

Guía de intervención familiar en situaciones de personas adultas desaparecidas.

Domingo Airam Pérez Santana

Licenciado en Psicología. Colegiado T-02484.

Experto en crisis, emergencias y catástrofe.

Coordinador Unidad de Psicología de la Asociación Española de Socorristas.

Psicólogo voluntario de Ayuda en Emergencias Anaga-Protección Civil

Mail: daperezsantana@gmail.com

Llano el Pino, 31. San Andrés y Sauces. 38720.

S.C. De Tenerife.

653422909-922451056

Resumen

Entre los años 2007 y 2011, la Policía Nacional en España ha recibido 72.018 denuncias de desapariciones. Estos datos nos acercan a una realidad bien distinta de la creencia general de que estas situaciones son inusuales.

La desaparición de una persona adulta es una situación crítica para los familiares difícil de gestionar. La intervención del profesional de la psicología en estas situaciones se hace necesaria para aportar a los familiares estrategias y habilidades que les permitan afrontarla de manera que, por un lado se facilite el proceso de búsqueda de la persona desaparecida, y por otro lado, se minimize el impacto psicosocial en el ámbito familiar. Este tipo de situaciones abarcan un amplio abanico de tareas en las que el profesional de la psicología deberá actuar: gestión del estrés y la comunicación, solución de problemas, habilidades sociales, etc.

Resumen

Between 2007 and 2011, the National Police in Spain have received 72,018 complaints of disappearances. These data bring us closer to a reality quite different from the belief that these situations are unusual.

The disappearance of an adult is a critical situation for the family to manage. The intervention of professional psychology in these situations it is necessary to provide for the family strategies and skills to deal with it so that, on the one hand to facilitate the process of finding the missing person, and on the other hand, minimize psychosocial impact on the family. These situations cover a wide range of tasks in which the professional psychologist must act: stress management and communication, problem solving, social skills, etc.

Proceso inicial: denuncia

Tras esta búsqueda inicial, lo más adecuado es acudir a las oficinas más cercanas de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil y/o Policía Nacional) a interponer la denuncia. Si bien, se entiende que es necesario el transcurso de 24 a 48 horas tras la desaparición para interponer la denuncia (en el caso de personas adultas no dependientes), es cierto que cuanto antes sea comunicada la misma, más opciones existen de encontrarla. Ante el procedimiento de denuncia, es recomendable que acudan una o dos personas del núcleo familiar de la persona desaparecida, así como la última persona allegada que la vió. Los familiares deberían acudir con algunas copias de las fotos más recientes y alguna copia de su documentación (si se posee). Éste es un proceso de relativa importancia, pues durante el mismo, las F.F. y C.C. de Seguridad intentarán recabar la máxima cantidad de información sobre la persona desaparecida. Es muy importante, que los familiares que acudan estén lo más tranquilos posibles para poder recabar toda la información. Por ello, es recomendable el empleo de técnicas de relajación sencillas y de fácil aplicación, como la respiración profunda, así como ejercicios de visualización, para recordar la mayor parte de información pertinente a la hora de realizar su descripción. Esta información hace referencia a:

- Características antropométricas: altura, peso, talla de zapatos, etc.
- Características físicas: postura, forma de caminar, señales o marcas como tatuajes, cicatrices, manchas, etc.; tics o manierismos.
- Ámbito y entorno social: lugar de trabajo, aficiones, lugares que frecuenta.
- Personalidad: amable, sociable, extrovertido/introvertido,

hablador/callado, terco, gracioso, etc.

- Información reciente: qué dijo, a dónde iba o estaba, con quién, estado de ánimo, vestimenta, documentos y enseres que poseía, etc.
- Enfermedades que padece y medicación.
- Otras informaciones: personas que conoce, situación familiar y/o laboral (si soportan cargas económicas, familiares, problemas en el trabajo, etc).

Aunque es en posteriores entrevistas policiales cuando se desarrollará más ampliamente la búsqueda de información por parte de los investigadores asignados al caso, es importante aportar en el momento de la denuncia la mayor información posible por dos razones. Primero, por ganar tiempo y que el personal investigador pueda obtener un perfil más preciso, y segundo, porque los familiares pueden ordenar la información que poseen y acotar las posibles soluciones acerca del paradero de la persona desaparecida.

Aunque, nuestra labor como profesionales de la psicología puede que aún no sea requerida por los familiares debido a la prontitud de esta fase, en caso de poder actuar, deberíamos dar prioridad al proceso de informar sobre los pasos a seguir, dar apoyo emocional y propiciar el control emocional sobre la situación.

