecho y sus consecuencias, sino de las distintas situaciones que derivadas de él va a tener que vivir la víctima mientras estemos atendiéndola, así como de las posteriores inmediatas.

Nuestras primeras acciones deben dirigirse a procurar el máximo confort a las personas afectadas. Y buscaremos los recursos disponibles para ello.

La primera atención es, obviamente, la que contempla las acciones dirigidas a salvaguardar su vida o su integridad física, es decir, la atención a sus necesidades básicas.

El lugar de atención debe ser un lugar seguro. Tranquilo. Alejado del impacto y aislado de información externa (medios de comunicación). Un lugar agradable donde poder preservar la intimidad personal y familiar. Atención a la temperatura y a la aireación.

Recuerdo el juicio del 11M. Decenas de personas afectadas por el atentado o que habían perdido a seres queridos en él querían estar presentes. Se habilitó en la propia Casa de Campo una espaciosa sala dotada de pantallas de televisión y asientos para que pudieran seguir el juicio directamente. Afortunadamente, la sala se abrió a una zona abierta por si alguien necesitaba aire o incluso fumar. Los psicólogos estábamos con ellos. Pero un lugar que era adecuado, suficientemente

cómodo y agradable se convirtió de repente en un escenario hostil. Por alguna razón que desconocíamos todos, en la gran puerta que daba acceso a la sala se situaron unos agentes de policía. Alguien gritó: «Los asesinos están arriba, os estáis equivocando, aquí todos somos víctimas! Fuera de aquí!» Decían sentirse mal allí, controlados, como si fuera una cárcel. En ese momento no era ya un lugar que podía proporcionar calma y tranquilidad. Un solo elemento cambió todo su sentido. Afortunadamente, se gestionó sin problemas que la policía se retirara.

A veces, no todos los recursos son adecuados. Podemos necesitar incorporar los. O al contrario. Y no siempre resultarán tan evidentes.

Mi compañero psicólogo y bombero Ferran Lorente me explicaba hace pocos días cómo unos simples guantes se convierten en una ayuda de inestimable valor psicológico. Aunque sean los propios. Pudo tapar el dedo automutilado por un montañero que falleció (el fatal adormecimiento que provoca el frío intenta ser paliado con frecuencia con mordeduras en los dedos. La insensibilidad favorece heridas de gran impacto). La familia no tuvo que padecer al ver el signo de un sufrimiento que hubiera sin duda aumentado su dolor. Eso también es intervención psicológica. Y aunque no se pueda categorizar como una estrategia estandarizada, respondería a una máxima:

- a) *Intenta minimizar el impacto emocional de las situaciones inevitables.*
- b) *Atención a las imágenes.* Como puedas. Intenta adelantarte. No pretendemos algo complejo. A menudo son cosas simples, sencillas, pero de gran relevancia.
- c) En intervención en crisis lo sofisticado no funciona.

Otro lugar. La calle. Llegaban los autocares con los escolares que venían de la riera de Marlés. Ellos no sabían que sus compañeros habían fallecido. El colegio estaba lleno de gente. Cámaras y medios de comunicación esperaban alrededor. Consideramos que su presencia allí iba a ser extraña para los niños, antinatural. Lamento el perjuicio, si es que lo llegamos a causar, pero todos los profesionales nos mezclamos con los padres y, alzando los brazos y saltando, interferimos en que pudieran ver a los periodistas. Preferíamos un recibimiento alegre para ellos. Para un niño, la expresión de alegría es más normal que las cámaras de televisión.

A veces, el recurso somos nosotros. Pero para ello tenemos que tener una buena actitud creativa y flexible. No sólo hay objetivos. Hay metas.

En el salón de un hotel, antes de impartir una ponencia, mientras escuchaba sentada entre los demás, me fijé en el posavasos. Había algo escrito. Exactamente esto: «Evitamos manchas en los manteles, las mesas e incluso en tu ropa y, a pesar de eso, pasamos desapercibidos. Justo como a nosotros nos gusta.»

Pocas veces he leído una definición mejor de un psicólogo de emergencias.

Curiosamente, en relación a los escenarios físicos y sus características recuerdo dos sensaciones con claridad. Otro accidente escolar. Golmayo, Soria. 2001. Se decidió que los padres iban a ser acogidos en los bajos del campo de fútbol de Los Pajaritos. Allí, se sentaron. Envueltos del gris del cemento y tapados con mantas. Abundaban los psicólogos, en pie, detrás de cada uno de ellos. Alguien empezó a

leer los nombres de los niños heridos en voz alta. A medida que oían el nombre, los padres se levantaban y salían rápidamente de allí. Al final, se hizo un silencio. Se acabaron los nombres. Yo me fui hacia el Hospital General de Soria. Pero antes de irme, me quedé con una imagen que conservo en la memoria: los padres abrazados acogidos por los profesionales que estaban allí para ayudarles. Y el frío. El mío. El gris del cemento y el frío. Seguro que fue un lugar escogido con buena intención o probablemente el único que reunía ciertas condiciones... pero no era un buen lugar. No para una noticia así. Sigo deseando que hayamos aprendido de cada vez.

