

*Programa Nebraska de Primeros
Auxilios Psicológicos*



**Robin Zagurski, LCSW
Denise Bulling, Ph.D.
Robin Chang, Ph.D.**

2005

(Traducción al español: Eduardo Iyaca)

Programa Nebraska de Entrenamiento en Primeros Auxilios Psicológicos
Public Policy Center, Universidad de Nebraska

Breve presentación general

Este programa de entrenamiento es una adaptación del “Community-Based Psychological Support” desarrollado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. El propósito del Programa Nebraska de Primeros Auxilios Psicológicos es preparar a los socorristas para brindar apoyo psicológico a los sobrevivientes de eventos críticos (por ejemplo, desastres, conflictos bélicos, accidentes, etc.). El programa de entrenamiento dura 8 horas, y está diseñado para entrar en la apretada agenda de los socorristas y respondientes de la comunidad.

Está dividido en siete módulos, cada uno de los cuales expone habilidades críticas que pueden tener un impacto inmediato y duradero en la salud psicológica de una persona luego de una crisis.

Los Módulos

1. Apoyo psicológico – 1 hora

Se define el apoyo psicológico y se provee a los socorristas con habilidades para brindar apoyo a las personas afectadas por eventos críticos. El módulo se focaliza en proveer apoyo psicológico en desastres, pero este abordaje es relevante y aplicable también en otros contextos.

2. Estrés y afrontamiento – 1 hora

El módulo se enfoca en cómo los socorristas pueden ayudar en el manejo del estrés. Se brinda información básica acerca del estrés y el afrontamiento, así como también técnicas simples de intervención.

3. Comunicación que apoya – 1,5 horas

Los socorristas pueden encontrarse en situaciones exigentes, en las que sentirse confiado acerca de cómo comunicarse bien con otras personas es de importancia vital. Este módulo brinda herramientas prácticas de comunicación que pueden ser usadas en muchas situaciones.

4. Promoviendo la autoayuda de la comunidad – 1 hora

El módulo 4 explora cómo comprometer a individuos y comunidades en su propio proceso de recuperación. Comprometer a la gente en su propio proceso de recuperación puede reducir los sentimientos de impotencia de las personas afectadas, lo que a su vez puede reducir la posibilidad de que desarrollen posteriormente problemas psicológicos más serios.

5. Poblaciones con necesidades especiales – 1 hora

El módulo 5 describe poblaciones que son más vulnerables a los efectos psicológicos de desastres o de eventos traumáticos. Explora las necesidades psicológicas de estos grupos, a la vez que reconoce el rol vital que ellos juegan en la estructura de la comunidad y de la sociedad.

6. Ayudando a los que ayudan – 0,5 horas

Los socorristas pueden verse afectados –tanto positiva como negativamente- por las experiencias que tienen ocupándose de otros. El oportuno y adecuado apoyo a los socorristas es un requisito para que puedan brindar cuidado, atención y alivio de calidad a otros. Este módulo brinda información que puede ayudar a los socorristas a velar por sus propias necesidades de salud mental.

7. Reversión de la escalada – 2 horas

Este módulo hace foco en el trabajo con individuos enojados o en estado de agitación, y en las estrategias que pueden ser empleadas para asistirlos. Se presentan habilidades de escucha activa, de entrevista y de empatía que pueden ser útiles a los socorristas para ayudar a otros a manejar su miedo y su ansiedad.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2003). *Community-based psychological support training manual*.
Zagurski, R., Bulling, D., Chang, R. (2004). *Nebraska Psychological First Aid Curriculum*. Lincoln, NE: University of Nebraska Public Policy Center.
Traducido al español por Eduardo Iyaca.

Programa Nebraska de Primeros Auxilios Psicológicos Manual del Instructor

Este manual está diseñado para ayudarte a hacer llegar la información a participantes adultos. Incluye sugerencias para preparar el espacio físico para una presentación eficaz, consejos para transmitir con éxito el material y herramientas de evaluación para calibrar el conocimiento que tu audiencia adquirió.

La parte más importante de este manual son los contenidos del programa. Para cada módulo se señalan los objetivos de aprendizaje, para ayudarte a que enfoques con tu audiencia los aspectos más importantes del programa.

1. Preparando el espacio físico

Una buena planificación es un elemento clave para cualquier presentación exitosa. Esto es así tanto para presentadores novatos como para presentadores experimentados. Una vez que te solicitan que dictes este programa de entrenamiento, es importante que empieces haciendo algunas preguntas acerca de tu audiencia, la disposición física de la sala en que se va a hacer la presentación, y los recursos de que vas a disponer. Esto te va a ayudar a dar una presentación exitosa. Usá las siguientes preguntas para guiar tu planificación, en conjunto con la lista de ítems del final de esta sección.

¿Quiénes van a formar parte de la audiencia?

¿Adultos? ¿De qué rango etario?

Es bueno saber si tu audiencia va a consistir principalmente en adultos jóvenes, en ancianos o en una mezcla de edades. Podés hacer que la presentación se adapte bien a tu público resaltando estadísticas o hechos de interés para ese grupo etario en particular.

¿Niños? ¿De qué rango etario?

El programa está diseñado para adultos, aunque los adolescentes más grandes pueden también beneficiarse de algunas de estas nociones. A veces los niños pueden formar parte de la audiencia y es bueno tener una idea de su rango de edades.

¿Hay profesiones específicas o intereses específicos representados?

Tu audiencia puede ser un grupo religioso, un grupo de profesionales de la salud mental un grupo de asistencia sanitaria u otro grupo de individuos con intereses comunes. Podés elegir destacar información que sea de interés particular para la comunidad a la cual te estás dirigiendo.

¿Hay minorías culturales representadas en la audiencia?

Es importante tener en cuenta las particularidades culturales de tu audiencia, si es posible. ¿Vas a necesitar un traductor para que tu mensaje llegue? ¿Van a haber algunos participantes con dificultades auditivas? ¿Participantes que tienen dificultades para entender el idioma? Podés también hacer alguna investigación anticipada acerca de las culturas que sabés que van a estar representadas en el público. La mayoría de las audiencias aprecian los esfuerzos que podés hacer para crear una presentación que sea práctica, aplicable y comprensible para ellas.

¿Cuál va a ser –de modo estimado- el número de personas en la audiencia?

El modo en que prepararás la presentación va a depender con frecuencia del tamaño de tu audiencia. El modo en que disponés la configuración del salón, el estilo de presentación que elegís hacer, y la forma en que organizás las actividades pueden depender del tamaño del grupo. Preparate y sé flexible porque las estimaciones del tamaño de la

audiencia no siempre coinciden con el tamaño real luego. Podés esperar un grupo pequeño y en cambio aparece después un grupo muy grande para la presentación.

¿Cuánto tiempo tengo para presentar el material?

El Programa de Primeros Auxilios Psicológicos de Nebraska está diseñado para ser desarrollado en unas ocho horas. Es importante que notes que la mayor parte de los adultos no se sientan tranquilos ni toleran una clase durante tanto tiempo. Así que preparate para proponer frecuentes descansos y para ir modificando tu estilo de presentación.

La mayor parte de las personas no pueden estar sentadas por más de una hora, de modo que deberías incluir recreos y actividades como mínimo cada 50 minutos. Esto permite que tanto vos como tu audiencia tengan momentos para estirarse y tomar un descanso para luego volver a concentrarse en el material.

Llevá un reloj, o tomá nota de dónde hay uno que puedas ver en la sala, para que puedas mantenerte bien con los tiempos previstos. Todos los públicos aprecian una presentación que empieza y termina puntualmente.

¿Cómo es la configuración espacial de la sala?

La configuración de la sala puede guiarte en la elección de algunas posibilidades. Hablar ante un auditorio desde un podio es muy diferente a presentar en una sala con sillones y sillas acolchadas. Algunas veces vas a tener que tomar decisiones acerca de la configuración espacial. Una regla general a seguir es que cuanto más larga sea la presentación, más probable es que necesites una configuración que aliente la interacción.

Hay varios modelos de configuraciones, los que pueden influir en decisiones acerca de usar PowerPoint, un proyector, o simplemente entregar apuntes.

Insert drawing/insertar dibujos

Modelo Aula

Este tipo de configuración funciona bien si querés que tu audiencia tome notas. Es una buena disposición si querés hacer tu presentación al modo de una lección. Esta configuración tiene un carácter menos íntimo que otras, y no alienta la interacción.

Modelo Teatro

Audiencias más grandes con frecuencia se sientan en esta configuración. Todo el mundo está de frente al orador y está listo para escuchar. Las sillas suelen estar muy cerca unas de otras, dejando poco espacio para la interacción entre los miembros de la audiencia y el orador. Esta configuración es mejor para presentaciones cortas con grupos grandes. No es sencillo realizar las actividades del Programa de Primeros Auxilios Psicológicos con este arreglo espacial.

Modelo Conferencia

Esta disposición funciona bien con grupos pequeños. Puede ser complicado usar proyectores o rotafolios con este arreglo espacial. La configuración según el modelo de conferencia funciona mejor con apuntes y con estilos de presentación que alientan la discusión entre los participantes.

Modelo de Disposición en Semicírculo

Este estilo puede ser usado con o sin mesas. Es bueno para grupos de pequeño o mediano tamaño. El beneficio de este arreglo espacial es que permite a todos los participantes verse entre sí tanto como ver al orador. Esta configuración funciona bien con recursos audiovisuales tales como PowerPoint o proyector.

Modelo Banquete o Mesa Redonda

Más personas pueden entrar en una habitación cuando se usa este tipo de mesas. Este es con frecuencia el dispositivo empleado para presentaciones que alientan la interacción entre participantes. Es complicado ubicar un proyector de modo que todo el mundo pueda ver lo que se proyecta y por ello puede haber problemas para mantener la atención de la gente. Esta forma de sentarse es buena para alentar la cohesión y la participación en las actividades grupales que pueden incluir discusiones o juegos de roles.

¿De qué recursos debo disponer para mi presentación?

Los módulos del Programa están disponibles en dos formatos diferentes: una presentación en PowerPoint y un archivo PDF que emplea Adobe Acrobat Reader. Las diapositivas pueden copiarse en transparencias para usar con un proyector o pueden imprimirse como apuntes para los participantes. Los recursos con los que cuentas van a determinar la forma en que presentes el material. Para usar la presentación en PowerPoint vas a necesitar una computadora con el programa Microsoft PowerPoint y un cañón. Un proyector común puede ser una alternativa más económica, pero requiere más trabajo para asegurarse que las diapositivas estén en orden y bien enfocadas para que todo el mundo pueda verlas. El cambio de las diapositivas en este tipo de proyectores puede ser un factor de distracción tanto para el público como para el orador. Entregar apuntes es con frecuencia un buen modo de enfatizar el material visual que estás presentando con el PowerPoint o con el proyector convencional, pero los apuntes también pueden emplearse como recurso único. Los apuntes dan a los participantes algo a que remitirse más tarde, así como algo sobre lo que tomar nota durante la presentación. El presentador debería preguntar con anticipación al organizador del evento cuántas copias va a necesitar, y llevarlas el día de la presentación, o bien arreglar que el organizador las tenga listas para entonces.

La configuración de la sala y el número de participantes pueden ayudarte a determinar si vas a necesitar un micrófono. Algunas salas son lo suficientemente pequeñas como para que un orador con voz razonablemente fuerte sea suficiente para que el mensaje llegue. El público valora el uso de un micrófono si es posible, ya que esto asegura que todo el mundo va a poder escuchar la alocución, más allá de dónde estén sentados en la sala. El orador debería preguntar al organizador o a la persona responsable si hay un micrófono disponible. Usualmente un micrófono pequeño que se prende a la ropa, tipo clip, es preferible a uno de los grandes que hay que tener en la mano. También puede interesarte saber si los micrófonos son inalámbricos o no, dado que tu movilidad como orador se va a ver limitada en este último caso.

A algunos presentadores les gusta tener un pizarrón común de tiza, un pizarrón de fibra o un rotafolio para poder escribir durante la presentación. Esto puede ser importante si no tenés acceso a un proyector o a una computadora.

Ofrecer un refrigerio a los participantes va a contribuir a que la presentación sea recordada. El refrigerio puede ir desde agua y café hasta mucho más. Conviene que

sepas con antelación si va a haber un refrigerio, dado que esto suele prolongar los recreos y favorecer la interacción entre los participantes.

Más allá de los recursos que tengas disponibles o que elijas usar en tu presentación, la audiencia sabrá apreciar el tiempo que dedicaste a planificarla y a lograr una presentación que fluya, que sea profesional y que sea valiosa para el público.

Consejos para la planificación

Dar una buena presentación implica más cosas que sentirse cómodo frente al público. Un buen orador está preparado y organizado. Algunos de los consejos listados a continuación pueden parecer de sentido común; sin embargo, con facilidad son soslayados.

- Escribí el nombre y número de teléfono de la persona que es tu contacto para la presentación. Esta persona es con frecuencia tu fuente de información acerca de la configuración de la sala, discutida en la sección anterior.
- Comunícate con tu contacto en la semana previa a la presentación para constatar si hubo algún cambio en los arreglos finales que pudiera afectar tu presentación.
- Hacé las copias que necesites, reuní los materiales que vas a emplear, controlá que funcionen tu archivo de PowerPoint y una copia de seguridad y repasá los apuntes del Programa una vez más, uno o dos días antes de la presentación.
- Asegurate de llegar unos treinta minutos antes del comienzo formal de la presentación, para que tengas tiempo suficiente para disponer y probar el equipo, arreglar la sala y preparte para hablar. Quizá quieras verificar la temperatura de la sala en que vas a hacer la presentación para asegurarte de que no sea demasiado calurosa o demasiado fría. La comodidad del público es tan importante para la transmisión del mensaje como la configuración del espacio.

2. La exposición los contenidos

El Programa Nebraska de Primeros Auxilios Psicológicos está diseñado para oyentes adultos. Esta sección del manual ofrece información básica acerca de cómo lograr que el mensaje llegue a los adultos.

A la hora de presentar un material que querés que recuerden luego, es importante tener en mente el modo en que los adultos aprenden mejor. Esto te va a ayudar a entregar la información en un modo que mantenga la atención de la audiencia y consiga además tus objetivos.

