



madrid
salud

El impacto emocional de la pandemia

Algunas recomendaciones para profesionales en el trabajo con la ciudadanía tras la pandemia.

Este documento es propiedad:
Madrid Salud

Ha sido elaborada por:
Programa de Promoción de la Salud Mental

Madrid
Junio de 2020



Este trabajo está protegido por licencia Creative Commons 4.0.

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Vínculo a la obra original:

Impacto emocional de la pandemia

Más información en <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

INTRODUCCIÓN

Es difícil, si no imposible, encontrar en la historia reciente una amenaza comparable a la pandemia por el coronavirus COVID-19. Por tratarse de un acontecimiento fuera de la experiencia humana habitual supone un desafío de primera magnitud para nuestra capacidad de adaptación. Esto se ve agravado por su extensión geográfica, por sus efectos sobre la salud de la población, por su impacto económico, por su duración y por la incertidumbre sobre nuestra vida y nuestros hábitos. Desde el punto de vista de su afectación a la vida cotidiana, la pandemia implica fuentes de estrés intensas y de diversa naturaleza.

Por «impacto psicológico» entendemos el conjunto de comportamientos, pensamientos, emociones y sensaciones que aparecen como consecuencia de la experiencia de algún tipo de situación que implica un impacto emocional intenso o prolongado, una pérdida, un daño o una amenaza importantes.

Estas reacciones/respuestas son inevitables e inherentes al ser humano, porque es la manera que tenemos de asimilar la experiencia. Van desde pequeños desajustes y malestares (inquietud, temor, cambios de humor, irritabilidad, apatía, insomnio,...), que serían las reacciones agudas a la situación traumática y que tienen una duración de entre algunos días o unos pocos meses, hasta respuestas disfuncionales o desadaptativas que, en algunos casos, persisten y se cronifican más allá de este período agudo (ansiedad, miedo, ira, aislamiento, conductas de evitación, *flahsbacks*, problemas de sueño, sensación de embotamiento, abandono de actividades habituales, desesperanza,...).

Entre estos dos extremos no hay una división clara y más bien configuran un *continuum* con diversos grados de desajuste, intensidad y duración por los que se fluctúa hasta lograr una adaptación a la nueva situación en la mayor parte de los casos. Por eso, es importante tener cautela a la hora de clasificar e intervenir, con el fin de *no patologizar* situaciones que pueden, en muchas ocasiones, resolverse con los recursos que se despliegan tanto personales como de la comunidad y que consiguen ser una respuesta eficaz para ir amortiguando este impacto y malestar psicológico.

Junto con estas reacciones que son causa de sufrimiento, también se ponen en marcha/desarrollan algunas otras respuestas y comportamientos de naturaleza contraria como la comprensión, aceptación del cambio, la resistencia, el compromiso, el altruismo, la solidaridad, etc. Debemos poner atención para rescatar y ayudar a visibilizar estas capacidades, como maneras “saludables” de afrontar ésta y todas las crisis. Las relaciones sociales y la comunidad son básicas para restaurar la sensación de bienestar. Hay que subrayar el hecho de que, a pesar de la amenaza que supone la pandemia, podemos generar entre todos ambientes más seguros, reconquistando nuestra sensación de control. El desafío al que estamos expuestos también posibilita descubrir fortalezas personales y modificar la visión propia, de las demás personas y del mundo hacia modelos más gratificantes, lo que enlaza con el concepto de resiliencia social.

OBJETIVO

Nuestro objetivo es apoyar a los y las profesionales de los CMSc (Centros Municipales de Salud Comunitaria) en su trabajo con la ciudadanía ante las dificultades que se puedan presentar en la asimilación de esta experiencia. Se trata de ayudar a las personas a que puedan volver a conectar con sus recursos tanto internos como externos, recuperar su regulación emocional y, de esta forma, evitar el desarrollo de posibles desajustes o patologías.