El segundo lugar fue otro escenario de la misma intervención. El funeral. De día. En la hierba del campo. Los ataúdes expuestos. Tras ellos, representantes de la iglesia católica. O me falla la memoria o la reina Sofía también estuvo allí. Enfrente los familiares de los niños fallecidos. El calor era angustiante. Sofocante. Repartimos tantas botellas de agua que eso nos permitió usar muchos trozos de los cartones de las cajas que las contenían como improvisados abanicos. Inevitable, sí. Probablemente no había un lugar mejor que reuniera las condiciones de espacio. Pero no era un buen lugar. O no se tuvo en cuenta, en la organización, lo más simple. Quizás ellos no fueron demasiado conscientes, pero los que les atendimos tuvimos que dedicarnos en gran parte a minimizar los efectos de una insolación. Más cosas sucedieron que seguro serían de interés, pero baste el ejemplo para ilustrar la importancia de un escenario y cómo a veces, paliar su impacto puede ser nuestro trabajo o nuestro límite.

Recuerda esto:

Lo que siente en ese momento también va a formar parte de su memoria. Aunque nunca lo recuerde conscientemente.

Es el lugar pues, fuente de recursos y al mismo tiempo un recurso en sí mismo. Es muy probable que esos aspectos tan básicos sean olvidados.

Los seres humanos, cuando vivimos algo que nos arranca del mundo que conocemos, cuando se derrumba la percepción de futuro y nos embarga el dolor, la amenaza y el miedo, perdemos una sensación imprescindible. Perdemos la percepción de seguridad. El mundo se convierte en un lugar peligroso. La vida toma de repente otro sentido. *Debemos contribuir a restaurarla*. Desde el propio mundo. Con nuestra propia relación.

Debemos fomentar la percepción de seguridad. Un lugar con caos, sin orden, sin estructura, donde continúen sucediéndose estímulos que conlleven amenaza o distrés *no* es un lugar que transmita sentimiento de seguridad.

Obtenemos la sensación de seguridad de elementos básicos. Así como la aprendimos en la propia infancia. Con la cercanía de los que nos rodean, la confortabilidad del entorno, con comida y bebida, manteniéndonos en calor. Donde poder estar con la familia o contactar con ellos.

Si así lo desea, procurar el acompañamiento o contacto familiar en cuanto sea posible.

El entorno, los estímulos que lo configuran, es una fuente de sensaciones. Por eso merece tanta atención.

Si estás ante una persona que ha pasado terror, recuérdale con serenidad que ahora está a salvo.

Que «racionalmente» sepa que está en un lugar seguro, no significa que «emocionalmente» lo crea. El profesional de ayuda es también un recurso en sí. Háblale con tranquilidad, firmeza y equilibrio. *Lo que tú sientes también vas a transmitirlo*

6. ENTENDIENDO LO QUE VEMOS

La persona a la que vamos a atender sigue reaccionando ante lo que le ha sucedido. Tenemos la impresión de que su vida se ha paralizado y cristalizado en ese instante repitiéndose en su mente sin cesar. Puede costarle o incluso resultarle imposible ir más allá de ello. Como si su percepción de futuro se hubiera interrumpido. El pasado inminente y el presente es todo uno.

Creo necesario aportar una mínima pero básica información que nos ayude a entender sus reacciones. Porque entenderlas va a ayudarnos a ayudarles.

Cuando vivimos una experiencia traumática, nuestra primera respuesta es fundamentalmente biológica. Genética. Instintiva. Son reacciones emocionales puras ante las que no disponemos de control. Nuestra personalidad, cómo somos, no influye ni modula. Pueden durar segundos o minutos. No obstante, a menudo estas reacciones nos vuelven a «asaltar» generando episodios de desbordamiento emocional alternados con estados más tranquilos. Solemos apreciarlas cuando la persona afectada se reencuentra con familiares o tiene que exponerse a estímulos/personas asociados directamente con la vivencia.

Normalmente, las reacciones se categorizan en dos tipos:

- de sobresalto (hiperactivación emocional y motora)
- de sobrecogimiento (encogimiento, laxitud, parálisis, *shock*)

Tras estas iniciales reacciones (recordemos que *no* tenemos control sobre ellas), empiezan a surgir las conductas emocionales. Son aquellos comportamientos más dirigidos donde se observan grandes diferencias individuales. Las personas ya son capaces de establecer relaciones de interacción con otros, empiezan a otorgar significado a lo que ha sucedido y pueden verbalizar, así como solicitarnos información.

Las conductas emocionales, ya dependen de su personalidad y de su experiencia. Pueden incorporar mecanismos propios de control o afrontamiento en función de su estilo personal. En algún momento, y a caballo de esas reacciones agudas que siempre en algún grado o medida van a estar presentes (reacciones normales ante una situación anormal) emergen esas actitudes individuales que nos permiten diferenciar a una persona de otra. Que nos permiten reconocer un estilo personal. De estas conductas en las que ya aparece un grado de control hablamos posteriormente.

