

Intervención social en procesos de duelo en pandemia. Conceptualizaciones desde el Trabajo Social

Debora Lema

Equipo de Cuidados Paliativos y de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital General de Agudos “Dr. Cosme Argerich”, Ciudad Autónoma de Buenos Aires / Programa de Atención Domiciliaria del Instituto Pallium Latinoamérica / Comité de Bioética de la Sociedad Argentina de Terapia Intensiva, Argentina.

María Constanza Varela

Equipo de Cuidados Paliativos y de la Sala de Cardiología del Hospital General de Agudos “Dr. Cosme Argerich, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Fecha de recepción: 17-05-2021 / Fecha de aceptación: 27-05-2021

Resumen

El Trabajo Social aborda frecuentemente el impacto que diversas pérdidas significativas tienen en los sujetos de intervención. En un contexto de pandemia donde las pérdidas son generalizadas, la intervención social adquiere relevancia haciendo necesario desarrollar conceptual y metodológicamente un enfoque social del duelo.

El constructivismo y el narrativismo como modelos teóricos facilitan el análisis y permiten un modelo de intervención social que profundiza el enfoque de cuidado con perspectiva de derechos.

El duelo por la pérdida de un ser querido, irrumpe en nuestra biografía pudiendo bloquear las capacidades para afrontarlo. Ante experiencias vitales que nos ponen en situación de vulnerabilidad, necesitamos respaldo y sostén emocional de nuestros seres queridos. La intervención social permite problematizar la respuesta social frente a la muerte, crear puentes y una comunicación efectiva entre el sujeto y su entorno social, promoviendo potencialidades para la reconstrucción de la identidad modificada tras la pérdida.

Las medidas de aislamiento restringen el acercamiento de los deudos con su red social de apoyo. Esta situación profundiza la soledad vulnerando aún más esta etapa de la trayectoria vital, que encuentra mejores alternativas de elaboración si es compartida con otros.

Palabras clave: Trabajo social; duelo; narrativismo; constructivismo; cuidado.

Abstract

Social Work primarily approaches the impact that diverse significant losses poses among the subjects of intervention. Within a pandemic context, where losses are generalized, social intervention acquires relevance and invites to adopt a social approach of bereavement in a conceptual and methodological way.

Constructivism and narrativism as theoretical models facilitate the analysis and allows the introduction of a social intervention model that delves into a care approach taking into consideration a rights-based perspective.

Bereavement due to the death of a loved one invades our biography obstructing our ability to face it. In the presence of vital experiences that make us vulnerable, the backing and emotional support of our loved ones is paramount. Social intervention allows questioning the social answer towards death, building bridges and an effective communication between the individual and its social environment, fostering the needed potentiality for rebuilding the altered identity after the loss.

The isolation measurements restrict the approach of the bereaved relatives with their social support net. This situation deepens loneliness weakening even more the individual's vital path that, when shared with others, is able to find better elaboration alternatives.

Keywords: Social Work; bereavement; narrativism; constructivism; care.

Resumo

O trabalho social aborda frequentemente o impacto que diferentes perdas significativas têm nos sujeitos de intervenção. Considerando o contexto atual da pandemia onde as perdas são generalizadas, a intervenção social adquire relevância fazendo necessário desenvolver conceitual e metodologicamente um foco social do luto.

O construtivismo e narrativismo como modelos teóricos melhoram a análise e permitem um modelo de intervenção social que aprofunda a abordagem do cuidado com uma perspectiva de direitos.

O luto por causa da perda de uma pessoa querida ,ela irrompe em nossa biografia, sendo capaz de bloquear as capacidades de enfrentá-la. Diante de experiências de vida que nos colocam em situação de vulnerabilidade, precisamos do apoio emocional e do apoio de nossos entes queridos. A intervenção social possibilita problematizar a resposta social à morte, criar pontes e comunicação efetiva entre o sujeito e seu meio social, promovendo potencialidades para a reconstrução da identidade modificada após a perda.

As medidas de isolamento restringem a proximidade dos enlutados com sua rede de apoio social. Essa situação aprofunda a solidão, prejudicando ainda mais essa etapa da trajetória de vida, que encontra melhores alternativas de elaboração se compartilhada com outras pessoas.

Palavras-chave: Serviço Social; luto; narrativismo; construtivismo; cuidado.

Introducción

En el presente artículo nos proponemos desarrollar conceptual y metodológicamente la intervención social en el proceso de duelo. Considerando el actual contexto de pandemia, donde las diversas pérdidas y la muerte se hicieron visibles, surge la necesidad de conceptualizar un enfoque del duelo desde el Trabajo Social.

