

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

Resumen

Desde hace tiempo se está hablando del Trabajo Social en Tanatorios como un nuevo yacimiento de empleo para la profesión. Sin embargo, a pesar de ser un tema de interés y una posible salida profesional, éste interés ha quedado relegado a foros de trabajo social y a entradas puntuales en blogs, sin encontrar el impulso que necesita para pasar de ser una posibilidad a ser una realidad. Quizás haya llegado el momento de avanzar en este sentido, de averiguar cuáles son los motivos que impiden o dificultan la presencia del Trabajo Social en los procesos de duelo, de por qué a pesar de la necesidad, no existe una estructura específica en la cual desarrollar estas funciones. ¿Será quizás porque ni los propios profesionales tienen claro las funciones que pueden desempeñar? Debemos pues realizar un trabajo de investigación que nos arroje algo de luz, diferenciando necesariamente tres líneas a lo largo del procedimiento:

- La visión de los profesionales del Trabajo Social ante la apertura de este nuevo ámbito laboral.
- El conocimiento, la predisposición y el interés que las empresas gestoras de los servicios funerarios tienen acerca de la disciplina del Trabajo Social y su incorporación a este círculo.
- La opinión de los usuarios destinatarios de los servicios, y sobre todo el grado de información y aceptación que existe en la calle.

Palabras clave

Tanatorios. Trabajo social. Duelo. Intervención.

Social Work in tanatories: expectation or reality?

Abstract

For some time now, we have been talking about Social Work in funeral homes as a new source of employment for the profession. However, despite being a topic of interest and a possible professional outlet, this interest has been relegated to social work forums and specific entries in blogs, without finding the impetus it needs to move from being a possibility to being a reality. Perhaps the time has come to move forward in this direction, to find out what are the reasons that hinder the presence of Social Work in the grieving process, why, despite the need, there is no specific structure in which to develop these functions. Is it perhaps because the professionals themselves are not clear about the functions they can perform? We must therefore carry out a research work that throws some light on us, necessarily differentiating three lines throughout the procedure:

- The vision of the Social Work professionals before the opening of this new work environment.
- The knowledge, predisposition and interest that the management companies of funeral services have about the discipline of Social Work and its incorporation into this circle.
- The opinion of the recipients of the services, and especially the degree of information and acceptance that exists on the street.

Keywords

Funerals. Social work. Mourning. Intervention.

Author/Autor

Almudena Castillo Guerrero

Trabajadora Social

Directora y Coordinadora de Formación en Aptitud Social.

acastillo@aptitudsocial.com



RECIBIDO: 30-06-17 | REVISADO: 25-07-17 | ACEPTADO: 26-07-17 | PUBLICADO: 28.08.17

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

Introducción

En el año 2014, una época que podemos considerar relativamente reciente, durante la Conferencia Mundial sobre Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social, celebrada en Melbourne, la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), presentó la nueva definición de Trabajo Social a nivel internacional:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar² (FITS, 2012).

Interesan destacar de la propia definición, tanto los deberes básicos de la profesión, que incluyen facilitar el cambio social, el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas; como la legitimidad y el deber del Trabajo Social, consistentes en la intervención en aquellos puntos donde las personas interactúan con su entorno; así como la metodología participativa del Trabajo Social, centrada en *“involucrar a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”*³.

En este orden de cosas y centrándonos en el ámbito que nos ocupa, el Trabajo Social en los

procesos de duelo, podemos concluir en que éste es un campo donde son de aplicación todos y cada uno de los preceptos que marca la definición de Trabajo Social.

La muerte es, sin duda, uno de los mayores desafíos de la vida; supone una ruptura, una pérdida de estatus, de roles, de estabilidad... Una situación no prevista que trae consigo desajustes emocionales, pero también familiares, sociales y comunitarios; una fractura que como tal va a requerir una intervención profesional enfocada a restablecer el equilibrio y a recomponer la estructura familiar, la cohesión social y el fortalecimiento personal, entre otras cuestiones, en un entorno cada vez más frío, y menos humano, como es todo el que rodea al “gran negocio de la tanatología”.

Vivimos en una sociedad en continua evolución, con cambios sociales continuos, donde el proceso de la muerte no se ha mantenido ajeno a estos cambios. Todo lo contrario, con el paso de los años la muerte se ha secularizado, se ha profesionalizado; hemos pasado de morir en la cama de casa, entre familiares y amigos, acompañados por el sacerdote y el médico de cabecera, a morir en la cama de un hospital, rodeados de extraños y de tecnología; hemos cambiado los tradicionales velatorios por los fríos e impersonales tanatorios, este cambio ha llegado incluso a modificar la terminología, dejando de ser difuntos para convertirnos en clientes.

Y es aquí, en esta tremenda frialdad, que envuelve todo el procedimiento mortuario, en esta impersonalización desmedida, dónde el Trabajo Social debe de estar presente, porque hablar de Trabajo Social es hablar de empatía, de asertividad, de resiliencia, de autoayuda, de ayuda mu-

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

tua, de gestión de recursos, de escucha activa, de empoderamiento, de acompañamiento, de asesoramiento, de orientación, y en definitiva de apoyo tanto en todo lo que supone la superación del duelo ocasionado por la pérdida del ser querido como en la reestructuración y asunción de los roles desaparecidos.

