

**TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO
SOCIAL “EL TRABAJO SOCIAL EN
TANATORIOS: COMO AFRONTARLO Y SU
INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE
LAS PERSONAS”**



Autor/a:

D^a. Jessica Alonso López

Tutor/a:

D^a María Teresa del Álamo Martín

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL UNIVERSIDAD DE
VALLADOLID CURSO 2021 – 2022

FECHA DE ENTREGA: 27 DE JUNIO DE 2022

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	9
3. METODOLOGÍA.....	10
3.1 METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	10
3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
3.2.1 Cuestionario.....	14
4. RESULTADOS DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	23
4.1 IMPORTANCIA DE LA INTERVENCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN LOS TANATORIOS.....	24
4.2 FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN LOS TANATORIOS.....	27
4.3 EL DUELO	31
4.3.1 ¿QUÉ ES?	31
4.3.2 TIPOS DE DUELO.....	33
4.3.3 FASES DEL DUELO.....	35
4.4 INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL FRENTE AL DUELO.....	37
5. RESULTADO Y DISCUSIÓN DEL TRABAJO EMPÍRICO.....	43
10. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA	63
11. BIBLIOGRAFÍA	66

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla nº 1: Resultados de búsqueda según los parámetros determinados en las diferentes bases de datos.....	11
Tabla nº 2: Funciones del trabajador/a social en tanatorios.	27
Tabla nº 3: Manifestaciones del duelo	32
Tabla nº 4: Tareas que debe realizar la persona doliente para restablecer el equilibrio y completar el duelo.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICAS:

Gráfica nº 1: España Covid-19	6
<i>Gráfica nº 2: Edad de las personas encuestadas</i>	43
Gráfica nº 3: Género de las personas encuestadas.....	44
<i>Gráfica nº 4: Localidad de residencia de las personas encuestadas.</i>	44
Gráfica nº 5: Nivel de estudios de las personas encuestadas	44
Gráfica nº 6: Situación laboral de las personas encuestadas.....	45
Gráfica nº 7: Estado civil de las personas encuestadas.....	46
Gráfica nº 8: Conocen el trabajo social las personas encuestadas	46
Gráfica nº 9: Conocen lo que es un tanatorio los encuestados.	47
Gráfica nº 10: Han estado alguna vez en un tanatorio las personas encuestadas.	47
Gráfica nº 11: Conocen el significado del duelo las personas encuestadas.	48
Gráfica nº 12: Conocen los tipos y/o fases del duelo los encuestados.	48
Gráfica nº 13: Piensan que se puede superar el duelo las personas encuestadas.	48
Gráfica nº 14: Han sufrido la pérdida de un ser querido las personas encuestadas.	50
Gráfica nº 15: Han tenido que tomar decisiones dentro del tanatorio las personas encuestadas.....	50
<i>Gráfica nº 16: Escala Likert</i>	51
Gráfica nº 17: Importancia de cada actuación del trabajador/a social.....	55
Gráfica nº 18: Actuaciones que realiza el trabajador/a social.	58
Gráfica nº 19: Los encuestados han visto dentro del tanatorio alguna vez a un/a TS... 58	

RESUMEN

La muerte de un ser querido en las sociedades occidentales sigue siendo un acontecimiento que provoca sufrimiento y dolor, emociones no deseadas que motivan que se evite hablar de ella, omitiéndola de la vida diaria y convirtiéndola en un tabú.

Este trabajo aborda la importancia que tiene el papel del trabajador/a social en un ámbito como es el de los tanatorios, a la hora de ayudar a las personas más cercanas del fallecido a superar el duelo y realizar las actuaciones pertinentes.

Para ello, se elabora una investigación cualitativa en la que se incluye una revisión bibliográfica que justifica la labor del trabajador social para ayudar a los seres queridos a afrontar adecuadamente una situación de pérdida tras un fallecimiento y los resultados tras la cumplimentación de 157 cuestionarios sobre la percepción de los familiares sobre el papel que los trabajadores sociales deberían desempeñar ante esta situación.

Podemos ver como las personas encuestadas reflejan la dureza emocional de la situación y por ello resaltan la importancia de la profesión de trabajo social en este ámbito, con una intervención voluntaria, que respete el tiempo que marquen los usuarios y siempre de manera personalizada.

PALABRAS CLAVE

Trabajo social, tanatorio, muerte, duelo, intervención.

ABSTRACT

The death of a loved one in Western societies is still an event that causes suffering and pain, unwanted emotions that motivate you to avoid talking about it, omitting it from daily life and making it a taboo.

This work addresses the importance of the role of the social worker in an area such as funeral homes when it comes to helping the people closest to the deceased to overcome the grief and carry out the pertinent actions.

To this end, qualitative research is prepared that includes a bibliographic review that justifies the work of the social worker to help loved ones to properly cope with a situation of loss after a death and the results after completing 157 questionnaires on the perception of family members about the role that social worker should play in this situation.

We can see how the people surveyed reflect the emotional harshness of the situation and therefore highlight the importance of the social work profession in this area, with a voluntary intervention, which respects the time set by users and always in a personalized way.

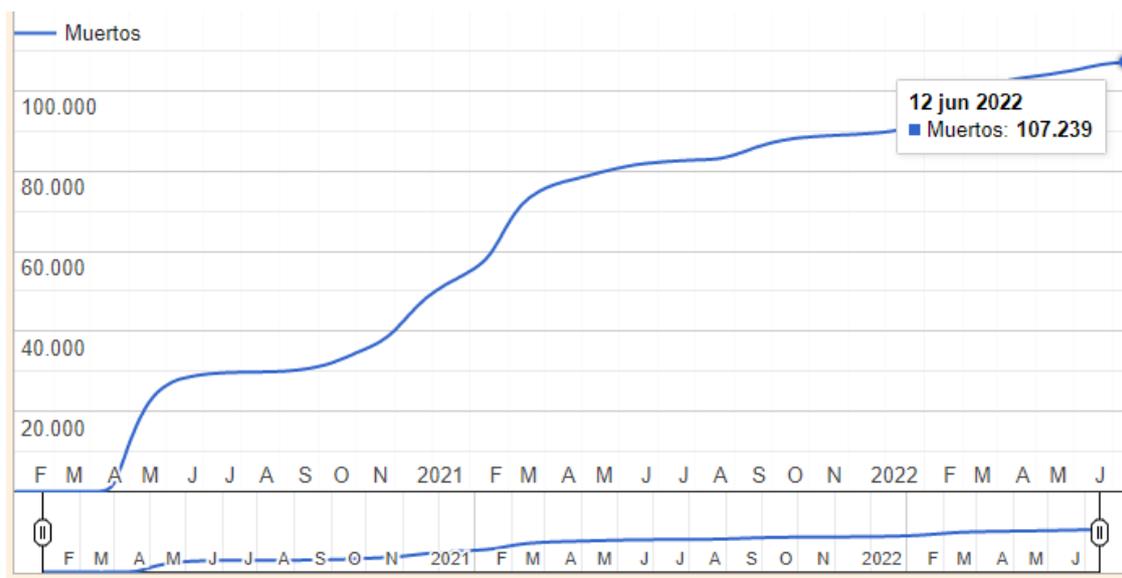
KEYWORDS

Social work, funeral home, death, duel, intervention.

1. INTRODUCCIÓN

Después de la pandemia por la Covid-19 es evidente que el sufrimiento de las familias, el dolor y la muerte ha estado más presente que nunca.

Gráfica nº 1: España Covid-19



Fuente: Ministerio de Sanidad (Datosmacro.com)

Como podemos observar en la gráfica nº1 del Ministerio de Sanidad las muertes por Covid-19 han ido aumentando a lo largo del tiempo, hasta llegar a día 12 de junio del 2022 a una cifra de 107.108 muertes por esta enfermedad.

A pesar de que los trabajadores sociales del ámbito sanitario y sociosanitario fundamentalmente han estado en primera línea con esta problemática, el duelo y el sufrimiento de los familiares tras el fallecimiento de uno de sus miembros no es algo ajeno al Trabajo social.

Existen evidencias sobre la importancia que tiene el trabajo social en los tanatorios. En concreto, en países como Canadá, Estados Unidos, Corea o China donde esta actividad está más desarrollada. Por el contrario, en España no es así salvo en Barcelona.

Debemos de distinguir el trabajo social en cuidados paliativos y al final de la vida, que trabajan tanto con las personas que van a morir como con las familias en hospitales, centros de cuidados paliativos o residencias de personas mayores, el trabajo social del que queremos hablar con este trabajo se basa en tanatorios y se especializa en la prestación de atención y servicios después de que se produzca la muerte.

Por otra parte, es necesario diferenciar el trabajo que realizan en este ámbito, ya que los trabajadores/as sociales asignados a los tanatorios además de trabajar con usuarios no solo trabajan con usuarios en duelo, dedican un tiempo importante, al personal de las funerarias y la comunidad local que necesitan apoyo social para afrontar los problemas derivados de la muertes de las personas y redunden en perjuicio de su salud mental. (Huang, Tan y Ka Tat, 2018).

Por otro lado, es necesario señalar que la muerte es un acontecimiento de la vida que afecta a todas las personas por igual, sin tener en cuenta su nivel de vida, su etnia, su religión, sus creencias, su calidad de vida... Es un hecho incontrolable e inevitable “todos vamos a morir”.

En los últimos años, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), más del 8% de la población total de España han muerto (500.000 personas aprox.). El problema surge cuando se convierte en un tema tabú del que algunas personas evitan hablar, y viven en una creencia falsa de control.

Para concluir, creo que debido a todos estos datos es necesario resaltar la importancia del trabajo social en los tanatorios, la gran ayuda que pueden suponer en las situaciones de muerte y duelo y en el bienestar y calidad de vida de las personas que sufren la pérdida de un ser querido.

Según Fernández Hurtado (2013 tomado de Ramos et al, 2020), tener la oportunidad de poder anticipar la muerte de un familiar o una mascota es uno de los factores de protección que el entorno puede propiciar para favorecer un buen duelo en el caso de los niños

Díaz (2004) refuerza la idea diciendo que hay que hablar con los niños sobre qué es la muerte antes de que se encuentren en la situación de la muerte de una persona estimada. Además, alega su importancia argumentando que esto les dará la oportunidad de aprender cosas sobre la muerte sin tener que gestionar a la vez todas las emociones que comporta el duelo.

Todo esto, el dolor, el aumento de las muertes, el malestar que genera la situación en las personas, la incompreensión que se tiene en la mayoría de los casos sobre el tema, ... motivan la realización de este trabajo cuyo objetivo es resaltar la importancia del trabajo social en los tanatorios, la gran ayuda que pueden suponer en las situaciones de muerte y duelo y en el bienestar y calidad de vida de las personas que sufren la pérdida de un ser querido.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Estudiar la relevancia que tiene el papel del trabajo social en el ámbito funerario y del duelo que se sufre cuando se pierde a un ser querido, para así poder mejorar la intervención social que se tiene de este ámbito profesional.

2.2 Objetivos específicos

- Conocer en que consiste el ámbito funerario y cómo es el proceso del duelo.
- Saber cuáles son las funciones de un Trabajador/a social cuando hay un proceso de duelo o pérdida, para poder ver su importancia en el proceso.
- Estudiar como es el proceso de intervención con personas que hayan sufrido una pérdida y así poder observar las posibles mejoras que se puedan realizar.
- Realizar una investigación cualitativa sobre la opinión de la gente sobre la importancia y necesidad que se da a los trabajadores sociales en los tanatorios y las funciones/actuaciones que realizan para comprobar si son las adecuadas o no.

2.3 Preguntas de investigación

- ¿Es importante que se encuentre la figura del trabajador/a social en los tanatorios? ¿Por qué?
- ¿Cómo debe de intervenir un profesional de trabajo social a la hora de ayudar a afrontar el duelo?
- ¿Se conoce el duelo? ¿Sus tipos y sus fases/etapas?
- ¿Cómo se podría mejorar la intervención del trabajador/a social en el duelo?
- ¿Qué necesidades tendría la persona que sufre la pérdida en el tanatorio?
- ¿Qué podría ofrecer el trabajador/a social como profesional para la mejora de su bienestar en ese momento?

3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada se encuentra dividida en dos partes, por un lado una revisión bibliográfica y por otro lado una investigación.

3.1 Metodología de la revisión bibliográfica

La revisión documental y bibliográfica es sobre la importancia del trabajo social en el ámbito funerario, las funciones y posible intervención del profesional a la hora de actuar con una persona que ha sufrido una pérdida. Además de una revisión sobre el duelo, qué es, los tipos que hay, las fases/etapas que comprende y como se puede afrontar.

Las palabras claves que se incluyen en la búsqueda son “trabajo social”, “tanatorio”, “funerarias”, “casa funeraria”, “morgue” y “duelo”. Los parámetros de búsqueda fueron:

- a) “trabajo social” AND “tanatorio”
- b) “trabajo social” AND “duelo”
- c) “trabajo social” AND “funerarias”
- d) “duelo” AND “tanatorios”
- e) “duelo” AND “funerarias”
- f) “trabajo social” y “morgue”
- g) “trabajo social” y “casa funeraria”

Esta búsqueda se ha efectuado en diferentes bases de datos para que la búsqueda sea más eficaz y relevante, estas son: Dialnet, Scopus, Web of Science y Google Académico. (Tabla nº1) Se utiliza la misma estrategia de búsqueda independientemente de la base de datos utilizada, a excepción de Scopus y Web of Science que al ser base de datos en inglés he tenido que realizar la búsqueda traduciendo las palabras en inglés “Social work”, “funeral home”, “mortuary”, “funeral home” “morgue” y “duel”,

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Tabla nº 1: Resultados de búsqueda según los parámetros determinados en las diferentes bases de datos.