Proceso inicial: denuncia

Tras la puesta en conocimiento de la desaparición a las autoridades, éstas activan su protocolo de actuación. En el caso de personas adultas no dependientes desaparecidas, no se da una gran conexión entre el proceso de búsqueda de las autoridades y la familia. Las personas encargadas

de la investigación, intentan mantener un relación con la familia, en la que esta última proporciona información para reducir el ámbito de rastreo, pero sin embargo, no recibe toda la información que demanda acerca del procedimiento policial. Esto conlleva a que la familia inicie o continúe su propio proceso de búsqueda. Este procedimiento de búsqueda se caracteriza por el alto nivel de ansiedad o estrés en los familiares y allegados. Se pueden dar situaciones de gran tensión y discusiones entre distintos miembros de la familia. Nuestro papel como psicólogos en este punto, consistirá en mediar entre las distintas personas para posibilitar la organización y el encuentro de las diferentes opiniones sobre qué hacer y dónde buscar. Por ello es importante tener en cuenta dos aspectos:

Por un lado, intentar coordinar el proceso de búsqueda con las autoridades y grupos voluntarios alertados para definir, colaborar conjuntamente y en su caso, dividir las zonas de búsqueda; y por otro lado, repartir entre los miembros de la familia las tareas a realizar durante el tiempo que transcurre la situación de desaparición, esto es, tareas directamente relacionadas con el proceso de búsqueda, como es la elaboración de carteles y reparto de los mismos, la comunicación y difusión en los medios de comunicación, la comunicación con las autoridades y grupos voluntarios (protección civil, grupos de salvamento, asociaciones, etc) ; así como tareas indirectas, afectadas por la situación de desorganización familiar, como el acompañamiento a las personas mayores, dependientes o más afectadas, el cuidado de los menores, la provisión de alimentos, etc.

Este reparto de tareas es muy recomendable por

varios motivos:

- Por un lado, todas las personas de la familia realizan una actividad que les permite sentirse involucrados emocionalmente en la búsqueda de su familiar y al mismo tiempo, aliviar los niveles de ansiedad, concentrándose en las tareas que realizan
- Por otro lado, se establece una organización dentro del caos, posibilitando turnos de descanso o cambios de tareas, evitando así el burn out de los familiares.

Medios de comunicación

Frecuentemente, tras la interposición de la denuncia, los familiares acuden a los diferentes medios de comunicación para hacerles partícipes en el proceso de búsqueda. Ante esto, desde nuestro punto de vista proponemos las siguientes recomendaciones para afrontar la interacción con los medios de comunicación:

- Elegir una o dos personas de la familia cercana a la persona desaparecida que serán las únicas que hablarán, comunicarán información y serán entrevistadas por los medios. Con esto, se evita la aportación de distintas versiones a los medios, lo que puede complicar la investigación, y asimismo, el afrontamiento a situaciones estresantes por parte de otros miembros de la familia más vulnerables.
- Aportar distintas fotografías e incluso, videos, donde aparezca la persona desaparecida. Éstas han de ser lo más recientes posibles, y se recomienda que sólo aparezca la persona buscada (evitar sobre todo que aparezcan menores de

edad). Además, se recomienda aportar fotografía tipo carnet, para obtener primeros planos de la cara, y así mismo, de cuerpo entero, para aportar información sobre estatura, peso, postura, etc, que faciliten el reconocimiento por parte de otras personas.

- Es muy recomendable que la información que vaya a ser compartida a los medios de comunicación sea consultada previamente con los agentes policiales a cargo del caso, para no interferir su labor de investigación.
- Aunque los medios de comunicación, por norma general, actúan de buena fé y pretenden ayudar, por otro lado, también buscan “vender” la historia. Por ello, hay que mantener los límites entre la información para facilitar la búsqueda y la información que sólo pretende el morbo de la situación.

Gestión de la información.

Ante este tipo de situaciones, los familiares se encuentran en un proceso de búsqueda de información sobre la persona desaparecida. Continuamente recaban información de amigos y conocidos de ésta. Cuándo lo vieron, dónde, con quién, cómo, son algunas de las preguntas a las que tratan de dar respuesta. Por ello, es muy importante saber gestionar la información, no sólo la que se comunica desde la familia, sino la que ésta recibe del exterior.

Es imposible, evitar que cada persona tenga su propia hipótesis sobre el caso, por ello es recomendable, que evitemos las conversaciones que nos lleven al planteamiento de múltiples

nuevas hipótesis, sobre todo si éstas son planteadas por personas ajenas a la entidad familiar. En el proceso de búsqueda de información, es recomendable, anotar aquella que puede ser útil, estableciendo la hora aproximada del hecho informado y los datos de la persona que nos proporciona la información, para posteriormente comunicárselo a las autoridades encargadas de la investigación.

Es importante, definir entre las personas allgeadas a la familia y las autoridades policiales encargadas del caso qué información puede ser compartida abiertamente con otras personas que no pertenecen al grupo familiar, y que pueden dar lugar a un entorpecimiento de la investigación.

Gestión del estrés.

