Nº 2

EnCuentros

Parcesa, Parques de la Paz

Año I - nº 2 Diciembre 2005

CONTENIDO

Editorial 1 La libertad de la familia.

Preguntas frecuentes 2 La formación en la empresa.

Otras culturas 3 4 De una vida a otra.

Reportaje 5 6 Parque Cementerio de La Paz.

La Entrevista 7 8 Asistencia de gestión funeraria.

Nuestro lado más humano 9 10 La satisfacción del deber cumplido.

Gabinete Psicológico 11 Aplicando la psicología al duelo

Ahora que tenemos ante nosotros este segundo número de la revista Encuentros es el momento adecuado para agradecer sinceramente la buena acogida que, alegre e inesperadamente, ha obtenido entre el público asistente a nuestras instalaciones, así como a todos aquellos lectores que han podido acercarse a nuestra publicación al encontrarla en Ayuntamientos, Hospitales, y otros centros públicos. Junto a este agradecimiento imprescindible, es necesario también recordar a todas aquellas personas que han hecho posible, con su esfuerzo, que hayamos podido disponer de este medio, intento consecuente de PARCESA por acercarse a las personas, por encima de la ya difícil relación empresa-cliente en el ámbito que nos ocupa. Nuestro objetivo, por encima de cualquier otro, es prestar un servicio imprescindible ante una situación complicada y dolorosa con la más absoluta corrección y cuidado hacia todas las personas implicadas en el proceso. Dentro de este objetivo, como no podía ser de otra manera, la comunicación y el bienestar de los dolientes son elementos prioritarios. Esperamos, por supuesto, que nuestra revista suponga una pieza más de estos elementos, favoreciendo la comunicación con todas aquellas personas que, por una situación o por otra, se acercan a nuestra organización. Como consecuencia, esperamos también que la exigencia de nuestros clientes ante cualquier servicio funerario sea elevada y se solicite de nosotros y de cualquier empresa del sector, la calidad y la transparencia, el buen hacer y el respeto por las personas que nosotros, en estos momentos, somos capaces de ofrecer. No olvidamos, que la exigencia de las personas que nos rodean son nuestras guías a la hora de crecer y mejorar, que son las grandes ilusiones que mueven esta publicación.

LA LIBERTAD DE LA FAMILIA

En demasiadas ocasiones, cuando trabajamos con personas que acaban de perder un ser querido, observamos que se encuentran en una situación de falta de libertad, y como consecuencia, de indefensión: los familiares no son capaces de elegir adecuadamente ante los productos funerarios que se les ofrecen. Las causas de este fenómeno son variadas: el dolor del momento, la confusión, el desconocimiento de los productos... Sin embargo, existen algunos factores que no son estrictamente propios de la situación, y que, por tanto, podrían evitarse. Es muy frecuente que los familiares caigan en la trampa de contratar con el primero que llegue, o con quien les sugieran otras personas, cuyos propósitos suelen ser espurios. La llamada desde nuestra empresa es clara: por difícil que sea la situación lo mejor que puede hacer el cliente es tratar de comparar ofertas y servicios antes de contratar, informarse realmente de lo que ofrecen las diferentes empresas del sector, por encima de quienes les propongan otra cosa. Solo así nos obligaremos todos a mejorar día a día, y todos, principalmente los clientes, saldremos beneficiados. Y sobre todo y por encima de todo, saber que la última palabra de la elección la tienen ustedes, por más que se les pretenda dar a entender otra cosa.

Roberto del Amo

Edita PARCESA, PARQUES DE LA PAZ, S.A
Redacción: Marcos Nocete
Recursos, fotografia y composición: Mar Sánchez
Imprime Tamarán.
Tirada 2000 ejemplares.

EJEMPLAR GRATUITO
Información, envío de artículos y comentarios
revista@parcesa.es

La formación en la empresa

En toda organización, la adecuada formación de los trabajadores resulta una preocupación constante. El rendimiento de los empleados, y lo que es, si cabe, más importante, el servicio al usuario, dependen directamente de la adquisición por los miembros de los equipos de trabajo de aquellos conocimientos y comportamientos necesarios para cumplir los objetivos. Este enfoque de la formación como algo necesario se potencia hasta límites mayores en una empresa como PARCESA, cuya actividad centrada en las personas requiere, sin lugar a dudas, una atención continua al aprendizaje de su personal. En el ámbito funerario, directamente relacionado con el bienestar de la sociedad, la formación es obligada, ya que las habilidades aplicadas por los empleados repercuten directamente en personas en situación vulnerable. La formación, por tanto, alcanza un nuevo grado con esta concepción. No solo es beneficiosa para la empresa, que incrementa el valor de su capital humano, y también para las familias, que ven amortiguado su dolor a través de un trato adecuado, sino que, además, se rebela como algo de fuerte contenido ético. En resumen: los comportamientos de los empleados de funeraria adecuadamente formados ayudan a las personas a obtener un mejor servicio y les permiten mejorar su calidad de vida al ayudarles a afrontar unos momentos estresantes de manera más adecuada. A pesar de la claridad de estas ideas, la formación continúa siendo un reto en los servicios funerarios, una especie de complemento pobre que, para muchos, poco añade a lo básico de cada servicio.

