



GUÍA PRÁCTICA PARA UN AFRONTAMIENTO DE SITUACIONES DE CRISIS PARA PERSONAS MAYORES Y QUIENES LOS ACOMPAÑAN

Chile está viviendo una profunda crisis social que ha afectado fuertemente a todas las personas y familias de uno u otro modo, generando diversas emociones negativas. Esto también ocurre con las personas mayores, quienes debido a las condiciones de vulnerabilidad multifactorial en la que viven muchos de ellos, pueden experimentar mayor conmoción e impotencia ante el acontecer del país.

Hay que partir de la base de que, en situaciones de crisis, el objetivo de la gran mayoría de las organizaciones humanitarias es el de proveer asistencia a toda la comunidad, y si es posible a los más vulnerables. Por este motivo, **Fundación Amanoz**, cuya misión es contribuir al bienestar emocional de las personas mayores a través de programas de voluntariado y de formación, favoreciendo la integración, la autoestima y la participación social, elabora esta guía, pensada para su aplicación tanto para familiares como acompañantes (voluntarios, amistades, vecinos, etc.). El objetivo de la misma es que todos juntos podamos colaborar desde la solidaridad, hacia un afrontamiento más sano de la difícil situación que pueden estar viviendo las personas mayores.

Las personas mayores en situaciones de crisis demandan:

- ◆ Ser vistas, escuchadas y comprendidas: pueden tener visiones distintas de la sociedad y del país, pero merecen ser oídos en sus inquietudes y apreciaciones.
- ◆ Tener un acceso igualitario a los servicios de apoyo esenciales: la idea es satisfacer necesidades básicas de las personas mayores (vivienda, enseres



domésticos, movilidad, salud, etc.), y favorecer el acceso tanto a los servicios de salud, como al comercio, a trámites bancarios, etc.

- ◆ Que su potencial y sus contribuciones sean reconocidas, valoradas y apoyadas: en este punto es crucial poder generar redes intergeneracionales al interior de las familias y en los barrios, ya que las personas mayores tienen mucho que aportar, y en muchas situaciones son el pedestal de sus cercanos, pudiendo colaborar ampliamente con el consejo sabio y labores como la crianza y el cuidado de enfermos, aspecto aún invisibilizado en nuestra sociedad.

Ante escenarios complejos, es muy posible que un gran grupo de personas mayores se vean doblemente traumatizados por la repetición de hechos vividos en épocas pasadas. Les pueden llegar a la mente, escenas de lo que pasó o vivieron, una y otra vez (flashbacks). Si esto llegara a ocurrir, hay que permitir a la persona mayor desahogarse, expresar sus sentimientos; comprender y al mismo tiempo aclarar que el escenario actual no es el mismo que ocurrió en el pasado y que los desenlaces, por tanto, no serán los mismos. Hay que transmitir calma y esperanza, ya que el miedo y la desesperación no los ayuda, todo lo contrario, pueden exacerbar condiciones psicológicas y de salud presentes. Es importante recoger esos temores, ansiedades y recuerdos traumáticos del pasado que se pueden estar reviviendo y si ello es muy intenso o frecuente, sugerir abordarlo en espacios profesionales, para evitar un agravamiento de síntomas ya que esos sentimientos y recuerdos pueden estarse filtrando a nivel psíquico en el presente.

Además de ello, hay que entender que, a este colectivo de personas, los afectan profundamente la separación y la pérdida de miembros de la familia, ya que ello los lleva a la pérdida de redes de apoyo. La angustia y la desorientación causada por los rápidos cambios en el escenario social, la dificultad de desplazamiento,

junto a emociones ligadas al agotamiento o estrés psicológico, se combinan con la pérdida de reuniones o visitas con familiares, de bienes, vivienda y de bienestar general. Por este motivo, es que es recomendable llamarlos, visitarlos y protegerlos contra el robo y el abuso de cualquier índole.

¿Qué se puede hacer entonces?

- ◆ Acompañar es extremadamente importante y lo primordial, no dejar a la persona mayor sola/o, visitarle y de no ser posible, llamarle por teléfono en forma continua. Acompañar es estar con el otro, aunque sea sin hablar, marcando presencia, mostrar el “estar ahí para el otro”, y entregarle apoyo psicológico y/o material en caso de necesidad.
- ◆ Practicar la escucha activa y la empatía, evitando los juicios: es importante en ese sentido, validar lo que la persona está sintiendo con respuestas como por ejemplo “te entiendo”, “noto que estás nerviosa/o”, “en tu situación también me sentiría mal”, “veo que esto es complicado para ti”, etc. En este punto es vital, mantener una sana convivencia, escuchando lo que la persona mayor opina y tiene que decir, con respeto y sin imponerle la propia visión del problema. Ante escenarios tan complejos como este, no existe una única verdad sino muchas aristas del problema para considerar.
- ◆ Posibilitar abrir espacios de conversación y debate respecto a los acontecimientos. El lenguaje permite visualizar y objetivar realidades emocionales y procesarlas, en muchos casos.
- ◆ Ofrecer ayuda concreta para gestionar y/o resolver aspectos prácticos de su diario vivir, como, por ejemplo, conseguir mercadería para comer, llevarle pañales o medicamentos si los requiere, colaborar para que pueda ser atendido en su red de salud si hay alguna emergencia mayor, entre otros aspectos.