Entendamos primero algo sobre las reacciones emocionales más agudas:

Tienen un sentido claro. Nos ayudan a *afrentar* una *amenaza vital*. Tenemos que tener presente que en el momento en el que surgen, tienen la finalidad de defender la supervivencia y ese es nuestro miedo más profundo.

6.1 REACCIONES DE SOBRESALTO

Las primeras (sobresalto) son esos mecanismos biológicos de defensa —como pudiera serlo la fiebre ante un agente infeccioso— que se derivan de la explosión de ciertos neurotransmisores cerebrales. Aquellos que contribuyen a que podamos defendernos huyendo o atacando (p. ej. la adrenalina) están inundando a alguien que presenta un gran estado de agitación. La preparan para una acción que, por otro lado, no puede ya realizar. Y veremos su impotencia. Su inquietud motora. Su necesidad de actuar sin planificación. Su necesidad de descarga. Esta explosión de neurotransmisores va a producir un efecto devastador en su capacidad verbal. Las necesarias conexiones con las funciones y áreas cerebrales para poner palabras coherentes a lo que siente se ven interrumpidas. No puede hablar. O no con coherencia. No puede escucharnos. No puede conectar con el nuevo entorno. Es fácil describirlo cuando recordamos la conocida expresión «cegado por la emoción». Puede cambiar súbitamente la atención sin fijarla en nada. Los movimientos oculares son rápidos. Las reacciones fisiológicas son evidentes e intensas.

Sigue reaccionando como si le estuviera sucediendo continuamente. Tal cual obedeciera a una única realidad: su imagen mental. Todo puede ser percibido como una amenaza. Incluso nosotros.

Es frecuente que aparezcan también con mucha intensidad en personas que se quedaron paralizadas en el impacto, que no actuaron. Y una vez «escapan» del peligro se disparan con rapidez.

Cuadro 1. Acciones del profesional ante las reacciones de sobresalto.

-
- Permitir su expresión emocional acompañándola con tranquilidad velando que no se lesione o pueda dañar a otros.
 - No acorralar. Puede ser necesario mantener una cierta distancia física.
 - Transmitir calma. Nosotros y el escenario.
 - Atenderla con otro compañero.
 - Focalizar su atención en el presente. En alguna acción simple y sencilla que pueda realizar por promover mecanismos de control motor (que camine y se sirva un vaso de agua sin derramarlo es una acción más sofisticada de lo que nos parece). Encontrar la propuesta de acción no siempre es tan fácil, pero es nuestro reto.
 - Contacto ocular frontal. Atención al contacto físico, puede ser contraproducente (limitarnos a tomarla del antebrazo).
 - No situarnos ni aparecer por su espalda.
 - No hacerle preguntas salvo aquellas que pueda responder gestualmente. Y únicamente en relación al presente.
 - Utilizar su nombre de pila para dirigirnos a ella.
 - Seguir transmitiendo calma y serenidad sin perder firmeza.
 - No dejarla sola.
-

6.2 REACCIONES DE SOBRECOGIMIENTO

Las segundas (sobrecogimiento) son aquellas que, emergiendo también de neurotransmisores cerebrales no adrenérgicos (p.ej. acetil colina) constituyen otro gran bloque en nuestras defensas químicas. Son frecuentes en niños y en mujeres (o personas adultas en general, que en su infancia ya las utilizaron). Contribuyen a que nos distanciamos emocional y cognitivamente de aquello que no podemos entender o afrontar. De alguna forma, sentir el impacto lo menos posible disociándose mentalmente (aunque no podamos físicamente) de la realidad es lo más parecido a que, simplemente, no suceda. Estas reacciones también se conocen como disociación peritraumática. Producen un alejamiento. Lo expresamos diciendo que «mi cuerpo estaba allí, pero yo no». Dan la impresión de alguien que está bajo los efectos de alguna sustancia, adormecido, distante. Que ha perdido la conexión con todo, incluso consigo mismo. Las manos están distendidas, laxas, pegadas al cuerpo, como si los brazos pesaran. La mirada perdida. Movimientos oculares muy disminuidos. Pueden estar quietos viendo fijamente sin mirar lo que sucede a su alrededor (incluso durante el acontecimiento o sus consecuencias inmediatas solemos recogerles mientras deambulan). O haber mostrado obediencia al agresor dejándose hacer (es frecuente en agresiones sexuales). Contemplan las escenas como si fueran observadores, ajenos. Respuestas automatizadas. Tampoco pueden verbalizar aunque no es infrecuente que reiteren una frase o digan otras sin sentido, inconexas. Confusión mental. No reaccionan a consignas, pero se dejan llevar con facilidad. No pueden captar las amenazas del entorno ni prever riesgos. Pueden orinarse o defecar sin notarlo. Parecen no notar nada, como si estuvieran ausentes e insensibles. Pueden no responder a su nombre. Perciben los estímulos de forma distinta, enlentecida, irreal, como a través de una burbuja o agua (desrealización).