Parcesa apuesta desde hace tiempo por esta última vía de dar importancia a la formación, asociada con fuerza a conceptos empresariales como la calidad o mejora continua, que no son sino formas de supervivencia de las cuales el doliente sale directamente beneficiado. Además, esta formación está diseñada teniendo en cuenta el trabajo a realizar y a la persona que los realiza, es decir, no solo eleva el nivel profesional, sino también el nivel humano.

Los recursos que la empresa ha puesto en marcha incluyen un aula de formación permanente por la que todos los empleados pasan con periodicidad, un programa anual de formación integral, que en esencia implica contenidos de materias muy diferentes relacionadas con el ámbito funerario, personal cualificado dedicado exclusivamente a la formación de los empleados, y la adecuada combinación de cursos internos y externos con objeto de mantener la cultura de la empresa en contacto permanente con los conocimientos actualizados que, cada vez, más se demandan.

El Departamento de Formación de PARCESA, elabora un programa de formación continua para sus empleados, basado en la mejora y calidad de las siguientes áreas:

- Calidad en la atención al usuario de servicios funerarios.
- Asesoramiento adecuado ante sus necesidades.
- Humanización de todos los procesos relacionados con el duelo.
- Desarrollo personal y profesional.
- Integración y motivación.

La Formación contribuye a aumentar los valores tanto profesionales como humanos, y estos los ponemos a disposición de las familias, para contribuir a sobrellevar la perdida de un ser querido, esta es la mejor recompensa que podemos tener.

Carlos Arranz
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN PARCESA

De una vida a la otra: Perspectivas para la aceptación de lo inevitable
Una experiencia desde África

1. Introducción

Para los Igbos de Nigeria del África sub-Sahariana, la vida es el principio de lo que somos (ndu –bu-isi) de lo que hacemos (ndu-la-aka) y de lo que tenemos (ndu-ka-uba). Esta concepción de la vida no es exclusivamente la de Igbos sino también está en la base de los derechos humanos (1948) y de la doctrina social de la Iglesia (DSI). Ambos definen la vida como un derecho fundamental que ha de ser protegido a toda costa. El decir que la vida es un derecho fundamental e inviolable significa que ésta es la base de cualquier otra cosa valiosa que podamos tener o experimentar, o que pueda acontecernos como han subrayado los Igbos; ndu-bu-isi, ndu-la-aka y ndu-ka-uba.

Para que la vida sea fecunda, protegida, respetada y cuidada, Dios la pone dentro de unos contextos culturales y sociales como la familia, la comunidad, y la nación. En este tiempo de globalización se puede decir también que todo el mundo se preocupa de la vida sea donde fuera engendrada, por eso no es por azar el que de los problemas de las poblaciones desfavorecidas e indígenas se hagan cuestiones primordiales en los países del mundo globalizado

Este valor trans-cultural y trans-cosmovisión que tiene la vida está siempre frustrada por la vulnerabilidad que es parte inseparable de la existencia humana. El fons et culmen de esta vulnerabilidad es la muerte que se considera en la Fe Cristiana como una transición a otra vida que no tiene fin. En el Prefacio de difuntos está ubicada la enseñanza de la Iglesia sobre la muerte con el respeto a la vida eterna cuando nos dice; "Aunque la certeza de morir nos entristece, nos consuela la promesa de la futura inmortalidad. Porque la vida de los que en ti creemos, Señor, no termina, se transforma; y, al deshacerse nuestra morada terrenal, adquirimos una mansión en el cielo".

Mi reflexión en estas páginas no va a ser identificada en el *sensu estrictus* con la enseñaza de la Iglesia acerca de este tema, más bien es una exposición sobre cómo los Igbos de Nigeria conciben y celebran la vida que para ellos no se interrumpe *ad infinitum* con la muerte.