- Los adultos tienden a estar orientados hacia las metas. Usualmente los adultos asisten a una presentación con un objetivo en mente. Valoran un programa que sea organizado y que sea útil para lograr sus objetivos personales. Especificar estas metas y objetivos al comienzo de la presentación ayuda al estudiante adulto a lograr sus objetivos.
- Los adultos se orientan por relevancia. Los estudiantes adultos quieren saber en qué forma el material que estás presentando es relevante para ellos. Esto puede lograrse dando ejemplos o tomando ejemplos del público, que sean familiares o aplicables a su situación.
- Los adultos son pragmáticos. El presentador no debería asumir que todos los miembros de la audiencia están ahí para adquirir conocimiento por el placer

del conocimiento en sí mismo. Cada persona suele estar buscando algo práctico que pueda aplicar en su trabajo o en su vida personal. Los adultos aprenden mejor cuando el tema es de valor inmediato para ellos.

Las personas aprenden en diversas modalidades. A esto nos referimos cuando hablamos de “estilos de aprendizaje”. El desafío para el presentador es emplear medios que lleven la información a través de los tres estilos diferentes de aprendizaje.

El estudiante VISUAL necesita ver el material para que este adquiera significado. Aprende mejor cuando la presentación incluye dibujos, diapositivas, gráficos o demostraciones. El estudiante visual puede distraerse durante una presentación tipo lección o que requiera escuchar demasiado tiempo.

El estudiante AUDITIVO prefiere lecciones. Se siente cómodo con las narraciones y con pequeños grupos de discusión, y con frecuencia se embarca en encendidos debates. La persona con este estilo de aprendizaje con frecuencia puede repetir textualmente lo que el presentador ha dicho acerca de un tema y escucha con atención a las sutilezas de la presentación.

El estudiante KINESTÉSICO aprovecha mejor los ejercicios prácticos, en los que tiene que poner manos a la obra. Los juegos de roles y otros juegos refuerzan el mensaje para la persona que tiene este estilo de aprendizaje. Este tipo de alumno necesita moverse y participar activamente durante la presentación para aprender mejor. Puede distraerse durante una lección teórica, incluso si esta cuenta con recursos visuales.

El presentador debería balancear los tres estilos combinando distintos medios. Esto puede hacerse teniendo cuidadosamente preparada la presentación de modo que incluya algo que el estudiante visual pueda ver, mientras tiene en cuenta al auditivo presentando el material en forma de lección. El alumno kinestésico va a disfrutar los juegos de roles y otras actividades. Si el presentador siente que un número importante de la audiencia parece ser del tipo kinestésico puede ser útil enfatizar las actividades de participación durante la presentación para reforzar el mensaje que se intenta hacer llegar.

Facilitando la discusión

Este segmento se ocupa brevemente de qué hacer para facilitar la discusión dentro del formato de la presentación. La discusión juega un rol vital en un aprendizaje activo. El clima de aprendizaje puede ser mejorado con una buena discusión que estimule el pensamiento a la vez que se mantiene dentro del tema que está siendo presentado. Los siguientes consejos para facilitar la discusión están adaptados del libro **101 Strategies to Teach any Subject**, de Mel Silberman:

- Parafraseá lo que el participante está diciendo para que se sienta comprendido y para asegurarte de que los otros participantes entiendan lo que se está diciendo. “Lo que vos estás diciendo es que...”
- Elogiá un comentario interesante o profundo. “Ese es un buen punto...”
- Mediá las diferencias de opinión entre los participantes, y aliviá cualquier tensión que pueda surgir. “Yo creo que en realidad no están

tan en desacuerdo sino que están presentando dos aspectos del mismo tema...”

- Resumí los principales puntos de vista del grupo.

El presentador debe tener en mente que una discusión activa ayuda a retener el material, pero también puede desviar el tema de la presentación. Si es necesario, podés proponer a los que desean continuar la discusión más allá del tiempo que tenés previsto para ella que lo hagan luego de finalizada tu presentación. Los otros miembros de la audiencia valorarán que el presentador pueda mantener al grupo en la tarea y a la discusión enfocada en el tema.

Lista de control para los instructores del Programa

¿Quién es el contacto para la presentación?

Nombre

Dirección

Teléfono

Correo electrónico

¿Cuáles son la fecha, horario y lugar acordados?

¿Quiénes forman el público?

Adultos

Jóvenes (20` s)

30` s – 50` s

60` s o mayores

Mezcla de edades, o dato desconocido

Niños

7-10

11-14

14-17

Género

Principalmente varones

Principalmente mujeres

Mezcla

Grupos
específicos

Qué profesiones o intereses están representados:

Culturas Representadas *Qué culturas están representadas:*

¿Se requiere traductor?

Número estimado de personas en la audiencia:

¿Cómo es la configuración de la sala?

Modelo Aula

Modelo Teatro

Modelo Conferencia

Modelo Semicírculo

Modelo Mesa Redonda

¿Qué recursos se van a emplear?

Computadora y proyector para PowerPoint

Proyector con transparencias

Copias de apuntes para entregar

Pizarrón (¿tiza o marcador?)

Micrófono (¿tipo broche o para tener en la mano?)

Refrigerios

¿Se distribuyeron evaluaciones?

Cantidad entregada: _____ Cantidad recogida: _____

El resto del presente manual se dedica a desarrollar los contenidos del Programa Nebraska de Entrenamiento en Primeros Auxilios Psicológicos. Está diseñado para acompañar las diapositivas que están disponibles en formato PDF y PowerPoint.

Al final del manual se incluyen evaluaciones iniciales y finales.

A pesar de que el manual y las diapositivas son de dominio público, valoramos que cites apropiadamente el material. El modo recomendado es el siguiente:

Zagurski, R., Bulling, D., Chang, R. (2004). Nebraska Psychological First Aid Curriculum. Lincoln, NE: University of Nebraska Public Policy Center.
Traducción al español de Eduardo Iyaca

Reconocimiento especial a los revisores del Programa:

Anthony Ng, M.D.

Gilbert Reyes, Ph.D.

Este proyecto fue financiado por el Nebraska Department of Health and Human Services, a través de una subvención del U.S. Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration Targeted Capacity Expansion Grants to Enhance State Capacity for Emergency Mental Health and Substance Abuse Response

Comentarios o preguntas acerca de este Programa pueden dirigirse a:

Denise Bulling, M.A.
Public Policy Center
University of Nebraska
121 South 13th Street, Suite 303
Lincoln, NE 68588-0228
Telephone: 402 / 472-5678
Email: dbulling@nebraska.edu

Módulo 1 – Apoyo psicológico

Este módulo presenta el apoyo psicológico, muestra por qué es necesario y explica el papel de los voluntarios en colaborar para el alivio del sufrimiento emocional, ayudando a la gente a fortalecer y usar sus propios recursos para reconstruir sus vidas destrozadas.

Si bien el módulo se enfoca en la provisión de apoyo psicológico en eventos críticos de gran escala, este abordaje es adaptable a muchas otras situaciones.

Módulo 1 – Objetivos de Aprendizaje

Al final de este módulo los participantes serán capaces de:

- Describir el propósito del apoyo psicológico
- Describir la función de los respondientes comunitarios en la provisión del apoyo psicológico
- Describir los principios básicos implicados en la implementación de un programa de apoyo psicológico para situaciones de desastre

Los desastres son numerosos, y por su misma naturaleza son una seria amenaza a la salud y al bienestar de las personas involucradas. Las consecuencias psicológicas y sociales de un desastre pueden interferir con la capacidad de una persona para seguir adelante con su vida.

Estas consecuencias pueden incluir:

- Pérdida de seres queridos
- Pérdida de bienes materiales
- Pérdida de trabajo/ingreso económico
- Pérdida de cohesión social
- Pérdida de dignidad, confianza y seguridad
- Pérdida de autoestima
- Pérdida de confianza en el futuro

Actividad # 1 – Qué pasaría si yo perdiera...

- Repartir a cada persona tres tarjetas celestes, tres verdes y tres blancas. Cada persona recibe en total 9 tarjetas. Los participantes deben escribir:
 - En cada tarjeta celeste: el nombre de una persona allegada (uno diferente en cada tarjeta)
 - En cada tarjeta verde: una de las cosas favoritas que posea (una diferente en cada tarjeta)
 - En cada tarjeta blanca: algo que disfrute habitualmente, una actividad o pasatiempo (algo diferente en cada tarjeta)
- Luego, cada persona debe poner sus nueve tarjetas boca abajo y con los ojos cerrados mezclarlas y extraer tres.
- Estas serán tres cosas que se habrán perdido en un desastre hipotético
- Discutir con el grupo cómo se sienten acerca de esas pérdidas

La Salud Mental en Desastres difiere de la Salud Mental tradicional en que aquella se ocupa de gente “normal” que está respondiendo a eventos anormales. La Salud Mental en Desastres evita patologizar o ver a las personas como enfermas en base a sus respuestas al evento. En cambio, la Salud Mental en Desastres reconoce muchas reacciones como normales, dado lo anormal de la situación.

“Sólo porque has experimentado un desastre no significa que esto te va a producir un daño, pero sí que te va a producir un cambio” (Weaver, 1995)

La Salud Mental en Desastres ayuda a los individuos afectados por desastres a retornar a sus niveles de funcionamiento anteriores al desastre. El trabajo en Salud Mental en Desastres no alivia o trata la patología psicológica que pueda existir desde antes del desastre. Sin embargo, también sabemos que a veces va a haber gente que necesitará servicios en Salud Mental más intensos y tradicionales como resultado directo de una experiencia de desastre. Para la mayor parte de las personas, que están teniendo una reacción normal frente a un evento anormal, los respondientes de la comunidad entrenados pueden brindar primeros auxilios psicológicos y ayudar a esas personas a recuperar su normal funcionamiento. El respondiente comunitario puede llevar adelante una cantidad de actividades para cumplir su función de proveer primeros auxilios psicológicos. Estas actividades pueden incluir:

- Brindar apoyo social
- Educar acerca de las reacciones normales y anormales de estrés
- Entrenar en técnicas de manejo de estrés
- Movilizar recursos de la comunidad

Para esas personas que necesitan servicios de Salud Mental más intensos, se requiere la intervención de profesionales de Salud Mental y de respondientes de Salud Mental con entrenamiento. Teniendo un plantel de respondientes comunitarios que vayan a trabajar con las reacciones normales frente a situaciones extraordinarias, los profesionales y los respondientes entrenados en Salud Mental quedan libres para ocuparse de los individuos que requieren más asistencia.

El apoyo psicológico en desastres debe restringirse a actividades que no excedan el nivel de entrenamiento de los socorristas. Muchos socorristas de la comunidad pueden cumplir este rol por la vía de estar emocionalmente disponibles y escuchar. Una vez que la situación se ha evaluado adecuadamente, las actividades deberían dirigirse a movilizar y a empoderar a las comunidades y a los individuos para ocuparse de sí mismos.

Puesto que se reconoce que los individuos son habitualmente mejor atendidos por miembros de sus propias comunidades, las actividades de apoyo psicológico que apuntan a mejorar el funcionamiento de la comunidad son con frecuencia el modo más eficiente de brindar apoyo al mayor número de personas. Esto deja abierta la posibilidad de intervenciones más individualizadas para aquellos cuyas necesidades son más extremas o peculiares.

Los tres objetivos de brindar apoyo psicológico son:

1. Aliviar el sufrimiento, tanto emocional como físico
2. Mejorar el funcionamiento de las personas en el corto plazo

- a. Inmediatamente luego de la crisis, las personas pueden tener reacciones o tomar decisiones con serias implicaciones a largo plazo. Ayudar a las personas a funcionar bien en el corto plazo puede prevenir futuros problemas.
3. Acelerar el curso de la recuperación del individuo
 - a. El apoyo psicológico temprano puede ayudar a reducir o aliviar el estrés, y así disminuir la probabilidad de que la persona desarrolle reacciones de estrés de largo plazo, tales como ansiedad o depresión.

Aquellos que ofrecen apoyo psicológico deben tener buenas habilidades sociales y mostrar preocupación, interés y voluntad de ayudar a quienes lo necesitan.

Actividad # 2 – Tormenta de Ideas

- Preguntá al grupo: ¿Qué atributos y habilidades debería poseer un voluntario que brinda apoyo psicológico?
- Destinen 5 minutos a generar ideas y a consignar características que probablemente se requieran. Escribanlas

A continuación hay ejemplos de características que pueden surgir en la discusión y a las que se considera esenciales:

- Buenas habilidades de escucha
- Paciencia
- Actitud de interés y cuidado
- Confiabilidad
- Ser accesible
- Tener competencia cultural
- Empatía
- Acercarse sin juzgar
- Amabilidad
- Compromiso
- Flexibilidad
- Capacidad para tolerar el caos

El entrenamiento provisto en este manual va a ayudar a los voluntarios a ser más concientes de algunas ideas básicas y de algunas técnicas que les van a ser útiles en su tarea. La mayor parte de las personas tienen lo que se necesita para servir de apoyo a otra persona. La meta de este entrenamiento es enseñar a las personas a reconocer las habilidades que necesitan y a mejorarlas y aplicarlas con más efectividad. Una vez que el entrenamiento ha tenido lugar es importante usar y refinar las habilidades y técnicas aprendidas. Dado que el apoyo psicológico puede ser valioso en eventos críticos de cualquier tamaño, la mayor parte de los voluntarios encontrará muchas oportunidades para poner en acción estas ideas y habilidades mejoradas.

Principios básicos de los programas de apoyo psicológico

La organización y provisión del apoyo psicológico va a depender enteramente del evento crítico para el cual ese apoyo es requerido. Debe quedar claro que no hay soluciones simples. Hay sin embargo, una cantidad de principios-guía que han sido identificados y que deberían ser considerados antes y durante la implementación de un

programa de apoyo. Asimismo, la evaluación del programa de apoyo luego del evento debería hacerse en relación a esos principios. Son los siguientes:

- No hacer daño
- Emplear un abordaje basado en la comunidad
- Reconocer y emplear las prácticas y redes tradicionales o aborígenes de cuidado sanitario
- Emplear voluntarios entrenados
- Mejorar la autoeficacia y autonomía de los damnificados (empoderamiento)
- Alentar la participación de la Comunidad
- Ser prudente con el vocabulario
- Alentar la implicación activa
- Favorecer la intervención temprana
- Emplear intervenciones viables

Abordaje basado en la comunidad

La experiencia atesorada muestra que los abordajes basados en la comunidad son los mejores a la hora de implementar programas de apoyo psicológico. Trabajar a partir de los recursos locales y proveer entrenamiento y actualización a las estructuras e instituciones locales es crítico para el éxito de un programa de apoyo psicológico. Este abordaje permite a los voluntarios entrenados compartir sus conocimientos con los otros miembros de su comunidad. Puesto que la mayor parte de las emociones (p. ej. malestar y tristeza) no requieren tratamiento profesional, aquellos recursos locales tendrán un papel decisivo en la provisión de una ayuda o alivio efectivos. Trabajando con grupos más que con individuos, y procurando fortalecer las redes de la comunidad, se puede hacer llegar ayuda a un número más grande de personas. Por añadidura, involucrar a la comunidad, con sus conocimientos, sus valores y sus prácticas, hace más probable que la respuesta al evento crítico sea culturalmente apropiada.

