

GESTIÓN EMOCIONAL EN SITUACIONES DE CRISIS. ORIENTACIONES GENERALES PARA PROFESIONALES DE INTERVENCIÓN SOCIAL.

“BOTIQUÍN DE URGENCIAS PARA EL ÁNIMO”

CRISTINA RAMÓN



Ante las actuales circunstancias planteadas por la pandemia del COVID -19 en las que todas las personas hemos visto alterada de forma repentina, nuestra forma de vida, nuestros hábitos, nuestras costumbres, nuestras obligaciones y hasta nuestras relaciones, se han movilizad o un gran número de recursos tanto materiales, como económicos y profesionales para poder dar respuesta a las demandas de la población.

Los profesionales de atención social en estos días, en estas semanas, tenemos importantes desafíos a los que enfrentarnos. A nuestras capacidades y competencias propias de la profesión se les unen en estos días la necesidad de incorporar otras de gestión emocional tanto intrapersonal como interpersonal y el espacio que une a ambas y que no es otro que la relación.

Quizá uno de los mayores retos a los que nos enfrentamos los profesionales sea desarrollar y gestionar con eficiencia y eficacia, creatividad, humor y soltura las nuevas tecnologías y formas de relación y comunicación no presencial. Ello compromete dos capacidades fundamentales humanas:

- La escucha
- La conversación

Muchos de nosotros y nosotras tendremos que realizar atenciones telefónicas, así como utilizar otros medios telemáticos. Privados de uno de nuestros sistemas de comunicación más habitual, la vista, tendremos que implementar los otros sistemas de entrada y salida de información, estos son, el oído y nuestro sistema kinestésico (sensaciones, emociones) amplificándolos y ejercitándolos de manera extraordinaria.

Las emociones caminan a nuestro lado continuamente y son de enorme utilidad en tiempos de crisis. Sin ellas estaríamos perdidos/as porque son las responsables de ayudarnos a tomar decisiones, a desarrollar nuestras capacidades de supervivencia, de avisarnos y ponernos en alerta ante un peligro y de protegernos. Esta es una crisis sanitaria y también es una crisis social y emocional. Superarla con éxito va a depender en buena medida de cómo gestionemos emocionalmente todo lo que está ocurriendo.

Los profesionales de atención social tenemos en estos momentos la oportunidad de realizar una intervención más allá de prestaciones y recursos realizando procesos de verdadero acompañamiento social.

En este breve documento se exponen de forma esquemática, líneas generales para la gestión y tratamiento emocional en la atención profesional que en estas semanas vamos a tener que realizar. Guían estas orientaciones la vocación de servicio, el desarrollo de una praxis profesional humanista, respetuosa y cercana, así como el deseo de facilitar a los y las profesionales un apoyo claro y práctico que pueda ser de utilidad y que facilite espacios de reflexión y autocuidado.

GESTIÓN INTRAPERSONAL

La calidad de los cuidados profesionales depende del estado físico, emocional y mental de la propia persona. Cuanto más equilibrados, saludables y lúcidos estemos, mayores serán los beneficios para las personas que reciben algo de nosotros/as.

1. LO PRIMERO ES LO PRIMERO

“No puedo dar lo que yo no tengo para mí”

Antes de iniciar nuestra actividad es conveniente dedicar unos minutos a realizar un “scanner” personal. Si te encuentras sobrepasado/a por las circunstancias profesionales y/o personales, va a ser más complicado que puedas ofrecer a otras personas una atención adecuada. Si estás en estado de alerta, angustia o urgencia ten por seguro que transmitirás a la otra persona tu estado emocional vital. Por tanto, dedícate unos minutos a ti y concédete libertad y legitimidad para establecer hasta dónde puedes y quieres llegar en el día de hoy y qué necesitas que dependa exclusivamente de tí en este momento, para poder encarar el día lo mejor posible.

Eres profesional y también un ser humano con limitaciones. Tú decides dónde quieres estar, si en la exigencia o en la excelencia. La exigencia te llevará al estrés, a dar más de lo que puedes, al control y a la inseguridad. Si decides elegir la excelencia sabrás que puedes equivocarte, no llegar donde querías y tratarte bien, dando lo mejor de ti y aceptando que es posible que no consigas todos los objetivos que te has marcado tanto internos como externos.