2. La Comunidad Igbo está constituida de lo visible e invisible.

Cualquier estudio serio sobre los Igbos ha de tener en cuenta que la comunidad Igbo está constituida de tres miembros importantes, los cuales representan el mundo físico y el mundo espiritual, el mundo de lo que se ve y el mundo de lo que no se ve, *civitatis* natural y *civitatis* sub-natural. Los tres canonicales miembros de la comunidad son los antepasados (los muertos-vivos), los vivos y los que están por venir. Los antepasados son los mediadores entre los vivos y el mundo invisible, son los fundadores insignes de la comunidad y se dedican a proteger los miembros de la comunidad dándoles lo necesario para la vida. Y los vivos tienen la obligación de mantener paz y equidad dentro de la comunidad. Además los vivos se responsabilizan de dar culto a los muertos-vivos ofreciéndolos sacrificios y oblaciones de diversos tipos. La relación entre los vivos y los antepasados está considerada como una relación memorial y por eso la comunidad Igbo es una 'comunidad memorial'. Lo que une ambos grupos es la vida. Ambos comparten la vida pero en niveles diferentes.

Hay algunas costumbres tradicionales mediante las cuales los Igbos perpetúan la memoria de sus antepasados una es el ofrecimiento de sacrificios sobre todo para pedirles la protección y la prosperidad para la comunidad. Otra costumbre es que los Igbos entierran sus antepasados dentro de la familia para asegurar su presencia y protección. Hasta el día de hoy, es difícil de convencer a la gente para que se construyan cementerios públicos para su comunidad.

Los vivos son miembros de la comunidad que se preocupan de la vida diaria y los asuntos actuales de la comunidad. Los vivos forman la comunidad de carácter porque han de respetar las obligaciones que les vienen desde los antepasados. Dentro de la comunidad de los vivos se destacan elementos impresionantes que hacen de la vida un elemento de mucha importancia. Hay ritos que se celebran de vez en cuando para mantener la vida de los individuos.

Para los Igbos, los niños que están por venir son de facto miembros legítimos de la comunidad y participan ya en la vida a través de su familia y más aún representan el futuro de toda la comunidad. Es curioso saber que los nombres que la comunidad y la familia dan a los bebes cuando nacen apuntan que los antepasados están entre los vivos y que la relación entre ambos niveles de la vida es inseparable. Nombres como Nnamdi (Mi padre está vivo) Nneka (Madre es suprema) Nnanna (El padre de mi padre). Entre los Yorubas una de las tribus importantes de Nigeria se puede destacar que los nombres como Babatunde (Mi padre ha vuelto a la vida) Yewande /Yetunde (Mi madre ha vuelto a la vida) son muy significativos. Los que están por venir, hacen posible que se respete a las mujeres embrazadas. El tiempo de embrazo es un tiempo de mucha alegría y esperanza para la comunidad. En las comunidades tradicionales como la de Igbos, las mujeres embrazadas recibían mucha ayuda de la comunidad, no por lo que ellas eran sino por lo que representaban a través de los hijos que iban a nacer.

3. La comunidad Igbo ante la Muerte: momento de celebración y no de duelo.

Para los Igbos la vida es holística. Hay dos rasgos de ella; la vida biológica y la vida biográfica. Estos dos rasgos son complementarios e interrelacionados. No se puede hablar de una sin tener en cuenta la otra. Mientras los evolucionistas hablan más de la vida biológica, los antropólogos concentran más su esfuerzo en describir lo que es la vida desde la biografía de la gente dentro de un contexto concreto. Pero la vida biográfica sobrevive a la vida biológica. Para los Igbos aunque los muertos carecen de vida biológica (los antepasados) ellos todavía viven biográficamente y por eso les llaman los muertos vivos.

No es de extrañar que los Igbos celebren, en vez de llorar, cuando muere un anciano. Para ellos el anciano vive biográficamente a través de sus hijos y sus logros son tenidos en cuenta para la biografía de su vida. Las virtudes morales y culturales de este anciano significarán para esta comunidad un camino imperecedero para llevar una vida digna.

La muerte de un anciano es una oportunidad para que los vivos se comprometan a vivir las virtudes tradicionales que acompañaron a sus padres y desde este momento pueden comprometerse a formar una comunidad de carácter, una comunidad donde hacer el bien ha de ser una *lex vivendi*. Es también una ocasión donde la comunidad de los vivos mientras reúnen se comprometen a construir una comunidad donde la solidaridad, el amor mutuo y la hermandad han de ser el *modus operandi* y por lo tanto se convierte en una comunidad solidaria.

Acompañar la muerte de un anciano es una gratitud responsable de los hijos que se festeja con toda la comunidad para agradecer responsablemente a su padre o abuelo que les dio la vida y les abrió las oportunidades entrañables para enfrentarse con la vida.

4. Conclusión.

El tema de la muerte dentro de un contexto cultural de los Igbos abre caminos para tener conciencia de que la muerte biológica de alguien no tiene la última palabra sobre su vida. La vida es mejor apreciada cuando la tomamos en su sentido holistico aunque no hemos de olvidar de que somos animales dependientes (MacIntyre) y vulnerables (Marsía).