Reconocimiento y uso de redes y prácticas sanitarias aborígenes o tradicionales

El estrés y la pena son expresados de modos diferentes por diferentes culturas. Algunas culturas ponen más énfasis que otras en el uso de rituales (personales, familiares y/o grupales) para enfrentar el trauma. Reconocer y utilizar las redes sanitarias tradicionales o aborígenes puede ayudar a la comunidad a recobrase, y puede evitar problemas que interfieran con la recuperación y con la cohesión de la comunidad. En algunas culturas, honrar a aquellos que han muerto incluye rituales que se practican a los cadáveres. Por ejemplo, los judíos ortodoxos creen que todos los fluidos corporales son parte del cuerpo y deberían ser enterrados con él. También se considera un acto de respeto no dejar nunca al cuerpo solo o en la oscuridad antes del entierro. Si es posible se enciende una vela y se la ubica cerca de la cabeza del cadáver o se deja una luz encendida.

Es importante darse cuenta de que nuestras propias características culturales influyen en el modo en que percibimos el mundo. Como respondientes comunitarios es importante que seamos capaces de ver el mundo desde el punto de vista de otras culturas.

Actividad # 3 – Extranjero en una tierra extraña

Para obtener asistencia de parte de la agencia correspondiente, usted debe primero leer y firmar este formulario

- *Nuair a shroicheann tú imeall gach arbh eol duit,*
- *Ní mór duit ceann de dhá rud a chreidiúint*
- *Go mbeidh talamh ann le seasamh air*
- *nó go mbronnfar sciatháin chun eitilte ort.*

Firma _____

Fecha _____

Discutan si firmarían o no este formulario y cómo encararían esta cuestión con el empleado de la agencia de asistencia
(Al final de este módulo está el texto traducido al español.)

Actividad #4

Hagan una lista de los diferentes grupos culturales presentes en su comunidad. Hagan una lista de los líderes comunitarios conocidos de esos grupos, y también de los curanderos conocidos. Si no están presentes en este curso de entrenamiento, invítenlos al próximo curso.

Personal entrenado

Entrenar personal para aumentar la respuesta de Salud Mental en Desastres incluye enseñar a aplicar habilidades psicológicas básicas con gente afectada por crisis, conmociones emocionales y pérdidas. El personal entrenado de la comunidad afectada por el desastre puede reaccionar inmediatamente en momentos de crisis y puede asistir en la provisión de apoyo a largo plazo a los sobrevivientes. Tienen fácil acceso a los sobrevivientes del desastre, así como la confianza de estos. Un beneficio importante de su conocimiento de la cultura local desde adentro es que pueden ser capaces de proveer asistencia culturalmente apropiada a la población afectada.

Empoderamiento

En la respuesta a un desastre siempre existe el riesgo de que el socorrista humille o ponga en una posición pasiva al receptor de la ayuda. La motivación para ayudar a otros puede ser impulsada por emociones bien intencionadas, pero puede ser también impulsada por la propia experiencia personal traumática del respondiente, por arrogancia, deseo de poder y necesidad de ser objeto de gratitud. Que un damnificado acepte ayuda puede ser el comienzo positivo de un proceso y puede resolver una crisis. Sin embargo también puede acentuar la incapacidad y la dependencia, y conducir entonces a la amargura o al enfado por verse una víctima a los ojos de otros. En general, las organizaciones humanitarias deben tener en cuenta el hecho de que la asistencia y el alivio brindados con calidad deben basarse en ayudar a las personas a recuperar su respeto hacia sí mismas y su autonomía. En otras palabras, debe basarse en el

empoderamiento. Es tan importante atender a las fortalezas y capacidades de los receptores como a sus problemas y debilidades.

El empoderamiento puede lograrse a través de varios medios, y se ve ciertamente afectado por el contacto inicial con las personas afectadas. Se acepta que un alto grado de participación comunitaria es un modo de fomentar el empoderamiento de la gente (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2001).

Participación comunitaria

Basar proyectos en ideas desarrolladas por la propia gente interesada promueve el empoderamiento y la apropiación local y ayuda a facilitar y consolidar la capacidad a largo plazo para resolver problemas. A través de la participación la gente gana un creciente control sobre sus propias vidas, además de sobre la vida de la comunidad. La participación en la toma de decisiones colectivas acerca de sus necesidades así como la participación en el desarrollo e implementación de estrategias se funda en la fuerza colectiva para dar cumplimiento a dichas necesidades.

Ser cuidadoso con el vocabulario

Las palabras pueden tener un efecto poderoso. El vocabulario empleado para describir las necesidades de alguien debe ser cuidadosamente elegido. Por ejemplo, describir a una gran porción de la población como traumatizada -significando que esa gente está desamparada y no se va a recuperar por sus propios medios- es impreciso y contraproducente para la recuperación. No sólo podría fomentar el desarrollo de una identidad pasiva en la víctima sino que también podría constituirse en una falsa explicación que justifique cualquier problema social en esa comunidad. Estar angustiado, atribulado, enojado o preocupado a causa de un evento destructivo no necesariamente justifica la etiqueta de traumatizado.

La palabra trauma tiene un poderoso atractivo emocional, pero es un concepto clínico que requiere una respuesta clínica específica que es imposible brindar a escala masiva y que puede tener escasa utilidad en relación con el sufrimiento y la desgracia de un desastre. Cuando el uso de la palabra trauma se basa en generalizaciones y suposiciones, puede tener el efecto no previsto y devastador de imponer a las personas un marco de referencia que los mantiene vulnerables. Referirse a ellos como “sobrevivientes activos”, en cambio, puede mejorar el empoderamiento y ayudar a las personas a sentirse más capaces de ayudarse a sí mismas. Es importante reconocer que la mayor parte de los individuos afectados por desastres son resilientes y no desarrollan secuelas psicológicas adversas a largo plazo.

Implicación Activa

Un modo de prevenir la victimización ulterior y de promover el empoderamiento es concentrarse en las fortalezas más que en los síntomas y los déficit. Se debe construir sobre los recursos existentes, mecanismos de afrontamiento y capacidad de resiliencia. El objetivo de la intervención será entonces:

- Identificar y fortalecer los mecanismos de afrontamiento

- La involucración de las personas en la solución de sus problemas
- El reconocimiento de la competencia y las habilidades de las personas

Es imperativo que los trabajadores humanitarios valoren los esfuerzos del sobreviviente para lidiar con su experiencia crítica y de algún modo aceptarla. Las acciones de autoayuda y las estrategias adoptadas por las poblaciones afectadas son clave para una recuperación exitosa.

Las siguientes cuestiones son cruciales en la planificación de intervenciones:

- ¿Cuáles son los modos culturalmente apropiados de ayudar a estas personas que sufren?
- ¿A quiénes (a qué personas y estructuras) acuden tradicionalmente estas personas en busca de apoyo y ayuda?
- ¿Cuál es la mejor forma de apoyar a estas personas y estructuras?

Actividad #5

Para reconocer las fortalezas de otras personas es una buena idea que conozcas las tuyas.

Hacé una lista con 10 fortalezas tuyas que te ayuden a protegerte en tiempos de estrés

Se acepta, sin embargo, que en algunas situaciones las estructuras naturales de apoyo pueden colapsar como consecuencia del desastre y van a tener que ser reconstruidas. Centrar la atención en los esfuerzos positivos que las personas hacen para lidiar con sus experiencias y para aceptarlas, no debe conducir al abordaje opuesto en que las preocupaciones de las personas son minimizadas o no tenidas en cuenta.

Intervención temprana

El apoyo psicológico temprano y adecuado es un factor preventivo cuando ayuda a las personas a afrontar mejor las situaciones. La intervención temprana mejora la capacidad de las personas para reaccionar eficazmente y para comenzar a reorganizar sus vidas. No tener en cuenta las reacciones emocionales puede volver a las personas víctimas pasivas en lugar de sobrevivientes activos, y como resultado hacer más lento el proceso de recuperación tanto para el individuo como para la comunidad (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2001).

Resumen

- Los eventos críticos tales como desastres ocurren con consecuencias tanto psicológicas como sociales que pueden minar la capacidad de una persona para seguir adelante con su vida. Los sentimientos de pérdida pueden ser un problema.
- Las actividades de los voluntarios incluyen muchas formas de apoyo. Las actividades dirigidas a mejorar el funcionamiento de la comunidad son con frecuencia el modo más eficiente de brindar apoyo al mayor número de

personas. La inclusión de voluntarios de la propia comunidad facilita la confianza y la credibilidad.

- El apoyo psicológico provee inmediato alivio, reduce el riesgo de que algunas reacciones evolucionen hacia algo más serio y puede ayudar a satisfacer las necesidades físicas y materiales de muchos sobrevivientes del desastre. Los voluntarios necesitan tener una serie de características humanitarias para ser capaces de brindar ese apoyo.
- Las redes comunitarias, la familia extendida y otros mecanismos tradicionales de apoyo pueden no ser suficiente en las postrimerías de un desastre o una crisis. El programa Nebraska está intentando satisfacer esta necesidad complementando – no reemplazando- estos recursos.
- Los principios básicos que proveen un marco de referencia para implementar el apoyo psicológico en desastres son:
 - No hacer daño
 - Abordaje basado en la comunidad
 - Empleo de voluntarios entrenados
 - Empoderamiento
 - Participación de la comunidad
 - Prudencia con el vocabulario
 - Implicación activa
 - Intervención temprana

Traducción del formulario de la Actividad #3:

Cuando llegás al límite de lo que conocés,
Debés creer una de estas dos cosas:
Va a haber una tierra sobre la que pararse,
O te serán dadas alas.

(Anónimo)

Módulo 2 – Estrés y Afrontamiento

El estrés es un tema central en cualquier desastre. Los voluntarios están generalmente mejor preparados para llevar adelante su trabajo con beneficio tanto para las personas afectadas como para sí mismos si comprenden los componentes básicos del estrés y el afrontamiento. Los trabajadores de respuesta en desastres y emergencias comúnmente se topan con situaciones de muy alto estrés. Otras ocupaciones que pueden ser igualmente estresantes son el servicio social y los servicios psicológicos destinados a ayudar a personas necesitadas, tales como servicios para gente sin hogar, correccionales o trabajos con personas en estado terminal de una enfermedad.

De acuerdo con un viejo dicho, en cada vida debe caer algo de lluvia. Esto significa que ninguna de nuestras vidas es tan simple y soleada que no se vea complicada por una tormenta ocasional. Y significa que aunque la lluvia puede ser un problema, tampoco podemos estar sin ella. Así que hemos desarrollado formas para evitar que la lluvia interfiera de modo demasiado acusado en nuestras vidas, e incluso para emplearla en mejorar nuestra situación. En esta analogía la lluvia equivale al estrés (una exigencia a la que debemos adaptarnos). Cuando está lloviendo nosotros afrontamos, es decir, ajustamos nuestro comportamiento para reducir los efectos negativos de la lluvia, usando dispositivos tales como paraguas e impermeables. También podemos afrontar el estrés. Sin embargo, si llueve demasiado fuerte sin pausa por un largo tiempo, se va a producir una inundación. Una inundación puede ser tan poderosa que puede matar a muchas personas, y destruir casas y comercios. Paisajes enteros y vidas, pueden verse transformadas en un instante. Mientras que la lluvia se puede ver como un componente normal de la vida, el diluvio y la inundación no lo son. Lo mismo se aplica al estrés.

Módulo 2 – Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo los participantes serán capaces de:

- Emplear terminología de estrés y afrontamiento
- Describir cómo la gente reacciona frente al estrés, y cómo lo afronta
- Describir reacciones usuales frente a la pérdida y a la pena intensa
- Emplear pautas para la provisión de apoyo psicológico

Estrés

Los desastres y las emergencias sanitarias son, por su misma definición, interrupciones drásticas y con frecuencia inesperadas de la vida habitual. Súbitamente el mundo se da vuelta, y la forma en que los problemas son normalmente manejados puede no ser ya suficiente. La mayor parte de las personas reaccionan ante una amenaza percibida o ante una situación que plantea un desafío con una respuesta de estrés: un estado de activación física y/o emocional.

Las reacciones pueden diferir, y obviamente dependen de la severidad de la situación. Las reacciones pueden también depender de la cultura de la persona afectada. Algunas culturas valoran ocultar las emociones mientras que otras alientan una expresión abierta de las emociones. Además hay factores predisponentes, tales como rasgos de la personalidad o una historia previa de desórdenes mentales. Esto puede hacer que las reacciones sean más serias o intensas. Las reacciones de estrés son experimentadas a nivel físico, cognitivo (cómo percibimos y pensamos acerca de los eventos), emocional,

del comportamiento y espiritual. Una persona expuesta a situaciones de estrés severo puede atravesar cuatro fases de reacción de estrés:

1. Fase aguda (dura minutos, horas o días)
2. Fase de reacción (dura de una a seis semanas)
3. Fase de reparación (dura de uno a seis meses)
4. Fase de reorientación (a partir de los seis meses en adelante)

Es importante recordar que la duración de cada fase es aproximada, y puede variar de acuerdo a la naturaleza y a la severidad del desastre.

Fase aguda

Si una persona es confrontada con una fuente de estrés muy fuerte la persona probablemente experimentará una respuesta involuntaria de lucha o huida. Esta respuesta prepara al cuerpo para la actividad física y está vinculada a cambios físicos, como descarga de adrenalina, incremento en la tasa cardíaca y en la presión sanguínea, respiración rápida y sudoración. Otras reacciones corporales al estrés pueden ser temblor de labios y manos, malestar estomacal, náuseas y escalofríos.