Estas recomendaciones están orientadas para ser utilizadas desde un enfoque preventivo y de promoción de la salud mental, y pueden servir en el trabajo como orientación y ayuda para todas las personas que estén viviendo estas circunstancias con mayor o menor éxito adaptativo, como también ayudar a las personas que sufren algún tipo de impacto psicológico disfuncional.

A continuación, proponemos una serie de aspectos clave a tener en cuenta para realizar esta tarea:

- Establecer una relación basada en el respeto, la empatía y la confianza.
- Situaciones comprometidas con las que nos podemos encontrar.
- Lo que conviene evitar si queremos prestar apoyo eficaz.

ESTABLECER UNA RELACIÓN BASADA EN EL RESPETO, LA EMPATÍA Y LA CONFIANZA

Entablar una relación con la persona que acude a nuestro recurso para que perciba que sus opiniones, su sufrimiento, sus temores, sus objeciones o desacuerdos, son considerados legítimos y tenidos en cuenta. Para ello hay unos **elementos clave**:

ESCUCHAR Y EMPATIZAR

Al sentir que se le escucha y se le entiende, nos proporcionará información con más facilidad y estará más receptiva a los mensajes del profesional. Será menos probable que aparezcan pensamientos del tipo *no me entiende, no me escucha, es muy fácil decir eso pero me gustaría verle en mi lugar,...* o, en el mejor de los casos, que su conformidad con lo indicado sea más aparente que real (*sí, sí,...* *lo que usted diga,...*), que favorezcan el abandono de los recursos o la falta de seguimiento de las indicaciones.

Se trata de tomar conciencia de cómo vive la persona lo que le ocurre, aunque no implica de ningún modo que nos tengamos que mostrar de acuerdo con sus pensamientos, creencias o valoraciones respecto a una situación.

NORMALIZAR

Normalizar y validar la experiencia de la persona afectada le ayudará a mantener su consideración de persona «normal», lo que facilitará que trate de asumir, procesar y afrontar una situación difícil. Las alteraciones emocionales que manifieste se considerarán reacciones normales consecuentes a la situación anormal vivida.

Este planteamiento, por sí solo, tranquiliza y suscita su percepción de tener capacidad para manejarse eficazmente en estas circunstancias, y favorece su compromiso activo en la búsqueda de actuaciones que le permitan ir normalizando su vida.

APOYAR, RECONOCER Y ELOGIAR

Propiciar que hable del uso de sus recursos personales, de sus puntos fuertes para afrontar muchas de las situaciones difíciles que está viviendo actualmente, o que le han sucedido a lo largo de su historia, le hará reconocerse como persona capaz y competente.

ASESORAR SOBRE RECURSOS DE APOYO

El afrontamiento efectivo de las distintas fuentes de estrés a las que puede enfrentarse el individuo en la situación generada por la pandemia requiere el conocimiento sobre los distintos recursos de apoyo social, cultural, laboral, sanitario, educativo o económico que se hayan creado a partir de esta situación o que ya existían previamente. Es importante incluir en nuestra intervención la información y orientación adecuadas sobre estos recursos, directamente o a través de una derivación al departamento o la entidad correspondiente.

De particular importancia es el conocimiento y orientación sobre redes comunitarias de apoyo que se han creado a nivel local a partir de la crisis del COVID-19.

SITUACIONES COMPROMETIDAS CON LAS QUE NOS PODEMOS ENCONTRAR

- **Sentimientos de rabia al pensar en la gente que no se ha visto afectada en la misma medida, que la vida sigue para todas las personas menos para ellas, que la vida se ha quedado detenida y se preguntan *¿por qué?, ¿por qué precisamente me ha ocurrido esto a mí?***

Conviene reconocer el dolor y que entendemos que no es extraño que se hagan estas preguntas, pero que no es fácil encontrar una explicación que pueda servirle de consuelo, que hay preguntas para las que no tenemos respuestas:

No resulta fácil ponerse en su lugar.

Muchas personas en su situación se hacen esa misma pregunta e incluso pasan algún tiempo haciéndosela.