Cuadro 2. Acciones del profesional ante las reacciones de sobrecogimiento.

- Acercarnos con suavidad. Con movimientos lentos y tranquilos, sujetar. Acariciar.
 - No intentar caminar inmediatamente forzando la marcha.
 - Llevarla a lugar seguro. No son conscientes de escenarios de amenaza.
 - Conexión humana. Contacto físico y visual. Siempre.
 - Procurarle sensaciones básicas de confort: calentamiento.
 - Promover expresión emocional.
 - Proponerle acciones con dos alternativas posibles de elección para que tome pequeñas decisiones.
 - Facilitar su conexión mental con elementos reales de su vida (objetos personales, familiares...) asociados con tranquilidad, protección y afecto.
 - Iniciar conversación desde aspectos personales sencillos que le recuerden quién es (fenómeno de despersonalización).
 - En un óptimo indicador que puedan relatar algo de lo que les ha sucedido y que aparezca al mismo tiempo expresión emocional coherente.
 - Inducir a que exprese con palabras lo que siente.
 - Procurar que cambie postura o que se mueva.
-

-
- Si interrumpe el relato, repetir la última frase que dice y esperar a que continúe.
 - Recordarle las veces que sea preciso que está en lugar seguro y que está acompañada de personas que la ayudan.
 - Dirigirnos a ella con tranquilidad y frases cortas, asegurándonos que nos mira y nos entiende. Contacto físico a la vez.
 - No darle instrucciones que no pueda ejecutar.
 - Puede darnos la falsa impresión de que está tranquila y sorprendernos con acciones impulsivas de riesgo.
 - Paradójicamente, estas personas tienen un pronóstico de padecer trastornos postraumáticos futuros más elevados.
 - No dejarla sola.
-

En ambos estados, tanto el de sobresalto como el de sobrecogimiento, recordemos que las defensas son químicas. Genéticas. No podemos decidir las ni evitarlas. Porque no dependen de nuestra personalidad. Aún así, si les mostramos un trato de comprensión, normalizándolas, estaremos contribuyendo considerablemente a que no se juzguen en el futuro por haberlas tenido. Sería tan absurdo como si nos juzgáramos por tener una fiebre superior a 38 grados. Siguiendo con el ejemplo, también sería absurdo que antes de alcanzar esa temperatura consideráramos que la fiebre es un síntoma desbordante que hay que eliminar. Las reacciones emocionales, aún negativas, y más si son defensivas también tienen graduación. No tengamos la intención de eliminarlas así como así.

Angel sobrevivió en la explosión de Atocha el 11 de marzo de 2004. Le obsesionaba la imagen de un chico de color que caminaba por el andén pidiendo ayuda. Y una chica que, aún en el vagón, antes de salir, le pedía que la sacara de allí. «Fui torpe. Ví la ventana. No sé qué pisé, pero lo único que veía era esa ventana. Torpe. Oía su voz, pero no les oía a la vez». «todo era confuso, lento. Yo, terriblemente lento». Como un guiñapo. Una marioneta torpe y lenta. Angel se sentía enormemente culpable por haber actuado así. No tenía nada que ver esa forma de hacer con la suya. Es una persona enormemente solidaria y capaz. Habían pasado años y no había perdido esa sensación de torpeza e incapacidad. Se había juzgado y sentenciado por una reacción química de defensa.

Cómo actuamos en esos momentos no siempre coincide con cómo somos.

Es importante señalar que para afrontar lo sucedido tiene que enfrentarse a ello. Es decir, tenerlo presente. Ser consciente. Pero su tiempo es distinto al nuestro. Cerebralmente, suceden fenómenos complejos que no se trata en este artículo de exponer, pero básicamente todos sabemos que necesitamos un tiempo para procesar las cosas que nos suceden y que nos afectan emocionalmente. Para llegar a poder hablar de ellas sin sentir miedo, dolor, tristeza o rabia. Y por mucho que racionalmente pensemos que ya pasó, durante un tiempo no podemos evitar sentir en presente.

Cuando se trata de una vivencia traumática, este procesamiento aún es más complejo. Más difícil. Porque llega a ser incluso imposible de creer que haya suce-

dido. Esta fase de incredulidad, natural y esperable, hace que les veamos en un estado de aparente normalidad. Aunque nada más lejos. (en casos de pérdida traumática de un familiar, es aún más esperable y lógica esta reacción. Incluso la de negación). La información se convierte aquí en algo más que un elemento solidario. Es para ellos una necesidad.

No es nuestro trabajo confrontarla de golpe con una realidad que aún no puede afrontar.

En principio, y antes de poder integrar esa vivencia en la propia historia personal de vida, tenemos que procesar correctamente los hechos con las emociones que conllevan. Pero eso será futuro. Cuando atendemos a una víctima, los mecanismos biológicos de auto-regulación emocional (esa habilidad que concedemos al tiempo y no a nuestro cerebro humano) pueden estar sencillamente bloqueados. En su mente, las imágenes se reproducen de forma desordenada, como en un rebobinado continuo. Así que, aunque esté físicamente en presente, sigue reaccionando reexperimentando lo mismo que sintió. Afrontando químicamente. Su sistema nervioso responde a sus imágenes mentales, que siguen siendo de amenaza.

