

## “LA ASISTENCIA TELEFONICA, UNA AYUDA NECESARIA



Los servicios de escucha, consejería y atención telefónicas se han convertido con el tiempo, luego de casi 60 años de existencia en el mundo, en verdaderas instituciones de asistencia al suicida

La variedad de los tipos de consultas es cada vez más amplia, los temas más complicados y los estados de ánimo comprometen a los consultantes hasta la desesperación. Esto hace imprescindible la capacitación de los operadores telefónicos, su seguimiento permanente y supervisión adecuada de la tarea por parte de profesionales de la salud, especialmente en el área psicológica, que den el sostén científico correspondiente para que la recepción se realice como verdadera tarea asistencial.

Este particular y creativo modo de atención, no puede realizarse como corresponde si no se lo pone en práctica con la profundidad necesaria. Además de la contención, comprensión y orientación de personas en crisis solamente con la presencia firme y próxima del solicitado se podrá poner en práctica con verdadero éxito.

Pues la asistencia es una respuesta personal, por ende ofrecida desde el interior del que responde. Y es desde ese interior que la convocatoria está orientada desde el inicio a provocar los recursos más profundos del consultante. Esta dimensión desborda la escucha y convierte al teléfono en el instrumento accesorio de una verdadera Asistencia: Ambos, el que llama y el que responde son los que mantienen la comunicación, ambos también son quienes se asisten en esta delicada y riesgosa tarea de encontrarse.

[www.suicidioadolescente.com.ar](http://www.suicidioadolescente.com.ar)

Podríamos estar de acuerdo en que todos tenemos derecho a la ayuda y aún en el modo de prestarla. Así, una verdadera tarea asistencial requiere de personal especializado o capacitado con un entrenamiento específico que incluya información adecuada sobre el tema del que se trata, entrenamiento en técnicas de entrevistas, tratamiento y posibilidad de seguimiento de los casos y/o de sus familiares.



ó bien (011) 5275-1135

<http://www.casbuenosaires.com.ar/>

Muy a menudo la atención existe pero es inadecuada, por ejemplo exclusivamente dirigida a la atención de la vida o la muerte del paciente, sin atender a su condición de sufriente. Esto se debe al desconocimiento sobre el tema o a la falta de previsión e información adecuadas en los servicios de emergencia. (Podemos advertirlo en la ausencia de información del personal de servicios de ambulancias, agentes de policía, bomberos, etc. Pero en ningún caso la tarea asistencial debería fundamentarse en una regulación semejante a cualquier cuestión económica, utilitaria u obligatoria.

Deberíamos reconocer que los que investigamos sobre el suicidio, no pautamos el camino para el mejor entendimiento del tema, sino que descubrimos ese camino con una mirada atenta puesta en el suicida. El es el que nos da el conocimiento necesario para mejor estudiar y avanzar en el tema. En los relatos sobre sus motivos, miedos y sufrimientos está casi escrito

de qué se trata lo que le sucede. Nuestro camino es el de acercarnos lo más posible para leer ese contenido que se ofrecerá únicamente desde una aproximación auténtica, esto es no interferida por la técnica sino posibilitada por ella como medio para su mejor comprensión, nunca como objetivo.

Más allá de todos los requerimientos técnicos, tanto del terapeuta o voluntario y de la adecuación de los servicios en los que se de la la tarea con

[www.suicidioadolescente.com.ar](http://www.suicidioadolescente.com.ar)

éxito, importa más que nada la disposición que mencioné al principio, como verdadero punto de partida en los momentos críticos. Este tipo de ayuda no puede realizarse solamente orientada por la experiencia objetiva, sostenida por la rigurosidad del método científico o por la exactitud del servicio, sino asentada principalmente por una disposición interior.. Si no fuera así queda perdida la esencia misma de lo que se llama ayuda porque ésta se asienta solamente en una relación de persona a persona. Y aunque la actualidad exija actividades sociales masivas para mejor aprovechamiento de los recursos, aún así, la tarea está destinada en cada caso y para cada uno y orientada a resolver el propio modo de vivir su necesidad.