Una respuesta de lucha o huida también afecta el modo en que la persona piensa, siente y actúa. Puede producirse un estrechamiento de la conciencia, en el sentido de que disminuye la capacidad para pensar racionalmente. Es con frecuencia difícil concentrarse, y pareciera como si los pensamientos fueran corriendo carreras en la cabeza. En estas condiciones, la primera solución que acude a la mente puede no ser la mejor. Es más difícil para la persona estresada comunicarse con otras, así como recordar cosas. El individuo puede estar desorientado a nivel personal, temporal o espacial. Durante el estrés, los datos que parecen ser escuchados y comprendidos pueden ser rápidamente olvidados, y es muy probable que deban ser reiterados.

La reacción emocional inmediata es con frecuencia descrita como incredulidad o consternación, como en un sueño, o más bien en una pesadilla. Lo que pasó puede parecer irrelevante a la persona afectada, pero la falta de reacciones y la indiferencia deberían ser entendidas como un estado de shock. Otras reacciones emocionales frecuentes son enojo, miedo y pena.

Las reacciones de estrés también afectan el modo en que las personas actúan. El estrechamiento de la conciencia sobrevenido hace que el comportamiento sea más rígido. La pérdida de flexibilidad puede causar irritabilidad, enojo o, en algunos casos, excesivo brío o efusividad. La irritación y el enojo pueden causar suspicacia y la necesidad de buscar un chivo expiatorio o alguien a quien culpar cuando algo sale mal. El comportamiento rígido también complica la comunicación con otros, lo que puede llevar a un retraimiento. Los sentimientos de inutilidad y desamparo también pueden llevar a desasosiego, intranquilidad o nerviosismo.

El pánico es un fenómeno que ocurre rara vez en estas situaciones, pero cuando ocurre debe ser atendido inmediatamente, puesto que parece ser contagioso. Puede ser peligroso para la persona que lo experimenta y para los que la rodean.

El estrés puede afectar la forma en que las personas interpretan el desastre. Algunas intentarán encontrar algún significado espiritual a lo sucedido. Algunas pueden dedicarse a los rezos, otras pueden alejarse de la fe. Las personas pueden preguntarse cosas como “¿por qué Dios hace que esto suceda?” o “¿por qué Dios se lo llevó?” Un individuo puede encontrar una renovada razón para vivir o bien sentir que ha perdido toda esperanza para el futuro. Es importante reconocer que los individuos afectados pueden intentar encontrar un significado espiritual al desastre. Es preferible que los socorristas no contradigan ese significado aunque difiera del significado que le otorga el socorrista.

Fase de reacción

La característica más saliente de la fase de reacción es que los sentimientos perturbadores que previamente habían sido reprimidos o negados ahora están en la superficie. Estos sentimientos pueden ser tan abrumadores que dejan a la persona impotente. Es importante que se permita que estos sentimientos afloren. De este modo van a poder ser procesados (ver Módulo 3: *Comunicación que apoya*). Las reacciones características del estrés en esta fase son:

- Miedo de regresar al lugar del evento
- Sueños o pesadillas
- Ansiedad, nerviosismo, insomnio
- Tensión muscular, temblores y respuestas exageradas de sobresalto
- Irritabilidad y aislamiento aumentados; depresión.
- Pensamientos perturbadores acerca de haber sobrevivido, alivio, culpa y dolor.
- Imágenes de cómo otros padecieron en el desastre: cómo murieron o resultaron heridos

Fase de reparación

Las reacciones de estrés en la fase de reparación son básicamente las mismas que en la fase de reacción. La diferencia es que las reacciones no son ya tan intensas y abrumadoras como antes. La persona comienza a “reparar” sus fuertes sentimientos perturbadores.

Las características de esta fase son:

- Los sentimientos de dolor o daño continúan, pero son más manejables
- Se renueva el interés por la vida cotidiana
- Aparecen planes a futuro

Fase de reorientación

Seis meses después de que el evento estresante ha ocurrido, idealmente no debería haber más reacciones de estrés. Esto implica que la persona afectada es capaz de recordar el evento sin sufrir nuevas reacciones de estrés, que la persona ha aceptado o está aceptando la experiencia y que está mejor preparada para afrontar alguna otra actividad estresante.

La mayor parte de las reacciones de estrés tienden a disminuir progresivamente, a medida que el evento es integrado a la historia personal. Este proceso depende en gran medida de las habilidades de afrontamiento de la persona y del apoyo social. Para determinar si una persona requiere ayuda más exhaustiva puede observarse si la persona

hace cosas positivas y con sentido, si puede cuidarse a sí misma, o si está comportándose de modo inusual o extraño.

El afrontamiento del estrés

Aunque las reacciones de estrés detalladas hasta ahora son normales, pueden interferir con la recuperación. Proveyendo apoyo a las personas afectadas por el evento crítico, podemos ayudar a reducir su estrés y hacer una contribución muy importante para su recuperación.

El afrontamiento es lo que las personas intentan hacer para superar los efectos negativos de haber sido expuestos a eventos estresantes. Es decir, el afrontamiento es un modo de prevenir, demorar, evitar o manejar el estrés.

Los mecanismos de afrontamiento pueden ser agrupados en tres amplias categorías:

| | |
|--|--|
| 1. Modificar la situación que puede originar estrés | La persona se ocupa de cambiar la situación antes de que el estrés ocurra y por lo tanto evita que la situación se vuelva amenazante |
| 2. Cambiar la mirada sobre la situación | La persona redefine la situación y concluye que no es tan importante como para ponerse mal al respecto, o que las cosas podrían haber sido peor |
| 3. Tolerar el estresor hasta que pase o hasta que se vuelva menor problemático | La persona se adapta al estrés sin verse abrumada por la situación. Lo hace a través de la negación, la evitación, la aceptación pasiva, el optimismo excesivo o incluso el pensamiento mágico (Cohen, 2000) |

El afrontamiento efectivo de la adversidad requiere con frecuencia un equilibrio entre cambiar las condiciones negativas –ya sea mediante confrontación o evitación- y adaptarse a aquellas cosas que no podemos cambiar.

Ejemplos de cómo las personas afrontan eventos críticos:

- Buscar ayuda de otros u ofrecerse a ayudar a otros
- Emplear los sistemas de apoyo naturales
- Hablar de lo que sucedió y tratar de encontrarle un sentido
- Escondarse hasta que el peligro haya pasado
- Buscar información sobre el estado de los seres queridos
- Reunir las pertenencias que no se han perdido
- Comenzar a reparar los daños
- Enterrar o cremar a los muertos

- Cumplimentar las prácticas religiosas o culturales
- Fijar metas y hacer planes
- Emplear mecanismos de defensa como la negación o la minimización
- Permanecer temeroso y alerta por peligros ulteriores
- Pensar mucho y con intensidad acerca de lo sucedido

De algún modo cada uno de estos puntos es un intento de reducir la ansiedad concomitante al estrés, o bien de alterar la situación de modo que el estrés no se prolongue.

Actividad # 6 – Qué pasaría si ...

- Divídanse en parejas. Imaginen que hay una inundación en su zona. Los ingresos de sus familias se basan en la agricultura, y perdieron toda la cosecha por la inundación
- Tómense 5 minutos para discutir tres o más acciones, pensamientos, creencias, características personales o aspectos de su cultura que los ayudarían a afrontar la situación
- Que los participantes que compartan sus estrategias de afrontamiento con el grupo. Usen una pizarra para registrar las distintas respuestas. ¿Son similares las respuestas? ¿Hay diferencias culturales en las respuestas?

Pérdida y dolor

La pérdida es algo que se da en la mayor parte de las situaciones de desastre. La pérdida se asocia principalmente con la muerte de un ser querido, pero también resulta de la destrucción de la propiedad, del desempleo, etc.

Reacciones frecuentes frente a la pérdida

| | |
|---|--|
| Negación, minimización, embotamiento y shock. (Preocupación con asuntos que no tienen que ver con la pérdida) | <ul style="list-style-type: none"> ● Temporalmente esto reduce la intensidad del sentimiento de pérdida ● No debería ser confundido con falta de interés ● Debería disminuir a medida que aumenta la capacidad de hacerse cargo de que hubo pérdidas |
| Negociación | <ul style="list-style-type: none"> ● Pensar acerca de qué se podría haber hecho para prevenir las pérdidas ● Imaginar todas las cosas que ya nunca van estar o suceder ● Hacer pactos con Dios, por ej. prometer buen comportamiento a cambio de algo |

| | |
|---------------|---|
| Depresión | <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el sueño y en el apetito • Cambios en la energía y la concentración • Llanto • Soledad, sentimiento de vacío, aislamiento y autoconmiseración |
| Enojo | <ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de haber sido abandonado por los seres queridos • Resentimiento generalizado hacia la vida o hacia Dios por la injusticia de las pérdidas • Culpa acerca de ciertos sentimientos, por ej. culpa acerca del enojo |
| Aceptación | <ul style="list-style-type: none"> • Requiere tiempo • Señala el restablecimiento |
| Reorientación | <ul style="list-style-type: none"> • Integración de las pérdidas en una nueva realidad |

Señales de que hay problemas

- Evitar o minimizar las emociones por un gran período de tiempo
- Usar alcohol o drogas, incluyendo drogas ilegales, para automedicarse
- Usar el trabajo u otros distractores para evitar los sentimientos
- Hostilidad y agresión hacia los otros

Afrontando la pérdida y el dolor

El dolor es una reacción normal ante la pérdida de cosas que valoramos. El duelo es un proceso emocional necesario para cualquiera que deba recobrase de una pérdida.

Todas las formas de pérdida irreversible, como son la muerte o una amputación, requieren de algún grado de adaptación antes que la persona sea eventualmente capaz de aceptarse a sí misma como alguien que ha sobrevivido a una pérdida. En este proceso, tanto la persona directamente afectada como sus familiares pueden beneficiarse con el apoyo de otros para afrontar las pérdidas. Las actividades espirituales son con frecuencia beneficiosas e incrementan la esperanza, la aceptación y la posibilidad de perdonar cuando las circunstancias están más allá del control humano. Las comunidades también proveen importante apoyo acercando alimentos a la familia, estando con la familia en los momentos difíciles y participando en los funerales. Las expresiones de compasión y de apoyo de otras personas generalmente mejoran la capacidad de las familias afectadas para afrontar su pérdida y su dolor (Schietiner, 1998).

Actividad # 7 – Otro punto de vista

Pedí a los participantes que se separen en pequeños grupos de 3 o 4 miembros y que discutan la situación de las siguientes personas:

- Una viuda. Tu casa se incendió, la causa aún no se ha determinado.
- Un padre de familia. Tu casa se incendió y perdiste todas tus herramientas de trabajo.
- Un adolescente. Tu casa se incendió y tus padres resultaron heridos mientras rescataban a tu hermana y a vos.
- Un inmigrante reciente. Tu casa se incendió y esto te trae recuerdos de la guerra en tu lugar natal.

Pedí a los distintos grupos que discutan cuáles son las reacciones emocionales que piensan que estas personas podrían tener. ¿Cómo se sentiría cada uno de los miembros del grupo en su lugar? ¿Cómo afrontarían esas situaciones? ¿Cuáles podrían ser las diferencias entre las personas en relación a sus emociones y a las estrategias de afrontamiento?

Inmediatamente después de un desastre o evento crítico algunas personas pueden parecer aturdidas o en shock. Esto usualmente se supera rápido, pero si no es así, la persona puede estar teniendo una reacción problemática. La respuesta opuesta también es posible, en la que la persona se vuelve altamente emocional y parece incapaz de retomar el control de sus propias emociones. En cualquiera de ambos extremos, *embotamiento emocional o agitación extrema*, se requiere inmediata atención y asistencia.

Luego de que el peligro ha pasado, y de que las otras fuentes de estrés en la situación se han reducido al nivel normal, las personas habitualmente muestran todavía algunos signos de reacciones de estrés, que gradualmente se van reduciendo en un período de semanas o meses. Sin embargo, si los síntomas de estrés se mantienen a un nivel alto durante semanas y no se ven signos de reducción gradual, esto es un indicio de que está sucediendo una reacción traumática sostenida que puede requerir derivación a un profesional. Decidir esto es por supuesto difícil, y debería hacerse en consulta con el supervisor del voluntario.

Es importante reconocer que una derivación puede suscitar una reacción muy negativa en personas que sienten que esto significa que están mentalmente enfermas, y podría también conducir a una estigmatización y victimización dentro de la comunidad. Esto no es bueno, dado que la ayuda profesional debería siempre ser vista como otro paso hacia el estado de salud. Por ello es importante informar a la persona de tus acciones y de tus intenciones, y hacerle saber que te estás ocupando de ella. Explicá las razones que tenés para derivarla y hacele saber específicamente a qué clase de profesional la estás remitiendo. (Ver Módulo 3: *Comunicación que apoya* para una discusión más detallada acerca de las derivaciones.)

Pautas para la provisión de apoyo psicológico

El afrontamiento depende de las características individuales de la persona, de sus fortalezas y debilidades, pero también se ve facilitado, dificultado o impedido de

acuerdo a la relación de la persona con otras. Por ello es importante proveer apoyo para ayudar a la persona afectada a responder con resiliencia. Identificando no sólo los problemas y las necesidades de las personas en crisis, sino también sus fortalezas y sus recursos, podemos contribuir a la recuperación sin fomentar simultáneamente dependencia o una sensación de desamparo.