Seguro que conoces, sientes y padeces los efectos del estrés: pensamientos repetitivos, encogimiento emocional, tensión corporal y ...mil más.

Saber darte reposo es una señal de madurez y la puerta a la consciencia. Quien está más a mano eres tú, así que ¡échate una mano!

2. EL “PARA QUÉ”

Antes de hacer lo que vayas a hacer reflexiona en el para qué, así eliminarás lo superfluo y te quedarás con lo verdaderamente importante. El para qué te enfoca y da contenido a tu tarea sea cual sea y si la respuesta es “pues no sé” o “para nada, la verdad”, enfócate en otra cosa y realiza un ejercicio de liderazgo interior.

3. ATENCIÓN EN CALMA

En estos días se suceden llamadas urgentes, gestiones, atenciones, todo a la vez y la mesa se llena de cosas. Si además unimos que puede que te encuentres en un entorno físico diferente al habitual, el grado de estrés suba por momentos. Suele ser bastante improductivo dejarte arrastrar por ese estado de ánimo colectivo que nos trae la famosa frase “no me da la vida”. Procura calmarte. Tú sabes cómo. Sólo desde tu propio estado de calma puedes transmitirla a los demás. Vas a tener tiempo. Si dejas que el agobio te abrume serás menos efectiva/o.

4. PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

¿Sabías que el General Eisenhower desarrolló un interesante método para priorizar los asuntos? Ante la cantidad de decisiones que tenía que tomar y asuntos que tratar, desarrolló una reflexión mental consistente en imaginarse un cuadrante con cuatro ventanas donde anotaba en cada cuadrante la palabra DELEGAR, HAZLO, PAPELERA Y AGENDAR y fuera, en el eje de abscisas las palabras POCO O NADA URGENTE, MUY URGENTE, POCO O NADA IMPORTANTE, MUY IMPORTANTE. Cuando el tema era urgente, pero nada importante, lo delegaba. Cuando era urgente e importante lo atendía de forma inmediata. Hazte tu propio cuadrante y delimita que es lo importante, urgente o aquello que puede esperar.

5. CONVERSACIONES PARA CONSTRUIR

De la misma manera que aparecen conversaciones dirigidas a construir, también aparecen conversaciones tóxicas en forma de críticas a procesos y procedimientos que no compartes o de otro tipo que contribuyen a restarte energía y fuerza. Quizá la conversación de la queja. En ella encontrarás miles de argumentos y personas cuya adhesión refuerce esas conversaciones. Sin embargo, la queja no ayuda a avanzar y te puede generar emociones de enfado y frustración haciéndote menos efectivo/a en la tarea tan importante que tienes que realizar. Solo podrás salir de ese espacio si eres consciente y “te das cuenta” de ello”. Haz tuya la frase “ es momento de sumar, no de restar” y enfócate en conversaciones tanto internas tuyas como públicas que construyan, sirvan y sean útiles para ti, para tu equipo y tu comunidad. Aparta la “quejumbre” y mira con gratitud. En esta encontrarás esperanza, calma y fuerza.

6. ACEPTACIÓN

La aceptación es un estado de ánimo que se genera desde la idea de que no está en nuestra mano cambiar determinadas circunstancias. Se diferencia de la resignación en la conversación interna que genera. En la resignación no hay futuro posible. Aceptar es acoger con serenidad lo que hay, sabiendo que hay determinadas acciones que sí vamos a poder hacer y que tenemos cierta capacidad “de maniobra”. Nuestro cuerpo está confinado, pero no nuestra capacidad creativa y nuestra capacidad de pensamiento.

7. NO PIERDAS EL FARO QUE TE ILUMINA EL CAMINO

Recuerda en todo momento que estamos en una situación absolutamente coyuntural, extraordinaria y temporal, que pasará y que te ofrecerá un enorme aprendizaje de vida. Por tanto, mira más allá de donde alcanzan tus ojos y acoge esta situación como una oportunidad para darte cuenta de todo lo que crea abundancia personal, social y emocional.