Durante cientos de años el hombre ha mirado cara a cara a la muerte, la persona enferma esperaba la llegada de la muerte en la cama, rodeado de sus familiares y conocidos dando lugar a la despedida. De hecho, en la antigüedad se consideraba trágica la muerte repentina, sin posibilidad de despedida. Contrariamente a ello, en la actualidad se evita hablar de ello, se evita enfrentarla, se evita enfrentarse con el dolor que la muerte produce. La pandemia que estamos atravesando, nos obliga a enfrentarnos nuevamente como algo tangible y cotidiano.

Debido a la magnitud y continuidad de la pandemia, los deudos, ya sea como pacientes o cuidadores, circulan en la actualidad por nuestras instituciones acarreado procesos de duelo que se han iniciado en una época crítica. Ante ello resulta necesario para los profesionales estar preparados para brindar una escucha empática y atenta que pueda ofrecer comprensión, apoyo y contención ante este nuevo escenario regido por la incertidumbre, en el que atraviesan su duelo.

Históricamente las/os trabajadores sociales acompañamos e intervenimos en diferentes procesos vitales y de pérdidas de las personas que a diario atendemos. Estamos entrenados en trabajar sobre las potencialidades de los sujetos, fomentando creativamente el desarrollo de nuevas capacidades para hacer frente a las crisis. Sin embargo, cuando planteamos la intervención social y acompañamiento en procesos de duelo, suele existir cierta resistencia de las/os colegas por considerar que no corresponde a nuestro campo profesional. Ahora nos preguntamos: cuando se acerca una persona a un Servicio Social planteando su padecimiento por haber sido despedido de su trabajo, cuando se presenta una familia que acaba de quedar en situación de calle por haber sido desalojados de su vivienda, cuando acude una persona que debió migrar de su país dejando allí a toda su familia, en esas situaciones de intervención profesional cotidianas, ¿no favorecemos acaso en la elaboración de aquellas pérdidas?

En este sentido nuestra intervención, con distintas pérdidas significativas de las personas que atendemos, nos brindan una vasta experiencia que debemos capitalizar y conceptualizar en este contexto de duelo generalizado. Para las/os trabajadores sociales especializados en Cuidados Paliativos, el trabajo en duelo constituye una práctica fundamental de nuestra tarea asistencial. La mirada en la prevención de un duelo complejo está presente desde el momento de conocer al paciente y a su familia, y continúa la intervención propiamente dicha luego de la muerte del paciente. Sin embargo, consideramos que todas/os las/os colegas pueden manejar la conceptualización teórica y la metodología de intervención propia del duelo al ser un acontecimiento y un momento de crisis de la vida de las personas. Crisis sobre las cuales, como mencionamos, desde el Trabajo Social, estamos habituadas/os a intervenir, en función de acompañar, pensar y desplegar conjuntamente potencialidades que favorezcan y alivien el proceso a su adaptación.

En el presente trabajo se pretende avanzar en la construcción de un marco teórico y metodológico de la intervención social en duelo. Si bien existe bastante material teórico escrito en relación al duelo, entendemos que es necesario el aporte desde una *mirada social*. En general, el duelo ha sido desarrollado desde teorías de Salud Mental que nos aportan un marco conceptual valioso, y que incluso nos han formado. Sin embargo,

consideramos que desde la especificidad del Trabajo Social constituye una deuda pendiente realizar aportes significativos para apropiarnos de una mirada específica. En función de ello se complementarán los aportes propios de la disciplina con perspectivas teóricas/metodológicas como el constructivismo y el narrativismo, que entienden al duelo como un acontecimiento narrativo que permite interpretar y dar sentido a la pérdida, favoreciendo la comprensión que de ella realizan los sujetos, en los distintos momentos vitales.

La narrativa es un recurso del ejercicio profesional, una entrevista de un trabajador social con cualquier sujeto de intervención conforma en sí mismo un encuentro narrativo que mediante la elaboración de ese discurso propio, el objeto de intervención, se singulariza. Así, y a través de nuestros relatos, las personas vamos construyendo y reconstruyendo significados, creencias, valores y transformando nuestra relación con el mundo y con nuestras redes sociales.

Neimeyer (2000) en este sentido, plantea que las personas intentamos construir sistemas de significados que tengan coherencia interna, gocen de apoyo social y nos den cierta seguridad, ayudándonos a anticipar y participar en las experiencias que dan forma a las narrativas de nuestra vida. Así, cualquier construcción puede considerarse problemática si no nos permite hacerlo. En este sentido, teniendo en consideración el lugar relegado que la muerte y el duelo tienen en nuestra sociedad, se nos plantea un primer obstáculo para hacer frente a este proceso en relación *con los otros*.

A lo largo de este trabajo definiremos el Trabajo Social y el duelo desde una perspectiva de derechos, planteando el constructivismo y la narrativa como modelos teóricos que facilitarán el análisis y permitirán presentar un modelo de intervención. Luego se analizará el duelo como circunstancia social que tiene un impacto en cada biografía pero además, en la vida relacional de las personas y en la sociedad en general. Se problematizará el duelo como una instancia de cuidado, para finalizar planteando herramientas y abordajes de intervención social en duelo.