Sin embargo pocos o ningún profesional del trabajo social desarrolla su labor en este ámbito. Esto puede deberse a que sólo se tiene en cuenta la parte psicológica del duelo, obviando que éste tiene una gran carga social además de emocional y que son muchos los aspectos que hay que conocer en el procedimiento para llevar a cabo una intervención integral, no sólo los relacionados con el dolor provocado por la pérdida.

1. Marco teórico

1.1.- Concepto de duelo

Etimológicamente, el término “duelo”, procede del latín “*dolus*”. Es esta una palabra de etimología dudosa, aunque, al parecer, todo apunta a que sería un préstamo del griego “*δόλος*” [dolos], literalmente ‘cebo’, que derivó en ‘engaño o estratagema’. En algún momento debió de producirse un cruce entre este “*dolus*, engaño”, y “*dolos*, dolor”, dando lugar a la acepción recogida hoy en día.

Al adquirir “*dolus*” el significado de “dolor”, el duelo comienza a ser considerado como la etapa caracterizada por el dolor de una pérdida.

Este concepto de duelo, parte de Freud, quien, en su obra “*Duelo y Melancolía*” (1917), estable-

ce el duelo como un proceso sobrevenido a consecuencia de la pérdida de algún objeto o situación amada, provocando una pérdida de interés por el mundo y un empobrecimiento anímico.

A partir de este momento la definición de duelo comienza a evolucionar, como en previsión de un tiempo futuro, considerándose como un estado en el que un individuo o familia experimenta una pérdida real o percibida (persona, objeto, función, estatus, relaciones), o estado en el que un individuo o familia responden al convencimiento de una futura pérdida (duelo anticipado) (Carpenito, 1985); e incluso a ser considerado como un proceso social que se maneja mejor cuando es compartido y asistido por los demás (Burguess, 1985, citado por Novel y Lluch).

En definitiva, desde Freud (1917), hasta hoy, el duelo ha sido definido por una gran cantidad de autores: Lindemann, 1944 (citado en Ortiz, 2005); Bowlby (1980); Carpenito (1995); Calvet (1996); Lafuente (1996); Valdés y Blanco (1997); Alba Payás (2015); un extenso marco teórico a partir del cual podemos considerar el duelo como el proceso al que nos enfrentamos tras una pérdida, como algo personal e intransferible, que cada cual vive, sufre y experimenta a su manera, que se puede producir a cualquier edad, que va a afectar a la persona en su totalidad, mental, fi-

notas

¹ Nota: La utilización del género gramatical masculino, a lo largo de las páginas siguientes, no responde a otra intención que la de facilitar una lectura libre de redundancias o reiteraciones, evitando las oposiciones fonológicas alternativas (/o/, /-a/); los símbolos que pretenden neutralizarlas (@) o la presencia de los dos sustantivos con marca de género.

² <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>
Recuperado 01.06.17.

³ <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>
Recuperado 01.06.17.

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

sica, social, y culturalmente; y que va a requerir la adaptación, en mayor o menor medida, a una nueva circunstancia sobrevenida.

Asimismo, debemos aclarar que este sentimiento de pérdida no sólo aflora después de que ésta ocurra, también puede darse antes, por ejemplo ante el conocimiento de una enfermedad terminal, o de cuestiones inclusive más banales como pueden ser el temor a perder un objeto material, una posición o estatus o incluso una pareja o amistad.

Podemos considerar por lo tanto el duelo, como una situación o sentimiento que perfectamente puede ser abordada desde el Trabajo Social en cualquiera de las situaciones y tipos que se presente.

1.2.- Tipos de Duelo

El duelo es algo tan multidimensional como el propio individuo. De igual forma, los criterios en base a los que hacer una distinción de los diferentes tipos de duelo pueden ser muy variados; la naturaleza de la pérdida, el vínculo existente, la resiliencia de los dolientes, el tiempo necesario para la superación. En función de uno u otro tendremos diversos tipos de duelo, por lo que para no divagar ni extendernos demasiado, utilizaremos la clasificación hecha por Manuel Nevado (2005, pp.73-77).

- Duelo normal:

Consideramos que un duelo es normal cuando la persona se sobrepone a la pérdida y la afronta de forma efectiva, sin ningún tipo de complicaciones más que las propias de la situación que se está viviendo. Es decir, el doliente desarrolla los

signos típicos de todo tipo de duelo (tristeza, angustia, ansiedad, recuerdo continuo de la persona fallecida,...), pero pocas veces va a requerir de la ayuda profesional para su superación. Podemos considerar incluso que los dolientes superan sus pérdidas casi de inmediato y reanudan su vida en condiciones de normalidad (Bonanno y Kaltman, 2001).

- Duelo complicado:

No existen unas pautas definitorias para este tipo de duelos, ni unas características marcadas, aunque todos los autores coinciden en que hay dos magnitudes que lo identifican: su intensidad y su duración.

Por intentar establecer un criterio podemos decir que las formas saludables pueden distinguirse de las formas disfuncionales de duelo en el tiempo que duran los procesos defensivos (fundamentalmente la negación) y en la medida en la que influyen en el funcionamiento mental, si lo hacen sólo en una parte o si por el contrario llegan a dominarlo por completo (Bowlby, 1980).