Parámetros	Google Académico	Dialnet	Scopus	Web of Science
“trabajo social” AND “tanatorio”	1900 artículos encontrados, 7 artículos recogidos.	3 artículos encontrados, 2 artículos recogido.	25 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	17 artículos encontrados, 2 artículos recogidos
“trabajo social” AND “duelo”	19800 artículos encontrados, 13 artículos recogidos.	289 artículos encontrados, 5 artículos recogidos.	29 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	26 artículos encontrados, 2 artículos recogidos
“trabajo social” AND “funerarias”	40000 artículos encontrados, 10 artículos recogidos.	260 artículos encontrados, 0 artículos recogido.	85 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	38 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.
“duelo” AND “tanatorios”	785 artículos encontrados, 2 artículos recogidos.	3 artículos encontrados, 0 artículos recogido.	0 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	0 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.
“duelo” AND “funerarias”	13700 artículos encontrados, 2 artículos recogidos.	43 artículos encontrados, 1 artículos recogido.	0 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	0 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.
“trabajo social” AND “morgue”	10600 artículos encontrados, 3 artículos recogidos.	113 artículos encontrados, 1 artículos recogido.	0 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	3 artículos encontrados, 1 artículos recogido.
“trabajo social” AND “casa funeraria”	31100 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	86 artículos encontrados, 1 artículos recogido.	3 artículos encontrados, 0 artículos recogidos.	8 artículos encontrados, 2 artículos recogido.

Fuente: elaboración propia.

Después de la búsqueda se ha realizado una selección de artículos a través de su título y de su resumen viendo así si los artículos tenían relación o no sobre el trabajo. A continuación, se realiza el proceso de eliminación a través de criterios de inclusión y exclusión para hacer más exhaustiva la recolección de datos donde hemos finalizado con 23 artículos utilizados para la revisión bibliográfica.

Los criterios de inclusión que se utilizaron en estas búsquedas fueron:

- Documentos que hablasen desde el ámbito social.
- Documentos que incluyeran el proceso del duelo y su intervención.
- Documentos que explicaran la perspectiva de los tanatorios/funerarias desde el trabajo social.

Los criterios de exclusión que se utilizaron en estas búsquedas fueron:

- Documentos que se encontraran en otro idioma/lengua que no fuera el español/castellano y/o inglés.
- Documentos que hablasen del duelo y de su intervención desde un ámbito psicológico.
- Documentos que no fueran visibles desde las bases de datos, es decir, que no se pudieran abrir el documento desde las propias bases de datos o de una manera rápida y/o sencilla. Esto es debido a que había documentos que no se encontraban disponibles.

3.2 Metodología de la investigación

La investigación que se ha realizado es **aplicada, directa o de campo, explicativa, transversal, inductiva y cualitativa.**

- **investigación aplicada:** se quiere conseguir que las conclusiones de la investigación sirvan para la mejora y la innovación en la intervención del trabajo social en tanatorios.

- **directa o de campo:** se realiza a las personas directamente, no a través de otra documentación.
- **Explicativa:** se explora el fenómeno social y en sus causas, es decir, no se centra solo en la opinión de las personas sobre el trabajo social en los tanatorios, se pretende conocer las causas de esas respuestas.
- Según la temporalidad es **transversal**, porque queremos comparar a diferentes personas en un momento específico como es en este caso en la pérdida de un ser querido.
- Según el tipo de inferencia **inductiva**, debido a que no parte de ninguna hipótesis ni teoría, si no que de la información recabada en la investigación crearemos unas conclusiones.
- Según el tipo de datos que se emplean en la investigación es **cualitativa**, debido a que los datos recopilados son no numéricos, donde analizamos la percepción de la población sobre el trabajo social en el ámbito de los tanatorios. Sobre estos datos cualitativos se usa la frecuencia absoluta y relativa para la discusión de resultados.

La **muestra** a la que va dirigida esta investigación es a las personas que hayan sufrido la pérdida de un ser querido y/o hayan tenido además que tomar decisiones o realizar alguna actuación en relación con el fallecimiento del ser querido durante la estancia en el tanatorio. Nuestra muestra es de 157 personas seleccionadas a través de un **muestreo no probabilístico en bola de nieve y por conveniencia**.

La recogida de datos se ha realizado a través de un **cuestionario**, ad hoc, creado en la aplicación Google Forms. Este cuestionario ha sido enviado por diferentes redes sociales como Whatsapp, Instagram, Twitter, etc.... para que tenga mayor nivel de propagación y se realice de una manera más rápida y sencilla.

3.2.1 Cuestionario.

Para conocer la percepción y valoración que la población tiene/hace sobre el trabajo social en los tanatorios se pasó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas para recabar información tanto objetiva, como subjetiva. Es igual para todos los participantes, además se compartió vía online para poder llegar a un número mayor de participantes y de forma más rápida.

Lo que se quiere conseguir con estas preguntas es comprobar la percepción y valoración sobre el papel que pudiera desempeñar el trabajador social en un tanatorio, tener una idea de que conoce la población sobre el duelo, además de conocer que necesidades tienen las personas en los tanatorios y que actuaciones ven más importantes. Con los resultados de esta encuesta más la teoría se pretende realizar unas conclusiones y una propuesta de mejora sobre la intervención del trabajador social en tanatorios y sus actuaciones.

El cuestionario está formado por 36 preguntas divididas en 5 apartados:

1. Las primeras preguntas están dirigidas a conocer las variables sociodemográficas de las personas a las que se ha pasado el cuestionario, se llama “¿Quién eres?” y consta de 6 preguntas que son:

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Edad	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Menos de 18 años.<input type="radio"/> Entre 18 y 24 años.<input type="radio"/> Entre 25 y 34 años.<input type="radio"/> Entre 35 y 44 años.<input type="radio"/> Entre 45 y 54 años.<input type="radio"/> Entre 55 y 64 años.<input type="radio"/> Más de 65 años.

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Género	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> No binario <input type="radio"/> Prefiero no decir <input type="radio"/> Otro
Localidad en la que resides	Escribir respuesta
Nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sin estudios <input type="radio"/> Primarios <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> Formación profesional <input type="radio"/> Universitarios <input type="radio"/> Estudios de postgrado <input type="radio"/> No sabe/No contesta <input type="radio"/> Otro
Situación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Empleo a tiempo parcial <input type="radio"/> Empleo a tiempo completo <input type="radio"/> Desempleado/a <input type="radio"/> Trabajador/a por cuenta ajena <input type="radio"/> Retirado <input type="radio"/> Jubilado <input type="radio"/> Otro
Estado civil	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Soltero/a <input type="radio"/> Casado/a <input type="radio"/> Divorciado/a <input type="radio"/> Viudo/a <input type="radio"/> Otro

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

2. Las siguientes 9 preguntas están en el apartado “¿Qué conoces?”, donde se han formulado cuestiones que clarifiquen el conocimiento o desconocimiento sobre aspectos básicos relativos al trabajo, los tanatorios y el duelo. Las preguntas de este apartado son:

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Conoces la profesión de trabajo social?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
¿Conoces lo que es un tanatorio?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
¿Alguna vez has estado en un tanatorio?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
¿Sabes lo que significa el duelo?	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
¿Conoces sus tipos y/o sus fases?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
¿Crees que se puede superar el duelo que se vive con la pérdida de un ser querido?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> Sí, pero con ayuda <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

¿Cómo intentarías o has intentado superar o afrontar ese duelo?	Escribir respuesta
¿Alguna vez te has enfrentado a la muerte de un ser querido?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
¿Has tenido que tomar algún tipo de decisión y/o actuación en relación al fallecimiento dentro de un tanatorio? (Como puede ser sobre el enterramiento, tener coordinación con la gestoría de seguros, llamar a familiares lejanos para notificar la muerte, ...)	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Otro
<p>Si en las dos últimas preguntas has contestado que no, aunque sea en una de las dos, continua el cuestionario con tu opinión sobre los sentimientos que los familiares tienen cuando se produce un fallecimiento y las necesidades que desde los tanatorios deben afrontar.</p>	

3. El siguiente apartado de la encuesta consiste en conocer el grado de acuerdo o desacuerdo sobre diferentes vivencias, sentimientos o necesidades experimentadas tras el fallecimiento de un ser querido. Para ello, se utiliza una escala tipo Likert con puntuaciones de 1 a 5 donde 1 significa “Nada de acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>Indica el nivel con el que te has sentido o te sentirías identificado/a o no en estas frases:</p>	

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

<p>Me he sentido o me sentiría perdido/a sin saber que hacer en un tanatorio tras el fallecimiento de un ser querido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>He necesitado o necesitaría a un profesional de referencia para que me apoyara/ayudara en todos los procesos que hay que realizar desde que entro en el tanatorio hasta que me voy a mi casa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>Considero que el personal del tanatorio suele ser poco empático con la situación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>Me ha resultado o me resultaría difícil superar el duelo yo solo/a.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>Me he sentido o me sentiría abrumado/a con toda la gestión que hay que hacer tanto en el tanatorio como en las gestiones administrativas posteriores a la muerte de la persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

<p>No he sabido o sabría que recursos tanto económicos como de otro ámbito podía solicitar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>No he necesitado o necesitaría a nadie que me ayude a superar la muerte de un ser querido, puedo yo solo/a.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>No me he encontrado o encontraría con ganas/ánimo de realizar los trámites necesarios en relación a la muerte de la persona y/o del tanatorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>Me ha ayudado o ayudaría que otra persona se hubiera encargado de llamar a familiares y conocidos para darles la noticia del fallecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo
<p>Es importante que en el tanatorio te expliquen por el proceso emocional por el que vas a pasar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada de acuerdo ○ 2 Poco de acuerdo ○ 3 Bastante de acuerdo ○ 4 Muy de acuerdo ○ 5 Totalmente de acuerdo

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

4. El cuarto apartado “¿Qué hubieras necesitado?”, se pide que valoren mediante una escala Likert creada ad hoc la importancia que otorgan a diferentes recursos o servicios que pudieran ofrecerse en un tanatorio que pudieran mejorar su bienestar, y un último apartado en el que se solicita que valore entre una lista de actuaciones que pudieran realizarse en un tanatorio cuales considera las más adecuadas que las realice un trabajador social.

PREGUNTA	RESPUESTAS
A continuación, presento varias actuaciones que se podrían ofrecer en un tanatorio para hacer frente a las necesidades de los familiares del fallecido señala cuáles son desde tu punto de vista las más importantes y en qué medida.	
Una profesional que realice una primera acogida a la hora de llamar o de llegar al tanatorio.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 1 Nada importante <input type="radio"/> 2 Poco importante <input type="radio"/> 3 Bastante importante <input type="radio"/> 4 Muy importante <input type="radio"/> 5 Absolutamente importante
Ayuda a la hora de la coordinación entre el tanatorio y otros implicados externos.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 1 Nada importante <input type="radio"/> 2 Poco importante <input type="radio"/> 3 Bastante importante <input type="radio"/> 4 Muy importante <input type="radio"/> 5 Absolutamente importante
Atención directa con las familias para determinar las necesidades que se encuentran y buscar la forma de solventarlas.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 1 Nada importante <input type="radio"/> 2 Poco importante <input type="radio"/> 3 Bastante importante <input type="radio"/> 4 Muy importante <input type="radio"/> 5 Absolutamente importante

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

<p>Apoyo emocional para afrontar la situación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada importante ○ 2 Poco importante ○ 3 Bastante importante ○ 4 Muy importante ○ 5 Absolutamente importante
<p>Apoyo en la despedida del familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada importante ○ 2 Poco importante ○ 3 Bastante importante ○ 4 Muy importante ○ 5 Absolutamente importante
<p>Ayuda en la gestión de recursos económicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada importante ○ 2 Poco importante ○ 3 Bastante importante ○ 4 Muy importante ○ 5 Absolutamente importante
<p>Un profesional que gestione las relaciones y los posibles conflictos que puedan aparecer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada importante ○ 2 Poco importante ○ 3 Bastante importante ○ 4 Muy importante ○ 5 Absolutamente importante
<p>Un profesional que se encargue de llamar a otros familiares o personas cercanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Nada importante ○ 2 Poco importante ○ 3 Bastante importante ○ 4 Muy importante ○ 5 Absolutamente importante

<p>¿Cuáles de todas las actuaciones señaladas anteriormente serían las más adecuadas para que las realizara un trabajador/a social?</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Una profesional que realice una primera acogida a la hora de llamar o de llegar al tanatorio.○ Ayuda a la hora de la coordinación entre el tanatorio y otros implicados externos.○ Atención directa con las familias para determinar las necesidades que se encuentran y buscar la forma de solventarlas.○ Apoyo emocional para afrontar la situación.○ Apoyo en la despedida del familiar.○ Ayuda en la gestión de recursos económicos.○ Un profesional que gestione las relaciones y los posibles conflictos que puedan aparecer.○ Un profesional que se encargue de llamar a otros familiares o personas cercanas.○ Todas○ Ninguna
---	--

5. El último apartado “Para terminar”, se indaga sobre el conocimiento y opinión de los participantes sobre la presencia de trabajadores sociales en los tanatorios:

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Conoces a algún trabajador/a social que desempeñe su rol profesional en algún tanatorio?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Sí<input type="radio"/> No<input type="radio"/> Otro
¿Consideras que sería importante contar con la figura del trabajador/a social en un tanatorio? ¿Por qué?	Escribir la respuesta.

4. RESULTADOS DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A continuación, se presentan los resultados de la revisión bibliográfica, estos resultados están agrupados por diferentes temáticas que se corresponden con los siguientes subapartados:

- 4.1 Importancia de la intervención de los trabajadores sociales en los tanatorios.
- 4.2 Funciones de los trabajadores sociales en los tanatorios
- 4.3 El duelo
 - 4.3.1 ¿Qué es?
 - 4.3.2 Tipos de duelo
 - 4.3.3 Fases del duelo
- 4.4 Intervención del trabajador/a social frente al duelo.

4.1 Importancia de la intervención de los trabajadores sociales en los tanatorios.

En este apartado vamos a explicar por qué es importante la intervención de los/las trabajadores/as sociales en un ámbito o lugar como pueden ser los tanatorios. Puede parecer de primeras una idea un poco estrambótica, debido a que es reciente la relación entre estos dos ámbitos, antes no se les relacionaba. A lo largo de este apartado veremos cómo va cobrando sentido la unión del trabajador/a social en un tanatorio.

Si observamos la definición que nos proporciona la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) a nivel internacional sobre el propio término de trabajo social:

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.” (FITS, 2014).

Debemos fijarnos en las últimas líneas de la definición principalmente, donde pone “..., el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”. La muerte es uno de los mayores desafíos que podemos encontrarnos a lo largo de nuestra vida.