Los siguientes son principios generales de apoyo psicológico que específicamente se aplican en la situación inmediata, y son frecuentemente mencionados como primeros auxilios psicológicos:

| | |
|--|---|
| Primero proteger del peligro | Proteger de la amenaza y del daño de los que la persona puede no ser muy conciente a causa de un estado mental de aturdimiento. |
| Centrarse en el cuidado físico y material | Inmediata atención de las necesidades físicas, tratamiento de las heridas y provisión de calor, alimento y ropa. |
| Ser directo, activo y mantener la calma | Cuanto más pronto la persona comienza a afrontar el evento crítico, mayores son las probabilidades de que se restablezca el equilibrio. Cuanto más tiempo la persona quede confundida e incapaz de acometer algún tipo de acción, más difícil va a ser la recuperación. Por ello es importante proveer el apoyo tan pronto como sea posible luego de la exposición al evento crítico. |
| Centrarse en el aquí y ahora de la situación | Ayudar a la persona a aceptar que el evento ha ocurrido, alentándola a expresar lo sucedido así como sus sentimientos. |
| Dar información precisa acerca de la situación | Las personas tienen una urgente necesidad de información luego de un evento crítico. Necesitan saber qué ha pasado y por qué. Ayúdalas a formarse una visión realista de lo que ha ocurrido y de cuáles podrían ser las consecuencias esperadas. |
| No dar falsas garantías | Mantenete realista y fiel a la verdad. Reconoce la ansiedad, la depresión o la tensión, pero al mismo tiempo ofrece cierto sentido de esperanza y de expectativa acerca de que la persona va, a la larga, a sobreponerse a la crisis. |
| Reconocer la importancia de que la persona afectada pase a la acción | La intervención en crisis debería propender a que el individuo se ponga de algún modo en acción. Colocar a la persona en el papel de sobreviviente activo más que en el de víctima es crítico para el buen resultado. Esto debe hacerse, sin embargo, teniendo en cuenta que a veces todo lo que se puede hacer es |

| | |
|--|--|
| | ofrecer apoyo. Las personas necesitan absorber el impacto del evento crítico. Necesitan tener alguna comprensión de lo sucedido para poder emprender ellos mismos acciones de respuesta. |
| Reunir a los miembros de las familias | Buscar y reunir a los miembros del grupo primario. La ansiedad aumenta cuando se desconoce acerca de la seguridad y el paradero de los miembros de la familia. |
| Proveer y asegurar apoyo emocional | Acompaña y escuchá a la gente. Además, comprometé a otros miembros de la comunidad para brindar apoyo y asistencia. Asegurate de que nadie quede solo. Trabajá con los profesionales de la salud y otros compañeros y vinculá a las personas con los sistemas de apoyo que van estar operando en la situación. |
| Concentrarse en las fortalezas y en la resiliencia | Resaltá cómo la persona ha afrontado la situación hasta ese momento y cómo ha comenzado a usar estrategias para salir adelante. Alentá a la persona a intentar soluciones y estrategias que puedan servir. |
| Fomentar la autoconfianza | Proponer actividades constructivas que la persona pueda asumir para colaborar en la situación, tales como proveer alimento y bebida, armar tiendas de campaña, etc. Tareas que puedan ayudar a mantener el foco lejos del incidente. Reforzar las habilidades de solución de problemas exhibidas por la persona hasta el momento. |
| Respetar la cultura y los sentimientos de las personas | Aceptá el derecho de la persona a sus sentimientos. El propósito es ayudar, no criticar. Las personas no quieren estar alteradas y preocupadas, y dejarían de estarlo si pudieran. Cuando buscan ayuda, necesitan y esperan consideración por sus miedos y sus fortalezas. Necesitan tu paciencia, tranquilidad, aliento y apoyo (Simonsen, 2002). |
| Ayudar con la movilización de los recursos | A veces los recursos están disponibles pero hace falta movilizarlos. |

Actividad # 8 – Principios guía

Pedí al grupo que de un ejemplo de algo específico que se podría hacer o decir para ilustrar cada uno de los principios recién expuestos.

Intervención en crisis

Podés llegar a cruzarte con alguien que está extremadamente agitado y que puede estar teniendo problemas para calmarse. Este tipo de personas puede conllevar un peligro tanto para sí como para terceros. Si bien el apoyo psicológico no pretende ser una solución para tales situaciones, es importante comprender cómo se puede responder a ellas. Ante todo, recordá mantener tu propia seguridad. Si no te sentís seguro con la persona, alejate y buscá ayuda.

Es importante para el socorrista mantenerse calmo y parecer relajado, confiado y no amenazante. El socorrista puede ser una influencia calmante para equilibrar la tensión que puede estar presente. El socorrista no debería exagerar su responsabilidad en la situación, dado que probablemente tenga muy poco control sobre el resultado de la intervención. La meta del socorrista debería ser mantener la situación estable hasta que la persona tenga tiempo y recursos para recuperar su normal compostura. Los siguientes siete pasos son la secuencia actualmente aceptada para la resolución de una crisis:

| |
|---|
| 1. Evaluar la situación |
| 2. Establecer conexión (rapport) |
| 3. Identificar el o los problemas principales |
| 4. Manejar los sentimientos y emociones |
| 5. Explorar y generar estrategias alternativas de afrontamiento |
| 6. Formular un plan de acción |
| 7. Seguirlo |

El Módulo 7, *Reversión de la escalda*, provee información específica acerca de cómo intervenir con personas en estado de agitación. El Módulo 3, *Comunicación que apoya*, y el Módulo 4, *Promoviendo la autoayuda de la comunidad*, describen posibilidades de intervención ulteriores para ayudar a las personas a afrontar.

Resumen

- El estrés constituye un aspecto central en situaciones de desastre. Los respondientes comunitarios necesitan comprender los componentes básicos de la respuesta de estrés y las características de un afrontamiento efectivo.
- La mayor parte de las personas reaccionan con estrés ante una amenaza percibida o un desafío en su ambiente, tales como un desastre natural. Hay cuatro fases en la respuesta de estrés, que las personas pueden experimentar luego de un desastre: Aguda, Reacción, Reparación y Reorientación.
- Las reacciones de estrés afectan el modo en que las personas piensan. Afectan sus emociones y afectan los modos en que se comportan. Es muy probable que se produzca una respuesta de lucha o huida.
- Los mecanismos de afrontamiento son aquellos que las personas usan para tratar de prevenir, demorar, evitar o manejar el estrés.
- Las reacciones traumáticas de estrés son serias y necesitan atención inmediata. Se debe derivar a la persona para que obtenga ayuda profesional.

- Hay un conjunto de principios que guían la provisión de apoyo psicológico. Estos se suelen llamar Primeros Auxilios Psicológicos:

- Primero proteger del peligro
- Centrarse en el cuidado físico y material
- Ser directo, activo y mantener la calma
- Centrarse en el aquí y ahora de la situación
- Dar información precisa acerca de la situación
- No dar falsas garantías
- Reconocer la importancia de que la persona afectada pase a la acción
- Reunir a los miembros de las familias
- Proveer y asegurar apoyo emocional
- Concentrarse en las fortalezas y en la resiliencia
- Fomentar la autoconfianza
- Respetar la cultura y los sentimientos de las personas
- Ayudar con la movilización de los recursos

Módulo 3 – Comunicación que apoya

Durante una crisis, el estilo recomendado de comunicación es la “comunicación que apoya”. La persona que usa este estilo de comunicación, además de brindar información concreta expresa empatía, interés, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada. En este módulo se revisan las habilidades más básicas para la comunicación que apoya. Si bien es probable que ya conozcas y practiques algunas de estas ideas, aun los profesionales experimentados en salud mental pueden beneficiarse de un repaso en esta área.

Un socorrista hábil debe usar cada herramienta disponible para asistir a las personas que lo necesitan. Puesto que vas a encontrar personas con distintos niveles de malestar emocional, de distintas edades y géneros, de distintas extracciones culturales, y además lo vas a hacer en condiciones diversas, esta sección intenta anticipar y abordar esas diferencias con sugerencias útiles. No obstante, en la práctica en crisis van a aparecer situaciones que escapan a lo esperado, en las que vas a necesitar ser flexible, seguro de vos mismo y creativo.

Módulo 3 – Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo los participantes serán capaces de:

- Reconocer las cualidades deseables que acompañan al estilo de comunicación más efectivo
- Comunicar con eficacia en situaciones complicadas
- Describir elementos de la comunicación que fomentan la resiliencia y la autoayuda
- Estar preparados para trabajar con grupos de gente en un dispositivo comunitario
- Comprender cuándo y cómo derivar personas a profesionales u organizaciones

Cualidades deseables en la comunicación

Los respondientes comunitarios van a encontrarse con frecuencia en situaciones exigentes en las que sentirse seguro acerca de cómo comunicar bien con otras personas es esencial. Por ejemplo, el personal del hospital necesita sentirse seguro cuando está informando a familiares acerca de las heridas que sufrió un ser querido. Del mismo modo, los trabajadores sociales necesitarán comunicarse de un modo adecuado con las personas que acaban de enterarse de la muerte o el daño sufrido por un ser querido.

Las siguientes son cualidades deseables para una comunicación efectiva:

| | |
|-------------------------------|--|
| ● Competencia cultural | La cultura afecta la decisión de la gente de buscar ayuda, qué tipo de ayuda busca, qué estilos de afrontamiento y de apoyo social tienen, y cuánto o qué tipo de estigma puede adscribir a la enfermedad mental (DHHS, 2001). |
| ● Empatía | Un socorrista debe mostrar la capacidad de entender el punto de vista de la persona afectada. Esto usualmente incluye una cierta calidez personal, en lugar de ser |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | distante o mecánico. |
| ● Respeto | Un respondiente debe comunicar sincero respeto por la dignidad y la valía de las personas afectadas. |
| ● Carácter genuino | Esto va más allá de la honestidad y la sinceridad. Trabajando con personas que pueden encontrar dificultad para confiar en otros, el socorrista debe ser una persona genuina que puede ganar la confianza en condiciones difíciles. Esto implica decir lo que pensás y pensar lo que decís. Menos que esto puede llevar a una sensación de traición. |
| ● Consideración positiva | Un socorrista debe demostrar un interés sincero por el bienestar y la dignidad de las personas afectadas. Estas personas pueden estar debatiéndose con una sensación de “estar falladas” y no merecer respeto. La consideración positiva hacia ellas suele ser el germen de un renovado sentimiento de autoestima. |
| ● Sin juicios de valor | Las personas suelen preocuparse acerca de que van a ser juzgadas por los demás por tener la culpa de las crisis que se abaten sobre ellas. Un buen respondiente puede aliviar esta tensión evitando con cuidado juzgar a las personas afectadas. De otro modo la empatía, el respeto y la consideración positiva pueden verse amenazados. |
| ● Fomentadora de la autonomía | Como respondiente estás pasajera en la vida de la persona afectada. Por ello es crucial que cuando haya terminado tu contacto con ella se sienta más resiliente y con más recursos que cuando la conociste. |
| ● Pragmática | Es necesario ser pragmático acerca de lo que podés y lo que no podés lograr con una persona en una crisis, si querés tener éxito en dejar a la persona fortalecida y funcionalmente entera, incluso luego de que el apoyo externo es retirado. |
| ● Confidencial | Esto se refiere al deber del respondiente de mantener en secreto aquellas cosas que son compartidas por la persona afectada. Sin embargo, cierta información debe ser exceptuada de este secreto, de acuerdo con la ley. Por ejemplo, el conocimiento acerca de una ideación suicida, de las amenazas de dañar a otros o de posible abuso infantil requieren una acción |

| | |
|----------------|---|
| | socialmente responsable del respondiente para proteger a otros, y por ello el respondiente puede revelar la situación ante la autoridad correspondiente. |
| ● Ética | <p>Los códigos de ética pueden variar en las distintas profesiones. Sin embargo tienen ciertos principios en común:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No hacer daño ● Honrar la confianza y hacer seguir a las propias palabras por los hechos correspondientes ● Nunca explotar una relación en provecho propio ● Respetar el derecho de la persona a tomar sus propias decisiones ● No exagerar las propias habilidades o competencias ● Estar al tanto de los propios sesgos o prejuicios |

Habilidades de comunicación interpersonal

La comunicación puede ser un reto en cualquier circunstancia. Ser consciente de los siguientes tres componentes de la comunicación puede ayudar a que mejores tu capacidad para entender y apoyar a las personas afectadas:

- Comunicación no verbal
- Escuchar y responder
- Retroalimentación

Actividad # 9 – Espacio personal

- Dividir al curso en dos grupos y alinear un grupo frente a otro
- A la indicación del instructor el grupo A comienza a caminar hacia el grupo B, lentamente, en silencio y manteniendo el contacto visual (esto es importante).
- Cuando el miembro del grupo B siente que el integrante del grupo A está acercándose demasiado a su espacio personal, levanta la mano. Cuando esto sucede, el miembro del grupo A deja de caminar.
- Cuando todo el mundo se ha detenido, discutan las diferencias en cuanto a espacio personal y qué tan cómodo se sintió cada uno con alguien tan cerca de él. También noten quién se siente cómodo con el contacto ocular y quién no, y quién siente que el contacto ocular directo es grosero. Relevá los signos de ansiedad que están presentes en este ambiente de entrenamiento relativamente seguro (por ejemplo, movimientos corporales, risa nerviosa, etc.). Hacé notar también que el espacio personal se extiende a las propias pertenencias, y que abrazar puede ser una invasión del espacio personal.

El espacio personal suele extenderse a las posesiones personales. Por ejemplo, alguien puede sentirse violado si sus ropas o bolso son revisados por personal de seguridad a la entrada de un refugio, o preocupado cuando extraños entran a su propiedad con el propósito de limpiar o reparar luego de que las casas han sufrido daño y las pertenencias han quedado desparramadas por el desastre.

Abrazar es un modo habitual de mostrar cariño y protección o solidaridad. Puede ser muy efectivo, pero también puede verse como una invasión del espacio personal. Pedí permiso antes de tocar a alguien, no des por sentado que va a ser bien recibido.

Usualmente cuando pensamos en tener una conversación con alguien pensamos en términos de las palabras que decimos, o sea del lenguaje verbal. Sin embargo, muchos estudios encuentran que la mayor parte de nuestros mensajes son enviados de modo no verbal. Los estudios estiman que del 70 al 85 % de la comunicación es no verbal, a través de la postura, de las expresiones faciales y de sonidos no verbales como suspiros u otros. Cada cultura tiene su propio conjunto de significados para diferentes movimientos corporales y sonidos.

Actividad # 10 – Expresiones no verbales

- Divídanse en pares
- Dirígete a tu compañero. Saludalo, preguntale cómo se siente y decíle cómo te sentís, todo ello sin usar palabras.
- Compartí con el grupo tus pensamientos en relación a esta experiencia, y contale al grupo cómo se siente hoy tu compañero.

1. Para la gente de Viet Nam se considera que es grosero tocar a otra persona en la cabeza.

2. Las personas sordas consideran grosero caminar entre dos personas que están haciéndose señas, dado que esto interrumpe la conversación.
3. En las culturas aborígenes de América, y en algunas subculturas negras de EE.UU. el contacto ocular directo es una forma de grosería.