Otro criterio definitorio de duelo complicado es comprobar si ocupa un nivel en el que la persona que lo sufre se siente sobrepasada en sus capacidades de afrontarlo, presenta conductas mal adaptativas o persiste interminablemente en un estado de duelo sin progresión del proceso hasta su terminación. (Horowitz, Wilner, Marmar y Krupnick, 1980).

- Duelo crónico:

Su duración se posterga en el tiempo de forma desmesurada o incluso permanente, en lo que pueden considerarse como versiones ex-

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

tendidas y deformadas de las fases de anhelo y búsqueda, de desorganización y desesperanza. (Bowlby, 1980)

Para Pangrazzi (1993), el superviviente es absorbido por constantes recuerdos y es incapaz de reinsertarse de nuevo en el tejido social.

Según Olmeda (1998), la vida de estas personas suele mantenerse desorganizada y es frecuente encontrar en su evolución episodios de ansiedad, depresión, alcoholismo, etc.

- Duelo ausente:

Se caracteriza por una aparente falta de dolor ante la pérdida, en un intento de aparentar una vida normal, sin embargo, Bowlby (1980), reconoce que esta conducta esconde una sintomatología fóbica hacia todo lo que recuerda al fallecido, provocando un ocultamiento de todo lo perteneciente al difunto, ropa, objetos, fotos,...

Es frecuente que este tipo de duelo evolucione en insatisfacción y resentimiento hacia los demás, conductas de dependencia de otras personas del entorno o en otro extremo, de un marcado aislamiento.

- Duelo exagerado:

Se da cuando la persona doliente no puede superar la pérdida y se ve desbordada por la situación, manifestando una conducta exagerada que podríamos considerar como vía de escape. A diferencia del anterior, el doliente es consciente de que los síntomas que está desarrollando tienen relación con la pérdida (Worden, 1991). Puede manifestar depresión, ansiedad excesiva, estrés postraumático, abuso del alcohol y otras sustancias...

- Duelo retrasado:

Tras la pérdida el duelo se reprime, al no desencadenarse una reacción emocional lo suficientemente intensa como para activarlo (Worden, 1991), apareciendo más tarde de forma desmesurada en respuesta a alguna situación desencadenante, que puede ser incluso otra pérdida de menor importancia, un divorcio, el aniversario de la muerte o llegar a la misma edad del padre o madre fallecidos (Bowlby, 1980).

Este tipo de duelo es fácil de detectar pues es muy dado en personas que en las fases iniciales del duelo parecen controlar la situación y se dedican a todos los preparativos del funeral, y a actividades frenéticas que les impiden pensar en sí mismos (Pangrazzi, 1993).

- Duelo anticipado:

Para W. Astudillo (2007), este tipo de duelo, se va a producir cuando la enfermedad va haciendo mella en la persona, provocando un deterioro cognitivo y funcional que va en aumento, haciéndose cada vez más acusado, forzando al entorno familiar a adaptarse a los cambios, obligándolos a prepararse para una muerte segura. Esta situación genera un profundo pesar, pero también sirve como mecanismo anticipatorio que prepara psicosocialmente a la familia para el duelo posterior. En este sentido, Lindemann (1944) aclara que este tipo de duelo facilita el desapego emotivo antes de que ocurra la muerte.

- Duelo Ambiguo:

Se pueden hacer dos diferenciaciones. Una primera situación de pérdida ambigua debido a la inexistencia de un cadáver, percibiéndose a la

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

persona perdida ausente físicamente pero presente psicológicamente. Es el caso de militares desaparecidos o niños raptados.

Una segunda situación de pérdida ambigua debido a que la persona se encuentra presente físicamente pero ausente psicológicamente. Es el caso de enfermos mentales, enfermos de Alzheimer, drogadictos...

Este tipo de situaciones impide que la persona doliente pueda iniciar un duelo como tal, prolongándose la incertidumbre indefinidamente, provocando un tremendo agotamiento físico y emocional (Boss, 2001).

1.3.- Proceso de intervención del trabajador social en el manejo del duelo

En las líneas precedentes, y al objeto de situarnos de forma teórica, hemos querido referenciar el duelo y su proceso desde la perspectiva de diversos autores, para hacerlo ahora extensivo a la disciplina que nos ocupa, el Trabajo Social, indagando a partir de este momento en la situación que se produce tras la pérdida y en el abordaje que puede realizarse desde nuestra profesión.

Como hemos podido comprobar a lo largo de este estudio, no existe una única forma de duelo, al igual que no existe un exclusivo perfil de doliente. Cada persona es única y vive su pérdida en función de múltiples variables, por ello no se puede definir un modelo único para afrontar el duelo, igual que no se puede tratar desde una única disciplina. Podemos marcar unas pautas a seguir, pero siempre siendo conscientes de que nos encontramos ante un proceso dinámico, dependiente de factores sociales, culturales, personales, familiares, de experiencias previas y que no se adapta

a ningún marco teórico existente, todo lo contrario, queda abierto a la apertura de nuevos marcos que definan cada nueva actuación.

Dicho esto, podemos establecer unas líneas de actuación generales, aplicables a cualquier proceso de duelo.