Esto es debido a que la muerte de alguien cercano a nosotros es una situación que es imprevista y que nos provoca desajustes tanto físicos (insomnio, pérdida de apetito, dificultad respiratoria, etc....) como emocionales (ansiedad, culpa, tristeza, enfado, etc....) que nos dificulta conseguir ese bienestar que buscamos en la vida (Worden,1997).

Los tanatorios son conocidos por la mayoría de las personas como un lugar donde se llevan los cadáveres las horas antes de su inhumación o cremación. La definición exacta según la RAE es *“Edificio en que son depositados los cadáveres durante las horas que preceden a su inhumación o cremación”*

Esto quiere decir que hay una relación entre todos los términos que se han nombrado, el trabajo social como profesión quiere ayudar a las personas a enfrentarse a las dificultades de su vida diaria, y una de las mayores dificultades que encontramos es la muerte de un ser querido. Este proceso de duelo por la muerte se empieza en el tanatorio debido a que es donde se asiste las primeras horas después de la muerte (Castillo, 2017).

Es decir, la muerte provoca un desajuste emocional, social, familiar y económico. Por lo tanto, es fundamental que los tanatorios empiecen a incluir en su plantilla laboral la figura del trabajo social, debido a que es en los tanatorios donde se produce el primer encuentro con la familia, donde empieza el duelo para su entorno más cercano, es el lugar donde se realiza los primeros apoyos tanto económicos como terapéuticos para afrontar el duelo (Nieto, 2020).

Es un lugar también donde se realizan un gran número de gestiones y/o trámites administrativos como pueden ser el certificado de defunción, el acta de últimas voluntades, los contratos que se tienen con los distintos seguros que cubren los gastos, etc.... y la mayoría de las veces no se está en la mejor situación emocional para poderlo llevarlas a cabo, además de la necesidad de mediar entre posibles conflictos que se puedan ocasionar entre diferentes personas del círculo cercano de la persona fallecida.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que el trabajador/a social está preparado para estas situaciones que se dan, se le prepara para conseguir unas habilidades sociales, y unas competencias profesionales que están indicadas a la hora de realizar un acompañamiento a las personas que necesitan decir adiós a un ser querido, para gestionar y valorar cuales son los mejores apoyos para cada persona de manera individualizada y a través de un estudio de necesidades (NAWS, 2004 y 2005)

El trabajo social tiene un abanico muy amplio de posibilidades laborales, y la muerte, es una de esas posibilidades, es parte del día a día de las personas, pero es tratado como un tema tabú, del que no se quiere hablar e intentamos evitar siempre, pero es inevitable debido a que la situación saca a la luz diferentes sentimientos y emociones que hay que saber gestionar (Sarasola et ál., 2014)

Para dejar claro que el trabajador/a social es importante en un ámbito como es el de los tanatorios es necesario destacar la frialdad y la deshumanización que se percibe en estos lugares, debido a que la mayoría de los profesionales que trabajan en estos lugares lo ven como un negocio, no como una oportunidad de ayudar y de mejora en la situación que están viviendo esos “clientes”. Y ahí es donde entramos nosotros como trabajadores sociales para mejorar ese aspecto y encontrar un equilibrio (Caravaca, 2016).

Y por último, debemos de destacar las habilidades que hacen que los trabajadores/as sociales sean importantes para el ámbito funerario (NASW, 2004 y 2005):

- Son capaces de empatizar con el individuo y ayudar en su sufrimiento.
- Respetan el origen étnico y cultural de las personas, al igual que sus valores, religión, creencias, etc....
- Ayuda a superar crisis, incluso las de pérdida aguda.
- Entiende la importancia de las relaciones humanas, las relaciones familiares, la dignidad de las personas y la justicia social.
- Son conscientes de los dilemas éticos que puedan surgir.
- Participa en equipos multidisciplinarios por lo que aporta las habilidades únicas del trabajo social y comprende roles diferentes.
- Proporciona liderazgo para mejorar y mantener la calidad de la atención.
- Brinda educación formal e informal tanto a otras disciplinas como a familias y usuarios.

4.2 Funciones de los trabajadores sociales en los tanatorios

A la hora de saber cuáles son las funciones principales del trabajador/a social dentro de los tanatorios nos hemos centrado en dos autores que lo describen. En primer lugar, se recoge la clasificación de funciones que se da en una entrevista que realiza Asensio (2013) y en segundo lugar en el blog de un trabajador social Nieto (2020) que nombra también esta clasificación de las funciones del trabajador/a social en este ámbito.

Las funciones recogidas y que se han considerado con mayor relevancia serían:

Tabla nº 2: Funciones del trabajador/a social en tanatorios.

FUNCIÓN	DEFINICIÓN
Primera acogida	<p>Esta función consiste en la primera llamada de la persona para comunicar la defunción de un ser querido al tanatorio, es decir, la demanda. Es el primer contacto que tiene el tanatorio con la persona.</p> <p>Es una llamada muy importante debido a que la primera impresión puede facilitar la intervención si se realizada de una manera cálida, apoyando emocionalmente a la persona si es necesario, además de explicando de manera sencilla el proceso que se tendrá que llevar a cabo cuando lleguen al tanatorio.</p>

<p>Coordinación de la asistencia en el tanatorio</p>	<p>Consiste en la coordinación de la asistencia y los trámites burocráticos administrativos que son pertinentes y precisos en estos casos. Estos trámites pueden ser la coordinación con los conductores del coche fúnebre, la firma de los médicos que han certificado la defunción, se solicita en el juzgado la licencia de enterramiento o incineración, etc.....</p> <p>Todo esto ayuda a que las personas cercanas al difunto no tengan que realizar tantos trámites y puedan estar pendientes de otras cosas.</p>
<p>Recepción y atención directa a las familias</p>	<p>Esta función ya se realiza cuando llegan al tanatorio, donde se reúne el trabajador/a social con los representantes/portavoces de la familia y se procede a escuchar las demandas que solicitan, además de informales de la cobertura que tiene su seguro en el caso de que lo tengan o de los servicios solicitados.</p> <p>Consiste principalmente en la elección de diversos servicios como el tipo de ceremonia que quieren, donde quieren la ceremonia, las flores para el velatorio, en caso de no ser enterramiento y que sea incineración, hablaríamos de tipo de urna para guardar las cenizas, etc....</p> <p>Después se acompaña a la sala de velatorio y se pone en marcha la coordinación de los servicios que se han hablado.</p>

<p>Apoyo a la despedida</p>	<p>El proceso de despedida es diferente en cada individuo, por lo que debemos tener en cuenta que para cada persona será en un tiempo diferente y de una manera diversa. Es importante no interferir en este proceso, pero a veces las personas necesitan ayuda para que la situación y el proceso sean menos traumáticos para ellos.</p> <p>Se debe de abordar la situación de una manera neutra precisamente para no interferir de manera muy directa en el proceso.</p>
<p>Gestión de recursos económicos</p>	<p>Tras la pérdida muchas veces se produce un cambio en la situación económica de su familia más cercana, por ello es importante explicarles las diferentes prestaciones a las que pueden tener acceso.</p> <p>Además, el trabajador social será el encargado también de gestionar el entierro o incineración de aquellas personas que no tengan recursos económicos suficientes para gestionar el gasto que esto conlleva.</p>
<p>Apoyo emocional</p>	<p>Consiste en dar a conocer y solicitar si es necesario los diferentes recursos psicosociales que se dispone para poder afrontar el duelo de la mejor forma posible.</p> <p>Son recursos que no suelen ser solicitados en ese momento, debido a que la pérdida es muy reciente, es más común que se soliciten pasado un tiempo según se vaya asimilando la pérdida.</p>

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

<p>Gestión de las relaciones y de las posibles situaciones de conflicto</p>	<p>Esta función consiste en un posible proceso de mediación entre seres queridos de la persona fallecida si se encuentran conflictos entre ellos.</p> <p>Esto no es siempre necesario, pero debido a las diferentes maneras de superar el duelo, a las diferentes culturas, religiones, incluso a las diferentes personalidades de las personas, etc.... pueden crearse conflictos entre ellos que son necesario resolverlos.</p>
<p>Llamadas a otros familiares</p>	<p>Consiste en realizar las llamadas oportunas y necesarias para comunicar la defunción.</p> <p>Muchas veces las personas que se encuentran en el tanatorio no son capaces de comunicar la situación a otras, esto puede ser por conflictos, por vulnerabilidad de la persona, por no tener contacto entre ellos, etc..... por ello el trabajador/a social será el encargado de realizar esas llamadas.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Nieto (2020) y Asensio, (2013)

4.3 El duelo

En este apartado vamos a explicar que es, que tipos hay y como se puede afrontar el duelo. Esto nos podrá ayudar a tener una idea más clara del concepto, además de tener una visión global de como poder trabajar con ello y poder realizar una mejor intervención profesional en los tanatorios.

4.3.1 ¿Qué es?

Lo primero que hay que remarcar es que el duelo no solo se da a la hora de la perdida/fallecimiento de un ser querido, sino que en cualquier otra situación importante en la vida de la persona se puede producir un proceso de duelo. Por lo que hay que dejar claro que en este trabajo nos centramos en el proceso de duelo que se produce cuando fallece un ser querido.

Una vez aclarado esto debemos de fijarnos en su etimología, donde observamos que proviene del latín “dolus” que tiene por significado dolor. Por lo que algunos autores como en este caso Freud (1912) define el duelo como la reacción que se tiene frente a la pérdida de una persona amada.

Este autor, Freud, afirma que el duelo conlleva una desviación de la conducta normal de la vida que tiene la persona en su día a día, pero que después de cierto tiempo la persona se recupera y vuelve a esa normalidad otra vez. Esto quiere decir que el duelo es el proceso de dolor por el que se pasa cuando se pierda a una persona con la que tienes un vínculo afectivo significativo, en el que cambia su conducta normal durante un periodo de tiempo hasta volver a conseguir esa normalidad.

Por otro lado, Bowlby define el duelo como *“todos aquellos procesos psicológicos, conscientes e inconscientes, que la pérdida de una persona amada pone en marcha, cualquiera que sea el resultado”* (1993). Cuando se produce esta pérdida vemos que se presentan diversas manifestaciones como expresa Worden (1997):

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Tabla nº 3: Manifestaciones del duelo

<p>A nivel físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de vacío en el estomago • Falta de aire y presión en el pecho • Palpitaciones • Problemas a la hora de conciliar el sueño • Dolores continuos de cabeza • Debilidad muscular sumada a la falta de energía • Dificultad a la hora de concentrarnos • Etc.
<p>A nivel emocional (sentimentales y cognitivas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Tristeza/Pena • Enfado • Abando/Soledad • Impotencia • Culpa • Preocupación • Arrepentimiento • Confusión • Desinterés general • Etc.
<p>A nivel conductual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llorar • Dormir mucho/o dormir poco • Soñar con la persona fallecida • No querer recordar a esa persona • Aislarse socialmente • Trastornos alimentarios • Estar distraído • Etc.

Fuente: elaboración propia a partir de Worden (1997)

Debemos tener en cuenta que el duelo es un proceso subjetivo, tiene un componente social que conlleva a diferentes rituales y costumbres dependiendo de cada cultura, cada persona lo vive y siente de forma diferente, de manera diferente y en un espacio de tiempo distinto, por ello no todas las personas ven y/o sienten de la misma forma el duelo. Por esto es por lo que hay diferentes tipos de duelos.

4.3.2 Tipos de duelo

Muchos autores describen una clasificación de los tipos de duelos, pero después de haber analizado varias de esas clasificaciones he optado por elegir la clasificación desarrollada por Cabodevilla (2007), debido a que es de las más completas y esclarecedoras:

- Duelo anticipatorio:

Es el duelo que se presenta en personas que saben con antelación que un ser querido va a fallecer, como son los enfermos terminales. Es una manera de anticiparse a la pérdida que se va a producir en un periodo corto de tiempo, adaptándose a la situación antes de que la persona haya fallecido.

- Duelo crónico:

Se caracteriza por tener una duración excesiva a lo largo del tiempo, el sujeto no es capaz de volver a su vida normal como era antes del fallecimiento, su vida gira entorno a la muerte de esa persona y aunque son conscientes de ello no sabe cómo superar la situación.

- Duelo congelado, retardado, inhibido o pospuesto:

Aparece al principio del duelo, en las primeras fases y que se caracteriza por la inexistencia de ningún tipo de sentimiento, ni de emoción ante la pérdida. No presentan ningún tipo de respuesta ante el fallecimiento de la persona querida, no hay signos de que al sujeto le haya afectado/dolido la pérdida.

- Duelo enmascarado:

La persona que la sufre si tienen tanto emociones, sentimientos o afecciones ante la pérdida del ser querido, pero no es capaz de relacionarlos con el fallecimiento. Es decir, tiene diferentes tipos de afecciones y de sentimientos, pero no es capaz de vincular esto al fallecimiento del ser querido por lo que la mayoría de las veces acude al médico por ello.

- Duelo exagerado:

Intensificación de un duelo normal y ocurre en tres situaciones diferentes que son:

- Debido a la intensidad de la reacción que se tiene a la pérdida.
- Debido a la negación de la muerte, de la realidad que se está viviendo, pensando que esa persona sigue con vida.
- Debido a que la muerte ha sido en beneficio de la persona que sufre el duelo.

- Duelo ambiguo:

Hay dos casos diferentes en los que se suele dar este tipo de duelo:

- Cuando hay ausente física pero no psicológica, es decir, cuando no se localiza el cuerpo del fallecido. Se suele dar principalmente este duelo en catástrofes naturales o en desapariciones.
- Cuando hay presencia física pero no hay presencia psicológica, como pueden ser personas con demencias en fases muy avanzadas o personas en estado vegetativo sin ninguna esperanza de cambio.

Genera mayor nivel de ansiedad que el resto, debido a la falta de pruebas físicas o fehacientes de que la persona ha fallecido por lo que se genera esperanza en la persona que lo está sufriendo y no deja avanzar al proceso del duelo.

- Duelo normal:

Tipo de duelo más frecuente, se caracteriza por dolor, malestar, pérdida tanto de apetito como de sueño que pueden llegar a generar problemas más graves de alimentación y/o sueño, aparece una sensación de debilidad y aturdimiento debido a la pérdida unido a sentimientos de rabia, culpa y negación.