Algunas especificaciones conceptuales sobre Trabajo Social y duelo

*“La pérdida es la sombra de toda posesión.
Toda posesión es potencialmente una pérdida”
Robert Neimeyer (2000)*

El Trabajo Social lo definimos como una “actividad esencialmente educativa, de carácter promocional, preventivo y asistencial” (Ley Nacional N° 23.377. 1986) que tiende al logro de una mejor calidad de vida de la población y contribuye a afianzar en ella un proceso socio-educativo. Es decir, evaluar los recursos personales con los que cuenta el sujeto y potencializar nuevas habilidades para hacer frente a las crisis. El duelo se constituye en un momento de crisis por el que atravesamos todas las personas, es un momento disruptivo en nuestra biografía, que puede bloquear las capacidades personales para afrontarlas. Es un acontecimiento que vulnera la seguridad subjetiva y pone de manifiesto un estado de fragilidad individual y social.

Definimos el duelo, como la reacción ante una pérdida que puede ser la muerte de un ser querido, pero también la pérdida de algo físico o simbólico, cuya elaboración no depende del paso del tiempo sino del trabajo que se realice (Neimeyer. 2000). En este sentido, ubica a la persona en duelo desde un rol activo, donde deberá desarrollar capacidades y habilidades diferentes para reconstruir la nueva realidad frente a la pérdida.

En las teorías tradicionales de duelo, se considera la pérdida cómo una realidad objetiva, caracterizándola como una serie de etapas por las que tiene que pasar el doliente tras la muerte del ser querido. Estas etapas transforman a la persona en duelo en un ser pasivo que no puede ejercer ningún control sobre su vida actual y consideran el duelo como un proceso universal. La principal crítica a estas teorías es que no es posible estandarizar un proceso que, si bien es común a todas las personas, tiene la característica especial de ser único. El duelo reviste esta doble condición de ser un hecho humano universal y, a la vez, enormemente diverso en sus manifestaciones y significados.

Worden (1997: 27) es uno de los primeros autores que redefinen el concepto y abordaje del duelo. Plantea que la superación de este proceso requiere de cuatro tareas básicas y el desarrollo de algunas habilidades, aunque dichas tareas no tengan que seguir necesariamente un orden específico:

- Aceptar la realidad de la pérdida.
- Trabajar las emociones y el dolor de la pérdida.
- Adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente.
- Recolocar emocionalmente al fallecido y continuar viviendo.

En esta misma línea teórica Robert Neimeyer (2000: 135) incluye la narrativa para el abordaje en duelo. Plantea que la muerte, como acontecimiento, puede validar o invalidar las construcciones de significados que orientan nuestras vidas, o puede constituir una nueva experiencia a la que no podemos aplicar ninguna de nuestras construcciones previas. Así, la pérdida nos transforma y nos obliga a construir una nueva identidad. Requiere implicarnos activamente en dar significados a lo que nos sucede, significados que son determinados por nuestras propias vivencias y para atribuirles significados necesitamos crear historias que unan pasado, presente y futuro. Esta mirada del duelo incluye la continuidad del vínculo, la muerte no es cierre ni final de la relación. No implica cortar lazos con el fallecido, sino involucrarse de un modo diferente. Aprender a vivir con la ausencia como presencia.

Alba Payas (2010: 12) incorpora la dimensión relacional al trabajo en duelo definiéndolo como “una experiencia de fragmentación de la identidad, producida por la ruptura de un vínculo afectivo: una vivencia multidimensional que afecta no sólo a nuestro cuerpo físico y a nuestras emociones, sino también a nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos, a nuestras cogniciones, creencias y presuposiciones y a nuestro mundo interno existencial o espiritual”.

La atención social en duelo buscará identificar y destacar los recursos personales que poseen las personas o miembros de un grupo para hacer frente a los cambios que una pérdida trae aparejados, propiciando el desarrollo de nuevas habilidades. Se parte de la convicción de que toda persona, aunque se encuentre atravesando una situación de vulnerabilidad, posee potencialidades. En este sentido, la intervención social adquiere carácter socioeducativo, pero también preventivo, ya que la manera en que la persona en duelo resuelva la pérdida determinará las características de su nueva realidad, de sus relaciones sociales, de su nuevo mundo de significados.