Partiendo de la base de que no todas las personas viven el duelo de igual manera ni disponen de los mismos recursos para afrontarlo, se hace necesario, por no decir imprescindible, un estudio o evaluación de cada caso, que nos permita elaborar un perfil de duelo y configurar a partir del mismo unas líneas de actuación. Pérez Trenado⁴ establece las siguientes pautas para una evaluación del duelo:

- Enumerar una historia de pérdidas previas y modo de afrontamiento de las mismas.
- Examinar las defensas y estilos de afrontamiento personales.
- Desarrollar una contextualización biográfica. Genograma y ciclo vital familiar.
- Llevar a cabo una entrevista familiar.
- Aplicar los cuestionarios de duelo existentes (I.E.D., Inventario de experiencias en duelo, Inventario Texas revisado de duelo).
- Estudiar la posible existencia de indicadores de duelo de riesgo (circunstancias de la muerte, relación fallecido doliente, soporte socio familiar del doliente).

Llegados a este punto, merece resaltar que la mayoría de recursos que Pérez Trenado enume-

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

ra son soportes documentales identificativos del Trabajo Social. Tanto la historia, como la entrevista, como el genograma, determinantes para la identificación del duelo, son herramientas inherentes al Trabajo Social, lo que nos debería dar conciencia de la importancia de nuestra profesión en este proceso.

Una vez identificado el tipo de duelo, estaremos en disposición de poder diseñar una intervención acorde a la situación.

Neimeyer, en su libro *“Aprender de la realidad de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo”* (Paidós 2001), marca una serie de pautas acerca de lo que se debe y no se debe hacer cuando se ayuda a una persona que ha sufrido una pérdida (tabla 1).

En este sentido interesa volver a poner en relevancia aspectos y técnicas inherentes al Trabajo Social, como pueden ser la empatía, la escucha activa, la capacidad de movilización de los recursos comunitarios, y el desarrollo de la autoayuda y de la ayuda mutua en la formación de grupos.

Centrándonos por ejemplo en la formación de grupos de autoayuda como mecanismo para afrontar el duelo y en la figura del trabajador social, podemos decir que el objetivo de la intervención grupal, no es otro que el de asesorar y guiar a un grupo de personas que tienen en común la pérdida de un ser querido, informándoles de los diferentes recursos a su alcance, así como poner en contacto a personas con una misma experiencia, para que dispongan y compartan un espacio en común, compartir sentimientos, aprendiendo del duelo y su proceso (Alarcón y cols., 2009)

Llegados a este punto, merece detenernos e invitar a una reflexión, en el sentido de esos recursos a nuestro alcance y de su conocimiento, aplicados a ciertos tipos de duelo:

- A los casos de *duelo anticipado*, que ya describimos anteriormente, hemos de añadir la posibilidad de que se produzca una *claudicación familiar*, ¿sabemos cómo intervenir?.
- En los casos de *duelo neonatal*, también conocidos como duelo perinatal. Estos son *duelos no reconocido socialmente*, por lo que tiende a ocultarse y a silenciarse. En cualquier caso, hemos de tener en cuenta que la pérdida del bebé, ya sea recién nacido o en fase fetal en cualquier semana, no sólo es la pérdida de esa “personita”, también es la pérdida de ilusiones, de la oportunidad de ser padres y madres, de adquirir ese rol materno o paterno, de un proyecto de futuro, y lamentablemente, debido a nuestra cultura y las creencias establecidas, hasta la pérdida del derecho a mencionar a esa criatura en según qué entornos. Esto nos puede dar una aproximación de la complejidad que tiene este tipo de duelos.

Hay estudios que apuntan que entre un 10% y un 48% de personas afectadas por una muerte perinatal acaban sufriendo trastornos depresivos, y que sufren ansiedad ante la mínima posibilidad de un nuevo embarazo.

notas

- ⁴ <http://docplayer.es/3019310-Duelo-proceso-individual-proceso-familiar-proceso-social-magdalena-perez-trenado-psicologa-psicoterapeuta.html> Recuperado: 01.06.17