4.3.3 Fases del duelo

El duelo por lo general es proceso lineal, pero como se ha dicho anteriormente no todas las personas pasan el proceso del duelo de la misma manera por lo que las fases también pueden variar dependiendo de la persona tanto en el orden de las fases / etapas como en su duración. Las etapas del duelo son definidas por Kübler-Ross y Kessler (1969) las clasifican en cinco fases que se activan como mecanismo de defensa a la hora de enfrentarse al duelo:



- Negación:

La persona que está en esta fase se siente confuso, aturdido, con momentos de ansiedad e incredulidad. Se niega la pérdida o la negación no solo de la pérdida si no de la importancia que se da a la pérdida, esto se da como un mecanismo de defensa para que no sea tan fuerte el dolor. Esta etapa no es indefinida debido a que en algún momento se debe enfrentar esa persona a la realidad que le toca vivir, a la pérdida.

- Ira:

Comienza cuando se acaba la negación cuando ya se toma conciencia de la pérdida de la persona, se siente rabia, dolor, sentimiento de frustración y/o impotencia al sentir que no puedes hacer nada respecto a lo que ha ocurrido, es una situación irreversible. En algunas ocasiones se siente también culpabilidad, y si no se culpabilizan a ellos mismos se intenta encontrar a un responsable para sentirse más aliviados.

- Negociación:

Esta fase se afronta la situación de pérdida, y se intenta buscar la recuperación personal. Se suelen poner metas para ir superando poco a poco el dolor emocional que se tiene en estas situaciones, además de realizarse preguntas o cuestiones como “¿qué hubiera pasado si ...?”, “lo hubiera hecho de otra manera”, etc. ...

- Depresión:

Invaden los sentimientos de tristeza, desesperación, la sensación de vacío, dolor más intenso a la fase anterior de ira, esto es debido a que es en esta fase donde se empieza a asumir de forma definitiva la pérdida. Es la etapa más complicada de todo el proceso, esto conlleva a que muchas personas abandonen el proceso de duelo en esta fase. Por otro lado, no debemos confundir esta depresión con la depresión clínica, porque no estamos hablando de un trastorno del estado de ánimo de la persona, sino de un conjunto de emociones que se sienten cuando perdemos a un ser querido.

- Aceptación:

Última fase/etapa del duelo, consiste en la aceptación de la realidad, de la pérdida, generando un estado de calma donde permite a la persona mirar hacia el futuro. Con el tiempo se va recuperando emocionalmente pero no a través de resignarse a la pérdida si no por adaptarse a la nueva situación.

4.4 Intervención del trabajador social frente al duelo

La muerte de un ser querido afecta a varias personas de su entorno como puedes ser familia, amigos, compañeros de trabajo, etc. ..., esto demuestra que somos seres sociales, que necesitamos vivir en sociedad, necesitamos relacionarnos con otras personas. Además, las manifestaciones que se realizan después de la muerte como pueden ser los funerales, velatorios, el luto después de la muerte, etc. ... también son representaciones sociales, es la forma de despedirse que tienen las personas más cercanas al fallecido/a (Jiménez, 2012).

Como hemos mencionado anteriormente en el trabajo la muerte provoca una desviación de la conducta normal de la vida que tiene la persona en su día a día, (Freud, 1912) añadió que el duelo puede suponer, si se supera, un crecimiento para la persona, pero si no, puede ocasionar una crisis y sufrir un duelo patológico.

Por ello es necesaria la intervención de profesionales tanto del ámbito sanitario (médicos para las patologías físicas, psicólogos para las patologías emocionales, etc. ...) pero también del ámbito social para favorecer el apoyo social para una mayor calidad en durante el proceso que se realiza del duelo y de esta manera intentando evitar que se genere una crisis o un problema de mayor gravedad con ello.

Debemos de tener en cuenta también que no todas las personas necesitan ayuda para afrontar la pérdida de un ser querido, solo será en casos donde la propia persona busque ayuda externa o se detecten factores de riesgo que hagan que el duelo no siga su curso normal (Centeno, 2013).

Worden (1997) propuso cuatro tareas que debe de realizar la persona que ha sufrido la pérdida de un ser querido y superar así el duelo de una manera satisfactoria:

Tabla nº 4: Tareas que debe realizar la persona doliente para restablecer el equilibrio y completar el duelo.

TAREA	DEFINICIÓN
<p>Aceptar la realidad de la pérdida.</p>	<p>La primera tarea consiste en afrontar plenamente la realidad de que la persona ha fallecido, la negación es negar la realidad, no aceptar que la persona ya no es real, ya no está entre ellos. Muchas personas se quedan bloqueadas en este punto, debido a que entienden la muerte desde una perspectiva intelectual pero no desde una perspectiva emocional, o en incluso en algunos casos desde ninguna de las dos perspectivas.</p> <p>Ayuda en esta tarea la despedida de la persona a través de funerales, velatorios, o cualquier ritual para ello. Además, también les podemos ayudar haciendo escucha activa de la historia sobre la muerte del ser querido de esa persona, su experiencia, sus sentimientos, etc. ...</p>
<p>Trabajar las emociones y el dolor de la pérdida.</p>	<p>Se debe de trabajar tanto el dolor físico como el dolor emocional y conductual del doliente, para ello es importante primero que este dolor sea reconocido. No siempre se tiene el mismo nivel o la misma intensidad de dolor, pero si se pierde a un ser querido con un fuerte vínculo sentimental creado es imposible no sentir dolor. Las personas pueden hacer que el dolor se estigmatice y no deje avanzar a la persona doliente.</p> <p>Es importante manifestar los sentimientos y el dolor para poder trabajar con ello, sin ser juzgado, de esta manera se liberará a la persona de la carga emocional. No se debe nunca hacer que la persona bloquee sus sentimientos o que evite pensamientos dolorosos. Los que no tienen la necesidad de experimentar dolor suelen recurrir a la cura geográfica (viajar para buscar alivio).</p>

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

<p>Adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente.</p>	<p>Esta tarea cada persona la ve de forma diferente, dependiendo de los roles que se tuviera o del nivel de relación que se mantenía con la persona. Para poder darse cuenta de la perdida real de la persona pueden pasar hasta tres meses y es ahí cuando se empieza a dar cuenta de que en su día a día no está esa persona. Muchas veces no nos damos cuenta de todo lo que la persona fallecida hacía hasta que no está y somos realmente conscientes de ello.</p> <p>Por ello esta tarea consiste en replantearse el nuevo rol social que tiene la persona, buscar nuevos proyectos de vida sin esa persona, fortalecer y/o ampliar su entorno social más cercano, etc. ...</p> <p>Puede haber personas que no se adapten a la perdida, pero la mayoría si lo hacen y siguen adelante con su nueva vida.</p>
<p>Recolocar emocionalmente al fallecido y continuar viviendo.</p>	<p>Casi nunca se olvida del todo a la persona fallecida, por lo que esta tarea no consiste en renunciar/olvidarse de la persona, si no de saber el lugar que ocupa en nuestra vida emocional, sin dejar de lado nuestro espacio fuera de ello.</p> <p>Es la tarea más difícil de realizar ya que muchas veces no queremos sustituir o cambiar el apego que sentíamos con esa persona, nos cerramos a avanzar con otras personas desde la misma relación que sentíamos con la persona fallecida. Por ejemplo, si la persona fallecida era tu pareja, no queremos volver a tener otra relación o no queremos sentir lo mismo que sentíamos por la persona fallecida por otra persona diferente y nos cerramos a ello.</p> <p>Para esta tarea se suele focalizar el dolor y el sufrimiento en fechas concretas como puede ser un cumpleaños, un aniversario, etc. ...</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Worden, (1997)

El proceso de duelo habría finalizado cuando se superen estas cuatro tareas mostradas anteriormente, cuando es capaz de recordar a la persona sin dolor, cuando sus emociones van más destinadas a la gente que sí que está presente que a la que no. La intervención se centra en buscar una estabilidad después del proceso del duelo, además del acompañamiento y ayuda en el resto del proceso de duelo, desde que la familia hace la primera llamada telefónica al tanatorio, hasta que consigue volver a la normalidad con una vida estable.

Aunque sabemos que el proceso de duelo es muy diferente en las personas dependiendo del tipo de apego que se sentía por la persona, el tipo de muerte que se viviera, los antecedentes que se tuvieran anteriormente dependen también de variables de la personalidad o variables sociales y/o culturales (Worden, 1997).

Pero de forma generalizada se han creado una serie de pasos a seguir para intervenir con esta situación desde el ámbito profesional de trabajo social, recopilando una mezcla de varios autores como son Pérez (2016), Castillo (2017) y Centeno (2013):

1. Conocer los datos e historia de la persona: nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, localidad en la que vive, genograma para conocer a sus familiares más cercanos, conocer si ha sufrido pérdidas anteriormente, relación tanto socio-familiar como con la persona fallecida, además de analizar si se encuentran posibles indicadores que nos señalicen que se encuentra en un duelo de riesgo.
2. Conocer la dimensión que da la persona que ha sufrido la pérdida al problema (evaluar el duelo): donde a través de la escucha activa la persona doliente pueda expresar su historia, como se ha sentido, como ha sufrido ella la pérdida, de qué manera la está llevando, etc. ... para poder situar el tipo de duelo y la fase en la que se encuentra. Aplicar también si es posible cuestionarios de duelo ya existentes como pueden ser el Inventario de experiencias en duelo (I.E.D.) para poder medirlo.

La entrevista es recomendable realizarla tanto individualmente como con los familiares para conocer otros puntos de vista. Se realizará a través de preguntas abiertas, donde vayamos intentado clarificar el problema, es posible que tardemos más de una entrevista para conseguirlo, el ritmo de la intervención siempre lo marcará el usuario.

3. Buscar soluciones conjuntamente: entre el trabajador/a social y la persona usuaria, proponer diferentes soluciones y llegar a un acuerdo viendo cuales son las mejores para esa persona. Siempre debe de ser el usuario el que decida lo que quiere hacer y como lo quiere hacer, no el profesional.

Tiene que ir mejorando el problema poco a poco, siempre siguiendo el ritmo que quiera el usuario, no se puede pretender encontrar la solución de una manera rápida ni fácil, sino que debemos de buscar la que mejor encuadre con el usuario, con sus necesidades y con las metas que quiere conseguir.

4. Realizar periódicamente reuniones o entrevistas de seguimiento: con ello comprobaremos como avanza el problema, realizando una evaluación profesional. De esta manera el usuario no sentirá abandono por parte del profesional y seguiremos acompañándolo en el proceso.

Se tiene que dejar claro que esto es algo general, la intervención debe de ser siempre individualizada y personalizada a cada usuario, atendiendo a sus necesidades específicas, sus prioridades, sus decisiones, sus características etc.....

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Algunos de los servicios y prestaciones más relevantes que se tienen para ayudar en la intervención con personas que han sufrido una pérdida son:

SERVICIOS:

- Acogida familiar.
- Coordinación en el tanatorio.
- Atención a las familias.
- Apoyo en la despedida.
- Gestión de recursos económicos.
- Gestión emocional.
- Mediación en situaciones de conflicto.
- Llamadas a otros familiares.
- Facilitación de los rituales funerarios
- Counselling en el duelo
- Terapias en el duelo complicado o patológico

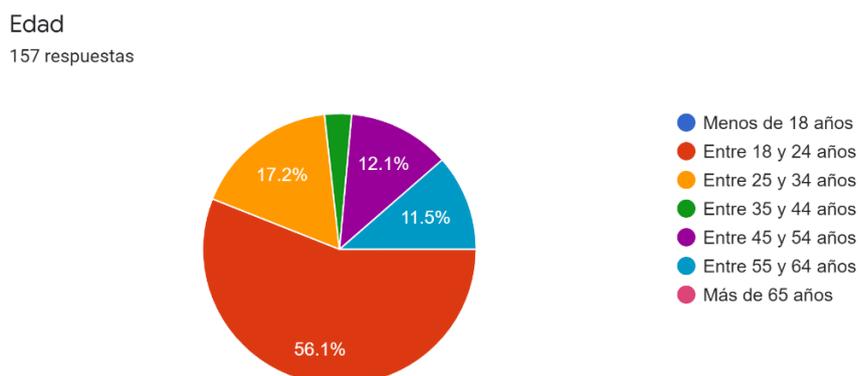
PRESTACIONES:

- Pensión de viudedad.
- Prestación temporal de viudedad.
- Pensión de orfandad.
- Prestación de orfandad por violencia contra la mujer
- Pensión en favor de familiares
- Subsidio en favor de familiares
- Auxilio por defunción
- Indemnizaciones por AT o EP

5. RESULTADO Y DISCUSIÓN DEL TRABAJO EMPÍRICO

Empezaremos analizando el apartado uno del cuestionario donde encontramos los datos sociodemográficos: edad, género, localidad, nivel de estudios, situación laboral y estado civil.

Gráfica nº 2: Edad de las personas encuestadas

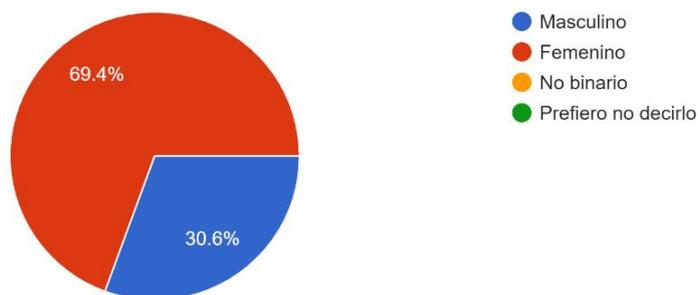


RANGOS DE EDAD	Nº RESPUESTAS (%)
Menos de 18 años	N=0
Entre 18 y 24 años	N=88 (56,1%)
Entre 25 y 34 años	N=27 (17,2%)
Entre 35 y 44 años	N=5 (38,1%)
Entre 45 y 54 años	N=19 (12,1%)
Entre 55 y 64 años	N=18 (11,5%)
Más de 65 años	N=0

Como se observa en la gráfica nº2 el intervalo de edad predominante de los participantes se encuentra entre los 18 y 24 años, 88 personas (56,1%) están entre esas edades, debido a que esta encuesta es probabilística en bola de nieve y por conveniencia. La razón que podría justificar la cantidad de respuestas de los intervalos de edad “menos de 18 años” y “más de 65 años” a que este cuestionario ha sido enviado a través de redes sociales, y en la mayoría de los casos estos rangos de edad no tienen o tienen menos acceso a las nuevas tecnologías.