En el actual contexto, donde persisten diferentes restricciones es necesario considerar ciertas particularidades. Se observan familias que debido al COVID 19, han sufrido múltiples pérdidas familiares en los últimos meses, teniendo que hacer frente a duelos simultáneos. A su vez, las hospitalizaciones por COVID generaron una separación traumática donde convergen la dificultad para comunicarse de forma fluida con el personal sanitario sobre el estado de salud del familiar, la imposibilidad de ver o hablar con el ser querido o acompañarlo en los últimos momentos de su vida. Sumado a ellas, la ausencia del cuerpo para llorar, para despedirse del ser querido fallecido, y las limitaciones sanitarias para celebrar un funeral o cualquier otro tipo de ritual social y personal, de la calidez y el afecto de la familia y la comunidad; han sido circunstancias que imprimen un riesgo de iniciar duelos complicados.

Cabe destacar que todos los autores coinciden en caracterizar al duelo como un proceso normal, con una limitación en el tiempo y una evolución previsiblemente favorable. No se trata, pues, de una patología, sino que, por el contrario, su elaboración en muchos casos, puede promover un crecimiento personal. Aunque las pérdidas implican un gran sufrimiento, sólo algunas personas pueden presentar complicaciones en el proceso de resolución. (Alonso, et al 2019 p 66). Existen algunos indicadores a considerar que nos permitirán evaluar la necesidad de intervención psicoterapéutica en el proceso de duelo. Entre algunas manifestaciones de ello podemos encontrar: la culpa excesiva, síntomas físicos, enojo exacerbado, abuso de drogas y/o alcohol. Si bien inicialmente algunas de estas características son esperables, su intensidad y persistencia en el tiempo nos dirá si responden a un duelo denominado normal o esperable o se tratará de uno complicado que requerirá atención por un profesional de Salud Mental especializado en este tipo de atención.

El duelo como hecho social

*“Cuando dos personas se unen en un vínculo profundo, desde el mismo instante en que se consolidó esa unión, uno de los dos será el sobreviviente, y contará la historia”
Jacques Derrida (1998)*

El duelo no es un proceso exclusivamente privado que se elabora independientemente del contexto. El doliente está rodeado de otras personas que también intentan elaborar aquella pérdida. Esto último puede hacer que perciba el apoyo social del entorno o por el contrario sentir más soledad. En este sentido, Bourdieu (1997: 16) plantea que la estructura de las relaciones sociales moldean las oportunidades de los individuos, al mismo tiempo que las redes sociales facilitan su desempeño y el de sus familias, proveyéndolos de recursos sin los cuales sería más difícil su desarrollo.

Asimismo, el entorno social de las personas en duelo puede tener dificultades para acompañar de forma empática. Vivimos en una sociedad donde tanto la muerte como el duelo son invisibilizados, no se permite la expresión de la pena y el llanto, y se le exige a la persona en duelo que retome sus actividades cotidianas y que vuelva a ser la misma de antes. Como vimos anteriormente, esto último no es posible porque la muerte de un ser significativo en nuestras vidas resquebraja nuestra identidad. Esto determina que las personas que rodean al deudo frecuentemente pueden presentar dificultades para proporcionar el apoyo social o emocional necesario para que éste pueda realizar su trabajo de duelo. También es frecuente, que las personas que más pueden apoyarnos, estén afectadas también por la misma pérdida, dificultando la posibilidad de compartir la pena y vivirla en soledad, generando instancias de aislamiento. Sumado a

ello, las expectativas de recuperación poco realistas de nuestra sociedad y la dificultad de apoyo en la red social suelen hacer de la experiencia de duelo un proceso más complejo de lo que podría ser. Cuando nos enfrentamos a experiencias vitales que nos ponen en situación de alta vulnerabilidad y dificultad, necesitamos el respaldo y el sostén emocional de nuestros seres queridos. En el actual contexto, el contacto social ha estado limitado, por lo que las personas en duelo vieron restringido el acercamiento a su red social de apoyo. Esta situación genera no solo aislamiento, sino que también profundiza la soledad. Alba Payas (2010: 15) considera que “la pérdida de la relación debe sanarse en el contacto que proporciona la relación con los otros: sin ese otro, sanar el duelo no es posible”. Lo cual sugiere, que el aislamiento que impone la pandemia puede dificultar la elaboración del duelo.

Neimeyer (2000: 39) sugiere que los primeros días posteriores a la pérdida, se suele experimentar una desorganización extrema en relación a los sentimientos, pensamientos y conductas. Protegidos por la conmoción de los primeros momentos, la persona en duelo suele “recomponerse” al menos en apariencia durante las primeras semanas. Denomina este proceso como “curva de recuperación”. Es probable que en este periodo los demás reconozcan nuestro dolor y ofrezcan una asistencia tangible en forma de ayudas concretas. Sin embargo, esta recuperación suele ser fugaz ya que, en las semanas que siguen, solemos emprender una larga “caída” (una o dos semanas después) coincidentemente con los intentos de volver a asumir nuestros roles y actividades habituales. Sumado a ello se retira progresivamente el apoyo social que el entorno nos proporciona durante las primeras semanas. En este momento muchas personas acuden a otros soportes (religiosos, médicos, terapéuticos u otros profesionales) en busca de ayuda, dada la brecha cada vez mayor de las expectativas sociales y del entorno respecto de lo que las personas en duelo se sienten capaces de dar por sí mismas.