Discutan los ejemplos anteriores y hagan una lista en la pizarra de otros ejemplos de diferencias culturales relativas a sonidos no verbales, gestos o lenguaje corporal.

Los siguientes comportamientos generalmente promueven un aumento de la confianza y de la comunicación; sin embargo, pueden necesitar adaptación a tu propia cultura:

| |
|---|
| • Ponerse de frente al interlocutor |
| • Mostrar una postura corporal abierta |
| • Mantener la distancia adecuada |
| • Contacto ocular frecuente pero no intenso |
| • Mostrarse calmado y relajado |

Escuchar y responder

La escucha hábil es más que simplemente prestar atención a lo que se dice. Es también importante responder y comunicarle a la otra persona que estás siguiendo su discurso.

- Buscá primero comprender; luego ser comprendido
- Concentrate en lo que se está diciendo
- Sé un oyente activo (asentí con gestos y con palabras)
- Sé consciente de tus propios valores y sesgos
- Escuchá y detectá sentimientos
- No ensayes tus respuestas
- Pensá antes de responder
- No juzgues
- Clarificá mediante preguntas o declaraciones
- Evitá expresiones de aprobación o desaprobación
- No insistas en repetir la última palabra de lo que te dicen
- Si necesitás más detalles, pedilos

Formas de responder

Es natural al comunicarse con alguien en crisis emplear preguntas (para evaluar la situación) o dar respuestas (por ejemplo consejos) como modo de ser útiles. Si bien no hay nada malo de modo general con este abordaje, puede ser insuficiente e interferir en una buena comunicación. En cambio, tratá de hacer menos preguntas, y de emplear más proposiciones del tipo: “Me resulta muy útil saber esto que me está diciendo”, o “Cuénteme más acerca de eso”.

Deberías procurar desarrollar una variedad de formas de comunicar tu sincero interés por comprender y ayudar a las personas. Las preguntas pueden clasificarse en abiertas o cerradas. Las primeras pueden ser respondidas de modos muy distintos y con distintos

niveles de detalle. Las preguntas cerradas requieren ya sea una respuesta por sí o por no, o de algún otro modo una respuesta limitada a poca variedad de opciones. Por supuesto, a veces una pregunta cerrada te aporta toda la información que necesitás.

Ejemplos: Pregunta abierta: ¿Cómo se está sintiendo hoy?

Pregunta cerrada: ¿Se siente mejor hoy?

Actividad # 11- Entrevistar

(5 minutos) Este ejercicio permite a los participantes practicar el uso de preguntas abiertas.

- Cada persona recibe 10 fósforos
- Divídanse en parejas
- Entrevístense mutuamente para enterarse de sus intereses de trabajar en respuesta en desastres.
- Intenten usar sólo preguntas abiertas.
- Si uno formula una pregunta cerrada, el otro le entrega un fósforo. La persona con menos fósforos al final gana.

Otro modo de responder es apuntar a los sentimientos y pensamientos de la persona. Por ejemplo, vos podrías decir: “Lo que contás suena como una situación verdaderamente atemorizante”, o “Después de escuchar por lo que pasaste puedo entender por qué te sentís enojado”.

Otro abordaje es reformular o parafrasear lo que la persona acaba de decir. Esto muestra a la persona que estás escuchando con cuidado y entendiendo bien. Un paso más allá es compartir tu propia reacción frente a su experiencia, o tu interpretación del significado de lo que ha dicho. Si se hace con cuidado, esto puede ayudar a brindar sostén a la otra persona en su relato y ayudar a que encuentre un sentido a sus sentimientos y a la situación cambiante.

Mientras sea posible evitá dar consejos directos, pues esto sugiere que vos sabés mejor que la otra persona lo que es bueno para ella.

Por ejemplo, si la persona te pregunta qué debería hacer, vos podrías responder: “Vamos a repasar todas tus alternativas. Quizá me puedas decir más acerca de lo que te preocupa y de las opciones que tenés, y decidir por vos mismo qué es lo que sería mejor.”

Esto puede ser también una buena oportunidad para ayudar a la otra persona a hacer un proceso formal de resolución de problemas para decidir por sí misma el posible curso de acción.

Por sobre todo, recordá que estás en un rol de socorrista de apoyo, transmitiendo un sentido de interés y respeto acerca de la capacidad de las personas para afrontar y recuperarse. Mientras vos te muestres confiado en sus propias capacidades esto puede

ayudar al otro a generar una renovada sensación de autoconfianza. En el proceso puede formarse una idea más clara de sus necesidades y de sus recursos para la acción futura.

Pautas para responder

Hay algunas formas prácticas de participar de una comunicación de modo que funcione como comunicación que apoya:

- Da señales sutiles de que estás escuchando
 - Asentí con la cabeza o con expresiones faciales
 - Empleá comentarios del tipo “Ya veo” o “Por favor continúe”
- Preguntá con moderación
- Que no parezca que le estás haciendo un reportaje. En lugar de ello comprometete en una conversación
- Prestá atención al contenido de lo que escuchás, sin juzgar (especialmente sentimientos)
- Centrate en responder a lo que la persona está diciendo o preguntando

En ocasiones puede ser difícil emplear declaraciones de apoyo y preguntas abiertas. A veces pueden sentirse rígidas o artificiales. En el calor de la crisis, si no estás acostumbrado a hacer declaraciones de este tipo, no se te van a ocurrir. Para que las sientas más naturales, practicalas con frecuencia.

Actividad # 12 – Declaraciones contenedoras

- Produzcan entre todos una lista con declaraciones de apoyo y contención cuyo empleo les resultaría cómodo
- Escriban individualmente declaraciones cuyo empleo les resultaría cómodo

Actividad # 13 – Juego de roles

Que los participantes se agrupen de a tres. Pediles que en cada grupo cada persona tome uno de los siguientes roles:

- Respondiente
- Destinatario
- Observador

Durante unos unos 5 minutos, que el destinatario hable a partir de alguna de las siguientes situaciones, mientras el respondiente pone en práctica las habilidades discutidas hasta ahora. El observador debe comunicar sus impresiones al respondiente.

- Desde el tornado, tus hijos no duermen bien, y vos pensás que tu hijo adolescente ya debería haberlo superado.
 - Toda la ropa de tu familia se arruinó en la inundación y te sentís abrumado/a.
 - La compañía de seguros se demora en responder luego del incendio y estás estresado/a porque tu familia se tuvo que mudar a la casa de tu cuñado.
- **Discusión:** en plenario, comenten el juego de roles, cómo se sintieron y qué aprendieron del ejercicio.

Afrontamiento asistido

Una vez que llegaste a la etapa en que efectivamente podés influir en cómo una persona afronta, podés ver cómo se corresponden los problemas que identificaste en esas personas con alguno de los siguientes estilos de afrontamiento. Con frecuencia vas a encontrar que la mejor solución es una combinación de ellos.

Recordá que la meta no es que vos afrontes en lugar de la gente, sino proveer la asistencia necesaria para ayudarlos a que afronten por sí mismos. De este modo, el afrontamiento asistido es un tipo de construcción de capacidades, que funciona en el mejor interés de la persona afectada.

Algunos ejemplos de este abordaje de afrontamiento son el apoyo social, actividades de autoayuda, actividades de autorrepresentación, actividades de rehabilitación,

construcción de habilidades y otras actividades que pueden modificar de modo notorio las circunstancias que producen el malestar emocional.

Sé cuidadoso en no definir demasiado rápido una solución de afrontamiento. La mejor ayuda que podés brindar no es necesariamente la respuesta más rápida. Recordá que la gente puede ser lenta para aprender nuevas formas de afrontamiento, así que sutiles variaciones en las formas que ya les son familiares suelen funcionar mejor. Evitá la tendencia a considerar sólo soluciones individuales. Las soluciones colectivas o sociales tienen la ventaja de fomentar relaciones grupales útiles entre los miembros de la misma familia o comunidad, de formas que pueden perdurar mucho tiempo luego de tu intervención.

Concentrate en la solución de problemas

El siguiente modelo ofrece tanto al socorrista como a la persona que está siendo asistida un modo fácil de recordar aspectos importantes en resolución de problemas. Emplealo paso a paso para ayudar a focalizar en las habilidades de solución de problemas.

| | |
|---|--|
| <p>● Calmarse</p> | <p>Calmarse empleando algún método que ayude (contar hasta diez, irse a otra habitación, dar una caminata o esperar hasta el día siguiente). No trates de solucionar el problema cuando estás muy enojado o alterado.</p> |
| <p>● Identificar el problema</p> | <p>Sé específico. Decidí qué parte del problema es tuya. No te hagas cargo del problema de otro como si fuera todo tuyo. Pensá en qué es lo que podés controlar y qué es lo que no.</p> |
| <p>● Lluvia de ideas</p> | <p>Permitite pensar en todas las soluciones posibles del problema. No las evalúes aún. Incluso si parecen ridículas o tontas, consideralas. Escribí cada posible solución. A veces ayuda hacer esto con alguien, más que hacerlo solo.</p> |
| <p>● Evaluar</p> | <p>Pensá acerca de las consecuencias positivas y negativas de cada posible solución.</p> |
| <p>● Elegir una</p> | <p>Elegí una solución, y decile “sí” mentalmente. Elegí la solución con la mayor cantidad de aspectos positivos posible.</p> |
| <p>● Darle para adelante</p> | <p>Felicitate por haber tomado una decisión. Poné tu decisión en práctica y evaluá cómo está funcionando. Si resulta que cometiste un error podés aprender de él y volver a hacer una sesión de solución de problemas para llegar a una mejor solución. Si resultó bien para vos, felicitate nuevamente y date el crédito.</p> |

(Curry, 2003)

Por supuesto, no todos los problemas pueden ser solucionados o mejorados rápidamente. En estos casos puede ser útil atender a la adaptación emocional a largo plazo de la persona afectada. Por ejemplo, si pensar acerca de las pérdidas que la persona sufrió la sigue llevando a emociones dolorosas, la persona puede beneficiarse evitando esos pensamientos, y en lugar de ello pensar acerca de aspectos más esperanzadores del presente. De modo similar si una persona adoptó una perspectiva que la encierra en un círculo de emociones dolorosas puede ayudarla considerar otras perspectivas que podrían llevar a mejores resultados emocionales. Las personas con frecuencia logran esto concentrándose en lecciones positivas que les hayan quedado de alguna situación dolorosa. Como sea que esto se haga debe ser hecho con sinceridad y con la intención de ayudar a la persona a aceptar ciertas pérdidas de modo que pueda encarar nuevamente el porvenir. Esto a veces se logra cambiando del rol de víctima al rol de sobreviviente.

Trabajando con grupos

Un programa de apoyo psicológico puede basarse en gran parte en asistir a la gente en un nivel comunitario. A causa de esto, puede ser que necesites sentirte cómodo y volverte efectivo trabajando con grupos de distintos tamaños y distintas culturas. Un buen primer paso es formar un grupo alrededor de un tema para el cual haya el interés suficiente como para motivar a una buena participación. También es preferible que el grupo esté orientado a la acción, de modo que pueda ser obtenido un resultado tangible.

Esto no significa que los grupos centrados en compartir sus historias o en procesar sus emociones u otros ítems emocionales no sean valiosos. Los son, especialmente bajo la apropiada guía de facilitadores entrenados o profesionales de la salud mental. Pero el bienestar psicológico con frecuencia fluye más libremente a partir de experiencias de participación en la comunidad y de esfuerzos cooperativos.

Un sentido de pertenencia y de ser valioso puede fundarse en formar parte de un grupo efectivo. Más aún, estas actividades indican el retorno a un estado más normal de las cosas, en el que las personas trabajan juntas constructivamente para mejorar las condiciones de los miembros del grupo. Por ello tiene sentido orientar estos grupos hacia metas que puedan producir resultados prácticos en corto plazo, y de modo indirecto van a producir beneficios psicológicos considerables en el largo plazo.

Establecer un grupo no es costoso y es relativamente simple. Los siguientes factores son críticos en este proceso:

| | |
|---|--|
| <p>Programar encuentros regulares en un lugar accesible</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer que la fecha sea fácil de recordar (el primer martes, todos los miércoles, etc.) ▪ La accesibilidad incluye factores físicos y de proximidad. También puede incluir factores culturales |
| <p>Un buen facilitador</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que esté al tanto del tema particular de ese grupo ▪ Que tenga habilidad para manejar discusiones |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que sea objetivo ▪ Que tenga buenas habilidades interpersonales |
| Los grupos deberían fundarse sobre la base de las necesidades y los deseos de los miembros de la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer cuáles son las metas del grupo ▪ Decidir qué acciones se deben emprender en función de esas metas ▪ Determinar los criterios por los cuales el grupo va a poder decir cuándo esas metas se han alcanzado |

Derivaciones

Derivación es el acto de recomendar que una persona hable con un profesional más competente para manejar las dificultades y complejidades de sus necesidades. La derivación puede ser necesaria cuando las reacciones de estrés de individuos afectados por desastres están causando impedimentos o discapacidades, por ejemplo incapacidad para cuidarse de sí mismo o incapacidad para trabajar. Los respondientes comunitarios deberían ser alentados a consultar con sus supervisores a la hora de hacer derivaciones.