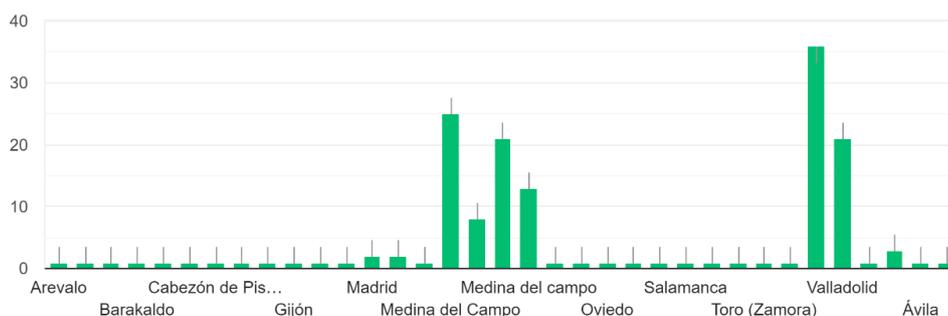
TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Gráfica nº 3: Género de las personas encuestadas



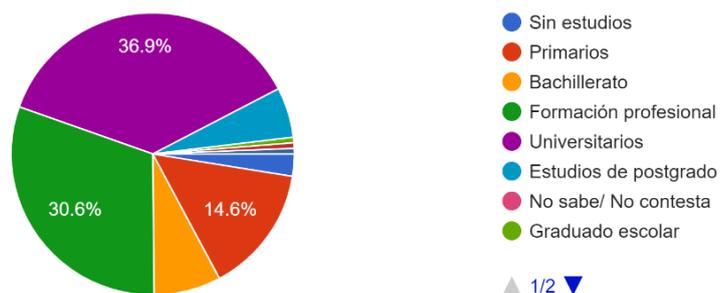
En cuanto a variable de género observamos en el gráfico nº3 que el 69,4% de los encuestados corresponde a femenino (N=109) y el 30,6% restantes a masculino (N=48).

Gráfica nº 4: Localidad de residencia de las personas encuestadas.



Encontramos en esta gráfica nº4 multitud de localidades que se han categorizado en medio rural y medio urbano. Dentro del medio rural hay 81 personas (51,6%) mientras que en el medio urbano hay 76 personas (48,4%). La variable procedente de los sujetos del medio rural y del medio urbano está equiparada.

Gráfica nº 5: Nivel de estudios de las personas encuestadas



TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

NIVEL DE ESTUDIOS	Nº RESPUESTAS (%)
Sin estudios	N=4 (2,5%)
Primarios	N=24 (15,3%)
Bachillerato	N=12 (7,6%)
Formación profesional	N=50 (31,9%)
Universitarios	N=58 (36,9%)
Estudios de postgrado	N=9 (5,7%)
No sabe/ No contesta	N=0

Los resultados que se obtienen sobre el nivel de estudio como se puede observar en la gráfica nº5 son variados, pero predominan los estudios universitarios y los estudios de formación profesional.

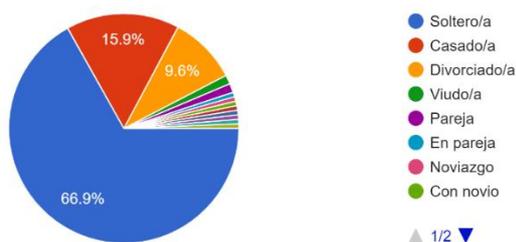
Gráfica nº 6: Situación laboral de las personas encuestadas



SITUACIÓN LABORAL	Nº RESPUESTAS (%)
Estudiante	N=54 (34,3%)
Empleo a tiempo parcial	N=13 (8,3%)
Empleo a tiempo completo	N=63 (40,1%)
Desempleado	N=13 (8,3%)
Trabajador/a por cuenta propia	N=7 (4,5%)
Jubilado	N=2 (1,3%)
Estudiante y empleado	N=5 (3,1%)

Predominan los resultados obtenidos en relación con la situación laboral como podemos observar en la gráfica nº6 las personas que tienen empleo a tiempo completo y los estudiantes principalmente.

Gráfica nº 7: Estado civil de las personas encuestadas

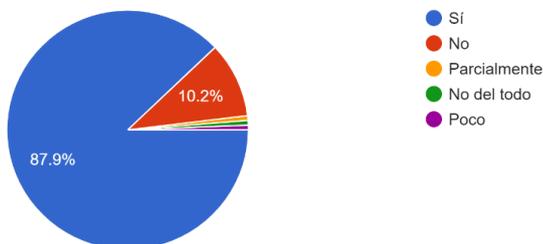


ESTADO CIVIL	Nº RESPUESTAS (%)
Soltero/a	N=105 (66,9%)
Casado/a	N=25 (15,9%)
Divorciado/a	N=15 (9,6%)
Viudo/a	N=2 (1,3%)
Pareja	N=10 (6,4%)

La mayoría de las respuestas, como se puede ver en la gráfica nº7, se encuentran en soltero/a esto podría justificarse debido a la gente en España cada vez se casan menos y las personas que lo hacen a edades más avanzadas. (Martínez, 2009).

En el siguiente apartado el apartado 2 analizamos los resultados de las preguntas ¿conocen la profesión del trabajo social?, ¿conocen y han asistido a un tanatorio?, ¿saben lo que es el duelo, sus fases y tipos?, ¿han perdido algún ser querido? y ¿han tomado algún tipo de decisión sobre la gestión del fallecido?

Gráfica nº 8: Conocen el trabajo social las personas encuestadas

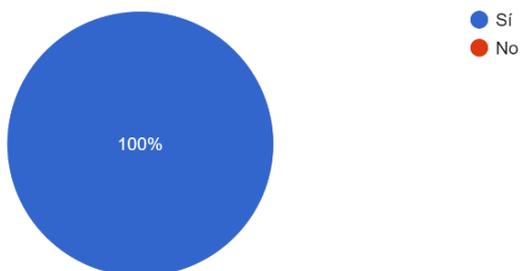


¿CONOCEN EL TRABAJO SOCIAL?	RESPUESTAS (%)
Si	N=138 (87,9%)
No	N=16 (10,2%)
Algo	N=3 (1,9%)

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

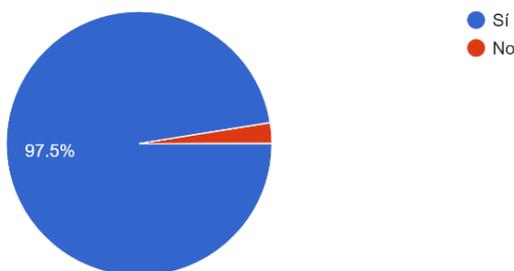
La mayoría de los encuestados sí que conocen la profesión de trabajo social esto podría ser un gran avance para el trabajo social, debido a que anteriormente casi no se conocía, por lo que vemos la relevancia que tiene el trabajo social en la actualidad.

Gráfica nº 9: Conocen lo que es un tanatorio los encuestados.



Todas las personas encuestadas conocen y/o saben lo que es un tanatorio como observamos en la gráfica anterior.

Gráfica nº 10: Han estado alguna vez en un tanatorio las personas encuestadas.

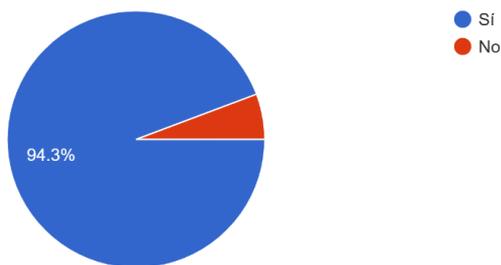


El 97,5% (N=153) han estado en un tanatorio, mientras que solo el 2,5% de los encuestados (N=4) no han estado como podemos observar en la gráfica nº9.

De estas dos preguntas podemos deducir que es un lugar que casi todo el mundo conoce y va a lo largo de su vida, esto se debe a que la muerte es algo inevitable y que la muerte de un ser querido es algo que casi todos vivimos antes o después, aunque sea en condiciones y con características diferentes. (Sarasola et ál., 2014)

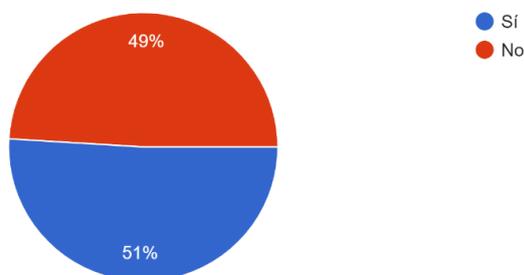
TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Gráfica nº 11: Conocen el significado del duelo las personas encuestadas.



La mayoría de las personas que han respondido en la encuesta que sí que conocen lo que es el proceso del duelo, exactamente el 94,3% (N=148), el 5,7% restante no conocen su significado (N=9).

Gráfica nº 12: Conocen los tipos y/o fases del duelo los encuestados.



Pero por otro lado en la gráfica nº 12 vemos como solo el 51% conocen sus tipos y/o etapas (N=80), frente al 49% (N=77) de personas del total que no lo conocen.

Por ello, podemos ver como si se conoce el duelo, pero no tanto sus fases y sus tipos, se podría dedicar tiempo a conocer esto, no en el ámbito del tanatorio, sino dentro del ámbito de educación, para que cuando llegue el momento conozcamos que es lo que nos pasa y por qué, así podamos afrontarlo mejor.

Gráfica nº 13: Piensan que se puede superar el duelo las personas encuestadas.



TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

¿SE PUEDE SUPERAR EL DUELO?	Nº DE RESPUESTAS (%)
Sí	N=67 (42,7%)
Sí, pero con ayuda	N=68 (43,3%)
No	N=16 (10,2 %)
No se supera se aprende a vivir con ello	N=5 (3,1%)
No sabe lo que es el duelo	N=1 (0,6%)

Con estos resultados comprobamos que una alta mayoría si piensan que se puede superar el duelo un 86% en total, que se puede superar, aunque no sea un proceso fácil y puede ser tanto con apoyo de un profesional si es un duelo complicado como por tu propia cuenta o con apoyo de personas cercanas a ti.

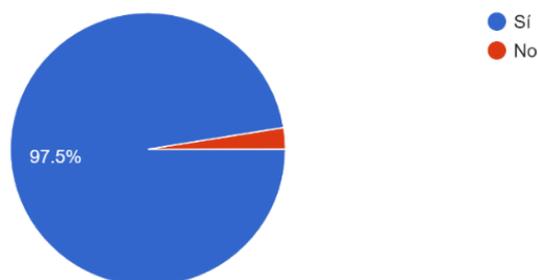
Respecto a la cuestión abierta ¿cómo intentarían superarlo o afrontarlo? Se categorizaron del siguiente modo:

- Con el paso del tiempo.
- A través de la ayuda y el apoyo de profesionales de diferentes ámbitos.
- Mediante el apoyo y ayuda de personas cercanas (amigos, familia, etc.)
- Con distracciones externas (manualidades, deporte, etc.)
- Expresando abiertamente tus sentimientos.
- Afrontando la realidad de la pérdida e intentando volver a la normalidad.
- Pensando en la persona fallecida de manera positiva.
- Tratando la muerte como algo natural.

Las respuestas obtenidas se podrían agrupar en las cuatro tareas propuestas por Worden (1997) para superar el duelo. Por otro lado, la mayoría ha respondido que con ayuda/apoyo de profesional, resaltando la importancia del papel de los profesionales en la superación del duelo, entre los que se encuentran los trabajadores sociales.

Gráfica nº 14: Han sufrido la pérdida de un ser querido las personas encuestadas.

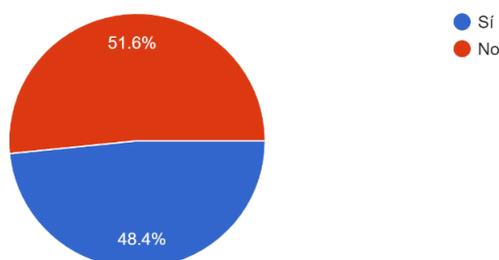
¿Alguna vez te has enfrentado a la muerte de un ser querido?
157 respuestas



Podemos observar en la gráfica nº 14 el 97,5% (N=153) los encuestados han sufrido la pérdida de un ser querido, frente al 2,5% (N=4) que no han tenido que pasar por esa pérdida. Con estos datos podemos concluir que la muerte es algo que nos afecta a todos, ya que a cualquiera le puede pasar o alguna persona cercana, es inevitable.

Gráfica nº 15: Han tenido que tomar decisiones dentro del tanatorio las personas encuestadas.

¿Has tenido que tomar algún tipo de decisión y/o actuación en relación al fallecimiento dentro de un tanatorio? (Como puede ser sobre el enterramiento...miliares lejanos para notificar la muerte, etc...?)
157 respuestas



Por otro lado, en la gráfica nº15 se observa el 51,6% (N=81) de las personas encuestadas no han tenido que tomar decisiones o realizar actuaciones dentro del tanatorio en relación con el fallecido, mientras que el 48,4% (N=76) sí que lo han hecho.

El porcentaje de gente que sí ha tomado decisiones y ha realizado acciones dentro del tanatorio sobre el fallecido no está relacionado con la edad, si no con el sexo ya que nos hemos fijado en el total de las respuestas en las que se ha respondido que sí a esta pregunta.