- ◆ Favorecer y mantener las rutinas habituales y realizar actividades significativas y/o placenteras. Poder estimular a que las personas mayores realicen actividades socio-recreativas invita a cambiar el foco y distraer sobre lo que está pasando y sobre la excesiva exposición a la televisión y a las noticias.
- ◆ Favorecer que la persona mayor se acerque a la dimensión espiritual si eso le ayuda y es creyente, a través de rezos o visitas a la iglesia o templo.
- ◆ Educar sobre el uso de la información, como por ejemplo el WhatsApp, donde circula mucha información alarmante, violenta o lisa y llanamente falsa, que en nada ayuda a la persona mayor a comprender y procesar el difícil momento histórico que vivimos, angustiándola e insegurizándola.
- ◆ Educar sobre la importancia de no sobre-informarse viendo la televisión todo el día para estar enterado del acontecer social, ya que ello puede estresar y favorecer estados de alarma innecesarios y contraproducentes en este grupo etario.
- ◆ Planificar un protocolo de seguridad, como lo que deben hacer si pasa algo, cómo mantenerse comunicados, a dónde ir, evitar ciertas calles, cuáles negocios son más seguros para comprar, a qué hora es recomendable regresar a casa si uno ha salido.

¿Qué hacer si tengo a una persona mayor cercana con demencia?

- ◆ Si tenemos a una persona mayor con demencia (demencia vascular, o demencia tipo Alzheimer, entre otras) cercana, el abordaje debe ser diferente. En estos casos hay que limitar la exposición a imágenes violentas que generen ansiedad, pero también dar espacio al diálogo en términos sencillos. Evitar también que estén presentes en discusiones políticas acaloradas, ya que esto los puede confundir.

- ◆ Es preferible explicar en lenguaje simple y breve que se trata de una protesta y transmitirle que va a pasar. Al mismo tiempo transmitirle que está bien y seguro/a. Si hay angustia, acoger el sentir, calmar y distraer o incluso si ello es muy exacerbado decirle que se trata de otra cosa, que no lo preocupe.
- ◆ Intentar disminuir el ruido y los olores fuertes del exterior.
- ◆ Procurar mantener las rutinas cotidianas en la medida de lo posible y realizar actividades positivas como jugar un juego de mesa que pueda realizar de acuerdo a sus capacidades remanentes (como por ejemplo juego de cartas, dominó, ludo, etc.) pasear, cantar, oír música, etc.
- ◆ Intentar mantener la calma y procurar estar tranquilo/a cuando le comunicamos algo, ya que podríamos estar transmitiendo los propios sentimientos al otro. Hay que entender que el ambiente se ha cargado de tensión y muchas personas presentan ansiedad debido a la violencia, la inseguridad, la incertidumbre. Todo esto es captado aún en las personas con demencia, ya que las señales afectivas se siguen procesando aún en un cerebro enfermo, aunque quizás no entiendan concretamente qué es lo que está pasando, se pueden dar cuenta de que algo no está bien.
- ◆ Ser cariñoso, y/o cercano con la persona mayor con demencia ya que la presencia y el contacto físico les otorga seguridad, y los reconforta.

Desde **Fundación Amanoz**, creemos que es menester tratar de promover en nuestro hogar, en la familia, con los vecinos y en nuestros barrios, redes de solidaridad hacia las personas mayores y favorecer un ambiente de tolerancia, de apertura al diálogo y respeto a las ideas de los otros. Esto quiere decir que en este momento de crisis, es importante escucharnos, comprendernos unos con otros, aceptar nuestras diferencias, sin generalizar u ofender. Es necesario bajarle el



tono a la discusión, calmar y mirar hacia adelante con optimismo, y esperanza, escapar a la tendencia de mirar los eventos en términos de blanco o negro, sino visualizar las tonalidades de gris. Fomentemos la paz a través de nuestras actitudes, del trato hacia el otro, de la capacidad de ver realmente la necesidad de aquel que está a mi lado y sufre. Trabajemos para que la sociedad sea cada día más solidaria, más inclusiva, más tolerante y más justa.

Autor: Diana León Aguilera

Psicóloga y Coordinadora de Programas de acompañamiento en Fundación Amanoz.

Agradecimientos especiales a la Psicogerontóloga **Patricia Pinto Aguilar**, por su generosa contribución a las ideas vertidas en este documento

Bibliografía

- 1.-De Oteyza, C. (2014) ¿Qué podemos hacer? - ayudando a nuestros hijos en tiempos de violencia y conflicto social. Disponible en: https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/Qu%C3%A9%20podemos%20hacer_0.pdf
- 2.-HelpAge International Acción global sobre envejecimiento (s/f). Personas mayores en desastres y crisis humanitarias: Líneas directrices para la mejor práctica. Disponible en: <https://www.helpage.org/silo/files/personas-mayores-en-desastres-y-crisis-humanitarias-lneas-directrices-para-la-mejor-prctica.pdf>
- 3.-Ministerio de Salud (2019). Guía Práctica en salud mental y prevención del suicidio para personas mayores. Disponible en: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/10/2019.10.08_Gu%C3%ADa-Pr%C3%A1ctica-Salud-Mental-y-prevenci%C3%B3n-de-suicidio-en-Personas-Mayores_versi%C3%B3n-digital.pdf