No cabe duda que la muerte de un ser querido nos duele pero lo que nos consuela es que las huellas que su vida ha dejado entre nosotros. No se puede olvidar la biografía o autobiografía de alguien sea lo que fuera la razón de su muerte. Hemos de recodar que no sólo se recuerda lo malo que uno hace después de su muerte (Shakespare) sino también lo bueno y lo maravilloso que acompañaron la vida de alguien.

Benedict Chidi Nwachukwu
Universidad Pontificia Comillas, Madrid.

Parque cementerio de La Paz

La realidad de una idea.

La idea del jardín idílico como lugar de descanso, el paraíso era un jardín y del sentimiento de la perdida reconfortado por el convencimiento de la ida a un lugar mejor, están en el planteamiento de Parcesa para el Parque de La Paz, considerando que el cementerio-paisaje es la mejor elección para un paraje natural rodeado de soto monte autóctono, acrecentando su valor y ofreciendo el mayor respeto al medio ambiente.

Numerosas familias recorren el recinto de nuestro cementerio para rendir homenaje a sus fallecidos en un dia tan señalado

Con las trazas de los mejores especialistas norteamericanos en paisajismo se acomete la obra que retoca suavemente el perfil natural del terreno para convertirlo en un recinto con todo el carácter digno que requiere el lugar, en el que se divisa el horizonte desde todos sus puntos arropados a la espalda por la geométrica silueta de la capilla situada en la plaza de acceso al parque. La construcción de un parque-cementerio tiene una planificación a lo largo de un dilatado periodo de tiempo, empezando hace algo más de veinte años, con el viario principal y su arbolado y los primeros sectores de enterramiento.Se contempla en un futuro la realización de una gran laguna que como un parterre de cielo entre el césped optimiza los recursos hidrológicos naturales del parque.

Un edificio en la plaza acoge los distintos usos y servicios para el parque, siendo además tanatorio. De geometría simple, como los símbolos, con la justa severidad y materiales al interior de colores suaves, cálidos y luminosos en busca del espacio amable y acogedor con la escala adecuada a su uso público y de estancia privada, cerrado para sus actividades más íntimas y abierto a la luz y al horizonte en el resto. Con fachadas de piedra para conseguir la necesaria monumentalidad de su función y fábricas de ladrillo para suavizar su dureza.

El parque es un lugar para recordar, un lugar donde mirar estrellas.

César Martín Barcenilla.
ARQUITECTO

1 DE NOVIEMBRE EL DIA DE TODOS LOS SANTOS

El pasado día 1 de Noviembre de 2005, como es tradición en nuestra empresa, se celebró el día de Todos los Santos en el Parque Cementerio de La Paz en Alcobendas. Todo el personal de Parcesa se centró en la ilusión que supone para todos organizar los actos que se celebran ese día tan señalado y que representa para nosotros **"Un día para el recuerdo"**.
La afluencia de público rondó la cifra de dos mil personas .

Para un día como este PARCESA tiene program
ado el acto más solemne, la SANTA MISA CONCELEBRADA.

La Santa Misa se celebra en el mismo cementerio de La Paz con la colaboración del coro "amichi...." de Alcobendas.
Para que todas las familias sigan el Acto se habilitan mil sillas frente al Altar Mayor que se ubica al libre en la "casita del cementerio".

El Acto, además de emotivo, se celebra con el respeto y solemnidad que merece.

RosaOrche

Asistencia de gestión funeraria

Ella es la responsable de gran parte del equipo humano de la empresa. De ella depende la organización de servicio, el cuidado de los datos personales y la resolución de numerosas dificultades cotidianas que deben ser superadas para que la familia reciba el servicio perfecto. Además, las personas a su cargo son la primera línea de atención dentro de las instalaciones, con toda la carga emocional que ello supone.

¿En qué consiste la Asistencia de Gestión?
Consiste en formar parte de un equipo del que depende la imagen y la calidad de la empresa. El objetivo es la atención a la familia en ese momento tan delicado que es la perdida de un ser querido, intentando satisfacer sus necesidades y anticipándonos ante cualquier sugerencia o eventualidad.

¿Qué cualidades consideras que debe tener alguien que trabaje en Asistencia de Gestión?
Las cualidades de un Asistente son diversas, ya que en nuestro Departamento existen distintas áreas: atención a la familia, comercial, administrativo, coordinación, tramitación... Sin embargo, hay una que las resume, aunque por si misma no es una cualidad como tal: ser una buena relaciones publicas. Nuestra labor es la atención a un cliente muy especial, en el que debemos detectar sus necesidades, intentando hablar en su código, abandonando tecnicismos para dar a entender con claridad el proceso y tramites que conlleva un fallecimiento. Por ello, esta " relaciones publicas "tiene que tener un don de gentes especial, un trato exquisito, un respeto ante la situación, y sobre todo saber transmitir toda la compresión que la familia necesita. Para muchas familias, un Asistente es su "guía", ya que nadie pasa por esta situación todos los días, y se encuentran inmersas en un proceso de duelo en el que les cuesta reaccionar y entender con claridad. Va unido a una gran responsabilidad, ya que hay que recordar que estamos realizando un servicio en el que los sentimientos representan un papel muy importante. Y por ultimo, hay que añadir la carga emocional que genera nuestro trabajo y que debemos solventar con entereza.