Los niveles de estrés se mantienen a niveles muy altos en los familiares de la persona desaparecida, las primeras horas y días. Éste se puede manifestar de múltiples formas. Algunas personas tendrán un alto nivel de inquietud cognitiva y motora, por lo que no podrán dejar de hacer distintas tareas (salidas de búsqueda, rastreos, etc). Otras, sin embargo, se sentirán con un nivel mayor de embotamiento cognitivo, sin saber qué hacer o que pensar.

Como comentamos anteriormente, es muy importante que cada persona de la familia tenga una tarea asignada, ya que ésto le permitirá afrontar el estrés, mediante la concentración en las actividades a realizar. Esta asignación de tareas, se realizará en función de las habilidades y conocimientos de cada una, así como, en función de su nivel de ansiedad aparente.

Además, la asignación de tareas, permite que las personas eviten alcanzar altos niveles de burn out, al variar las actividades y tiempos de acción. En nuestra intervención en particular, a las personas que menos actividades podían realizar por su situación personal, pero que, sin embargo presentaban altos niveles de ansiedad, les sometimos en distintos momentos a ejercicios de relajación mediante las técnicas de relajación profunda, ayudados de visualizaciones, así como a la realización de tareas distractoras adecuadas a su funcionalidad.

Por otro lado, a las personas, mas inquietas y que más actividades realizaban, se les aplicó ejercicios de respiración profunda, así como de tiempo fuera (time out), para controlar los niveles de ansiedad-estado.

Algunas personas durante los primeros días, recurrieron mediante prescripción médica, al uso de psicofármacos para controlar los niveles de ansiedad, especialmente, a la hora de ir a dormir, pues a pesar del cansancio que pueda acumularse, la actividad cognitiva y el nivel de estrés suele conllevar problemas de insomnio.

Asimismo, tras las jornadas de búsqueda durante los primeros días, o en los intervalos de cambio de tarea, varios miembros de la familia realizaron ejercicios de defusing o ventilación emocional, en pequeños grupos, lo que permitía la liberación de la tensión acumulada en la jornada.

Según van pasando los días sin tener nuevas noticias, el burn out en los familiares se hace cada vez más patente, y los tiempos dedicados a la búsqueda se reducen. Esto ocurre, también en parte, porque las personas deben ir recuperando paulatinamente su vida normal, es decir, volver al trabajo tras días de ausencia o baja, recuperar

las responsabilidades personales (el cuidado de menores o mayores) y/u otras actividades. Los niveles de ansiedad-estado tienden a mantenerse en un nivel medio-alto, que descenderá progresivamente a lo largo del tiempo.

Extensión de la situación.

Tras el paso del tiempo, sin recibir noticias, los sentimientos de culpa y desesperanza pueden aparecer entre los miembros de la familia, pudiendo darse incluso situaciones de confrontación y discusiones entre distintas personas. Ante esto, deberemos mediar con cautela, empatizando con las personas implicadas en la confrontación, haciendo que éstas reconozcan por un lado, lo que están experimentando y pretenden comunicar, y por otro, lo que la otra persona experimenta y quiere expresar. De esta forma, haremos ver las características de la situación y normalizaremos sus estados, sentimientos y pensamientos, en dicho contexto. Buscaremos un punto de encuentro entre ámbos y permitiremos la reflexión y una comunicación desde el respeto y la empatía hacia el otro.

Por otro lado, en cuanto a los sentimientos de culpa, desesperanza, pensamientos negativos, etc., para evitar un alargamiento en el tiempo de la sintomatología y por ende, una cronificación de la misma, remitiremos a las personas a profesionales de la psicología que puedan trabajar individualmente con cada persona que lo necesite los procesos de ventilación emocional, aceptación de la situación, y si es preciso, comenzar a trabajar los procesos de duelo por pérdida.

Conclusiones

Aunque la desaparición de personas adultas no es un tema ampliamente estudiado, desde el punto de vista de la intervención psicológica inmediata o de emergencias. Este tipo de situaciones requiere de una intervención muy compleja, que abarca distintos niveles de actuación. Por un lado, en una etapa inicial de los hechos, el profesional de la psicología debe colaborar en el proceso de búsqueda (ayudando en la asignación de tareas, comunicación con los medios, búsqueda y gestión de la información, etc.) y por otro lado, debe intervenir individual y/o grupalmente para el afrontamiento de la situación, de los niveles de estrés y en las

relaciones de los miembros de la familia y el contexto.

El alargamiento de la situación en el tiempo, provoca en los familiares reacciones de diferente índole y nivel, de las que algunas deberán ser derivadas para su trabajo individual con profesional especializado, para prevenir la cronificación de las mismas.

Este trabajo no pretende ser más que una pequeña aportación para la profundización desde la psicología de la emergencia en este tipo de situaciones. Situaciones muy particulares, pero no por ello, inusuales.