- **Sentimientos de culpa que repasan una y otra vez lo que deberían haber hecho o dejado de hacer para haber evitado lo sucedido:**

Es normal, que los seres humanos nos sintamos culpables, cuando pensamos que si hubiéramos actuado de otra manera podríamos haber cambiado el curso de los acontecimientos, y es muy frustrante pensar que no hay nada en este sentido que podamos hacer ya. Pero es cierto también que las decisiones que tomamos en su momento las tomamos creyendo que era la mejor decisión que podíamos tomar en aquellas circunstancias:

En ese momento no podíamos adivinar el trágico desenlace.

Nuestra intención nunca fue dañar.

No está en nuestra mano, como seres humanos, adivinar acontecimientos y, por lo tanto, no está a nuestro alcance evitarlos.

• Sentimientos de tristeza ante la pérdida de seres queridos.

Permitir que afloren las emociones:

No se preocupe, tómese tiempo para llorar si lo necesita.

Puede ser útil reflexionar acerca de que el dolor que sienten por la pérdida de seres queridos tiene que ver con lo mucho que les han aportado y han enriquecido sus vidas, y lo importante que ha sido su legado. Con el tiempo serán capaces de disfrutar con su recuerdo, aunque en este momento predomine el dolor de su ausencia.

Facilitar que hable con las personas de su entorno sobre la persona fallecida:

Hablar de lo que sentimos es una manera de que vaya diluyéndose el dolor poco a poco.

Permitir, si lo desea, que se exponga a situaciones con capacidad de evocarle emociones, como entrar en el cuarto de la persona querida y tocar sus prendas y cosas personales. Esto permite ir habituándose progresivamente a la nueva situación.

Darse permiso también para disfrutar de las pequeñas cosas cotidianas que la vida le ofrece:

Sé que no resulta fácil recobrar el ánimo para seguir adelante y que desearía incluso abandonar...

¿Qué cree que le diría la persona fallecida, al verle en esta situación?, ¿qué diría usted a sus familiares que están pasando por el mismo trance?

- **“No me apetece y no tengo ganas de hacer nada. Con lo sucedido he perdido la ilusión”.**

Este tipo de comentarios son habituales. En estos casos no es conveniente que se entre en discusiones o largas argumentaciones sino, más bien al contrario, hacerles ver que es comprensible, dada la situación por la que están pasando, encontrarse así.

Facilitar el dialogo acerca de que el malestar y las emociones que nos hacen sufrir también forman parte de la vida. Que hay ocasiones en las que el dolor no puede ser evitado, y que es entonces cuando es de especial importancia actuar en función de lo que es importante en nuestras vidas, de nuestros valores, no dejándonos llevar sólo por cómo nos sentimos en cada momento:

Entiendo que es normal, con lo que le ha sucedido, que se encuentre triste y sin ganas de hacer nada. Y que si se deje llevar, habría días que no se levantaría de la cama... Aun así, le propongo que reflexione cuántas veces a lo largo de su vida le ha tocado tomar decisiones y actuar, a pesar del malestar, de la tristeza, del dolor o miedo que sentía, porque consideraba que era importante o merecía la pena.

Parece claro que las emociones nos influyen mucho en lo que hacemos, pero también parece claro que, al final, es uno el que decide.

- **Restricción de las actividades, evitación de situaciones, aislamiento social o restricción de los contactos sociales, consumo de psicofármacos, alcohol u otras sustancias.**

Tratar de evitar experiencias que nos causan sufrimiento es un comportamiento profundamente humano y entendible, por eso es esperable que, tras el confinamiento, a muchas personas puede resultarles difícil tomar la decisión de salir de nuevo a pasear, verse con amistades, familiares y personas conocidas, y reanudar actividades que antes de la pandemia se consideraban cotidianas. Este intentar evitar el sufrimiento puede llevarles a adoptar un estilo de vida limitado, empobrecido, que puede afectar a áreas importantes en la vida de las personas como el trabajo, las relaciones personales o el ocio, y que resultan esenciales para mantener un adecuado equilibrio emocional.