Hagamos lo posible por conectarla con el presente con estímulos tranquilizadores.

Estamos trabajando en la línea de la conexión emocional. Restaurando y contribuyendo a que pueda auto-regularse con sus propios mecanismos biológicos.

Si vivimos una experiencia traumática y, por consiguiente, se activan nuestros recursos químicos de defensa (aunque no se desborden), se potencian unas funciones cerebrales y se minimizan otras. Toma el mando del avión el piloto automático. Nuestra capacidad habitual de planificar (salvo las acciones de escape), de analizar en perspectiva, razonar con lógica y verbalizar quedan muy mermadas. Estas funciones, más propias de nuestro hemisferio cerebral izquierdo se minimizan para aumentar las de nuestro hemisferio derecho, que es quien mejor regula las respuestas de alarma.

Nuestra ayuda en planificar la siguiente acción es muy importante. Explicarle lo que supone, lo que va a pasar.

Plantéale una acción por vez. Puede confundirse al ejecutar o entender mal una secuencia.

Un detalle: el centro del habla se localiza en el hemisferio izquierdo (básicamente). Si está bloqueado, como es frecuente, la persona no puede hablar por mucho que le preguntemos.

Nunca forcemos a hablar a alguien que no puede hacerlo. Simplemente, no puede. A medida que, progresivamente, disminuya su intensidad de emoción, podrá empezar a expresar verbalmente. Respetar su silencio no es sólo una cuestión de educación o cortesía. Es una necesidad biológica. Si permanecemos el tiempo suficiente y hemos hecho un buen vínculo emocional (sintonización), comprobaremos que ha sido una buena inversión. Si nos habla de lo que sintió, o siente, en ese momento estamos ayudándola enormemente a afrontar —procesar— su vivencia.

Nuestra intervención puede ser el primer momento donde, además de reexperimentar pueda reescribir de nuevo su experiencia sumando a ello las primeras emociones tranquilizadoras que le aportará hablar de eso con otro ser humano.

Que, además, le ayuda a planificar las acciones siguientes dándole información. Que la normaliza. Que entiende que se está enfrentando como puede.

Solemos comparar la memoria con ese cajón donde guardamos los recuerdos. Y que ahí están disponibles a la evocación (consciente o no) tal cual los guardamos. Si eso fuera así, las emociones siempre las encontraríamos como fueron la primera vez. Por experiencia todos sabemos que no es así. Cuando vivimos una situación, se activan unos determinados circuitos como consecuencia. La probabilidad de que vuelvan a activarse en un futuro es la memoria. A mayor impacto, mayor probabilidad de huella y mayor probabilidad de que vuelvan a activarse. Cada vez que recordamos, es una nueva oportunidad. Se reactivan los que están asociados, pero también los que corresponden al momento actual de la evocación. Todo lo que nuestro cerebro capta en el presente, al mismo tiempo que reconstruye de nuevo una vivencia del pasado. Es algo así como volver a andar por un camino antiguo añadiendo cosas nuevas. Ya no será exactamente igual. Cada recuerdo es una oportunidad cerebral de modificación, porque siempre añadimos o eliminamos algo al rehacerlo. Si las vivencias fueran como dibujos, la memoria no sería la carpeta donde los guardo. Cada vez que recuerdo, mi cerebro los volvería a dibujar.

Aunque reexperimente, también experimenta sensaciones presentes que se van a añadir a la huella.

Nuestra intervención va a influir en su futura memoria emocional.

7. AYUDANDOLE A AFRONTAR

La víctima no sólo afronta desde sus mecanismos biológicos más innatos. Decíamos que existen diferencias individuales. Estilos. Y eso sí tiene que ver no sólo con lo que le ha sucedido, sino con cómo es. Hay personas que nos preguntan datos concretos en relación al hecho. Otras insisten en contactar con sus seres queridos o saber de ellos. O nos muestran sus creencias, sus valores. Y nos dicen que no entienden por qué. Y le dan vueltas. Hay víctimas que nos dicen que no saben qué van a hacer después de lo que les ha sucedido y nos preguntan cómo van a vivir con ello.

Algunas no pueden ver ni el futuro más inmediato. Y nos dicen que nunca se imaginaron que algo así podía pasarles. Algo que no se quitan de la cabeza.

Resulta más fácil ayudarles a afrontar a su modo cuando nos piden una ayuda concreta. Pero probablemente no sea así. No sólo así.

