

## “HAY QUE GENERAR ESPACIOS PARA HABLAR SOBRE LO QUE ESTA PASANDO”

(Daniela Reinhardt Valenzuela)

Cuando ocurren situaciones de alto impacto, más aún cuando son inesperadas para la gran mayoría y abruptas en su irrupción, las personas, familias, instituciones y comunidades se ven desafiados a tener que hacerse cargo de afrontar muchas y diversas demandas, estando aún sin los recursos, la claridad ni la tranquilidad para poder hacerlo.

Ante esto, los equipos de trabajo – quienes por supuesto también se han visto afectados y “golpeados” por lo sucedido- muchas veces sienten que tienen el “deber” de tener que actuar rápidamente (más aún cuando hay participantes/beneficiarios a quienes apoyar), y al mismo tiempo en un afán de protección a los que ellos sienten como más vulnerables, intentan proyectar en medio de la incertidumbre y ambigüedad, una tranquilidad y sensación de “normalidad”.



El problema de esto, es que no es posible -ni es sano- intentar proyectar o crear una “normalidad” que no existe, ni si quiera con los niños o adultos mayores (que suelen identificarse como los grupos más vulnerables ante las crisis). No se está diciendo con esto que haya que exponerlos a la crudeza de algunas situaciones ni menos a la enorme avalancha de información que circula (y que por momentos nos atormenta y agobia a todos).

Por ende, y anteponiendo siempre el cuidado, la seguridad y protección de un adulto, es necesario poner el tema y dar espacios para hablar acerca de lo que ellos sienten que sucede en su entorno, preguntar qué entienden sobre lo que está pasando, entregarles espacios protegidos para hablar y elaborar sus miedos desde su lenguaje (ya sea cuentos, juegos o cantos), transmitiendo siempre la seguridad y el amor incondicional que la familia les dará.

Y es justamente en ese adulto responsable, en ese padre o madre que debe llegar en las tardes a contener a sus hijos, en ese cuidador y trabajador que se enfrenta con la incertidumbre diaria de los traslados, en esa persona que está lidiando con una angustia difusa y con una sobrecarga emocional y un cansancio físico difícil de procesar, donde deseo poner el foco en las siguientes líneas.

### EQUIPOS DE TRABAJO ¿CÓMO LES AFECTA ESTO?

Aunque a veces nos cueste verlo, en los equipos de trabajo y en nuestros contextos institucionales, nos encontraremos con personas muchas veces tan sobrepasadas y confundidas como esos niños, pero aún mas cansados y agobiados, porque ellos son quienes justamente están en el rol de cuidado de sus propias familias, teniendo que dar seguridades y respuestas, que no poseen (ni tienen por qué tener).

Es por esto que hay que instalar medidas de cuidado, instaurar pautas de funcionamiento que ayuden a ordenar las tareas, ordenar prioridades, y también ayude a atajar a tiempo y preventivamente este deseo de apoyo casi instintivo que surge en muchos (desdibujándose horarios y tiempos de descanso), para así asistirlos a encausar esta energía y evitar que se dañen en su afán de proteger y devolver seguridad en quienes los rodean.

Es entonces, justamente en este contexto de caos, en estos momentos de confusión, cansancio, agotamiento, desamparo e incertidumbres, donde surge con fuerza la relevancia de detenerse, cerrar las puertas y sentarse a conversar -el tiempo que sea necesario- acerca de lo sucedido (desde su rol profesional, pero por, sobre todo, desde su sentir como hijo/ja, padre/madre y pareja). Y con esto no estoy hablando de la conversación de pasillo, al lado de la cafetera, al esperar el ascensor o a la cola del almuerzo, sino de una instancia con nombre, donde hay un objetivo claro y establecido por quien lidere el equipo, siendo el foco único, el saber cómo está cada uno y poder identificar ciertas posibles necesidades o fragilidades en algunos de ellos.