8. ¡PIÉRDETE UN RATO!

Desconecta y haz algo diferente al terminar tu jornada laboral. Ahora tienes ¡todo el tiempo en casa!! Para *bricolagear*, vagar, leer, que te den o des un masaje, perderte con buena música, charlar o estar en silencio simplemente contigo ¡Aprovéchalo!

GESTIÓN INTERPERSONAL

Muchas de las atenciones que realizarás en estos días serán de forma telefónica.

Esta puede ser para ti una enorme oportunidad para desplegar tus recursos más importantes y la mejor versión de ti, así que ¡ponte a la tarea con ilusión, fuerza y coraje!

1. TRANSMITIR TRES VALORES FUNDAMENTALES: Confianza, Seguridad y Esperanza

Muchas personas dependen en estos días de recibir de los profesionales confianza y seguridad. Confianza en que su situación se va a resolver y seguridad en que las cosas van a funcionar. La falta de confianza genera miedo. Generar la confianza en la otra persona depende estrictamente de ti ¿y sabes por qué? Porque la confianza se alimenta de credibilidad, competencia y sinceridad. Nos hacemos creíbles cuando cumplimos nuestras promesas. Si te comprometes con la persona a devolverle una llamada o hacer una gestión ¡hazlo!; la competencia se te presupone pues la persona te está llamando o la estás atendiendo desde un dispositivo específico. Tus competencias y estrategias profesionales de comunicación tienen que ponerse a disposición del otro/a de manera extraordinaria; la sinceridad es un valor enormemente trascendente y capaz de generar un vínculo muy potente en la relación de ayuda y se construye cuando no mentimos a la otra persona. Solo vamos a poder calmar a la persona y ayudarla, si construimos esa burbuja de confianza y seguridad. Podemos ayudarnos desde frases como “vamos a tratar de ayudarle”, “estamos acompañándole para ofrecerle todos los recursos disponibles” ...

“El miedo llamó a la puerta, salió la confianza y cuando abrió, ya no había nadie”. Anónimo sufi

La transmisión de esperanza es una de las misiones más importantes que tenemos como personas y como profesionales. La esperanza es una virtud, un talante, una actitud vital con resonancia emocional y necesaria para los seres humanos. En la relación que el profesional establece, se unen dos esperanzas, la del profesional y la de la persona atendida y es ahí precisamente donde puede aparecer el sentido de vida. La esperanza no es autosugestión, es ver el arco iris de la vida con todos sus colores.

2. APOYO EN LA GESTIÓN DE TRES EMOCIONES BÁSICAS: Miedo y angustia, tristeza y ansiedad

El miedo es una emoción protectora pero que puede llevar al bloqueo y la angustia que son variaciones de miedo. Las personas sentimos miedo ante sucesos normalmente futuros que no controlamos; empezamos a darle vueltas a la cabeza a un asunto y podemos estar horas y horas con el pensamiento dando vueltas en nuestra cabeza. Y lo que está ocurriendo ahora es la prueba evidente. El mensaje que trae el miedo es: “no tienes recursos”. Es como un mensaje en foto fija, que inconscientemente va hacia dentro. Tranquilizarte y tranquilizar será una de las principales tareas que tendrás que realizar. Solo unos pocos miedos “son de los buenos” y aunque este en la situación actual tenga un fundamento y pudiera entrar dentro de esa categoría, es bueno que sepas algunas cosas para gestionarlo contigo y con otras personas:

- Míralo de frente y comprueba de dónde procede, a qué interés sirve y los efectos secundarios.
- Que la persona concrete ese temor es importante, porque en estos momentos estamos ante un miedo un poco incontrolado y generalizado. Lo concreto y pequeño se maneja mejor.
- Reconocer que lo que uno tiene es miedo es importantísimo. Así que será bueno que ayudes a las personas a poner nombre a lo que les pasa, sea miedo, ansiedad o incertidumbre que son primas del primero.
- Si la persona lo puede identificar y concretar, quizá pueda hacer algo con él.
- Ayudar a entender a las personas que el miedo les está ayudando quizá pueda servir para lo vivan más como aliado que como enemigo: nos trae más responsabilidad, ayuda a que seamos más precavidos estableciendo medidas de autoprotección y de protección a otras personas, en definitiva nos cuida.
- Si puedes estar escuchando a la persona muy bloqueada o ansiosa, puedes guiarle a través de tu voz la conexión con la respiración. Eso no falla nunca. Por ello es importante que modules tu tono de voz acompañando con ello a la otra persona y favoreciendo que vaya entrando en un estado de mayor calma.