De todas maneras, la presencia de relaciones sociales y de apoyo son un recurso importante para la elaboración del duelo, estas nos ayudan a definir quienes somos en la reconstrucción de nuestra identidad. Alba Payas (2010: 64) plantea que una intervención aguda en duelo es la provisión y restauración del apoyo social. En este sentido, el trabajador social tiene vasta experiencia; sabemos que el apoyo social efectivo es el que se percibe. No importa la cantidad de personas o relaciones que forman el entorno de la persona, sino la percepción de contención y acompañamiento en las crisis, con lo cual una de las intervenciones del trabajador social es la evaluación del apoyo social percibido por la persona en duelo, y propiciar que pueda expresar claramente sus necesidades y demandas frente al entorno social.

El desafío en este contexto de pandemia es generar intervenciones que permitan que las personas en duelo perciban el apoyo social a pesar de la distancia física, se pueden desarrollar técnicas que favorezcan el intercambio narrativo y permitan aminorar la soledad que genera el contexto actual. En este sentido la posibilidad de favorecer la concreción de rituales es un recurso terapéutico interesante porque permiten la construcción social de significados compartidos (Neimeyer, 2000: 108). Los rituales como instancias terapéuticas no sólo permiten la despedida sino que en ellos las personas crean nuevas tradiciones. Ofrecen soporte y contención a las emociones intensas y facilitan la coordinación social. Desde encuentros virtuales a ceremonias simbólicas conmemorativas donde participen familiares y amigos facilitan hacer real la pérdida y percibir el apoyo social.

El duelo como instancia de cuidado

*“La cultura, en realidad, es lo que el yo independiente hace con la muerte”
Ken Wilber (2001)*

Un aspecto a considerar es el duelo como una instancia de cuidado, siendo éste último un componente transversal a la intervención del Trabajo Social. Fisher y Tronto (1990: 35-61) entienden el cuidado como:

“una actividad genérica que comprende todo lo que hacemos para mantener, perpetuar, reparar nuestro mundo de manera que podamos vivir en él lo mejor posible. Este mundo comprende nuestro cuerpo, nosotros mismos, nuestro entorno y los elementos que buscamos enlazar en una red compleja de apoyo a la vida”.

Sin duda el momento de pérdida trae aparejada una alteración funcional e identitaria del mundo de significados de la persona sobreviviente, del que se desprenden distintas necesidades. Si pensamos el rol activo al que se aspira para realizar un trabajo en función de la elaboración del duelo, podemos sintetizar que este proceso conlleva prácticas de cuidado y de autocuidado.

En relación a ello, Tronto (2013) agrega una dimensión que puede presentar un paralelismo con la presente propuesta de atención social en duelo. Todas las personas somos, en diferentes momentos de nuestras trayectorias vitales, dadores o sujetos de cuidados, nos interesamos, nos encargamos, recibimos cuidado, respondemos a él y confiamos en que pueda seguir siendo provisto. Los entramados vinculares, sean familiares o de otra índole, se ven afectados por el impacto de la pérdida, por ello, nos encontramos con personas, equipos profesionales, referentes afectivos, comunidades, incluso, que pueden ser atravesados por el fallecimiento, y requerir eventualmente atención-cuidado.

Desde el Trabajo Social y debido a la proximidad que tenemos a las narrativas de la cotidianeidad de quienes requieren nuestros servicios, cualquiera sea el ámbito profesional de desempeño (salud, justicia, educación, discapacidad, etc.) necesitamos advertir que un proceso de duelo está transcurriendo y requiere de escucha/atención. Al ser un tema invisibilizado y no hablado como se vió anteriormente, puede ser que sus esperables reacciones adaptativas, provoquen malestar o impidan el devenir la vida diaria, y que éstas no sean susceptibles de ser observadas o asociadas al momento trascendental de la trayectoria vital que se atraviesa. Normalizar junto a los sujetos las reacciones esperadas durante el proceso de duelo constituye una instancia de cuidado privilegiado que tenemos como profesionales para aportar la seguridad y confianza que permita y promueva la reconstrucción de significados y de la identidad resquebrajados tras la pérdida. Resulta siempre necesario atender aquellos indicadores de duelo complicado para realizar el diagnóstico y de ser necesario derivar a un profesional de salud mental.