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

| Cosas que no se deben hacer | Cosas que se deben hacer |
|--|---|
| <i>Obligar a la persona que ha sufrido la pérdida a asumir un papel, diciendo: “lo estás haciendo muy bien”. Debemos dejar que la persona tenga sentimientos perturbadores sin tener la sensación de que nos está defraudando</i> | <i>Abrir las puertas a la comunicación. Si no sabe qué decir, pregunte: “¿cómo estás hoy?” o “he estado pensando en ti. ¿Cómo te está yendo?”</i> |
| <i>Decirle a la persona que ha sufrido la pérdida qué “tiene” que hacer. En el mejor de los casos, esto refuerza la sensación de incapacidad de la persona y, en el peor, nuestro consejo puede ser “contraproducente”</i> | <i>Escuchar un 80% del tiempo y hablar un 20%. Hay muy pocas personas que se tomen el tiempo necesario para escuchar las preocupaciones más profundas de otro individuo. Sea una de ellas. Tanto usted como la persona que ha sufrido la pérdida pueden aprender cosas en el proceso.</i> |
| <i>Decir “llámame si necesitas algo”. Este tipo de ofrecimientos suele declinarse y la persona que ha sufrido la pérdida capta la idea de que nuestro deseo implícito es que no se ponga en contacto con nosotros.</i> | <i>Ofrecer ayudas concretas y tomar la iniciativa de llamar a la persona. Si además respetamos la intimidad del superviviente, éste valorará nuestra ayuda concreta con las tareas de la vida cotidiana.</i> |
| <i>Sugerir que el tiempo cura todas las heridas. Las heridas de la pérdida no se curan nunca por completo y el trabajo del duelo es más activo de lo que sugiere esta frase.</i> | <i>Esperar “momentos difíciles” en el futuro, con intentos activos de afrontar sentimientos y decisiones difíciles durante los meses que siguen a la pérdida.</i> |
| <i>Hacer que sean otros quienes presten la ayuda. Nuestra presencia y preocupación personal es lo que marca la diferencia.</i> | <i>“Estar ahí”, acompañando a la persona. Hay pocas normas para ayudar, aparte de la autenticidad y el cuidado.</i> |
| <i>Decir: “sé cómo te sientes”. Cada persona experimenta su dolor de una manera única, por lo que lo mejor que podemos hacer es invitar al afectado a compartir sus sentimientos, en lugar de dar por supuesto que los conocemos.</i> | <i>Hablar de nuestras propias pérdidas y de cómo nos adaptamos a ellas. Aunque es posible que esa persona en concreto tenga un estilo de afrontamiento diferente al nuestro, este tipo de revelaciones pueden servirle de ayuda.</i> |
| <i>Utilizar frases manidas de consuelo, como: “hay otros peces en el mar” o “los caminos del Señor son insondables”. Esto sólo convence a la persona de que nos preocupemos lo suficiente por entenderla.</i> | <i>Establecer un contacto físico adecuado, poniendo el brazo sobre el hombro del otro o dándole un abrazo cuando fallan las palabras. Aprenda a sentirse cómodo con el silencio compartido, en lugar de parlotear intentando animar a la persona.</i> |
| <i>Intentar que la persona se dé prisa en superar su dolor animándola a ocupar su tiempo, a regalar las posesiones del difunto, etc. El trabajo del duelo requiere tiempo y paciencia y no puede hacerse en un plazo de tiempo fijo.</i> | <i>Ser paciente con la historia de la persona que ha sufrido la pérdida y permitirle compartir sus recuerdos del ser querido. Esto fomenta una continuidad saludable en la orientación de la persona a un futuro que ha quedado transformado por la pérdida.</i> |

Tabla 1. Intervención en duelo.

Nota: Fuente: Neymeyer, R. A. (2002). *Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo*. Barcelona: Paidós.

Ahora bien, independientemente del contenido psicológico, ahondemos en el contenido social, ¿si una mujer sufre un aborto en el hospital y quiere enterrar los restos de su hijo, puede ha-

cerlo?, ¿un bebé nacido muerto, puede inscribirse en el Registro Civil?, ¿una mujer que ha tenido un aborto, tiene derecho a solicitar la baja por maternidad? Son cuestiones que pueden apare-

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

cer en el desarrollo de nuestra labor profesional, y a las que, como Trabajadores Sociales que somos, debemos dar respuesta.

- En los casos de *duelo por muerte súbita*; son en estos casos especialmente, hasta que el doliente asume la pérdida, y sobre todo en el caso de que ésta se haya producido en el núcleo familiar, en los que *debemos proporcionar apoyo en la reconstrucción de la familia*, en la asignación de nuevas pautas de conducta. Cualquier trámite, por muy banal que parezca, tiene que ir acompañado de una *redistribución de roles y tareas asignadas a los mismos*, por lo que no estará de más *elaborar un plan de trabajo* con el doliente o los dolientes y acompañarlos hasta que tengamos constancia de que disponen de la suficiente autonomía para su ejercicio.
- En los *casos de suicidio*, definiendo éste como la *acción de quitarse voluntariamente la vida*; según el INE el suicidio se presenta como la principal causa de muerte externa, duplicando incluso a los accidentes de tráfico, hasta alcanzar cifras realmente preocupantes. A pesar de ello no existen campañas de sensibilización ni de prevención contra este hecho, ¿por qué?...conocemos la existencia de campañas de prevención para disminuir los accidentes de tráfico, los problemas de alcoholemia, el tabaquismo...pero en lo referente a los suicidios, hasta la propia Administración mira para un lado. Esto nos puede dar una primera aproximación a la realidad a la que nos vamos a enfrentar. Si la muerte es ya de por sí un tema tabú, este carácter se incrementa si ha sido provocada en estas circunstancias, hasta tal punto que se convierte en un estigma rodeado de silencio, ocultismo y secretis-

mo, como si los propios dolientes fueran los culpables de la muerte, y como si resultara incómodo hablarles de ello.

Todos los duelos producen dolor, sin embargo, en este tipo de duelo, al dolor extremo provocado por la pérdida se unen el sufrimiento que supone saber que la muerte ha sido elección de la propia persona, el sentimiento de culpa que esto conlleva, y el sentimiento de vergüenza para la familia, que reacciona intentando esconder los hechos para no reconocer que la muerte ha sido provocada por el fallecido. Es complicado tratar el duelo que produce una muerte por suicidio, ya que en la mayor parte de las ocasiones deriva en un duelo complicado que es necesario tratar de forma específica.