¿Qué hacéis cuando alguien deja ver sus emociones y se pone nervioso?
Trabajamos en un sector en el que los sentimientos están a "flor de piel". Cualquier incidencia, aunque para nosotros sea mínima, la familia suele magnificarla, porque no esta actuando de manera racional, sino que responde a sus emociones. Nosotros debemos escuchar, comprender su situación, e intentar actuar de la forma más diplomática. Así conseguimos tranquilizar a la familia y buscar una solución a su problema lo mas rápido posible, aunque lo mejor hubiera sido evitar este incidente. Suele ocurrir que después de tener una situación difícil, la familia viene a pedir disculpas, comentando que ha actuado impulsivamente.

Hay una parte de tarea que es estar delante de un ordenador. ¿Esta imagen prevalece sobre las demás?
Creo que esto ocurre a menudo, aunque la realización de cualquier tarea repercute en la buena atención a la familia. (Véase el caso de la tramitación de una licencia, la realización del expediente, la petición de unos recordatorios o duelos, que son trabajos meramente administrativos).

Puede ser difícil encajar las demandas de las familias con las directrices de la empresa ¿son frecuentes estas situaciones?
Muchas veces se nos demandan ciertas cosas que son difíciles de encajar. La dirección de la empresa no ha puesto inconvenientes a la hora de ponerlas en practica, aunque todavía no hemos conseguido el nivel que tienen otros países de la Comunidad Europea o Estados Unidos. Parcesa, no obstante, creo que se encuentra a la cabeza de las funerarias que luchan por la modernización del sector. Un ejemplo claro es el servicio de *catering* en la sala velatorio. Surgió ante la demanda de una familia holandesa que nos lo solicito, ya que en su país es tradición ofrecer a los allegados un tentempié.
Analizada la demanda nos dimos cuenta que realmente era recuperar una tradición española: en los domicilios, se ofrecía a los familiares, vecinos y amigos un caldo o un licor con algunas pastas. Nos pusimos a trabajar: era la primera vez que lo hacíamos y nada menos que para unas cien personas. Contábamos con un tiempo mínimo. Fue todo un éxito, gracias a la colaboración de todos los departamentos. De esta manera, hoy en día, en nuestras instalaciones, se ofrece el catering en sala y cafetería, música del recuerdo, atención psicológica, etcétera. Debemos intentar conseguir aquello que nos demandan, siempre dentro de nuestras posibilidades.

Dentro del mundo de la empresa, el trato directo al publico es uno de los terrenos más duros. ¿En el sector funerario lo es mucho más?
Sí, porque, como he comentado, estamos hablando de sentimientos de familias que han perdido a un ser querido. Quizá sea más fácil el trato de una familia que ha perdido a una persona de avanzada edad que la muerte de un hijo en un accidente de tráfico.Asistencia va a atender a las familias por igual, sin embargo la primera será más receptiva que la segunda, porque ya se esperaba la muerte de este ser querido, por muy doloroso que sea. Con la segunda tendremos que incrementar las dosis de compresión y cariño.

Un momento realmente difícil puede ser tener que solicitar el pago a personas que están pasando este mal momento...
Tienes que hacer un pequeño salto de haber sido el apoyo de esta persona y después hacer de cobrador de servicios.
Si, pero la familia lo entiende como un trámite mas dentro del proceso. Son pocas las familias que se molestan por ello.

Un trabajo como este supone resolver problemas de las personas ¿Cuales son los momentos más difíciles?
Los problemas más difíciles de resolver quizá sean los que afectan directamente al fallecido: un retraso en la llegada al tanatorio y su posterior acondicionamiento, la puntualidad a la hora de llegar al destino final, una demora en al entrega de las cenizas, etcétera. En estos casos la familia se siente dolida, porque en estas situaciones está inmerso el ser querido que han perdido; es difícil hacer comprender cualquier incidente que se haya producido. Son momentos muy tensos. Por el contrario, cualquier incidente que afecte a los complementos del servicio, duelos, flores, recordatorios, son más fáciles de solucionar.