-
- Saber entender lo que les ayuda escuchándoles de otro modo. Reconociendo cuáles son sus recursos a través de lo que vemos. A través de lo que oímos. Saber cuál está siendo su estilo particular de afrontamiento.
 - A menudo nos preocupa saber qué decirles y qué no.
 - Sirva de base que no debemos mentirles.
 - Que nunca se trata de reconfortar con lo que creemos que va a suceder por tranquilizarles.
-

-
- Que no debo dar mi opinión personal ni usar ejemplos de vivencias propias.
 - Si ignoro una información, lo correcto es decírselo así y añadirle que se la daré en cuanto disponga de ella.
 - Que no aconsejo. En todo caso, puedo plantearle alternativas que puede o no contemplar.
 - No hablarle con tecnicismos. Lenguaje natural.
-

Hasta aquí, sentido común. Aunque vale la pena no olvidar ciertas normas básicas.

Más allá de esto, tenemos otras formas de apoyar a la víctima ya que debemos tener en cuenta que todo lo que sigue mostrándonos, por raro que nos parezca, es su forma de seguir afrontando. Es la expresión de su propio estilo. Aquí se pierde el manual. Ahora ya traspaso la frontera sin pretender dar fórmulas prácticas. Simplemente por promover la reflexión de cómo aquello que intentamos eliminar es a la vez la pista de su forma de ayudarse.

Si esa persona suele normalmente reaccionar ante los conflictos recurriendo a sus creencias y valores y ayudándose en ellos, es esperable que nos hable en esos términos. Que se pregunte por qué. Que le dé vueltas a una pregunta una y mil veces. Que busque la respuesta y el sentido. Que aluda a castigos divinos o se atribuya la culpa. Que se la eche al mundo y a los seres humanos. Que hable de lo justo y lo injusto. Debemos ser capaces de apreciar que por encima de las frases que usa o las preguntas que nos haga... está intentando entender. Porque eso, y no otra cosa, es lo que le ayuda. Concluir. Aunque en las conclusiones se equivoque.

No tenemos la frase que le devuelve el sentido. Pero sí sabemos que las respuestas simples no responden a un por qué tan desgarrador. Y que aunque haya cosas que nunca lleguemos a entender, nuestros valores personales pueden seguir intactos. Apela a sus valores. A sus creencias. A que encuentre la fuerza en ellos para seguir adelante. Detrás de su sentimiento de injusticia estará también la justicia que querrá para sí.

Quien creas que necesita entender, te pregunte o concluya buscando un sentido... recuerda que reconectarse con sus valores personales es su mayor recurso. Cuando no podemos entender, porque no hay respuestas al alcance, son nuestras creencias personales las que nos ayudan a continuar. Intenta llevarla al presente. A algo que sí pueda entender. A que pueda llegar a alguna conclusión práctica que le permita adaptarse y tomar el control.

Otros suelen normalmente actuar. Estas personas te preguntarán en este rango. Dirán...qué voy a hacer ahora?, o se mortificarán por no haber hecho nada para evitarlo. La parálisis, la incapacidad, es su peor estado. Porque cuando han vivido conflictos, la acción ha sido su mejor recurso. Si lo pierden, expresan su falta quejándose de impotencia. Canaliza su impotencia en el presente aunque las preguntas se refieran a futuro.

Dales acciones simples en el presente donde puedan ocuparse. Donde pueda recuperar la sensación de capacidad. Devoluciones ante su relato de reconocimiento por cómo actuaron. Estar activos es la clave para su afrontamiento. Háblale de sus capacidades. No actúes por ella. Necesita hacer.

La madre de Lola había fallecido repentinamente en un accidente. Estaba sentada, derrumbada en una silla. Abatida. Se dejaba abrazar por familiares con pasividad. Lloraba. Al llegar, me miró intensamente y dijo. «qué voy a hacer ahora». Era la viva imagen de la impotencia. Siguió hablando y nombró a su padre. Se ha quedado solo y no sabe ni hacerse la comida. Entonces decidí pedirle su ayuda para acercarme a él. Lola, acompáñame. Tenemos que hacer algo para que reaccione. Tú le conoces mejor que nadie. A ti te hará caso. Me incorporé. Asintió y se levantó imitando mi gesto. Me limité a seguirla hasta que llegamos donde estaba. Lola pensaba que le convendría caminar un poco. Le recomendé alguna estrategia fácil. Al cabo de unos minutos, los dos se alejaban, solos, caminando juntos. Mi objetivo era activarla y que con ello, recuperara su sentimiento de capacidad eclipsando el de impotencia.

Es fácil reconocer al que se queja por falta de información. Hay personas que ante los problemas, necesitan saber. Para organizarse. Para plantearse estrategias. Y sin ello, se sienten incapaces de superarlo. Sin la posibilidad de hacer lo que siempre les ayuda, padecerán el caos y mal establecerán sus prioridades. Pueden boicotear nuestras consignas simplemente porque no coincidan con su secuencia. O no actuar porque no saben por dónde empezar. Se quejan de desorden, de bloqueo. O se paralizan en algo sin poder continuar. La situación, inesperada, les ha desorganizado su vida y no saben cómo restaurar. Se sentirán confusos, desorientados. Necesitan datos para organizarse interna y externamente. Querrán saber más allá preguntándonos continuamente: «Sí, pero... luego?» y pueden no conformarse con una espera paciente y confiada en los profesionales. Pueden obsesionarse con lo que tenían previsto hacer y que la vivencia ha interrumpido, y preocuparse excesivamente por lo que puede parecernos ilógico o innecesario.