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

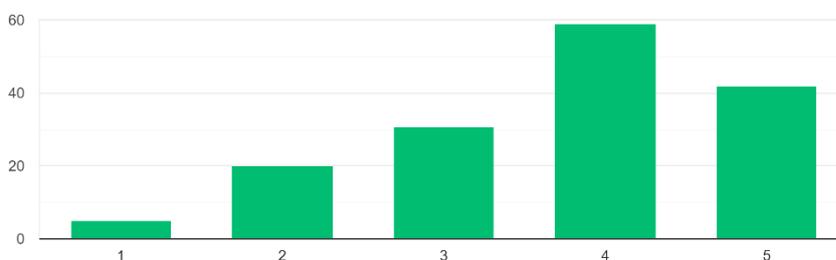
Y dentro de las 76 respuestas afirmativas hemos observado que el 22,3% corresponde a hombres (N=17) y el 77,7% (N=59) a mujeres, esto se debe a que los cuidados, en este caso los cuidados después de la muerte siempre van atribuidos a las mujeres. (Vaquiro y Stieповich, 2010)

En el siguiente apartado el número 3 se habla respecto a la valoración sobre las vivencias y sentimientos experimentados en el tanatorio tras el fallecimiento de un ser querido, las siguientes graficas muestran los resultados obtenidos:

Gráfica nº 16: Escala Likert

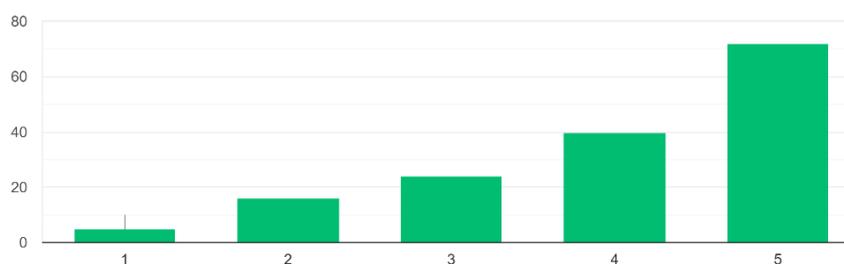
Me he sentido o me sentiría perdido/a sin saber que hacer en un tanatorio tras el fallecimiento de un ser querido.

157 respuestas



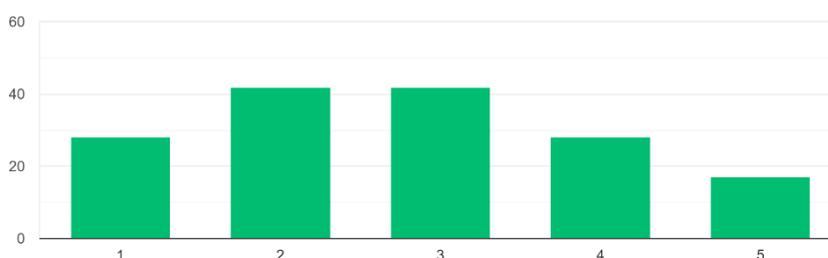
He necesitado o necesitaría a un profesional de referencia para que me apoyara/ayudara en todos los procesos, gestiones y/o actuaciones que hay que hacer en el tanatorio hasta que me voy a casa.

157 respuestas



Considero que el personal del tanatorio suele ser poco empático con la situación.

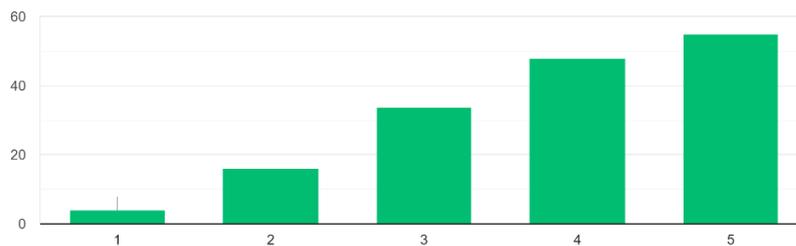
157 respuestas



TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

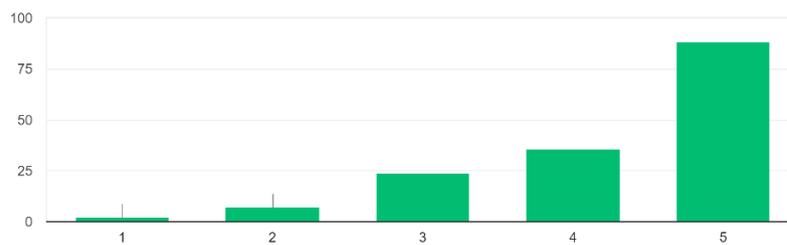
Me ha resultado o me resultaría difícil superar el duelo yo solo/a.

157 respuestas



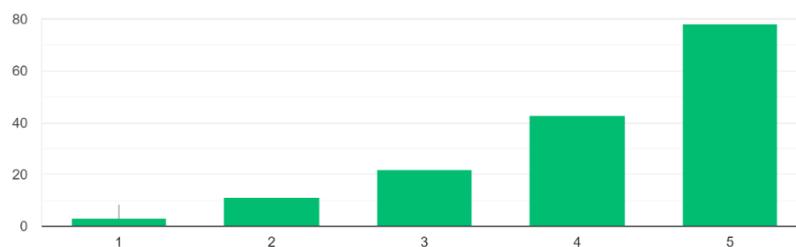
Me he sentido o me sentiría abrumado/a con toda la gestión que hay que hacer tanto en el tanatorio como en las gestiones administrativas posteriores a la muerte de la persona.

157 respuestas



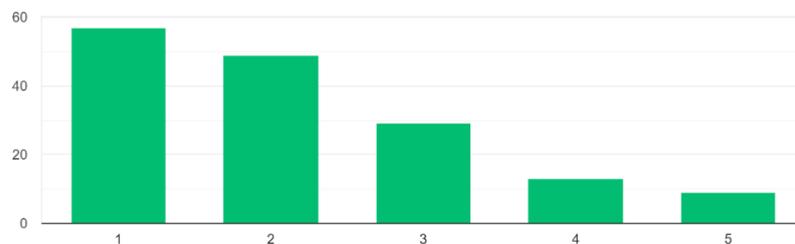
No he sabido o sabría que recursos tanto económicos como de otro ámbito podía solicitar.

157 respuestas



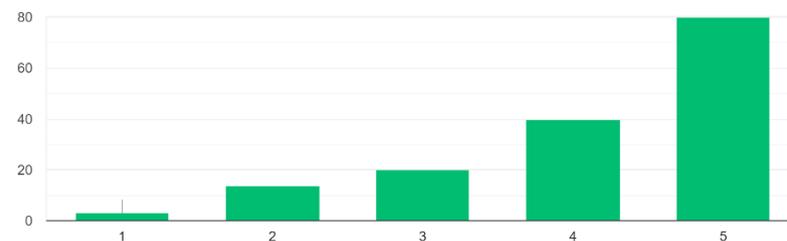
No he necesitado o necesitaría a nadie que me ayude a superar la muerte de un ser querido, puedo yo solo/a.

157 respuestas



No me he encontrado o me encontraría con ganas/ánimo de realizar los trámites necesarios en relación a la muerte de la persona y/o del tanatorio.

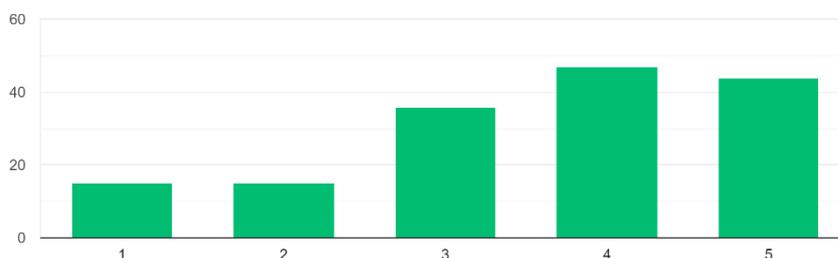
157 respuestas



TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

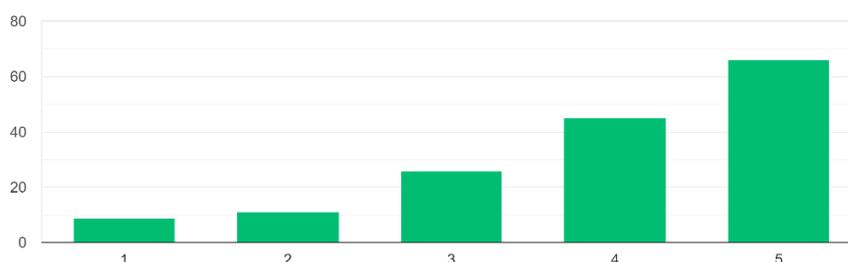
Me ha ayudado o me ayudaría que otra persona se hubiera encargado de llamar a familiares y/o conocidos para darles la noticia del fallecimiento.

157 respuestas



Es importante que en el tanatorio te expliquen por el proceso emocional por el que vas a pasar.

157 respuestas



Del conjunto de cuestiones formuladas, presentamos algunos aspectos que los participantes han valorado como de mayor importancia, estos han sido:

- Me he sentido o me sentiría abrumado/a con toda la gestión que hay que hacer tanto en el tanatorio como en las gestiones administrativas posteriores a la muerte de la persona (56,1% totalmente de acuerdo y 22,9% muy de acuerdo)
- No me he encontrado o me encontraría con ganas/ánimo de realizar los trámites necesarios en relación a la muerte de la persona y/o del tanatorio (51% totalmente de acuerdo y 25,5% muy de acuerdo),
- He necesitado o necesitaría a un profesional de referencia para que me apoyara/ayudara en todos los procesos, gestiones y/o actuaciones que hay que realizar desde que entro en el tanatorio hasta que me voy a casa. (45,9% totalmente de acuerdo y 25,5% muy de acuerdo).

Con ello podemos concluir que al perder a un ser querido no nos encontramos emocionalmente estables, estamos empezando un proceso de duelo y no estamos en el mejor momento emocionalmente para realizar todas las gestiones que se realizan en estos momentos, por lo que sería favorable un profesional que apoyara en estos trámites (Freud, 1912).

Sería un apoyo que un profesional les pudiera ayudar a saber lo que hay que hacer en cada comento y es importante recalcar que no solo en el tanatorio si no después hasta la superación del duelo y la normalización de la situación.

Por otro lado, no conocían cuales eran los recursos tanto económicos como de otros ámbitos que se podían solicitar (49,7% totalmente de acuerdo y 27,4% muy de acuerdo), y creen importante que alguien les explique el proceso emocional por que se va a pasar (42% totalmente de acuerdo y 28,7% muy de acuerdo). Esto se debe a que en los tanatorios no se ofrece normalmente información sobre esto, debido a que no hay profesionales especializados en estos ámbitos que pudieran haberles ofrecido la información necesaria para conocerlo.

Y para concluir con los aspectos en los que la gente sí que estaba de acuerdo dentro de esta escala Likert sería que no les ha resultado difícil superar el duelo de manera autónoma (35% totalmente de acuerdo y 30,6% muy de acuerdo), junto a que ven necesario que alguien les ayude a superar la muerte de un ser querido. Por estas respuestas creemos que es importante que haya un profesional que ayude a las personas en el duelo (siempre que ellas quieran) para poder llegar a superar el duelo de una forma más sencilla y eficaz sobre todo cuando hay factores o riesgo de duelos patológicos.

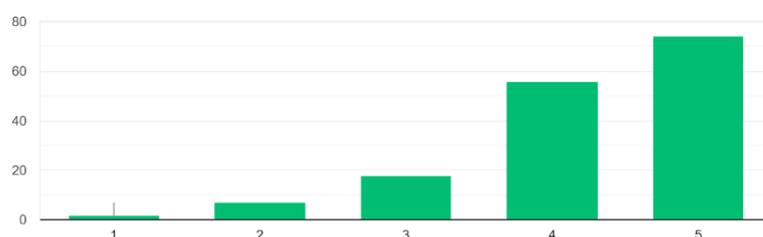
Ahora entramos en las situaciones donde la gente no ha estado tan de acuerdo, la primera sería la que dice que el personal del tanatorio es poco empático con la situación donde encontramos respuestas muy divididas entre el sí y el no (17,8% nada de acuerdo, 26,8% poco de acuerdo, 26,8 % bastante de acuerdo, 17,8% muy de acuerdo y 10,8% totalmente de acuerdo). Esto se podría deber a la variedad de tanatorios y de personal en los tanatorios que hay a los que hayan tenido que acudir, aunque esto no debería de ser así ya que la situación en la que nos encontramos no es fácil de llevar, ni agradable para nadie y se necesita a gente empática que entienda la situación y haga tu estancia en el tanatorio más agradable dentro de lo posible (Nieto,2020).

Y la última cuestión con la que no han estado de acuerdo los encuestados, es con que hubiera un profesional encargado de llamar a familiares y/o conocidos para darles la noticia del fallecimiento (9,6% nada de acuerdo, 9,6% poco de acuerdo, 22,9% bastante de acuerdo, 29.9% muy de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo). Se debe a que esta acción es algo personal y que prefiere hacer directamente la propia persona debido a la gran influencia de la familia en la persona que sufre la pérdida, pero también depende de la relación que tengas con esas personas (si tienes una mala/difícil relación con la persona no es siempre fácil realizar la llamada, mientras que si es una relación buena/fácil es sencillo realizar la llama y comunicar la noticia, incluso puede ayudar a desahogarse y hablar de la situación) (Centeno, 2013).

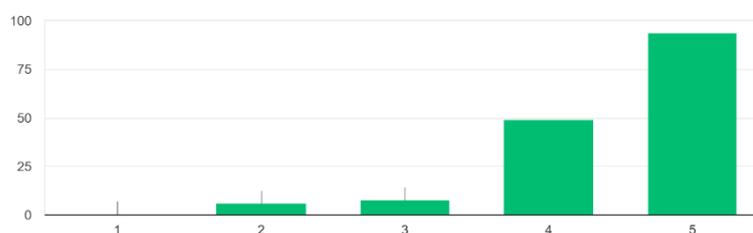
En el apartado 4 vamos a analizar las diferentes actuaciones que puede realizar un trabajador social en los tanatorios y la importancia que las personas dan a cada una de ellas.

Gráfica nº 17: Importancia de cada actuación del trabajador/a social.