¿Y los momentos más satisfactorios?
Creo que el momento más satisfactorio es cuando las familias vienen a agradecer el trato dispensado. Son momentos de gran emoción, donde te hablan como si fueras alguien de la familia porque has estado viviendo con ellos esos duros momentos. Si por algo se distingue nuestra empresa es por la calidez con la que personalizamos los servicios. Estos agradecimientos han hecho cambiar mi punto de vista sobre la vida. Me he vuelto menos materialista, intentas disfrutar los buenos momentos. ¿Por qué tener cualquier rencilla con la compañera? Después de las experiencias vividas aquí debes plantearte la vida de otra manera.

¿Esto es extensible a todo el departamento?
La verdad es que sí. No hay cosa más importante, para este departamento que nos den las gracias, que la familia nos demuestre el cariño que nosotros le hemos dado. Percibimos la satisfacción y eso te hace sentirte mucho mejor: saber que tu trabajo está bien hecho.

Ver tanto dolor ¿termina afectando personalmente?
Sí. Al principio te afecta, pero tienes que tener la entereza y el suficiente tesón para no implicarte en la situación que vive la familia. Tu estas ahí, para ayudar, dar cariño, comprensión y orientación. Eres alguien que necesitan para poder gestionar todo los tramites que rodean la perdida.Un momento realmente difícil puede ser tener que solicitar el pago a personas que están pasando este mal momento...

¿Qué echáis de menos en vuestro trabajo?
Creo que todo aquello que vamos echando de menos, diariamente se va subsanando gracias a la colaboración. Nuestro trabajo no es de rutina y cada día se puede echar de menos una cosa distinta.

En estas circunstancias debe hacerse difícil desconectar ¿qué soléis hacer para ello?
Estamos poniendo en practica que media hora antes de terminar el turno de trabajo empiecen a desconectar; que se repase el proceso de los servicios funerarios del día, comentándose cualquier incidencia acerca del servicio para conseguir la mejor prestación del mismo. De esta manera, no queda "nada en el tintero". Esa media hora es un periodo de transición entre salir del trabajo y llegar a casa desconectando de lo vivido ese día.

En este departamento sois la mayoría mujeres ¿Crees que tiene alguna ventaja de cara al público?
La verdad es que las mujeres somos más sensibles a la hora de tratar con el público. Sin embargo en mi departamento trabajan hombres y son excelentes. No hay ninguna diferencia con sus compañeras, pero tengo que reconocer las mujeres detectamos rápidamente las necesidades de las familias. Durante la estancia en sala, solemos realizar "Rondas de Salas" .En ellas se demuestra esa dosis de cariño y humanidad: entran en la sala, muchas veces se sientan con la familias haciéndoles compañía. Es una labor muy bonita. Por el contrario, al personal masculino le cuesta más, aunque poco a poco se van impregnando de esta sensibilidad. Una de las cosas de las que me siento orgullosa en Parcesa, es de que existan mujeres funerarias realizando trabajos que antes eran solo de hombres: viajando, acondicionando, cremando...

Desde aquí quiero agradecer su colaboración en esta entrevista a:

Virginia Barrejón - Teresa Castillo - Prudencio Cordoncillo - María De Miguel - Raquel Escobar - Carmen Feliú - Noelia Gago - M. José Galnares - Enrique García - Elena González - Angelines Guijarro - Elvira Guisado - Juan La Torre - Carmen López - Carmen Martín - Jesús Mena - Rocio Monrrove - Herminia Pérez - M. Cruz Rodríguez - Montserrat Ruiz - Julia Sánchez y Mónica Utrero.

La satisfacción del deber cumplido

Contrariamente a lo que la mayoría de la gente piensa, el trabajo relacionado con "la muerte" tal como el que desempeñan las funerarias, tanatorios, cementerios, no es algo trivial y mecánico, aunque en ocasiones pueda parecerlo.Cada familia es única y por lo tanto, el trato es personalizado.

En reiteradas ocasiones suele darse por hecho que lo tenemos asumido, y que todos los casos son iguales, pero esto no es así.

Nuestra actitud no es la misma ante los diferentes tipos de decesos. La sensación de tratar con una familia que acaba de perder un niño, un adolescente o una persona joven en una circunstancia traumática, bien sea por enfermedad, accidentes o muertes voluntarias, no es la misma que la defunción de una persona muy anciana a la que por ley de vida la muerte le llega.

En ocasiones es necesario crear una coraza que nos permita protegernos del dolor, para ayudarnos y poder brindar una mejor atención al familiar. Ellos necesitan saber que cuentan con nuestro apoyo, que podemos resolver sus problemas, en ese momento, nosotros debemos ser "los fuertes", debemos reconfortar dentro lo posible a quienes acaban de perder un ser querido.