Quizás precisan más información que otros. Ayudarles a discriminar la importante. Transmitirles el estado de la situación cada cierto tiempo a espacios regulares. Que sepa que va a ser así. Plantearnos la sucesión de sus acciones del día siguiente y establecer un orden. Incorporar siempre sus actividades rutinarias. Fácil. Reconocer con ella si necesita acompañamiento o ayuda familiar para seguir las. Atender a algún aspecto cotidiano si le preocupa y nos lo hace saber. Lo más probable es que se trate de una gestión sencilla que estaba programada. No dar informaciones ambiguas o basadas en expectativas. Mensajes claros y concretos. Si desconocemos lo que nos pregunta, hacérselo saber y si es posible, averiguarlo y transmitírselo entonces.

Rosa acababa de sufrir una agresión sexual. A los profesionales que la atendían les repetía continuamente que al día siguiente tenía un examen. Que tenía que irse. Que no podía quedarse allí. Necesitaba estudiar... mañana tengo un examen. No le hacían caso. Eso no tiene importancia, Rosa. Ya se arreglará. Lo harás en otro momento, seguro. Es importante que te atendamos. Rosa intentó irse. Tenía que estudiar. Si se quedaba allí no le daría tiempo. Un profesional la ayudó a gestionar eso. Conversaron unos minutos sobre sus estudios y la prueba que tanto tenía presente. Hay alguien que pueda encargarse de justificar tu ausencia? Rosa pudo hablar con una amiga que se iba a encargar de ello. Acordaron cómo. Todo en orden. Ya podía salir de su rutina y atender al protocolo.

Ayudarles a afrontar desde su estilo propio. No desde el nuestro. Las personas que expresan sus emociones sin problema (incluso desbordantes), no es la primera vez que lo hacen. Como tampoco nadie que no suela evidenciarlas, va a hacerlo tan fácilmente. Hay quien prefiere no liberarlas. Hay personas que no lloran. Aunque todas agradecen la intimidad...

La expresión emocional es un aspecto básico. De ahí la importancia de un escenario que lo pueda facilitar. Donde puedan estar solos o con personas de su confianza. Reprimir su conducta emocional (salvo riesgo) sólo va a contribuir a que bloquee su estilo natural de afrontamiento.

El llanto, el grito, o las palabras con las que alguien se expresa, así nos lo indican... «no puedo soportarlo», «siento asco», «tengo miedo...». Sea emoción física o sentimiento, las personas que utilizan este canal prioritariamente, buscan la calma, la paz sea como sea. Aunque sea a través de la descarga.

Reconoce su emoción. Ayúdala a canalizarla. A que pueda tolerarla desde tu propia aceptación. A que la normalice y la entienda como legítima y propia. No emitas juicios ni la censures. Tu soporte será básicamente emocional. No se trata de lo que le digas, sino de la sensación que promuevas. Se trata de lo que ella pueda decir. De que llegue a utilizar palabras para expresar lo que siente. Cuando hacemos eso, ayudamos a un procesamiento cerebral de las emociones tan complejo como necesario. No le digas que se le pasará con el tiempo. En ese momento ha perdido la percepción de futuro. Y mantén la calma y el contacto cálido. Intenta que en el lugar donde pueda estar en intimidad haya objetos a los que pueda abrazarse.

Una vivencia traumática puede hacernos actuar o sentir de modo muy distinto. Tanto, que nos haga decir... yo nunca he sido así. No me reconozco. Ahora estoy perdida. Nunca volveré a ser como antes. El rol de víctima que les ha tocado vivir puede ser tan nuevo como desconcertante en su sentimiento de identidad. O bien, al contrario, ser un rol desde el que ha obtenido ayuda en otras ocasiones. En el primer caso, tenemos la impresión de que es un ser humano que se busca de nuevo sin encontrarse ni reconocerse. Y así se expresa. Ese es su conflicto también. En el segundo, el rol de persona victimizada que no se merece lo que le ha ocurrido se magnifica alcanzando extremos de dependencia o demandas excesivas (o peligrosas) de atención. Al mismo tiempo, desde este estado, se relacionan o nos hablan de los demás. Nadie les hace caso. Les han humillado. Ignorado. Utilizado. Abandonado. O, por encima de ello, les han deshumanizado. Paradójicamente, aunque hablen de los seres humanos y del mundo como un lugar lleno de crueldad e insensibilidad donde los que padecen no tienen cabida...responden muy bien ante un ser humano que les vuelve a ver como alguien con capacidades y que les trata con respeto y consideración.