. La especialidad del suicidólogo requiere previamente que sea capaz de comprender al suicida, pues el suicidio no existe como tal sino en los textos. En la realidad mueren personas que se suicidan, por lo tanto la humanidad es la vía necesaria para su entendimiento, comprensión y acción asistencial.

Por lo tanto, si se trata de una demanda profunda, si es un reclamo doloroso, subjetivo y por ende personal, requiere de una respuesta en la misma dimensión: íntegra, abierta, dispuesta a la mayor entrega. El riesgo no es grave, mucho más grave seguramente sería la no apertura y la frase hueca, exacta pero epidérmica y rigurosa del técnico que intente defenderse en el profesionalismo de la psicología o del teléfono.

El intento de suicidio es siempre una apelación a alguien. Es una convocatoria personal. El asistente ocasional es el intermediario-persona, entre el posible suicida y aquel o aquellos que en ese momento están ausentes para él. Luego se verá a quiénes afectan más las responsabilidades, pero en el momento de la apelación, en cualquiera de sus modalidades, alguien tiene que ayudar, el asistente.

[www.suicidioadolescente.com.ar](http://www.suicidioadolescente.com.ar)

En este momento no deberían quedar dudas de que la respuesta que corresponde es la asistencia personal. Veamos qué queremos decir con asistencia, tratemos de entender su diferencia con la escucha según las posibilidades de error en las respuestas.

Asistir en su etimología quiere decir “estar parado o ubicado junto a”, “dar los medios a una persona para que se mantenga”, “estar o hallarse presente”, finalmente “socorrer, ayudar”. Estar “junto a” quiere decir comprometidamente, involucrado, y aunque anónimo en su identidad, personalmente, esto es integralmente. Muchas veces las ayudas más efectivas no son las que ofrecen los más próximos, pero sí la de los que se hacen más presentes, esto es, actitudinalmente.

El operador telefónico que recibe el llamado de alguien que está en un momento límite de su vida solo consigo mismo, encuentra allí la oportunidad única de generar con él una relación de intimidad. Es decir, la síntesis de una realidad que convoca al espíritu, a las emociones y al cuerpo.

Por esto mismo esta tarea no es menor, como a menudo se sospecha porque se instrumenta mediatizada por un teléfono.

El teléfono es solamente el recurso elegido y no por sustitución de otra posibilidad inalcanzable, sino por el reconocimiento específico de sus virtudes para esta situación: El teléfono no impide una verdadera presencia personal y comprometida, sino que posibilita rápidamente y en el mismo momento en que el intento se pensó o quizá ya esté iniciado, la apertura y entrega íntima de alguien a quien tal vez le hubiera sido difícil comunicarse en un enfrentamiento cara a cara.

Por el contrario creo que más que el medio que se utilice para la asistencia solicitada, el modo como ésta se realice y la orientación signada por la orientación ofrecida, son los determinantes de la eficacia en la ayuda.

Si bien las profesiones se caracterizan por su preparación especializada, generalmente bastante importantes, difíciles, con tiempos considerables de estudio y práctica correspondientes, la tarea de ayuda además requiere que

[www.suicidioadolescente.com.ar](http://www.suicidioadolescente.com.ar)

todo esto se debe en alguien con una disposición especial: la puesta de la persona como vehículo necesario para que la ayuda, se cumpla.

No se trata de saber qué decir o hacer ante cada situación sino cómo hacerlo para que la ayuda sea aceptada. Para lograr la comunicación necesaria no es solamente escuchando que podremos entender qué nos dice una persona afectada, sino comprendiendo el significado de esas palabras desde un espacio interior lo bastante amplio como para contener esa historia.

El acento deberá estar puesto en la receptividad, en el acogimiento en nuestro interior, no en la exactitud de funcionamiento de nuestra oreja o cerebro. Y si el corazón es el centro profundo de la persona, allí estará el vector primordial, porque el doliente habla desde ese lugar.

Como dice Nowen, no puede haber verdadero diálogo entre alguien y nadie. Tenemos que estar presentes, no solamente como profesionales de la salud o del teléfono, antes que nada y después de todo como alguien en situación de ayuda.