- En el caso de *muertes masivas*, que no dejan de ser muertes súbitas o traumáticas. Estas muertes suelen estar causadas por desastres naturales, atentados terroristas, accidentes..., llevándose la vida de una gran multitud de personas. Surge aquí un tipo de duelo que no se da en la muerte súbita, el *duelo de los supervivientes*, ¿por qué murieron ellos y yo no?, esta es una de las principales características, el profundo sentimiento de culpa de aquellos que viven tras la catástrofe, así como la vulnerabilidad e impotencia que sienten.

Es importante disponer de herramientas a la hora de abordar este tipo de situaciones, tanto con el superviviente como con la familia de los fallecidos, sobre todo a la hora de comunicar la noticia, buscando siempre la minimización del impacto de la mala noticia en los familiares. Será necesario además valorar las características so-

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

ciopersonales y las habilidades de afrontamiento de cada uno de los miembros de la familia.

Además de dolor, una pérdida supone también una desestabilización económica, hasta el punto que puede colocar a algunas familias en situación de vulnerabilidad. Debemos de tener en cuenta, los factores económicos (minoración de los ingresos), laborales (pérdida de trabajo del fallecido y mayor carga para el doliente) y sociales (pérdida de un elemento principal en la red de apoyo familiar y social).

El trabajador social debe de conocer los mecanismos administrativos que son necesarios articular para una correcta gestión de recursos, por lo que podría ser una figura clave también en este aspecto.

Ello supone tener un conocimiento exhaustivo de todos los trámites a realizar tras el fallecimiento, máxime si el difunto no cuenta con aseguramiento de decesos, que aún en caso de existir, es necesario aclarar que sólo se ocuparía de los trámites anteriores al enterramiento o incineración; los posteriores, esto es herencias, pensiones, obligaciones,... quedarían a expensas de la capacidad resolutoria de cada persona o de la existencia de un profesional que ayude a su tramitación. Serían:

- Certificado de Actos de Última Voluntad.
- Certificado de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento.
- Testamento o Declaración de Herederos.
- Inventario de Bienes.
- Partición de la herencia o Cuaderno particional.

- Pago de los impuestos correspondientes (Impuestos de sucesiones, impuestos sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana).

- Toma de posesiones de los bienes de la herencia.

- Solicitud de prestaciones y pensiones

Éstas últimas a su vez se concretan en:

- Pensión de viudedad.
- Prestación temporal de viudedad.
- Pensión de orfandad.
- Pensión en favor de familiares.
- Subsidio en favor de familiares.
- Auxilio por defunción.

En otro orden de cosas, aunque en teoría la muerte de un familiar debería convertirse en un momento de unión entre los miembros de la familia, en la práctica a veces saca a relucir enfrentamientos, derivados en la mayor parte de los casos de conflictos relacionados con la herencia. En más de una ocasión estos enfrentamientos han llevado a que hermanos y familiares que parecían muy unidos incluso dejen de hablarse.

La figura del Trabajo Social debe de adoptar aquí una posición mediadora, sin embargo, para que la mediación resulte efectiva, son necesarios ciertos conocimientos legales tanto de quiénes son los herederos forzosos como de qué forma se realiza legalmente el reparto de los bienes, así

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

como con qué recursos podemos contar para hacer frente a este tipo de conflictos.

En este sentido, podemos decir que la mayor parte de los problemas en las familias se producen a raíz de la pérdida y sobre todo en el proceso sucesorio, máxime en al caso de no existir testamento.

Aclarar que, el *orden de sucesión que establece la ley* es: Hijos y descendientes → Padres y Ascendientes → Cónyuge → Hermanos e hijos de hermanos → Resto de parientes colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad (a falta de los tíos, los primos hermanos) → Estado

Y que, *los conflictos más habituales a los que nos vamos a enfrentar son*, el Reparto de bienes, la Designación de herederos y el Pago del impuesto de sucesiones, puesto que tiene que realizarse en los seis meses tras el fallecimiento.

En lo referente a las soluciones que podemos plantear a los conflictos generados entre herederos, destacar la figura del “Albacea”, la figura del “Contador-partidor”, la cláusula testamentaria de sometimiento a mediación y la cláusula escalonada de arbitraje

La mediación interviene en la parte emotiva que conllevan estos conflictos, reduciendo las tensiones y mejorando las relaciones futuras, además de evitar procedimientos judiciales, que se caracterizan por ser largos y costosos, tanto económica como emocionalmente.

Cualquier miembro del núcleo familiar que no esté de acuerdo con el reparto de la herencia puede hacer uso de la Mediación, sin embargo *existen dos condiciones*:

- Que uno o varios miembros del núcleo familiar decidan resolver el conflicto de forma pacífica y responsable.
- Que no hayan iniciado trámites legales, y si se hubieran iniciado deben comprometerse a paralizarlos, al menos temporalmente.

Otra cuestión a tener en cuenta es la herencia entre parejas de hecho; la Legislación española no dicta nada en referencia a las mismas, sí las Legislaciones Autonómicas, según las cuales en algunos casos tendrán los mismos derechos que los matrimonios y en otros no gozarán de ninguno.

2. Marco Legal

Al adentrarnos en la normativa legal que regula la prestación de servicios funerarios, nos encontramos con una legislación dispersa, y obsoleta, carente de operatividad:

- Encabezada por un Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria del año 1976, que unido a la distribución competencial existente sobre esta materia entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, ha provocado un escenario con múltiples reglamentos totalmente diferentes.
- Un anteproyecto de Ley de Liberalización de los Servicios Funerarios del año 2011, que desregula tanto la parte operativa como la parte sanitaria de la actividad.