Recuerda que aunque la situación le haya desorientado y sumido en un estado de identidad confuso... tiene una historia de vida y capacidad para actuar y seguir adelante. Intenta relacionarte con ella y no con la circunstancia. Su nombre, su trabajo, sus aficiones, su posición familiar... conectar con uno mismo a través de otros hechos que también le son propios y familiares. Si se ancla en la victimización, detectar un rol desde el que se relacione con mayor fortaleza o que incluya

aspectos positivos diferenciadores. Plántele alternativas simples ante las que tenga que tomar decisión. Recuérdale que ella sabe lo que es mejor para ella. Trácala con confianza y potencia su autonomía. Felicítala sin sorprenderte, ya que no dudabas de su capacidad. Es importante que tome el control. Si lo hacemos por ella sólo contribuiremos a que se mantenga su pérdida de identidad o que aumente el de dependencia.

A Daniel le pegaron una paliza. Por denunciar en su blog los actos vandálicos de unos colegas del barrio. Nunca les tuvo miedo. Su sentido de la justicia y su ironía intelectual le habían hecho sentirse siempre superior. Y capaz. Era un excelente escritor. Los golpes no fueron nada. Nada comparado con la humillación. Con el momento en el que le pisotearon las gafas. Dejó de salir a la calle. O siempre acompañado, dependiendo de su familia. Era una sombra, cobarde, de lo que fue. Sufrió porque no se reconocía. Dejó de relacionarse. Cerró su blog. Dejó de escribir. Pudo volver a hacerlo en otra ciudad. Y decidió otro modo de contribuir, escribiendo también, a mejorar el mundo. Daniel necesitaba recuperar su rol y salir del equivocado. Hoy puede volver a caminar por su barrio con sus gafas nuevas.

No hay ser humano que no se defienda. Que no afronte. Reconocer cómo lo está haciendo nos permite proponerle otras alternativas que coincidan con su estilo. Detectar sus recursos por si están fracasando pero continuando desde ellos. Eso es la auténtica escucha activa. Si una persona rumía, porque entender va a ayudarle, puede resultarnos imposible que siga una consigna que le indicamos si no se siente entendida por nosotros. No es infrecuente que hagamos más caso a aquél con el que congeniamos en valores, que no nos juzga, que al que nos dice con toda la intención «no pienses tonterías, lo que tienes que hacer es...»

Incluso imaginar lo peor nos ayuda. No es un acto de masoquismo o de evidencia de baja autoestima. Aunque infructuosamente, quizás esté preparándose por si sucede. De la misma forma, imaginarse de otro modo va a ser su recurso. Sólo eso puede bastarle para afrontar mejor.

Ella iba en la ambulancia. Le asustaba el dolor, el hospital, los médicos a su alrededor. El profesional que la atendía fue imaginando con ella esas escenas ayudándola con su información a verlas de otro modo. La misma imaginación que era su enemigo fue el recurso aliado. Una buena manera de combatir las pesadillas es continuarlas despiertos y acabándolas con un final feliz.

8. CONSIDERACIONES FINALES

Tu ayuda será tanto más valiosa y eficaz si se la ofreces en sintonía con sus propios recursos. Ese es el gran reto de la atención psicológica.

Donde veas impotencia, aprende a ver capacidad de acción.

Donde escuches preguntas y búsqueda de sentido, escucha capacidad para entender y respeto a los valores.

Donde haya imaginación que dañe, hay creatividad y capacidad de ver las cosas de otro modo.

Donde hay demanda de información hay capacidad de organizarse y planificar.

Donde hay confusión personal o victimización, también hay un rol fuerte y capaz.

Puede que no encuentre la acción, el sentido o la información que necesita saber. Puede que por eso no haga lo correcto, se equivoque en las conclusiones o se invente lo que ignora.

Puede que haya adoptado un rol equivocado, pero alguno tenía que servirle para no quedarse solo. Puede que imaginar lo que imagina solo le haga sentirse peor, pero al menos, en su mente, habrá futuro.

Y puede, que si la miramos lo suficientemente bien, más allá de todas esas palabras que hubiéramos escrito al principio y que rodean tan rápidamente al nombre de Víctima... veamos a *un ser humano que se está enfrentando a su experiencia desde los recursos de su biología. Desde los recursos de su personalidad.*

Tal vez este artículo, como tantos otros, no sea más que un recurso que nos ayude a entender, sintonizar y optimizar los que tienen las personas a las que queremos ayudar.

A que, siendo ellos mismos, sigan avanzando recuperando el control de sus vidas. Porque nosotros sólo somos un recurso más que va a activar los suyos. Sólo somos ese lugar desde el que va a continuarse.

Y por si olvidamos el manual que no existe... como mínimo:

- procúrale un espacio de intimidad y seguridad,
- ayúdale a que pueda expresar verbalmente sus emociones sin forzar,
- promueve su continuidad personal y familiar,
- muéstrale respeto y consideración,
- procura que esté activa,
- dale la información que solicita si la tienes o programa intervalos de comunicación,
- tolera sus emociones sin censurar su conducta,
- normaliza sus reacciones. la están ayudando a enfrentarse,
- no olvides que tiene más recursos de los que en ese momento puedas apreciar. Reconóceselos.

Y sea cual sea tu rol profesional, permite que te ayude el ser humano que eres.