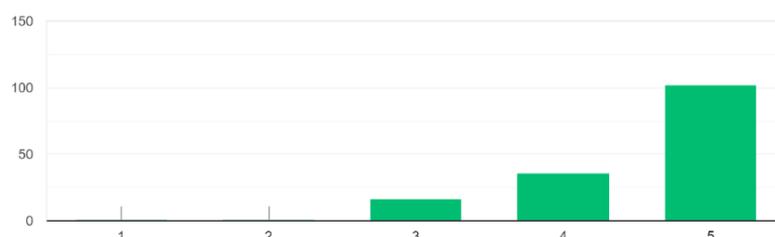
Un profesional que realice una primera acogida a la hora de llamar o de llegar al tanatorio.
157 respuestas



Ayuda a la hora de la coordinación entre el tanatorio y otros implicados externos.
157 respuestas



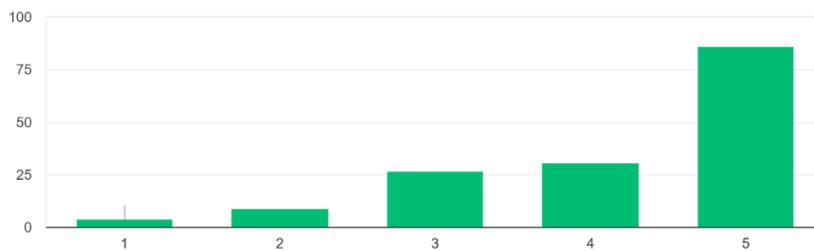
Atención directa con las familias para determinar las necesidades que se encuentran y buscar la formas de solventarlas.
157 respuestas



TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

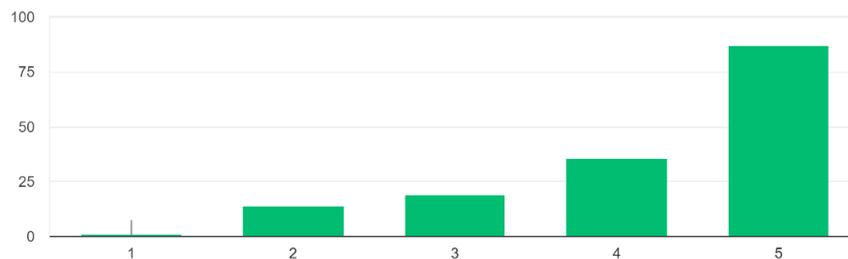
Apoyo emocional para afrontar la situación.

157 respuestas



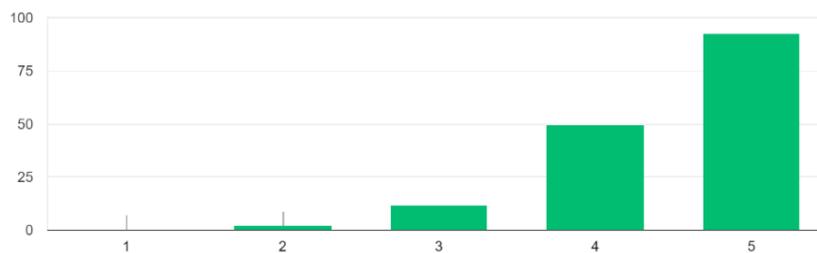
Apoyo en la despedida de un familiar.

157 respuestas



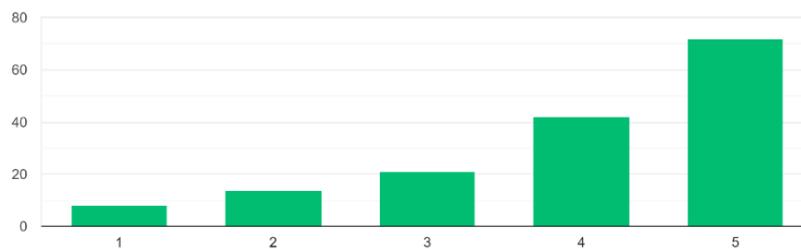
Ayuda en la gestión de recursos económicos.

157 respuestas



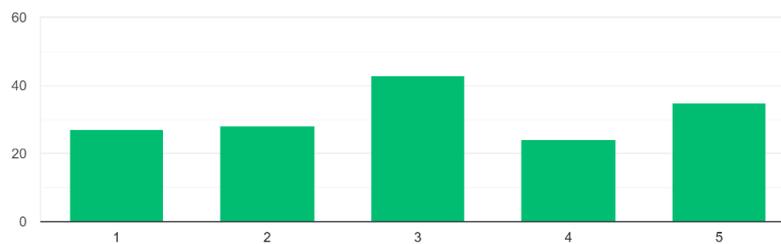
Un profesional que gestione las relaciones familiares y los posibles conflictos que puedan aparecer.

157 respuestas



Un profesional que se encargue de llamar a otros familiares o personas cercanas.

157 respuestas



Atendiendo a la importancia que las personas encuestadas y la puntuación otorgada a cada una de las actuaciones de los profesionales del trabajo social se recoge en la siguiente lista de manera que en primer lugar, aparece la actuación que ha obtenido mayor puntuación y en el último lugar la de menor puntuación:

1. Ayuda a la hora de la coordinación entre el tanatorio y otros implicados externos.
2. Ayuda en la gestión de recursos económicos.
3. Atención directa con las familias para determinar las necesidades que se encuentran y buscar la formas de solventarlas.
4. Un profesional que realice una primera acogida a la hora de llamar o de llegar al tanatorio.
5. Apoyo en la despedida de un familiar.
6. Apoyo emocional para afrontar la situación.
7. Un profesional que gestione las relaciones familiares y los posibles conflictos que puedan aparecer.
8. Un profesional que se encargue de llamar a otros familiares o personas cercanas.

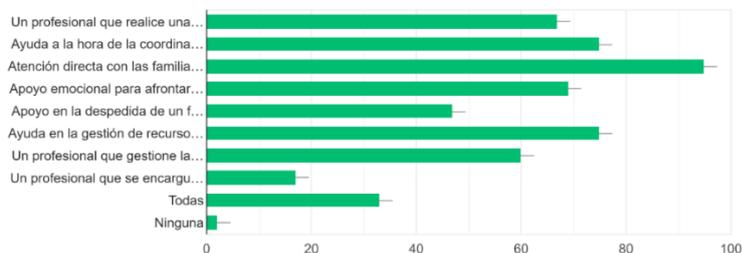
Esta lista concuerda con los resultados del apartado anterior que tenía que ver con los sentimientos y emociones de las personas en esta situación. A lo que más importancia da la gente es a la dificultad de movilizar recursos, sobre todo fuera del tanatorio, además de una buena acogida con atención directa para poder determinar las necesidades y buscar soluciones. Viendo estas respuestas podríamos deducir que sí que sería importante la atención que realizaría un profesional del trabajo social para hacer que la situación de las familias sea lo más natural y cómodo posible dentro de la propia situación.

Por otro lado, también coincide en que las actuaciones que ven menos necesarias son las relacionadas a la comunicación con la familia, debido otra vez a la importancia que tiene la influencia familiar en estas situaciones, realizar la llamada para comunicar un fallecimiento puede servir como desahogo para la persona doliente. (Centeno, 2013)

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Gráfica nº 18: Actuaciones que realiza el trabajador/a social.

¿Cuáles de todas las actuaciones señaladas anteriormente serían las más adecuadas para que las realizara un trabajador/a social? Puedes marcar varias opciones.
157 respuestas



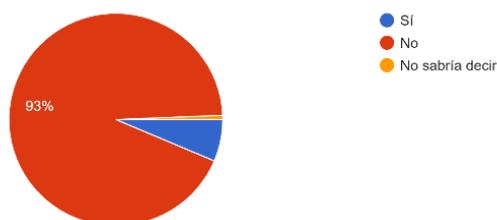
Respecto a las actuaciones que según las personas encuestadas serían más adecuadas o no para el trabajador social encontramos una que destaca por encima (y dos que destacan por debajo el resto están más o menos al mismo nivel. La que destaca por encima es la de realizar una atención directa con las familias para determinar las necesidades que se encuentran y buscar la forma de solventarlas (60,5%), esto es debido a que es la actuación más relacionada con el trabajo social, donde se encargan de buscar el problema y dar soluciones a un problema social.

Pero por otro lado por debajo encontramos la realización de llamadas a otros familiares y/o personas cercanas (10,8%) y en apoyo en la despedida del ser querido (29,9%), donde vuelve a coincidir con las actuaciones más personales con las que las personas se sienten más cómodas realizando ellas mismas.

Analizaremos por último el apartado 5 donde se habla de si es necesario un profesional de trabajo social en los tanatorios y por qué, además de conocer si alguna vez han visto alguno en un tanatorio.

Gráfica nº 19: Los encuestados han visto dentro del tanatorio alguna vez a un/a TS

¿Has visto alguna vez la presencia de un/a trabajador/a social en algún tanatorio?
157 respuestas



Como se puede ver en la gráfica solo 10 personas (el 6,4%) de las encuestadas han visto la presencia de un trabajador social en el ámbito de los tanatorios, esto quiere decir que es un ámbito en el que todavía no ha llegado esta profesión debido a que el 93% del total (146 personas) no han visto nunca a un trabajador/a social en ningún tanatorio. Mientras 1 persona, el 0,6% del total no sabría decir ni sí ni no. Es un resultado decepcionante pero esperado, debido a que es un ámbito de actuación donde esta profesión está empezando y todavía no está desarrollado ni normalizado.

Para terminar el análisis de los resultados de la investigación vamos con la última pregunta del cuestionario ¿Piensas que es importante la figura del trabajador/a social en un tanatorio? ¿Por qué? Esta era una pregunta donde los encuestados tenían que escribir sus respuestas por lo que el análisis lo dividiré en dos, en si es importante o no y en el porqué de las respuestas afirmativas realizando una lista con las más repetidas y significativas para esta investigación.

El 92,3% (145 respuestas) de los encuestados piensan que sí que es importante el trabajo social dentro de los tanatorios, frente al 1,3% (2 respuestas) que piensa que no es importante. El otro 6,4% (10 respuestas) restante ha respondido que no sabía si era importante o no.

Algunas de las respuestas más repetidas y significativas para la investigación del por qué es importante el trabajo social en los tanatorios son las que muestro a continuación:

1. *“Me parece fundamental que exista esta figura para acompañar a la persona y su familia durante todo el proceso que van a vivir para que lo lleven a cabo de la mejor forma posible. Este profesional va a ser un apoyo imprescindible.”*
2. *“Sí, pienso que es importante porque es una situación en la que la persona que ha perdido a un ser querido puede verse abrumada y no sabe que tiene que hacer y si no tiene nadie que la ayude puede suponer una situación de estrés o de bloqueo que sumado al duelo puede hacer que entre en crisis”*

3. *“Es importante en un tanatorio y en muchos otros ámbitos sociales. También depende mucho la manera en la que muere la gente y el impacto emocional que tenga cada muerte como para valorar distintos fallecimientos desde una única perspectiva de trabajador/a social, es decir, por lo general una muerte natural por envejecimiento no es lo mismo que una muerte prematura por enfermedad y todo lo que ello puede conllevar, o una muerte repentina por accidente o algo similar. Creo que son casos muy distintos y que hay que valorar cada muerte no como únicamente el proceso de defunción, que es algo que nos sucederá a todos, sino atendiendo más a las circunstancias y consecuencias de la misma.”*
4. *“La disciplina del trabajo social aporta numerosos beneficios en las situaciones donde surge una necesidad, como sería el fallecimiento de un ser querido. El trabajador social es una figura importante en los tanatorios porque siempre va a orientar, informar, coordinar, gestionar, etc., a los familiares que han perdido un ser querido y, además, sus actuaciones siempre se van a desarrollar en base a conseguir restaurar el bienestar de la familia”*
5. *“Creo que sería importante tener de apoyo a una persona que tenga conocimiento respecto a la gestión administrativa, recursos económicos, testamento, etc. Porque para eso nadie está preparado. Sin embargo, pienso que la parte emocional que vive una persona debe ser tratada con sus seres queridos y no con una persona ajena. Si bien es cierto, qué si la persona no mejora y su estado emocional empeora, la intervención de un profesional en el momento, seguro que ayuda mucho.”*
6. *“Si, ya que es un momento muy doloroso y difícil de gestionar emocional y económicamente y podría apoyar a los familiares y aportar su experiencia para solventar diversos conflictos que surgen en esos difíciles momentos, sobre todo entre los familiares”*
7. *“Considero que en ciertos ámbitos podrían ser de gran ayuda, aunque considero también que el tanatorio y los asuntos que por desgracia se tratan muchas veces son más familiares que de una persona ajena.”*
8. *“Después de leer este formulario me he dado cuenta de que sí, que sería importante una figura así para facilitar tantos trámites y situaciones en la situación emocional de duelo al perder a un ser querido.”*

9. *“Porque la pérdida de un ser querido no tiene consecuencias únicamente emocionales, también puede conllevar consecuencias sociales y económicas, por lo que es importante tener un apoyo como el que puede ofrecer un TS”*
10. *“Si. Es necesaria la actuación de un profesional que sepa hacerse cargo de la situación y haya recibido formación tanto en temas burocráticos como emocionales. Un profesional que se encargue de acompañar a los familiares durante el proceso de despedida del fallecido, ocupándose de cuestiones tales como la resolución de cualquiera de las dudas que puedas surgir a cerca de los pasos a seguir, informar y gestionar sobre pensiones de viudedad u orfandad, gestionar herencias... y tener la suficiente capacidad empática para poder reconfortar y ofrecer seguridad a los familiares”*
11. *“A lo que se refiere trámites administrativos sí, para ayudar a gestionar todos los papeleos necesarios; pero respecto a todo lo emocional, diría que no, ya que hablamos de las primeras horas tras la pérdida, y creo que ahí es muy temprano para tratar cualquier tema psicológico o emocional, sobre todo porque creo que los afectados están demasiado abrumados como para comenzar a tratar de inmediato esa tristeza o dolor que puede aparecer. Creo que en los primeros días es esencial que las personas sufran su duelo con ellas mismas y ya cuando se sientan preparadas buscar ayuda si lo consideran necesario, o incluso si los familiares o gente importante así lo recomiendan.”*
12. *“Sería importante que la persona con la que tienes el primer y más importante contacto en el tanatorio para decidir formas de enterramiento, ataúd, etc. tuviera una formación académica de cómo afrontar la situación más allá de la mera experiencia y práctica. Me he encontrado con profesionales de tanatorio impecables en el trato y otros increíblemente torpes. Además, creo que sería fundamental que esa persona con formación fuera el único interlocutor de la familia con el tanatorio.”*
13. *“Depende de la familia, debería de poder elegirse”*
14. *“En esos momentos, no necesitas a nadie que te agobies con cosas burocráticas a excepción del propio enterramiento o incineración. Posteriormente si viene bien esa ayuda, porque en esos momentos, tienes tanto dolor que no escuchas lo que te están diciendo. Personalmente pienso que restan tiempo de estar con tu familia y amigos que son con los que realmente te apetece y quieres estar en ese momento.”*

15. *“Si porque de esta forma se puede recibir un tipo de apoyo social igual de importante que uno psicológico”*
16. *“Si, porque las competencias que tiene un trabajador social son muy útiles en este ámbito, a pesar de que no es algo nada extendido ni conocido”*
17. *“Si, por que son momentos complicados en los que se necesita apoyo, orientación y ayuda, mucha gente se encuentra perdida y esto suma sufrimiento a la situación, de esta manera con un trabajador social que te oriente, te trate con respeto etc pues facilitaría la situación”*

Con las respuestas del por qué es importante el trabajo social dentro del ámbito de los tanatorios, lo que hemos podido concluir es que para la mayoría de las personas encuestadas sí que es importante debido a que la persona se encuentra en una situación complicada, donde nos podemos ver abrumados, y donde los familiares muchas veces no saben qué hacer, la figura de un profesional puede ayudar, apoyar y orientar las actuaciones que se deben de realizar en cada momento además de conocer los diferentes recursos necesarios para poder solventar la situación de una manera más sencilla.