La tristeza es sana. Es la emoción del recogimiento, del tiempo de espera, también de las despedidas. El mensaje que tiene detrás es: algo estoy perdiendo. Puede ser salud, pueden ser oportunidades, puede ser la pérdida de una persona a la que se quiere...hacerla presente y vivenciarla dándole espacio consciente es también el inicio de su regulación. Entre las estrategias para su “aflojamiento” están: permitirse llorar, compartirla con otras personas, hacer algo que, aunque sea momentáneamente, distraiga, conectar con la propia fuerza para transformar la emoción y los pensamientos negativos en una voz sana y animar a ello.

3. ESCUCHA Y ESCUCHA BIEN

“La naturaleza nos dio dos ojos, dos orejas y una boca para que pudiéramos observar y escuchar el doble de lo que hablamos”. Epicteto de Frigia

La escucha empática implica provocar en la otra persona sensación de ser comprendida, atendida y entendida. Haces escucha empática cuando:

- Guardas silencios dando espacio y tiempo a la persona para contarte con paciencia y sosiego, aunque sea por teléfono. Podrás sentir su respiración, su tono, su ritmo al hablar. Date cuenta de todo ello. Siempre funciona facilitar un entorno sin ruidos respetando descansos y ritmos.
- Haces reflejos de escucha a la otra persona parafraseando lo que te dice, repitiéndoselo
- Animas a la persona a que te cuente, que sienta que es importante para ti lo que te está contando y que él o ella es importante. Ayudan preguntas del tipo ¿ en qué puedo serle útil?
- Evitas frases tendentes a estados emocionales de resignación e inacción tales como “es lo que en este momento tenemos”, “pobre, ya lo entiendo”, “desde luego es un horror”.
- Evitas dar consejos. Es mejor que la persona encuentre su respuesta y que invoques su capacidad resiliente para ayudarle. Preguntas del tipo ¿cómo ha hecho en otras ocasiones? ¿Qué situación complicada puede recordar que superara con éxito? ¿qué hizo en aquella ocasión?
- Aseguras que la persona te ha entendido evitando los clásicos ¿me ha entendido? ¿lo he explicado bien? Porque te pueden decir que sí y no haberse quedado con nada. Mejor utilizar algo así como: ahora, dígame que dudas le surgen de esto que hemos hablado. O dígame con sus palabras lo que ha entendido de este asunto.
- Cuidas tus respuestas. A veces llegan tan hondo a la persona y marcan tanto la vida que es importante administrarlas con limpieza y esmero. Aplica la “respons-habilidad= habilidad para dar una respuesta buena.
- Responder “No sé”. No tenemos respuesta para todo y a veces responder “no sé” puede ser signo de responsabilidad, de madurez y sabiduría. Decir no sé te cura de la prepotencia de saber “de todo” y estarás más próximo/a a la verdad y además ofreces también al otro un modelo humano del ser: el que no lo sabe todo. Le devuelves poder a la otra persona para afrontar sus cosas e indagar soluciones.
- Aplicas la fórmula de la ternencia = ternura+paciencia.
- Aprovechas el contacto con la otra persona para confortarla en sus dificultades.

4. DIMENSIONES EN LA TAREA DEL APOYO PSICOSOCIAL

- Acoger la desesperanza e incluso la desesperación.
- Ayudar en el duelo de la salud perdida
- Estar atentos/as al mundo emocional de la persona
- Escuchar sus demandas
- Respetar sus decisiones
- Comprender su esperanza y aumentarla si se puede.
- Hablarle con esperanza, desde su propio mundo.
- Ayudarle a formularla a concretarla sanamente.
- Fortalecer su resiliencia.