Esta "coraza", nos permite levantarnos cada mañana y seguir yendo a trabajar, no es que seamos insensibles, es que no podemos permitirnos "caer" con cada familia que sufre, debemos protegernos "un poco, solo un poco" del dolor (si no lo nuestro sería un dolor constante).

El agradecimiento de una familia es para nosotros una gran satisfacción. El hecho de que los familiares se hayan sentido, dentro de su tristeza y dolor, comprendidos y contenidos en este obligado paso por una situación tan dolorosa, es la recompensa de un día, muchas veces arduo y largo, que nos indica que las cosas han sido bien realizadas... Y esa es nuestra meta final.

"Cada familia es única y por lo tanto, el trato es personalizado".

"Había un ir y venir constante de familias, pero el silencio era el único que hablaba".

Hay un día clave en la vida de un funerario, un día triste, el más triste, una jornada agotadora, físicamente por supuesto, pero anímicamente mucho más, el 11 de Marzo de 2004. Un día que nos invadió de desconcierto, fue el día que, más que nunca, la muerte ajena rompió nuestras "corazas". Tanto las de los funerarios que estuvieron en el lugar clave como la del resto de las personas que estuvimos acompañando a los familiares en los últimos momentos con sus seres queridos.

Nosotras, las Asistentes de Gestión Funeraria, vimos como nuestros compañeros llegaban cabizbajos al tanatorio, agotados, tristes; ellos que siempre tenían una fuerte "coraza", ese día las tenían rotas. Y así nos han expresado sus sensaciones:

Miguel: "Veíamos a los bomberos llorando, había terminado mi jornada laboral, pero no me quería ir a casa, tenía la sensación de no haber finalizado mi labor, no sabía que más podía hacer... Ir a ayudar a un hospital... Irme al IFEMA y colaborar en lo que yo pudiera.. Era muy duro llevar un cuerpo sin vida, y escuchar sonar su móvil, quizás fuera su madre, o su marido..."

Sergio y Andrés: "Lo primero que piensas es: ¡Dios mío!... ¿Qué es esto?
Nos invadía el desconcierto, la angustia, mucha tristeza.
Pensábamos en las familias de cada fallecido, en que ningún familiar nuestro o amigos estuvieran allí.
Nos requemaba la impotencia de no poder hacer nada más de lo que estábamos haciendo.

La injusticia nos enfadaba, no dejábamos de pensar que es lo que tiene una persona en la cabeza para hacer algo semejante, para ser capaz de hacer tanto daño.
La desolación era inmensa, y se mezclaba con el silencio. Nos sentíamos perdidos, no sabíamos por donde empezar
En el IFEMA seguían sonando los móviles, los familiares intentaban localizarlos, pero ya era demasiado tarde.
Acudimos a las diez de la mañana, y regresamos a las diez de la noche, nadie tenía ganas de hacer ningún comentario, nadie decía nada".
Pero no todo terminaba en el IFEMA, las familias querían velar a sus seres queridos en los tanatorios, y ahí seguía el personal de la funeraria, para recibirles, para estar con ellos y conseguir, dentro de nuestras posibilidades, hacerles sobrellevar esos momentos tan duros y llenos de dolor.

Los crespones negros podían verse en las solapas de todos quienes trabajan en el tanatorio.
Había un ir y venir constante de familias, pero el silencio era el único que hablaba. No creo que olvidemos nunca la tristeza que expresaban las miradas de esas familias. Al día siguiente había que volver a trabajar, en tren, un tren casi vacío, invadido por el silencio, por el miedo y por la impotencia.
El cielo estaba gris, Madrid lloraba la muerte de 191 víctimas, cientos de heridos y de familias rotas.

A todo el mundo que colaboró, policías, bomberos, personal sanitario, psicólogos, forenses... Se le agradeció (merecidamente, por supuesto), en todos los medios, la ayuda prestada, pero hubo personas que quedaron olvidadas, los que estuvieron ayudando desde el principio hasta el final; apoyando a las familias de los fallecidos en el 11-M. Por todo ello queremos agradecer, a los que casi no fueron nombrados, nuestros compañeros los funerarios, que estuvieron allí, colaborando a brazo partido y desinteresadamente, y que realizaron un esfuerzo no reconocido por casi nadie, en una de las más tristes tragedias que le toco vivir a Madrid. Por eso queremos deciros, GRACIAS, MUCHAS GRACIAS

ELENA GONZÁLEZ Y CARMEN MARTÍN
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA DE GESTIÓN FUNERARIA
(Con la Colaboración de los funerarios: Miguel A. Rubio, Andrés Gómez y Sergio Rufo).