El dolor humano por más físico que pueda parecer es siempre una mezcla de sentimientos personales y como tal exige, para su comprensión la presencia de otro hombre que se presente claramente como capaz de padecerlos. Por lo tanto es necesario trascender la exclusividad de los datos anatomofisiológicos y aún psicológicos. Se requiere una comprensión total, de sentido, de implicancia personal.

Es notable recordar que el 80% de las personas con tendencias suicidas son ayudadas por personas que no son profesionales. Tampoco deben escapar a nuestro conocimiento los notables éxitos que logran los profesionales noveles debido a su todavía desprejuiciada actitud que los

[www.suicidioadolescente.com.ar](http://www.suicidioadolescente.com.ar)

acerca mucho más al paciente que luego de un tiempo de ejercicio, cuando el exceso técnico ocupa el lugar del encuentro personal.

Antes que nada, lo que necesita una persona seriamente perturbada y sufriente, es la ayuda de alguien que se interese por ella, que muestre preocupación y que además sea competente. No debemos ir al suicida, pues el suicidio no es el objetivo, es el síntoma. El objetivo es la persona a quien la vida le duele de un modo insoportable.

El dolor físico es imposible de compartir, siempre es propio, en cambio el dolor psíquico-espiritual o del sufrimiento anímico sí puede co-implicar en una medida semejante a quien se interese, es decir a quien penetre la vida del sufriente por la acción de la presencia cercana.

Esto es posible a través del teléfono? No con una simple escucha, sino a partir de la escucha como medio para el acercamiento. El teléfono para el que llama es un enorme espacio donde poder ubicar su pedido con la seguridad, acogimiento e intimidad del secreto. Conocemos acaso algo de mayor complicidad entre dos personas que el secreto?. La receptividad de alguno de la intimidad compartida de otro y por el compromiso previo, respetada? Tal vez no hayamos pensado antes que el teléfono tiene solamente la distancia de un hilo entre la boca de uno y la oreja de otro. Es casi hablar al oído de una persona en la cual a través de ese hilo el mensaje llegará al corazón. Nada impide que sea así, una cordialidad profunda entre dos que se necesitan.

Si el profesional no responde desde su ser personal, es porque también él ha superficializado el sufrimiento quitándole su sentido y esencia. El sufrimiento, y supongo en él la inclusión del espíritu, no es un problema o una cuestión, nos acompaña permanentemente en nuestros procesos psíquicos, emociones y pensamientos dándoles sentido. Se sufre muchas veces en la vida, pero se muere una sola vez. Y el suicida muere de tantas veces haber sufrido. Puede uno esconderse técnicamente ante el llamado de un suicida? No sería acaso colaborar con su soledad?

Se puede huir del dolor en una existencia irreflexiva, dice Frankl, pero en soledad se está indefenso frente a él. Si yo no estoy, el otro está solo del otro

[www.suicidioadolescente.com.ar](http://www.suicidioadolescente.com.ar)

lado del teléfono, sostenido por la fragilidad desde la que intenta comunicarse, debo entonces disponerme íntegramente, de lo contrario no seré suficiente. En todo caso si acudo, el peligro que yo corro es el de que no saber. Pero él como está todo en el pedido, siempre me retribuirá de alguna manera: me hará solidario, me ayudará a crecer como persona, me convertirá en responsable, me ayudará a entender mi vida, mis deseos, mis elecciones, en fin a plenificarme en lo que soy, cualquiera sea el resultado.

Y si solamente escucho, habré apenas cumplido con mis objetivos, no con el compromiso que tengo conmigo mismo desde que elegí alguna vez y por mi propia voluntad; asistir al que sufre.

Estar presente es estar íntegramente, es permanecer, es continuar, asegurar, contener, comunicar, recibir, sostener. Los que están presentes son los que aparecen inmediatamente en nuestro pensamiento cuando necesitamos pedir, compartir, apoyarnos, contarles algo o simplemente verlos. Las presencias son los personajes de nuestra historia interior, son los recuerdos responsables de la trama de nuestro guión personal.

Estar presente es ofrecerse, estar dispuesto, reconocer, soportar, dirigirse al otro, mirarle a la cara y permitirle que nos mire y por sobre todo acoger desde la interioridad, esto es escuchar, es decir que sí.

Lic. Carlos Boronat

Centro de Asistencia al Suicida

Buenos Aires - Argentina