Como trabajadores sociales entendemos que el cuidado es un aspecto relevante en el desarrollo de sistemas de protección social, y la pandemia por COVID 19 ha dejado entrever la necesidad de respuestas intersectoriales ante situaciones de crisis humanitarias. Esto exige que los estados desarrollen políticas públicas que tiendan a equiparar desigualdades y atender necesidades, sin embargo, la que atañe a la atención del final de la vida y el duelo, es una realidad aún poco alcanzable en nuestro país. Constituye una deuda pendiente la promoción de programas de atención en duelo para la población, muy habituales y

mayormente desarrollados a nivel comunitario en países como España y EE.UU. Sucede lo mismo con los regímenes de protección relativos al duelo que se encuentran contemplados en Leyes y Contratos Colectivos de Trabajo, así como en normativas sugeridas por estatutos profesionales o sindicales, en cuanto a licencias que otorgan ante el fallecimiento de seres queridos. Si bien existe variabilidad entre el ámbito público y el privado, ambos coinciden en que éstas se caracterizan por ser extremadamente acotadas en cuanto a los días que otorgan (entre 3 a 5 usualmente y 15 días, en el más extenso de los casos), contándose de manera corrida. Queda expuesto el lugar que la pena por la muerte de un ser querido tiene para el sistema de organización social, que con su legislación, obliga a los deudos a reintegrarse prácticamente de inmediato a su ámbito laboral, una vez sufrida una pérdida. Como se mencionó en anteriores apartados, estos no sólo no son compatibles con los tiempos esperados para iniciar un proceso de duelo que sea adaptativo, sino que favorece la idea de que ante la desaparición de una persona, la continuidad de la vida cotidiana no tiene que verse alterada.

Por estos motivos sostenemos que el Trabajo Social encuentra una posibilidad de trabajar con las emociones que la pérdida genera, y a través de ello, favorecer la visibilización del duelo como momento de crisis e instancia social que impacta en la vida cotidiana de los sujetos y que amerita atención y cuidado. Asimismo, constituye una posibilidad para desplegar las habilidades con las que contamos desde la formación de base de Trabajo Social, que se traducen en capacidad para la articulación institucional y vehiculización de la comunicación intrapersonal, a fin de favorecer la visibilización del duelo y la muerte como momentos que son constitutivos de la biografía de los sujetos con quienes a diario nos toca intervenir, en contraposición a su habitual acallamiento. La delineación de protocolos sobre acompañamiento (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 2020, Ministerio de Salud CABA, 2020) en el final de la vida surgidos a partir de la pandemia, dan cuenta que mucho hay para seguir trabajando desde diversas disciplinas, para hacer del final de la vida y el duelo, una instancia a ser tenida en cuenta socialmente y desde las políticas públicas.

Intervención del Trabajo Social en duelo

*“Ser empático es ver el mundo a través de los ojos del otro
y no ver nuestro mundo reflejado en sus ojos”
Carls Rogers*

Toda intervención en Trabajo Social comienza con el momento diagnóstico. Este, en su forma más instrumental, es un conjunto de descripciones que permiten construir significados respecto a los fenómenos sociales. Incluye la definición de los aspectos que representan una dificultad para la persona y la de aquellos que representan capacidades y elementos de salud, con la finalidad de que teniendo en cuenta los primeros se intente potenciar los segundos (Rossel, 1998).

Entre algunos indicadores que evaluaremos durante el proceso de duelo, podemos mencionar: percepción del apoyo social, tipo de fallecimiento (proceso de enfermedad, sorpresiva), tipo de vínculo con el fallecido (apego, dependencia, violencia), modo de resolución de duelos previos, estilo de comunicación.

El acompañamiento de trayectorias es una dimensión estructurante de la intervención de Trabajo Social. En ese sentido Funes y Raya (2001) plantean que acompañar es mirar de otra manera a la persona y su historia,

para que ella pueda verse de otra forma. Es creer en sus potencialidades, ayudarlas a tomar conciencia y a desarrollarse, sea cual sea su estado actual. Así, la intervención profesional va a estar conformada por actos sutiles, miradas intercambiadas, palabras enunciadas en contexto de entrevista, de información compartida, de accesos habilitados (Danel, P. 2020). En este sentido, durante la intervención profesional se deberá hacer uso de herramientas y habilidades comunicacionales que permitirán la recuperación de la narrativa que dará sentido al proceso.

El entrevistador, que es el profesional experto, tiene la responsabilidad de manejar adecuadamente las verbalizaciones. En el mismo sentido se ha confirmado que la duración del discurso del entrevistador, las interrupciones y el tipo de intervenciones modifican el discurso verbal del entrevistado. Por ello es de suma importancia entrenarse en el conocimiento y manejo de estas verbalizaciones.