Opinan que los profesionales que tienen que estar a su lado en esos momentos deben de tener una formación tanto en el duelo y en el ámbito más emocional (sin interferir con la función de un psicólogo) como en los diferentes recursos y prestaciones relacionadas con el fallecimiento de la persona, y añadiendo también que el tema emocional mayoritariamente es mejor solventarlo con seres queridos cercanos a la persona y que si de esta no se consigue solucionar ya se referiría a un profesional.

Por otro lado, también puede intervenir en el duelo que sufren las personas con intervención específica para ello, pero marcando como bien dicen las personas encuestadas que sería de forma voluntaria, es decir, cuando la persona quiera. Además, con las pautas que marque la persona y siempre de forma personalizada, es decir, teniendo en cuentas las características y factores que afectan de manera diferente a cada persona, a cada duelo y a cada manera de ver y/o afrontar el duelo.

10. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Para concluir este trabajo, consideramos que sí que es importante la presencia de un trabajador social en los tanatorios. Esto es debido a que los profesionales de trabajo social tienen unas habilidades sociales que son recomendadas para la situación de pérdida de un ser querido como pueden ser empatizar con la persona, ayudar en su sufrimiento, respetar las características de la persona, entender las relaciones humanas o por ejemplo ayuda en la superación de crisis o pérdida.

Además, pensamos que es una profesión que ayuda a hacer frente a los desafíos de la vida, y uno de los mayores desafíos de la vida es superar/sobrevivir el fallecimiento de un ser querido. Por otra parte, también conoce los diferentes recursos o prestaciones que pueden ayudar a la persona para mejorar su situación.

Es recomendado que sea en los tanatorios porque es el lugar donde se viven los primeros momentos después de la pérdida, son los momentos en los que las personas se encuentran más perdidas y van a necesitar más ayuda, aunque luego se siga la intervención con ellos y con el posible duelo que sufran.

Es una situación, donde como dicen las personas encuestadas, es complicada y se ven abrumados muchas veces por los sentimientos, no saben qué hacer y esta figura profesional puede ayudar, apoyar, orientar y asesorar las actuaciones que se deben de realizar o los diferentes recursos a los que pueden optar para que el usuario se encuentre lo más confortable posible.

También, el duelo, es una parte importante de este trabajo como hemos visto es la reacción que se tiene cuando nos enfrentamos a la pérdida, por el duelo pasamos todos, aunque sea de maneras diferentes y en tiempo completamente diferentes, por lo que es imprescindible que se tenga conocimiento sobre ello, para conocer por lo que se va a pasar, las manifestaciones que puede haber, los tipos, las fases/etapas; y de esta manera poder afrontarlo de una mejor manera.

Esto se podría realizar desde los colegios y/o institutos, dar a conocer el duelo a nivel educativo para ayudar a que sepan localizar esa reacción a la pérdida de un ser querido y poner solución, tanto personalmente, como profesionalmente si fuera necesario.

Por otro lado, como se ha podido ver en el trabajo, la intervención que realiza un profesional de trabajo social en esta situación se realiza desde la primera llamada que se realiza al tanatorio hasta la superación del duelo si el usuario así lo quiere. Debemos dejar claro en este trabajo, viendo que ha sido uno de los puntos donde las personas encuestadas más han destacado, que la intervención siempre será voluntaria, será siempre que la persona quiera o sea necesario y además marcando los tiempos que el usuario quiera y/o necesite.

Se puede añadir en relación con la intervención que realiza el/la trabajador/a social en tanatorios y con usuarios que han perdido a un ser querido, la importancia de que la continuación de la intervención sea realizada por la misma persona. Esto quiere decir que el profesional de trabajo social no solo va a estar con el usuario en el momento del tanatorio, sino que también realizara una intervención para afrontar el duelo si la persona quiere o lo necesita.

Muchas veces el duelo se ve reflejado días después de la pérdida, por lo que en el momento en el que las personas van al tanatorio a velar por el fallecido no hay manifestaciones del duelo, sino que será después con el tiempo cuando se hará la intervención, y es importante que sea la misma persona que le atendido ese día debido a que ya se ha creado un vínculo, ya conoce lo ocurrido y por ello puede ser más cómodo para la persona usuaria.

Añadir también, que el duelo es una forma de crecimiento personal, debido a que se consigue la superación de una situación difícil de la vida de la persona y además se consigue volver a una vida “normal” después de ello y con circunstancias y características diferentes en la vida de esas personas.

Por lo que el duelo no se debe de ver como un problema o como algo negativo, si no como una posibilidad de cambio y de superación personal, también se debe de dejar de un lado los prejuicios y el tabú que tienen algunas personas sobre estos temas, debido a que, gracias a la comunicación, al desahogo de la situación, a la escucha activa y al diálogo podemos hacer que la persona que ha perdido a un ser querido se siente mejor en la mayoría de los casos.

Para terminar este trabajo y como pequeña reflexión debemos de pensar si esta figura se puede poner más en práctica en los diferentes tanatorios, si la gente, como hemos comprobado en la encuesta, ve la necesidad de apoyo de profesional de trabajo social, ¿Por qué no se ha implementado lo suficiente en España todavía? Pensamos que la ayuda de esta profesión en el ámbito de los tanatorios es imprescindible para la superación o para la mejora de la situación y que debería de ser un ámbito profesional más conocido y desarrollado por sus múltiples beneficios y la ayuda que puede proporcionar a un desafío por el que pasa la mayoría de la población en su vida como es la pérdida de un ser querido.

11. BIBLIOGRAFÍA

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

BBC NEWS. *Cuáles son las 5 fases del duelo y por qué no es algo que necesariamente tienes que dejar atrás*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43893550>

Bowlby, J. (1993). *La pérdida afectiva. Tristeza y depresión*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Bowlby, J. (1995). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Ed Morata.

Burgos Gil, G. (22 de diciembre, 2018). El duelo: sus etapas y tareas. Recuperado de: <https://www.saludterapia.com/articulos/a/2870-duelo-etapas-y-tareas.html>

Cabodevilla, I. (2007). *Las pérdidas y sus duelos*. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 30(Supl. 3), pág. 163-176. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v30s3/original11.pdf>

Cabodevilla I. (2003) *Las reacciones de duelo*, en Die Trill, M. *Psicooncología*, Ades ediciones, Madrid, pág. 647-657.

Campos, L. (2015). *El tema del duelo en la práctica del trabajador social*. *Trabajo social*, 17: 239-252.

Casado, Vicente. (2001) *"Aceptar la pérdida. El proceso de duelo y sus fases."* Editorial Paidós, Argentina.

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Castillo, A. (agosto 2017). *El Trabajo Social en Tanatorios: ¿Expectativa o realidad?* Consejo General del Trabajo Social. Servicios Sociales y Política Social. Trabajo Social: Intervención en el proceso final de la vida, XXXIV (114), 19-33. Recuperado de: <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/el-trabajo-social-en-tanatorios-expectativa-o-realidad>

Centeno Soriano, C. (2013). *Gestión del duelo y las pérdidas. Aprendiendo a vivir con lo ausente*. Jaén: Formación Alcalá.

Centro de Psicología Integral MC. Las 5 fases (o etapas) del duelo: la teoría de Kubler-Ross. Recuperado de: <https://centrodepsicologiaintegral.com/las-5-fases-o-etapas-del-duelo-la-teoria-de-kubler-ross/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20las%205,siempre%20que%20sufrimos%20una%20p%C3%A9rdida.>

Consejo General del Trabajo Social. *Definición Internacional de Trabajo Social*. Recuperado de: <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

Dieguez, M. y Carbonell, I. (abril 2017). *Aproximación comunitaria al final de la vida. El trabajo social en una empresa funeraria*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Revista de Treball Social. La muerte, una cuestión de vida. Haciendo trabajo social, 210, 69-80.

Equipo Vértice (2010). *El duelo y la atención funeraria*. Editorial Verticebook.

Fundación Mario Losantos del Campo. *Teorías sobre el proceso de duelo*. Recuperado de: <https://www.fundacionmlc.org/teorias-sobre-duelo/>

Freud, S. (1917). *Duelo y Melancolía*. Pág. 235-255. Amorrortu Ediciones. Buenos Aires.

González, V. (2006). *Trabajo social familiar e intervención en procesos de duelo con familias*. Acciones e investigaciones sociales, 1. Pág. 1-26

Huang, Y. Tan, W. y Ka Tat, A. (2018) *Social Work in Funeral Homes, a Unique Chinese Practice?*

Inmaculadasol.com. (26 de noviembre del 2013). *La figura del trabajador social en los tanatorios ¿nuevo yacimiento de empleo?* Recuperado de: <https://inmaculadasol.com/2013/11/26/la-figura-del-trabajador-social-en-los-tanatorios-nuevo-yacimiento-de-empleo/>

Jiménez Aboitiz, R. (2012). *¿De la muerte (de)negada a la muerte reivindicada? Análisis de la muerte en la sociedad española actual: muerte sufrida, muerte vivida y discursos sobre la muerte* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado de: <http://almena.uva.es/record=b1643797>.

Kübler Ross, E. Kessler, D. (1969). *Sobre la muerte y el morir*.

Kübler Ross, E. (1998). *Preguntas y respuestas a la muerte de un ser querido*. Barcelona: Martínez Roca

Landa Petralanda, V. y García García, J. *¿Qué es el duelo?* Grupo de Estudios de Duelo de Vizcaya. Recuperado de: <https://www.infermeravirtual.com/files/media/file/1582/Landa%20Victor%20-%20Que%20Es%20El%20Duelo.pdf?1426845875>

Lima, A. I. y González-Rodríguez, R. (agosto 2017). *La intervención social en el final de la vida*. Consejo General del Trabajo Social. Servicios Sociales y Política Social. Trabajo Social: Intervención en el proceso final de la vida, XXXIV (114), 11-18.

López Fernández, Y. (2020) *El Trabajo Social en tanatorios*. Nº2 Recuperado de:
[https://trabajosocialevilla.es/wp-content/uploads/2020/02/TRANSFORMACION-N2.-
Tanatorios.pdf](https://trabajosocialevilla.es/wp-content/uploads/2020/02/TRANSFORMACION-N2.-Tanatorios.pdf)

Martínez Pastos, J. I. (2009) *Nupcialidad y cambio social en España*. Madrid, CIS.

Meza DEG, García S, Torres GA, et al. (2008). *El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales*. Pág. 28-31.

Miaja, M., y de la Rubia, J.M. (2013). *El significado psicológico de las cinco fases propuestas por Kübler Ross mediante las redes semánticas naturales*. *Psicooncología*, 10(1). Pp. 109-130.

National Association of Social Workers. (2004). *NASWstandards for social work practice in palliative and end of lifecare*. Washington, DC: Author.

National Association of Social Workers. (2005). *NASWstandards for social work practice in health care settings*. Washington, DC: Author.

Payás Puigarrau. (2010) A. *Las tareas del duelo. Psicoterapia de duelo desde un modelo integrativo-relacional*. Madrid. Paidós.

Pérez Trenado, M. (2016) *Duelo proceso individual, proceso familiar, proceso social*. Recuperado de: <http://docplayer.es/3019310-Duelo-proceso-individualproceso-familiar-proceso-social-magdalena-perez-trenadopsicologa-psicoterapeuta.html>

Ramos Pla, A., Gairín Sallán, J., & Camats Guardia, R. (2020). *Percepciones educativas en relación a la pedagogía de la muerte*. *Espacios*, 2020, vol. 41 núm. 4, p. 4.

Servicios Sociales de Castilla y León. Junta de Castilla y León. *Proyecto INTecum*. Recuperado de: <https://serviciosociales.jcyl.es/web/es/personas-mayores/proyecto-intecum-atencion-final.html>

TRABAJO SOCIAL EN TANATORIOS: COMO AFRONTAR EL DUELO Y SU INTERVENCIÓN
DESPUÉS DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

Suárez, M. A. (2016). *Muerte, Pérdida y Duelo: Exploraciones para el Trabajo Social*. En Carbonero, D., Raya, E., Caparros, N. y Gimén, C. (Coords.), *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global*. Aportaciones desde el Trabajo Social (pp. 1-18). Logroño: Universidad de la Rioja.

Unicef. *Manual de capacitación para acompañamiento y abordaje de duelo*. Recuperado de: <https://www.unicef.org/elsalvador/media/3191/file/Manual%20sobre%20Duelo.pdf>

Vaquiro Rodríguez, S y Stieповich Bertoni, J (agosto 2010). *Cuidado informal, un reto asumido por la mujer*. *Ciencia y enfermería* XVI (2), pág. 9-16. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532010000200002

VÍCTOR NIETO. (18 de octubre, 2020). *Trabajo Social en funerarias*. Recuperado de: <https://www.victornieto.es/trabajo-social-en-funerarias/>

Worden, J. W. (1997) *El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia*. Barcelona: Paidós. ISBN 9788449316562. Recuperado de: https://www.ecofuneral.es/wpcontent/uploads/2018/10/williamworden_duelo.pdf