Cuándo derivar

| |
|--|
| La persona da indicios o habla abiertamente de que tiene ideas suicidas |
| Existe la posibilidad de abuso o de otra actividad delictiva |
| El problema excede a tu entrenamiento |
| El problema excede a tu capacidad |
| El problema no cuadra con el propósito del programa de respuesta comunitaria |
| La persona parece estar aislada socialmente |
| La persona tiene ideas o sentimientos de persecución, y no hay elementos para tenerlas |
| Tenés dificultades para mantener contacto con esa persona |
| Detectás dependencia de alcohol o drogas |
| La persona tiene conductas riesgosas o amenazadoras |
| Cuando vos (el respondiente): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estás agotado ▪ Te sentís confundido ▪ Tenés malos pensamientos recurrentes ▪ Soñás con la gente afectada o con el evento ▪ Sentís que sos el único que puede ayudar |

Cómo derivar

Tratá de derivar a organizaciones o profesionales establecidos con anterioridad al desastre, o a organizaciones confiables que se han nucleado en la comunidad a partir del

desastre. Siempre consultá a tu supervisor para derivar.

| | |
|---|--|
| Informá a la persona acerca de tus intenciones | Hacele saber que te interesás y explicale las razones para la derivación |
| Presentá diferentes opciones | Discutí cuestiones como costo, lugar, accesibilidad, etc. |
| Asegurale que vas a continuar brindando apoyo hasta que la derivación se haya llevado a término | Arreglá para hacer una llamada de seguimiento |

Resumen

- Durante una crisis, el estilo recomendado de comunicación es la “comunicación que apoya” (expresa empatía, interés, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada, además de brindar información concreta).
- Las siguientes son cualidades deseables para una comunicación efectiva:
 - Competencia cultural
 - Empatía
 - Respeto
 - Carácter genuino
 - Consideración positiva
 - Sin juicios de valor
 - Fomentadora de la autonomía
 - Pragmática
 - Confidencial
 - Ética
- Las habilidades de comunicación interpersonal incluyen comunicación no verbal, habilidades para escuchar y responder y para retroalimentar el diálogo.
- Una variedad de modos de responder puede formar parte de una comunicación efectiva, por ejemplo dar sutiles señales de respuesta, no preguntar excesivamente y responder al contenido de lo que escuchás.
- Ayudar a las personas a afrontar por sí mismas es tu objetivo. Podés contribuir a esto centrándote en solución de problemas o en la adaptación emocional de largo plazo de las personas afectadas.
- Cuando trabajás con grupos, apuntá a un sentimiento de pertenencia. Los grupos deberían estar basados en las necesidades y deseos de los miembros de la comunidad de trabajar juntos hacia una meta común.
- La derivación significa reconocer necesidades específicas y ayudar a la personas a contactarse con profesionales competentes para abordar esas necesidades. La persona afectada debe ser informada acerca de qué estás haciendo y por qué.

Modulo 4 – Promoviendo la autoayuda de la Comunidad

La participación comunitaria expresa una visión activa y funcional de la interacción humana. Las personas son menos propensas a padecer sentimientos de dependencia o de desamparo cuando trabajan en grupos en los que los socorristas apoyan los valores, las necesidades y las aspiraciones del grupo. Además, la participación comunitaria ayuda a establecer una apropiación comunitaria de las iniciativas de ayuda y alivio, y puede llevar a una recuperación más sostenible.

Este módulo describe cómo comprometer a las comunidades en su propio proceso de recuperación. La autoayuda de la comunidad es relevante para todas las operaciones de alivio e intervenciones humanitarias.

Este curso es un ejemplo de participación comunitaria. El método de aprendizaje empleado alienta a los participantes a tomar un rol activo en su propio aprendizaje. Las actividades están primordialmente orientadas a la comunicación y al diálogo entre los participantes, y a promover el uso de las experiencias, habilidades y capacidades individuales para llegar a metas compartidas.

Módulo 4 - Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo los participantes serán capaces de:

- Describir los factores que hacen que una comunidad sea sostenedora y saludable para sus miembros
- Dar detalles de cómo se puede ayudar a las comunidades a usar sus propios recursos para resolver problemas
- Desarrollar ideas y métodos para comprometer a la gente y conseguir su participación

Definiendo una comunidad

Una comunidad puede ser definida como un grupo de personas que tienen una identidad común e intereses compartidos relacionados con factores como:

- Geografía
- Idioma
- Valores
- Actitudes
- Patrones de comportamiento
- Intereses
- Creencias
- Cultura
- Experiencias de trauma o desastre

El grupo de participantes de este curso puede ser entonces descripto como una comunidad: muy probablemente tienen en común el idioma, valores, actitudes e intereses.

Un abordaje comunitario

Los desastres van desde aquellos que afectan a una sola familia hasta los que afectan a regiones enteras del planeta. En general, sin embargo, la mayor parte de los desastres afectan al menos a una o más comunidades de personas que comparten muchos de los mismos recursos y capacidades. Por ello, las intervenciones conducidas a nivel comunitario pueden ofrecer mejores resultados pues permiten el uso más eficiente de los recursos y capacidades locales para apoyar la recuperación de la población afectada.

Participación comunitaria

La participación de la comunidad, que debe entenderse como autoayuda de la comunidad, supone que:

- Los proyectos de restauración se basan en ideas desarrolladas por la gente interesada. La comunidad determina una meta conjunta y trabaja unida para lograrla.
- Existe un proceso planificado que fomenta la participación comunitaria. Los grupos locales participan en las decisiones colectivas relativas a sus propias necesidades así como en el desarrollo e implementación de estrategias que están basadas en su fuerza colectiva para lograr el cumplimiento de sus necesidades.

Promoviendo la autoayuda de la Comunidad

Los respondientes de la comunidad están en una buena posición para promover procesos de autoayuda comunitaria. En muchas ocasiones son parte de la comunidad afectada. Comparten el mismo idioma y con frecuencia la misma base cultural, y pueden estar más capacitados que alguien de afuera de la comunidad para brindar apoyo a las personas afectadas. Cualquier acción que el respondiente comunitario lleva a cabo debe estar guiada y coordinada por el supervisor, pero para que el proceso sea exitoso es crucial que el respondiente aliente y facilite a los miembros de la comunidad a:

- Iniciar diálogos para compartir información tendiente a lograr soluciones
- Evaluar sus propios problemas basados en el conocimiento y valores de la comunidad
- Definir el rol de la comunidad y las responsabilidades para diseñar e implementar estrategias de autoayuda

Los siguientes elementos son esenciales en el proceso de promover la autoayuda comunitaria:

- Identificar e involucrar a los líderes de la comunidad y a personas influyentes
- Establecer un sentido de pertenencia hacia la comunidad
- Identificar recursos de la comunidad
- Promover el bienestar psicológico
- Movilizar recursos
- Fomentar la toma de decisiones colectiva y los consensos

Identificar e involucrar a los líderes de la Comunidad

Todas las comunidades tienen líderes, oficiales o no. La confianza y el respeto por los líderes es muy importante dado que los líderes representan a sus comunidades y deberían trabajar de modos que ayuden a la comunidad a lograr sus metas colectivas. Por ello, involucrar a los líderes respetados es una parte esencial de la participación comunitaria.

Algunas comunidades son más activas que otras, y algunos miembros de la comunidad participan más que otros. Una característica que influye en la acción comunitaria es la posición social o estatus. El estatus se encuentra en todas las sociedades y parece funcionar como una guía de comportamientos esperados de los miembros. Por ejemplo, podemos esperar que un grupo de miembros participe de ciertas actividades pero no de otras a causa de su posición social. Por ello, entender y respetar cómo una comunidad ve el estatus de sus miembros puede ser de importancia clave para definir proyectos de cooperación.

Actividad # 14 – ¿Quiénes son sus líderes?

- Divídanse en grupos por región o área. Si todos los participantes son de la misma región, divídanse de acuerdo a la localidad, ciudad o barrio.
- Usando la lista siguiente, identifiquen a los líderes de su comunidad:
 - Localmente aceptados y respetados; gozan de confianza
 - Representan fielmente a sus comunidades
 - Pueden trabajar ayudando a que la comunidad alcance sus metas colectivas
 - Tienen suficiente prestigio para tentar a otros miembros a involucrarse

Discutan en plenario el proceso de elegir a estos líderes que identificaron

Estableciendo un sentido de pertenencia

Al trabajar con gente para promover la autoayuda comunitaria es importante prestar atención al grado de apropiación que tienen sobre un determinado tema o problema. Generalmente tendemos a cuidar mejor las cosas que nos pertenecen. Esto mismo se aplica a los temas o proyectos de la comunidad. Cuando la gente siente una apropiación relativa a los temas y problemas de la comunidad, está interesada en solucionarlos. Cuando la gente se siente implicada en la generación de soluciones a sus problemas, es más probable que las implemente.

Identificación los recursos de la comunidad

Luego de un evento crítico las estructuras sociales se pueden ver desestabilizadas y los mecanismos tradicionales de apoyo pueden debilitarse o dejar de funcionar. Así, muchas personas afectadas experimentan una pérdida temporal de control sobre sus propias vidas. Extrañan el modo en que eran antes las cosas, aunque hayan sido muy imperfectas.

Con el propósito de facilitar la autoayuda y mejorar los mecanismos de afrontamiento es importante el conocimiento acerca de los recursos tradicionales y culturales en la comunidad en cuestión. Encontrar respuestas a las siguientes preguntas puede contribuir a aliviar el problema:

- ¿Cuáles son los modos culturalmente apropiados para ayudar a las personas que sufren?
- ¿A qué personas o estructuras se dirigen tradicionalmente las personas en busca de apoyo o ayuda?
- ¿Cómo pueden ser esas personas o estructuras ser a su vez apoyadas?

Reparar y restablecer estructuras sociales también requiere comprender el rol de las redes sociales, de las familias, de los líderes tradicionales y de otros miembros de la comunidad. Es importante conversar con un gran número de personas para obtener una imagen confiable e información consistente acerca de la estructura social de la comunidad.

Promoción del bienestar psicológico

Sabemos que hay ciertos factores protectores que proveen a las personas de una especie de “escudo psicológico” y por ello reducen la probabilidad de efectos psicológicos severos cuando se enfrentan con dificultades o atraviesan padecimientos. Algunos de esos factores son:

- Pertener a una familia o a una comunidad protectoras
- El mantenimiento de las tradiciones y la cultura
- Tener una fuerte creencia religiosa o ideología política

Los factores protectores para los niños incluyen:

- Relación emocional estable con adultos
- Apoyo social dentro y fuera de la familia

Los respondientes comunitarios pueden ayudar a fortalecer estos factores de protección empoderando a la gente y dándole un sentido de control y predictibilidad sobre sus vidas. Pueden lograr esto aceptando que las personas no son desamparadas y constituyendo estructuras que permitan a las personas participar en las actividades de la comunidad. En otras palabras, puede ser logrado construyendo o fortaleciendo recursos en la comunidad.

Todos somos seres sociales, con un natural deseo de pertenencia y de contribuir a un grupo social más grande, ya sea la familia o la comunidad. Las cosas que las personas hacen juntas, tales como ceremonias religiosas, encuentros sociales, reuniones a tomar el té, jugar juegos o simplemente intercambiar noticias, sirven como importantes modos de afrontamiento en eventos críticos. Comprometerse en actividades cotidianas, recreativas o educacionales ayuda a promover el bienestar psicológico. Más específicamente los beneficios son:

- Ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades básicas (refugio, comida, agua, ayuda financiera)
- Recuperar una sensación de control sobre algún aspecto de su vida
- Sostener un sentimiento de pertenencia
- Servir como una salida para la tensión emocional

- Proveer oportunidades para distraerse de temas incómodos
- Brindar oportunidades para sentirse útil

Mobilización de recursos

Una vez que se han identificado los recursos de la comunidad, el siguiente paso es movilizar los recursos y fortalecer las propias capacidades de la comunidad.

Las personas que tienen un interés o preocupación en común pueden fácilmente movilizar sus recursos y capacidades, y tomar acciones para un cambio o desarrollo deseables. La movilización de recursos puede, sin embargo, ser hecha de un modo positivo solamente si las personas están motivadas o ven un valor en participar.

Para que los respondientes comunitarios sean facilitadores en este proceso, el rol del respondiente debe ser explicado claramente a todo el mundo. Cuando las personas claves en la comunidad (tanto en cuanto a los recursos como en cuanto a la vulnerabilidad) han sido identificadas, el facilitador debe tomarse un tiempo para escuchar y comprender cuáles son las mayores preocupaciones de estas personas. El principal propósito del facilitador es ayudar a satisfacer las necesidades de la comunidad de un modo realista, que aborde intereses comunes y que produzca resultados concretos.

El rol del facilitador es:

- Apoyar las iniciativas de la comunidad
- Asistir en el proceso de transformar las necesidades y metas en acciones

Cada nueva actividad empieza con alguien compartiendo una visión con otras personas. La probabilidad de éxito de la actividad depende de cuántas personas comparten esa visión y del compromiso de todos ellos para hacerla realidad. La premisa básica es que un grupo de personas puede identificar un problema, compartir una visión y creer que el cambio es deseable y posible.

Pasos en la planificación de la acción

Transformar necesidades y metas en acciones requiere planeamiento. Es útil comprometer a los miembros de la comunidad en un proceso de planeamiento que pueda guiar a la acción. Aquí hay algunas cuestiones que pueden ayudar a la comunidad en este proceso:

1. Identificar los objetivos (¿qué esperamos lograr?)
2. Lluvia de ideas de acciones posibles (¿qué pretendemos hacer?)
3. Ponderar ventajas y desventajas
4. Determinar qué recursos se necesitan para cada acción (tiempo, dinero, recursos humanos)
5. Elegir un plan de acción aceptable
6. Decidir quién hará qué cosa, cuándo, dónde y cómo
7. Establecer plazos y criterios para evaluar los resultados

Toma de decisiones conjuntas y construcción de consensos

La toma de decisiones es un elemento clave. No es siempre un proceso que fluya fácilmente. Es probable que la gente tenga diferencias de opinión y pueden tener dificultades para acordar una meta común. Los facilitadores deben notar los signos tempranos de conflicto o tensión y llamar la atención del grupo acerca de ellos. Esto debería ser hecho con la idea de encontrar modos de resolver la tensión que sean aceptables para las distintas partes. Al momento de aportar observaciones al grupo, el facilitador debe evitar señalar a individuos, y debe en cambio ayudar al grupo a reconocer su responsabilidad hacia toda la comunidad. Un objetivo central es alcanzar un consenso mayoritario en las metas y en los medios para lograrlas sin avasallar a la gente con intereses minoritarios.

En conclusión, el objetivo del abordaje de autoayuda comunitaria es reintegrar a los individuos y familias en sus comunidades, e identificar y restablecer las redes naturales de la comunidad y las estrategias de afrontamiento naturales. Esto se hace sólo a través de un continuo diálogo comunitario con la gente afectada, con interlocutores locales y con representantes sociales y de la salud.