Un aspecto fundamental de nuestra intervención profesional en el contexto de entrevista es la comunicación no verbal. Como plantean Astudillo y Mendinueta (2016) las palabras pueden ser poderosamente terapéuticas si se emplean correctamente, pero el 75% de la comunicación humana es no verbal y transmitimos más mensajes mediante nuestra actitud, apariencia física, expresión facial, los movimientos de la cabeza, la mirada, el contacto físico y la cercanía o alejamiento corporal. El paralenguaje está formado por aquellos aspectos no relacionados con el significado de las palabras como son el tono de voz, su volumen, ritmo, inflexión, incluso ciertos sonidos extralingüísticos como los suspiros. La práctica de la escucha exige librar el combate contra el propio ego (propios recuerdos, pensamientos y emociones), encerrarse en la propia conciencia, esto exige el descentramiento. El acto de escuchar requiere necesariamente la práctica del silencio. No se trata de callar sino de crearlo, así le damos tiempo al entrevistado para ordenar sus ideas, expresar sus temores y/o sentimientos. La escucha supone la configuración de condiciones para la enunciación (Torralba, 2007).

Volviendo a las tareas planteadas por Worden (1997), especificaremos algunos objetivos de intervención para cada una de dichas tareas.

Para **aceptar la realidad de la pérdida** se propiciará que la persona pueda verbalizar la pérdida y hablar de los recuerdos. Para ello se utilizarán técnicas como fotos de momentos significativos con la persona fallecida que permite potenciar la conexión simbólica que establecemos con la persona que ha muerto y evocar recuerdos compartidos sobre ella; recursos narrativos (lecturas reflexivas, poesías); hora del recuerdo donde se propicia generar un momento del día para conectarse con el fallecido.

En relación a **trabajar las emociones y el dolor**, el duelo suele constituir un proceso que fluctúa entre el sentir y el hacer, se debe alternar la atención a los sentimientos de tristeza y desolación y la revisión de los recuerdos que conservamos de la persona, con la reorientación a las tareas cotidianas y laborales más prácticas, que no sólo son algo que tenemos que hacer, sino que también son una forma de descansar de la intensa angustia que acompaña la elaboración activa del duelo.

Los sentimientos y emociones más comunes que aparecen son la tristeza y el enojo. Es importante acompañar en la expresión de estas emociones, o inclusive el llanto, sin intervenir de manera abrupta o empujar al otro a interpretar que debe contenerse. Muchas veces el acompañamiento es sosteniendo la mirada en silencio, generando el contacto físico como muestra de apoyo y comprensión, transmitiendo empatía con el dolor

por la pérdida. Es importante que sea la persona quien ponga fin a ese llanto cuando pueda y quiera, de la forma que pueda.

Consideramos el duelo como un proceso dinámico, que implica oscilaciones del humor, sensación de bienestar y malestar. Es importante que los profesionales validemos que el transcurso de la intensidad de las emociones no es lineal y que los momentos de tristeza o desmotivación no se tratan de “recaídas”, sino como algo que tiene sentido dentro del propio proceso. Herrero y Poch (2003) plantean que desdramatizar esta vivencia de recaída tiene un sentido terapéutico, puesto que la persona puede aceptarla y permitirse sin necesidad de censurarla por miedo al retroceso.

La persona en duelo suele sentir que su dolor es único y que nadie en su entorno comprende sus emociones. Si el sentimiento que se presenta es de culpa se debe confrontar con la realidad y, a través de preguntas, ir constatando que más allá de lo que podrían haber hecho diferente la muerte se hubiese producido igual, trabajando sobre el concepto de que es imposible tener todo bajo nuestro control. En el actual contexto de pandemia, es importante enfatizar que muchas limitaciones para el cuidado y la atención, han sido impuestas por la crisis sanitaria.

En cuanto a **adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente** es necesario trabajar en el desarrollo de nuevas aptitudes y asumir funciones que antes desempeñaba el fallecido. Con diferentes técnicas se promueve la memoria del ser querido, a través de tareas que incluyen rituales, ejercicios narrativos y otras acciones adecuadas que funcionan como modo de conexión, recordación y elaboración de la pérdida. A partir de las mismas se puede identificar rasgos, creencias, valores que el fallecido deja en la persona en duelo. Suele generar alivio reconocer aspectos que van a permanecer aunque la persona fallecida ya no esté presente físicamente.

Para **recolocar emocionalmente al fallecido y seguir viviendo** es importante ayudar a encontrar un lugar nuevo en la vida para el ser querido, animarle a establecer nuevas relaciones. Como afirma Liberman (2007), en el proceso de duelo no se trata de recuperar al otro sino de recuperarse a uno mismo. La recuperación emocional no repara la red que se rompió, sino que, enseña a crear una red nueva que incorpore el vacío de la ausencia.

El trabajo de duelo incluye no solo a la persona fallecida, sino también a todas las ilusiones y fantasías, las expectativas no realizadas que se tenían para esa persona y la relación con ella.

El actual contexto de pandemia tiene la característica de postergar o impedir cuestiones que suelen realizarse en el momento del fallecimiento (despedida, rituales, contacto con el cuerpo de la persona fallecida, sepelio, etc) y son importantes para la elaboración del duelo. Sin embargo, los recuerdos quedan por mucho tiempo, el dolor continúa hasta que en algún momento la tristeza irrumpe. En aniversarios, cumpleaños u otras fechas, será probable que el dolor recrudezca, como parte del proceso normal del duelo.