Ante este escenario, PANASEF (Asociación Nacional de Servicios Funerarios), abogó, en el XIII

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

Congreso Nacional celebrado en Bilbao, por la necesidad de crear una Ley de Servicios Funerarios que regulase adecuadamente y respetara la liberalización del sector, sin perder su calidad operativa y sanitaria.

En su intervención, PANASEF hace referencia también a la escasa formación existente, demandando una formación específica de calidad ligada a los certificados de profesionalidad que la nueva Ley de Formación Profesional para el Empleo (Ley 30/2015) recoge.

Si analizamos la mencionada Ley 30/2015, nos encontramos con la existencia del Certificado de Profesionalidad SSCI0312. Atención al cliente y organización de actos de protocolo en Servicios Funerarios (RD 990/2013, de 13 de diciembre). Este certificado consta de tres unidades de competencia:

- Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro.
- Organizar las prestaciones de servicios funerarios.
- Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.

En principio, y a pesar de que todas las unidades competenciales podrían ser llevadas a cabo por trabajadores sociales, podría pasar desapercibido, sin embargo, si indagamos en el certificado y en la formación que se oferta, encontramos tareas tales como:

- Realizar trabajos de atención e información en la demanda de prestación de servicios fu-

nerarios, tanto en la contratación y prestación del mismo, como durante su desarrollo atendiendo de manera personalizada las demandas de los/as solicitantes, familiares y/o personas usuarias y organizando la prestación y los actos de protocolo del servicio funerario aplicando criterios de calidad.

- Realizar la atención a la persona solicitante y/o familiar de prestaciones de servicios funerarios.
- Solicitar y organizar la documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio funerario.
- Asistir a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.

Asimismo, el plan de estudios recoge contenidos tales como:

Análisis de las técnicas de comunicación y habilidades sociales; empatía y asertividad; escucha activa; comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades... contenidos que recoge el Plan de Estudios de Trabajo Social, unidos a contenidos específicos relacionados con el duelo: Elaboración del proceso de duelo, características, fases, aspectos psicológicos de la muerte, el duelo en los niños,... Formando por tanto a profesionales con el perfil del trabajo social en muchos de sus contenidos pero sin necesidad de serlo.

3. Conclusiones

El fallecimiento de un miembro de la familia o de una persona cercana, fuerza a los dolientes a adaptarse a una nueva situación en la que el

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

fallecido aunque ya no está presente físicamente sigue presente a nivel emocional y mental, como si no hubiese muerto, con la firme creencia de que pudiera aparecer en cualquier momento.

Los recursos familiares son normalmente las herramientas con las que cuentan los dolientes para reconstruir el sistema familiar, deshechos tras el óbito; por ello, cuando hablamos de un proceso de duelo normal, en principio, nos vamos a encontrar con que no se suele requerir una intervención profesional en el ámbito psicológico, ya que son los propios familiares y amigos (redes de apoyo) los que despliegan sus recursos tanto internos como externos para hacer frente a la situación.

Ello no quita que no se pueda intervenir desde otros ámbitos.

Aquí es donde el Trabajo Social puede desarrollar su campo de acción mediante:

- Asesoramiento y apoyo en el duelo para evitar que la situación generada por la pérdida se agrave hasta el punto de derivar en un duelo patológico.
- Orientación en el proceso de cambio, muchas veces es necesario enseñar a la familia a reubicarse, a cambiar de hábitos y de rutina, acompañándolos en estos momentos en los que se encuentran desorientados.
- La redistribución de tareas y la gestión del tiempo tras la pérdida, que tan difícil es tras la misma.
- La identificación de los recursos y prestaciones disponibles para la familia: pensiones de viudedad, de orfandad, subsidios, seguros...
- La capacitación de la familia ante una reestructuración de roles que tras el fallecimiento, puede desbordarles. Será necesario ayudarles a lograr un nuevo equilibrio, previniendo posibles situaciones de vulnerabilidad en las que pueden encontrarse sobre todo tras la pérdida de una figura clave en el seno familiar.
- El desarrollo de habilidades relacionales que los ayuden a retomar sus vidas junto a otras personas.
- El fomento de la participación en grupos de autoayuda.
- La ruptura de todos los mitos sobre el duelo, del "tienes que ser fuerte", del "llámame si me necesitas", del "tiempo todo lo cura", de "podía haber sido peor"...
- El asesoramiento y si es necesario acompañamiento o gestión en todos los procesos administrativos, en la gestión de la herencia, en los trámites que se han de realizar tras el óbito, en la recopilación de documentación necesaria para las tramitaciones, en la resolución de los posibles conflictos que puedan surgir, en los plazos para presentar toda la documentación....
- La intervención específica en los casos de duelo anticipado y de claudicación familiar, donde debemos ser los cimientos que sustentan y mantienen unidos tanto al equipo profesional como a la estructura familiar.
- La detección temprana, pero nunca la intervención, sí la derivación, en los casos de duelo patológico

El Trabajo Social en Tanatorios: ¿expectativa o realidad?