Paradójicamente, queriendo estar con más tranquilidad, deseando sufrir menos, los seres humanos conseguimos, con este tipo de actuaciones, amplificar el dolor que sentimos, perpetuando, sin llegar a superarlo, una visión negativa propia, de las demás personas o del futuro.

Es importante animar a reanudar las actividades cotidianas, a retomar rutinas, a tomar las riendas de su vida a pesar del malestar que pueda sentir.


Aconsejar a quienes están cerca que no asuman tareas que puedan ser realizadas por quien sufre la situación, potenciar la autonomía.

Incorporar activamente a la persona a buscar y participar en actividades relacionadas con sus intereses y valores, que también sirvan de distracción y sosiego, y que le hagan sentirse mejor, resaltando la idea de actuar y comprometerse en crear condiciones para sentirse mejor.

Resaltar la importancia de mantener hábitos de salud que propicien un adecuado cuidado de nuestro cuerpo a través de una buena alimentación, ejercicio físico, hábitos higiénicos, moderación en el consumo de alcohol, abstinencia de tabaco y ritmos de descanso y sueño.

- **Las relaciones personales pueden verse negativamente afectadas.**

Los vínculos sociales con amistades, familiares o compañeros y compañeras de trabajo pueden cumplir una importante función amortiguadora del estrés y sus consecuencias. Pero en estas circunstancias, y con la mejor intención, a veces las personas cercanas insisten en que dejemos de llorar o estar aislados, o de hablar de lo sucedido, y esto lo podemos interpretar como una exigencia de acallar el dolor. Podemos interpretarlo como que se desentienden y no nos prestan el apoyo esperado. Ante este tipo de actuaciones de las personas cercanas, y con este tipo de interpretaciones, es probable reaccionar con rabia y rencor, y después sentirnos culpables, lo que aumentaría aun más nuestro malestar y dolor. Ante este sentimiento de



incomprensión, y pensando que no hay nada que las demás personas puedan hacer para ayudarnos, podemos tender a aislarnos, reactivando así el círculo vicioso de interacciones negativas.

Conviene dialogar teniendo en cuenta que las personas cercanas muchas veces están desorientadas y actúan para escapar también ellas del dolor de verles sufrir, intentando con este tipo de consejos prestarles ayuda. Señalar la importancia de que, en lugar de enrocarse y vivir las intervenciones de quienes son sus seres cercanos como una afrenta y permitir que continúen dando palos de ciego sin atinar en sus intervenciones, expresen cómo se sienten y qué esperan de las demás personas para sentir el apoyo y consuelo que en ese momento necesitan:

Sé que tu intención es ayudarme, y te lo agradezco, pero en este momento preferiría estar sola.

Asesorar a familiares para que eviten actuaciones que pueden resultar contraproducentes: preguntar de manera constante cómo se encuentra, reñirle porque llora o está deprimido/a, animar de manera insistente a asumir las responsabilidades y tareas que podrían estar en condiciones de realizar.

LO QUE CONVIENE EVITAR SI QUEREMOS PRESTAR APOYO EFICAZ ES:

- Permanecer impasible y sin dar señales de escucha. No dar señales de que nos damos cuenta de las dificultades por las que está pasando.
- Precipitarse en el deseo de animar, consolar y dar consejos.
- No permitir la expresión de sentimientos diciendo que se calme y que todo pasará.
- Ignorar las dificultades y resistencias y tratar de que las cosas se hagan por obligación.
- No anticipar altibajos (ansiedad, momentos de desconsuelo, ganas de “tirar la toalla”, etc.) como parte del proceso de recuperación.
- Tener apartada, de una manera prolongada, a la persona de sus actividades y responsabilidades de la vida cotidiana.
- Considerar a la víctima como una isla sin relaciones y descuidar la importancia que la red familiar, amistades, compañeros y compañeras de trabajo tienen en su recuperación.
- Facilitar que se desarrollen conductas de evitación emocional para no sufrir.
- Proponer actividades sin contar con los intereses, habilidades y valores de quien quiere ser aconsejado.
- Propiciar que se valoren como víctimas pasivas sin capacidad para decidir y superar sus dificultades.



madrid
+salud