Conclusión

La intervención en Trabajo Social se origina en un encuentro con otro y se convierte, muchas veces, en una instancia educativa y empoderadora; supone vincularidad, diálogo y reconocimiento. Consideramos que las/os trabajadoras sociales, debemos revalorizar y jerarquizar nuestro rol en el acompañamiento de

trayectorias sociales, corriéndonos así de ser considerados solucionadores de la urgencia social y pensando la intervención profesional como construcción conjunta de un proyecto con un sujeto autónomo, en la tramitación de situaciones conflictivas, promoviendo el desarrollo de capacidades y habilidades personales y sociales de las personas.

Pensar un proyecto de intervención, desde el acompañamiento de trayectorias supone acotar un objetivo de intervención, historizar las prácticas sociales y construir el despliegue de potencialidades desde la singularidad, considerando las expectativas de los sujetos. Para ello, las/os trabajadoras sociales, requieren el dominio de herramientas de intervención y también capacidad teórica para entender los fenómenos sociales en los que intervienen. En este sentido, consideramos que resulta de suma importancia teorizar y conceptualizar los diferentes ámbitos de actuación profesional para disponer de las herramientas teóricas y prácticas de la intervención.

Así, la intervención social en procesos de duelo permite problematizar la respuesta social frente a la muerte y el padecimiento que genera el duelo y crear puentes y una comunicación efectiva entre el sujeto y su entorno social, así como también creer en sus potencialidades para la recomposición de la identidad que el proceso de duelo supone. Esta intervención profesional debe basarse en fundamentos teóricos y con dominio herramental, pero generando un encuentro empático y respetuoso con el otro.

En el actual contexto de pandemia es necesario que el Estado, a través de sus instituciones y sus profesionales, den respuesta y atención en el proceso de morir y duelar como experiencia colectiva.

Si bien en este documento hicimos énfasis en el duelo por la muerte de una persona significativa, cabe recordar que las personas realizamos duelos frente a cualquier cambio importante de nuestras vidas. En este sentido, es fundamental que el trabajador social cuente con conocimientos técnicos para comprender los procesos de pérdida y ser sensible al sufrimiento del otro. Debemos exigir que en contexto de pandemia, el acompañamiento a los deudos sea considerado como una tarea de cuidado prioritaria que se vea reflejada en políticas públicas concretas.

Referencias bibliográficas

Alonso, L., Ramos, M., Barreto, P. y Pérez, M. (2019). Modelos psicológicos del duelo: Una revisión teórica. *Revista Calidad de Vida y Salud*. Vol 12 N° 1 p 65-75. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/issue/view/34>

Astudillo, W. y Mendinueta, C. (2016). Necesidades de los enfermos en el final de la vida. *ARS MEDICA Revista De Ciencias Médicas*, 34. <https://arsmedica.cl/index.php/MED/article/view/210>

Bourdieu, P. (1997). *Esquema de una teoría de la práctica*. Cambridge University Press.

Danel, P. (2020). Habitar la incomodidad desde las intervenciones del Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales* N° 31. Facultad de Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires. <https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/10042>

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (2020). <https://www.conicet.gov.ar/wp-content/uploads/El-duelo-en-contexto-de-pandemia-septiembre-2020.pdf>

Fisher, B. y Tronto, J. (1990). *Hacia una teoría feminista del cuidado*. (s.n)

Funes, J. y Raya, E. (2001). *El acompañamiento y los procesos de incorporación social*. Guía para su práctica. Dirección de Bienestar Social. Gobierno Vasco.

Herrero, O. y Poch C. (2003). *La muerte y el duelo en el contexto educativo*. Ed. Paidós.

Ley Nacional del ejercicio de la profesión del servicio social o trabajo social n° 23.377. (1986). República Argentina. <https://www.trabajo-social.org.ar/ley-nacional-no-23-377/>

Liberman, D. (2007). *Es hora de hablar de Duelo*. Ed Atlántida.

Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2020). https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/protocolo_para_acompanamiento_a_pacientes_sud.pdf

Neimeyer, R. (2000). *Aprender de la pérdida*. Ed. Paidós.

Payás, A. (2010). *Las tareas del duelo*. Barcelona. Ed Paidós.

Rossel, T. (1998). *La entrevista en Trabajo Social*. Ed Herder.

Torralba, F. (2007). *El arte de saber escuchar*. Ed Milenio.

Tronto, J. (2013). *Democracia solidaria: mercados, igualdad y Justicia*. Nueva York University Press.

Worden, W. (1997). *El tratamiento de duelo: asesoramiento psicológico y terapia*. Ed. Paidós.