Los conocimientos básicos, mínimos o elementales de conceptos relacionados con la muerte no forman parte del bagaje general en Trabajo Social, o lo son en muy poca medida. Esto hace que exista una gran confusión en las expectativas que la sociedad espera del Trabajo Social y sus intervenciones, y si esto ocurre entre los propios profesionales, en mayor medida ocurre en la población en general, que no conoce suficientemente los recursos de nuestra profesión, o en todo caso tiene de ella un conocimiento parcial e incompleto.

4. Propuestas

Se hace necesario, por tanto una serie de medidas que, a largo plazo, permitieran la incorporación de nuestra disciplina en el ámbito que nos ocupa: el funerario.

- Aumento de la oferta formativa, casi inexistente, dirigida únicamente a trabajadores sociales y en el entorno específico de la muerte, de cara a lograr una mayor rigurosidad y una mayor profesionalización.
- Campañas de sensibilización por parte de los Colegios Profesionales y de todas aquellas entidades representativas del colectivo de Trabajo Social. Realización de Congresos y Jornadas para defender nuestra labor entre los propios profesionales y entre las empresas que copan el sector funerario.
- Elaboración, por parte de los CPTS, y el propio Consejo General, apoyados por las Universidades, de un Plan Estratégico para el abordaje de los distintos tipos de duelo desde el Trabajo Social.

Los CPTS pueden llegar a acuerdos con las distintas entidades funerarias y con las compañías de seguros de decesos, ofreciendo este plan estratégico para abordar los distintos tipos de duelo a través de la Responsabilidad Social Corporativa de cada una de ellas; mientras que las Universidades pueden colaborar conveniando prácticas en este sector.

- Negociaciones de los COTS con tanatorios para difundir la figura y función de los Trabajadores Sociales y su aportación en este campo.
- Introducción en Másters Gerontológicos optativas de Gerontología acerca del tema del duelo y de la intervención del Trabajador Social en los Tanatorios.

En definitiva, empoderamiento, concienciación, formación de calidad, difusión y campañas de visibilización. Sólo así estaremos en posición de abrir nuevos campos para el Trabajo Social o de luchar por aquellos que nos corresponden.

Social Work in Tanatories: expectation or reality?

BIBLIOGRAFÍA

- Bonanno, G.A. Y Kaltman, S. (2001). *The varieties of grief experience*. *Clinical Psychology Review* (21) 705-734.
- Bowlby, J. (1995). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Ed Morata.
- Carpenito L.J. (1995). *Diagnóstico de enfermería*. McGraw-Hill Interamericana. Nueva York.
- Freud, S. (1917). *Duelo y Melancolía*. *Obras completas*, (14) 235-255. Amorrortu Ediciones. Buenos Aires.
- IDECC (2011). *Diplomado de tanatología con enfoque Gestalt*. México.
- Kübler Ross, E. (1998). *Preguntas y respuestas a la muerte de un ser querido*. Barcelona: Martínez Roca.
- Neimeyer, R.A. (2002). *Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Pangrazzi A. (1993). *La pérdida de un ser querido*. Madrid: Ediciones Paulinas.
- Rey, M. N. (2005). *Aprendiendo a despedirse: de la pérdida a la superación*. Madrid: Afal.
- Turner, M. (2004). *Cómo hablar con niños y jóvenes sobre la muerte y el duelo*. Barcelona: Paidós.
- Vanzini, L. (2010). El Trabajo Social en el ámbito de los cuidados paliativos: una profundización sobre el rol profesional. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* (47) 184-199.

WEBGRAFÍA UTILIZADA

- BOE núm. 32 de 2014, consultado el 01 de 06 de 2017 de https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/fichasCertificados/SSCI0312_ficha.pdf
- BOE núm. 32 de 2014, consultado el 01 de 06 de de 2017 de <https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/especialidades/SSCI0312.pdf>
- BOE núm. 32 de 2014, consultado el 01 de 06 de de <https://sede.sepe.gob.es/especialidadesformativas/RXBuscadorEFRED/uedaFormacion=&volverUrl=>
- Definición internacional de Trabajo Social. Consultado el 01 de 06 de 2017: <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>
- DUELO PROCESO INDIVIDUAL, PROCESO FAMILIAR, PROCESO SOCIAL. Magdalena Pérez Trenado. Psicóloga. Psicoterapeuta. (2016). Docplayer.es. Consultado 01 de 06 de de 2017 de <http://docplayer.es/3019310-Duelo-proceso-individual-proceso-familiar-proceso-social-magdalena-perez-trenado-psicologa-psicoterapeuta.html>
- Estudio comparativo a nivel europeo sobre normativa del sector funerario, consultado el 01 de 06 de de http://www.panasef.com/wp-content/uploads/2015/10/PWP_Logrono_Gestores_Europeos_II.pdf
- Estudio sobre los servicios funerarios en España, consultado el 01 de 06 de de 2017 de <http://www.minhap.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Internacional/Union%20Europea/Documents/10-06-28%20ESTUDIO%20FUNERARIAS.pdf>
- Panasef, Ponencias, consultado el 01 de 06 de 2017 de <http://www.panasef.com/servicios/ponencias/>
- Propuesta de Definición Global del Trabajo Social. Consultado el 01 de 06 de de 2017 desde <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>
- Un par de etimologías de «duelo». Consultado el 01 de 06 de 2017 desde <http://www.delcastellano.com/2013/06/15/un-par-de-etimologias-de-duelo/>