APLICANDO LA PSICOLOGÍA AL DUELO

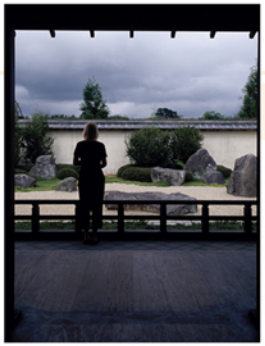
Poco a poco, observamos diariamente cómo avanzan todas las ciencias. Nuevos descubrimientos en genética, desarrollos tecnológicos, nuevas vacunas para enfermedades que parecían incurables...
La Psicología en este sentido no se ha quedado atrás. Si bien es una ciencia joven en comparación con otras, en los últimos años se ha ido aplicando a diversos campos en los que está demostrando su utilidad. Desde la seguridad vial hasta la defensa de estados y gobiernos, numerosos ámbitos profesionales se han beneficiado de las aportaciones de la Psicología.
Uno de los campos es la atención psicológica primaria del duelo y posterior tratamiento de los procesos de duelo.
Es un campo que está empezando a emerger cada vez con más fuerza en nuestro país. La desventaja que encontramos es que hay pocos estudios y trabajos sobre ello, pero en eso también radica su lado positivo.
Tenemos ante nosotros un área inexplorada en el que la Psicología puede adaptarse perfectamente y ser de mucha ayuda.

Afortunadamente cada vez más la imagen de la Psicología se va asentando en nuestra sociedad. Ya empieza a no ser un estigma el ir al psicólogo, socialmente empieza a ser mejor visto como síntoma de mejora de la salud mental. Al fin y al cabo si vamos al médico a que nos cure una enfermedad, ¿por qué no vamos a ir al psicólogo a que nos ayude a superar una depresión o un trastorno de ansiedad generalizada?¿Qué importancia tiene la ayuda psicológica en un proceso de duelo?

En nuestra sociedad y nuestro entorno cultural la muerte se vive siempre como una experiencia dolorosa que si bien en muchas ocasiones es esperada (personas mayores o con enfermedades terminales) en otras se muestra como la mayor tragedia que le puede ocurrir a un ser humano (muerte de un hijo, suicidio, accidentes de tráfico...).

Actualmente pensamos y hablamos muy poco sobre la muerte, quizás porque nos enfrentamos a ella con menor frecuencia que lo hacían nuestros antepasados. La medicina, la calidad de vida y los hábitos van mejorando y la esperanza de vida aumenta. Para nuestros padres y abuelos, la muerte de un hermano, amigo o pariente era una experiencia más habitual en su infancia o adolescencia. Para nosotros este tipo de pérdida suele tener lugar más tarde en nuestras vidas. Por ello, no tenemos muchas oportunidades de aprender sobre el duelo. Nos sentimos incómodos cuando hablamos de la muerte, casi siempre es un tema tabú que intentamos evitar. Por tanto, cuando tenemos que hablar de ello por motivos inevitables (por ejemplo si acudimos a un velatorio) no sabemos exactamente como actuar, qué decir, recurrimos a frases hechas que normalmente no son de mucha ayuda.
Aquí es donde la Psicología empieza a actuar y como si fuera la punta de un iceberg puede empezar a profundizar en todo un proceso de duelo, que aparte de complejo resulta muy costoso emocionalmente para la persona que ha perdido un ser querido.

Álvaro Magano



MI FAMILIAR HA MUERTO Y NO SIENTO NADA ¿ES NORMAL?

Sí. La reacción inicial de shock o estupor ante una noticia de estas características, acompañada muchas veces de una fuerte sensación de incredulidad, es perfectamente normal y no tiene nada que ver con el amor que se sintiera por el fallecido. En muchas ocasiones esta sensación de irrealidad, de vacío interior, o de no lograr emocionarse se mantiene durante las exequias e incluso se extiende durante varios días. Este fenómeno se relaciona con la necesidad de la persona de administrarse a si mismo y poco a poco, los pensamientos y sensaciones, en realidad extremadamente intensas, que se producen ante la muerte del ser querido. Aparece a modo de defensa automática y no consciente mientras la persona de adapta al hecho impactante.

El mejor consejo que se puede dar es el de no tener prisa. No es necesario tratar de forzarse a uno mismo a sentir, ni mucho menos intentar que nuestra forma de reaccionar se parezca a la de los demás, ya que cada persona tiene su propio ritmo. Suele ser útil participar activamente en los actos de despedida y establecer nuestro propio sistema simbólico de recuerdo y homenaje: álbumes de fotos, cartas a la persona desaparecida, o charlas con los allegados para recordar los buenos momentos. Lo más frecuente es que, con la debida paciencia, los sentimientos terminen aflorando. Son raros los duelos que se paralizan en esta etapa, pero si se sospecha que este puede ser el caso, lo mejor es consultar con un especialista.

Marcos Nocete

PARCESA
PARQUES DE LA PAZ