### ENTONCES ¿QUÉ HACER PARA APOYARLOS?

Ahora que ya sabemos que es clave generar este espacio de encuentro, deseo entregar algunos lineamientos concretos acerca de lo que se debería explorar en dicha instancia de reflexión con los equipos:

I- Antes que todo, el simple hecho de instalar este espacio de encuentro, releva la importancia de detenernos y poner a la persona antes que al profesional.

Nadie duda de la urgencia presente por avanzar y recuperar tiempos perdidos, pero les aseguro que ese trabajo se va a desarrollar de mejor manera si antes las personas se sienten vistas, escuchadas y acogidas en su vivencia. Podríamos ir un paso más

allá incluso, y afirmar que gran parte de lo que está sucediendo en esta crisis social, es justamente porque hay personas que no se sintieron escuchadas en sus dolencias, invisibles para la gran mayoría y que se cansaron de sentirse fuera de su propio sistema. No repitamos el mismo error y, detengámonos a escuchar y conectarnos con quienes vemos a diario.

II- La otra clave en estas instancias es validar que cada uno ha sido “golpeado” de diversas maneras (que no existe un mismo malestar). No caer en el error de pensar que todos estamos pasando por lo mismo. Esto puede ser no sólo doloroso, si no que muy dañino, ya que al generalizar una vivencia y pretender que existe un único sentir igual para todos, nuevamente caemos en invisibilizar al individuo en su significación personal y única.

Acá, por lo tanto, es esencial identificar esa individualidad, siendo capaces de entender qué es lo que cada uno está identificando como algo amenazante (¿Qué de todo lo que está sucediendo ha sido lo más difícil de asimilar o de enfrentar?). Esto de paso, nos ayudará a encontrar los recursos necesarios para cada persona, así como los ajustes que como líderes tendremos que hacer, según el caso a caso.

III- Otro punto relevante es que al instalar un espacio establecido y seguro para vaciar el malestar que esto nos genera, no sólo se encausan de mejor manera las emociones y la instancia para abordarlas, si no que además se reduce la necesidad de estar hablando de lo sucedido en cada pequeño espacio que se genere.

Con esto estamos evitando que aumente aún más la angustia ya presente y para muchos difícil de manejar, angustia que surge precisamente debido a la desorganización cognitiva y emocional propia de estas situaciones, donde predominará la dificultad para concentrarse, avanzar y poder ser resolutivos ante demandas y toma de decisiones.

Con esto, no sólo se reduce el malestar, se encausan las emociones y se identifican futuras herramientas de apoyo, sino que además, al ayudar a reestructurar la narrativa de lo sucedido, se genera en las personas una sensación de mayor orden y claridad, lo que permite retomar la rutina, ordenar las tareas y así devolver la necesaria sensación de continuidad y control.

### **ALGUNAS PALABRAS FINALES PARA QUIENES LIDERAN EQUIPOS**

Nos enfrentamos ante un evento para el cual la gran mayoría no estaba preparado, y que, debido a su magnitud, lo abrupto de su estallido, las emociones y el dolor que ha despertado (en muchos casos por heridas y vivencias previas) está siendo especialmente difícil de sobrellevar y afrontar. Ante esto, la recomendación es generar instancias de reflexión en los diferentes niveles o instancias de trabajo, ya sea con los participantes / alumnos, los colegas / compañeros, pero también entre los mismos equipos directivos.

LA SANÓ EL ABRAZO  
QUE NO JUZGA



Con nuestros equipos es fundamental tomar la iniciativa de generar espacios donde prime la escucha, validación, acogida y se respete la individualidad del sentir.

El llamado es a escucharnos, detenerse, y en especial a quienes tenemos roles de liderazgo, procurar tomar la iniciativa de generar estos espacios de protección en sus equipos, previniendo con esto agudizar el malestar y promoviendo, a su vez, climas donde se fomente el cuidado, la salud, la empatía y el buen trato.

Daniela Reinhardt Valenzuela  
Psicóloga de la Salud y docente de la escuela de psicología UC  
Directora Técnica Mañana Integración y asesora Paréntesis ASC  
dareinha@uc.cl

Edición/Revisión: María Luisa Galán / Periodista.  
marialuisagalan@gmail.com  
(08 de noviembre del 2019)