Actividad # 15 - Coordinación

- Divídanse en grupos de 4 o 5 personas. Imaginen que su zona ha padecido una importante mortandad de ganado; se sospecha que se debe a una acción de agroterrorismo, pero esto no se ha confirmado. Ustedes están reunidos para discutir la situación y decidir un curso de acción
 - Designen un coordinador y tómense 10 minutos para discutir posibles cursos de acción. Hagan una lista de:
 - Necesidades
 - Recursos
 - Un posible curso de acción
 - El impacto probable de ese curso de acción
 - Identifiquen metas conflictivas o intereses que pueden impedir el logro de consenso
 - Cómo pueden esos conflictos ser manejados constructivamente y posiblemente resueltos
- En plenario reporten sus decisiones y discutan la experiencia

Resumen

- La participación y la autoayuda de la comunidad son relevantes para todo tipo de operaciones de alivio e intervenciones humanitarias. Implican una visión activa y funcional de la interacción humana.
- Una comunidad se define como un grupo de personas con alguna clase de identidad común, como puede ser la formada por la geografía, el idioma, los valores y los intereses.
- El abordaje comunitario requiere que el voluntario evalúe las necesidades y recursos y ayude a llevar a la acción proyectos que satisfagan esas necesidades y empleen esos recursos. La participación de la comunidad significa basar los proyectos en ideas desarrolladas por la gente afectada.

- Los voluntarios pueden jugar un rol vital en ayudar a promover el proceso de autoayuda de la comunidad. Los siguientes elementos son esenciales:
 - Identificar e implicar a los líderes de la comunidad o a personas influyentes
 - Establecer un sentido de pertenencia hacia la comunidad
 - Identificar los recursos de la comunidad
 - Promover el bienestar psicológico
 - Movilizar recursos
 - Alentar la toma de decisiones conjunta y la construcción de consensos

Módulo 5 - Poblaciones con necesidades especiales

Todas las personas tienen un rol vital que jugar en la estructura social y en la estructura de la comunidad, y no importa qué tan vulnerable sean, aún tienen recursos que ofrecer en términos de conocimiento, habilidades y experiencia.

Este módulo describe algunas poblaciones particularmente vulnerables que pueden requerir atención específica debido a sus necesidades psicológicas.

Módulo 5 - Objetivos de aprendizaje

Al cabo de este módulo, los participantes serán capaces de:

- Identificar y describir las reacciones características de grupos vulnerables afectados por desastres
- Describir intervenciones efectivas para asistir a grupos vulnerables

Grupos con necesidades especiales

Las características de un grupo vulnerable influyen sobre sus respuestas y sus necesidades. Por ejemplo, los niños pequeños, los adolescentes y los adultos mayores parecen ser vulnerables en distintos modos y están sometidos a dificultades emocionales y físicas más altas cuando se los compara con la población general.

Los siguientes grupos pueden estar especialmente en riesgo:

- Niños
- Ancianos
- Personas con discapacidad (física/mental/enfermedad/abuso de sustancias/de desarrollo)
- Personas con experiencias traumáticas previas (por ejemplo de abuso continuado, de guerra o de terrorismo)

Otros grupos también pueden tener necesidades psicológicas y físicas específicas luego de un desastre. (Es importante notar que las dificultades individuales pueden superponerse con las grupales, por ejemplo niños de hogares económicamente desfavorecidos):

- Grupos culturales y étnicos

Pueden surgir necesidades especiales a partir de las tradiciones, creencias y prácticas comunes. Al asistir o apoyar a emocionalmente a alguien debe tenerse esto en cuenta.

- Padres con niños dependientes

Los padres están preocupados por el bienestar físico y psicológico de sus niños. Con frecuencia es más difícil para los padres de niños dependientes negociar con el laberinto de servicios luego del desastre, dado que su atención está dedicada a mantener a sus niños a salvo y bien.

- Personas que perdieron a sus parejas

La pérdida de un compañero de vida puede dejar al sobreviviente a cargo de tareas y roles que no domina, lo que se suma a la pena

- Personas con VIH/SIDA u otras enfermedades crónicas

Es más difícil manejar problemas emocionales cuando tu salud física está comprometida. Esto es especialmente verdadero para aquellos que se encuentran con problemas crónicos de salud.

- Grupos económicamente desfavorecidos

Incluso en las mejores situaciones aquellos que están económicamente desfavorecidos deben centrarse en proveer a las necesidades básicas de su familia. El desastre puede crear más estrés relativo a las pérdidas. Aquellos con menores recursos a veces tienen que quedarse buscando ayuda de las organizaciones de alivio, mientras que los que tienen muchos recursos pueden abandonar el área o buscar alivio inmediato por vía del seguro o de sus recursos acumulados.

- Grupos socialmente desfavorecidos

Los grupos marginados están en riesgo de marginación adicional a partir del desastre.

- Primeros respondientes/personal de respuesta en el desastre

Estos grupos están con frecuencia expuestos situaciones intensas y escenas espeluznantes. Además pueden estar ellos mismos afectados directamente por el desastre.

- Mujeres

El género parece estar asociado con un aumento en la vulnerabilidad a los efectos del desastre. Esto se debe a varios factores:

- Las mujeres funcionan habitualmente como primeros cuidadores de los niños. En un desastre esto significa que deben atender a las necesidades de otros antes de atender a las propias.
- Es más probable que las mujeres estén económicamente desfavorecidas, particularmente mujeres solteras con niños pequeños.
- Las mujeres tienden a ser más longevas, y por ello pueden quedarse solas y con dificultades físicas a medida que envejecen
- Las experiencias previas de trauma y abuso son más probables en las mujeres que en los varones.

Este módulo se concentra en las necesidades de los niños, los ancianos, personas con discapacidades y aquellos con experiencias traumáticas previas, pero muchos de los puntos pueden generalizarse y son aplicables a cualquier grupo. Cada grupo con el que trabajes debería ser considerado en términos de factores culturales, socioeconómicos y otros factores pertinentes a ese grupo.

En general, al trabajar con poblaciones cuyas culturas no te son familiares es importante que tomes nota de tus propios sentimientos e influencias culturales y de cómo puede esto influir en tu trabajo con otros. También es importante recordar cuando se trabaja con poblaciones de otras culturas que se puede obtener ayuda e información de otros miembros de la comunidad. Por ejemplo, en relación a los niños, podrías intentar preguntar cómo la gente cuida a sus niños, qué rituales y celebraciones tienen, y qué esperanza tienen para el futuro.

Niños

Padecer un tornado, una inundación o la pérdida de un miembro de la familia es perturbador para cualquiera. Los eventos críticos no son fácilmente comprensibles

puesto que suelen ser experiencias inesperadas y sin precedentes para la mayoría. Las personas pueden no contar con ningún patrón conocido de acciones a seguir como respuesta a la experiencia. Esto es especialmente cierto en el caso de los niños. Son más vulnerables que los adultos y tienen menor capacidad para juzgar qué miedos son realistas y qué miedos no. Sin embargo es importante recordar que con un apoyo adecuado la mayor parte de los niños no serán dañados por la experiencia, o bien se recobrarán del daño. Las siguientes secciones te ayudarán a reconocer y responder a las necesidades de los niños.

Cómo reconocer a niños con estrés

Para reconocer el estrés en los niños, es necesario escuchar y observar. Escuchar lo que el chico dice, tanto en palabras como a través de su comportamiento. Observar lo que el chico hace mientras hablás o mientras juega.

- Hablar con los padres y otros adultos que conocen al chico. ¿El chico se está comportando distinto a como lo solía hacer? ¿Han cambiado de modo acusado la personalidad del chico, sus particularidades o sus puntos de vista acerca de la vida? ¿Los adultos creen que el niño necesita ayuda?
- Hablar con el niño de cosas cotidianas y observar cómo responde. ¿Escucha y entiende lo que se le está diciendo? ¿La comprensión que muestra parece acorde con su edad cronológica?
- ¿Parece alterado o confundido? ¿Es incapaz de concentrarse o de contestar preguntas?
- Comparar el comportamiento del niño con el de otros de la misma edad en la misma situación. ¿Es más o menos el mismo comportamiento que el de los otros niños?
- Observar al niño jugar. ¿Juega de un modo apropiado para su edad? ¿Es un modo de jugar típico o similar al de otros chicos, o es de algún modo diferente?

Reacciones típicas de los niños

| | |
|--|---|
| <p>● Miedo y ansiedad</p> | <p>Los niños suelen tener miedo de que el evento se repita. Un miedo dominante del niño es a ser abandonado. Por ello es común que los chicos se vuelvan más apegados (“pegoteados”) a las personas queridas y muestren crecientes dificultades con las separaciones.</p> |
| <p>● Comportamiento regresivo (“aniñado”)</p> | <p>El miedo y la ansiedad pueden llevar a los chicos a actuar como de una edad menor a la que tienen. Pueden mojar la cama, chuparse el pulgar, pegotarse a los mayores y evitar a los extraños.</p> |
| <p>● Problemas de sueño</p> | <p>Frecuentemente los niños muestran su ansiedad y sus miedos a través de pesadillas o de la resistencia a dormir solos. Pueden desarrollar miedos a la</p> |

| | |
|---|--|
| | oscuridad o dificultades para conciliar el sueño o para permanecer dormidos. |
| ● Reacciones físicas | Algunos chicos tienen dolor de estómago, de cabeza, náuseas, problemas alimentarios u otros síntomas físicos de angustia. Esto puede deberse a sentirse con miedo, culpable, enojado o vulnerable. |
| ● Respuestas “a gatillo” | A veces un niño asociará un particular olor, sonido, objeto o actividad con el trauma. Cuando es expuesto a este disparador pueden surgir ansiedad, evitación o reacciones físicas. |
| ● Dificultad para concentrarse o pensar | Los chicos de cualquier edad pueden experimentar dificultades para concentrarse. Muchos pueden distraerse con facilidad y sentirse confusos y desorientados. |

Reacciones típicas de cada edad

| | |
|--|--|
| Desde el nacimiento hasta los dos años | Aunque los niños más pequeños no tienen las palabras para describir el evento o las sensaciones, pueden sin embargo retener recuerdos de imágenes, sonidos u olores particulares. Los niños pueden reaccionar llorando más de lo habitual, mostrando pegoteo o volviéndose más irritables, pasivos o más emocionales. |
| Preescolar, de 2 a 6 años | Los niños preescolares suelen sentirse desamparados e impotentes luego de un evento crítico. El miedo típico es a verse separados de sus padres. Sufren regresiones a comportamientos propios de una edad anterior, como chuparse el pulgar, mojar la cama o tener miedo a la oscuridad. En las semanas posteriores al evento crítico las actividades de juego espontáneo del niño pueden incluir aspectos del evento, del que puede hacer reconstrucciones una y otra vez |
| Edad escolar, de 6 a 10 años | El niño de edad escolar tiene capacidad para entender asuntos más complejos, lo que puede resultar en un rango muy amplio de reacciones, como culpa, sentimientos de fracaso, enojo porque el evento no fue previsto o fantasías de ser el héroe rescatador. Algunos chicos pueden |

| | |
|---|---|
| | preocuparse intensamente con detalles del evento, y pueden querer hablar de ello continuamente. Esta preocupación puede interferir con la concentración del chico en la escuela, y llevar a un rendimiento pobre. |
| Preadolescencia a adolescencia, de 11 a 18 años | A medida que los niños crecen pueden exhibir respuestas similares a las de los adultos. Sin embargo, son también comunes reacciones particulares como irritación, rechazo por las reglas y comportamiento agresivo. Algunos adolescentes pueden involucrarse en comportamientos peligrosos o riesgosos, como conducir un automóvil con descuido o abusar del alcohol o drogas. Otros pueden volverse temerosos de dejar su casa dado que el mundo parece peligroso e inseguro. Los adolescentes que se muestran retraídos y alejados de la familia y los amigos pueden estar experimentando depresión o ideas suicidas. Estas reacciones requieren inmediata intervención y asistencia profesional. |

Cómo ayudar a un niño

Luego de un evento crítico, los niños y sus padres pueden tener que enfrentar separación, pérdida, incertidumbre, estrés y otras dificultades. Los roles acostumbrados y las rutinas diarias se han perdido. Los padres pueden haber perdido sus medios de sustento y de provisión a sus familias. Los modos tradicionales en que cuidaban de sus familias y criaban a sus chicos pueden verse imposibilitados, lo que puede afectar al desarrollo de los niños.

Es normal que las personas miren a otras en busca de guía o modelo acerca de cómo reaccionar ante una situación. Esto es especialmente verdadero en el caso de los chicos. Los más pequeños en particular, miran a sus padres y a los miembros de otras familias en busca de claves acerca de cómo deberían estar reaccionando. Esto es quizá el motivo por el que con frecuencia los chicos no pueden sobrellevar la conmoción mejor que sus padres. Por ello uno de los mejores modos de ayudar a un niño a mejorar su situación consiste en ayudar a sus padres.

Al trabajar con chicos es importante que los padres o cuidadores se involucren como una unidad familiar. Con frecuencia los padres o cuidadores están experimentando un nivel significativo de consternación o malestar, lo que puede influir sobre su capacidad para ayudar a los niños.

Otros factores que pueden mejorar el bienestar de los niños son:

| | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| Mantener las rutinas familiares | Mantener las rutinas cotidianas tan |
|---------------------------------|-------------------------------------|

| | |
|--|--|
| | parecidas a lo habitual como sea posible da a los niños un sentimiento de seguridad y control. Alentar a las familias a que continúen con la escolaridad de los chicos. Asistir a la escuela y jugar con otros chicos los ayuda a continuar con los aspectos más familiares de sus vidas. Además, los maestros pueden estar en una buena posición para reconocer las necesidades de los niños. |
| Cuidados y mimos | Los hijos pueden volverse por un tiempo más dependientes de los padres, y hay que permitirlo. Esto puede incluir más contacto físico que el usual, no dormir solo, mantener la luz prendida, etcétera. Se deben dar al niño tiempo y oportunidades para elaborar el duelo y recobrar de sus experiencias. |
| Hablar acerca de lo sucedido, en la medida de lo apropiado. | Brindar a los chicos información apropiada acerca de la situación y un ambiente en el que se sientan suficientemente seguros para expresar sus sentimientos. Los niños expresan sus sentimientos de diferentes maneras. Algunos se mostrarán retraídos e incapaces de hablar del evento, otros van a experimentar intensa tristeza o enojo por lo sucedido, otros van a sufrir períodos de negación –actuar como si el evento no hubiera ocurrido-. Los chicos con frecuencia se confunden acerca de los hechos y sus sentimientos. Hablar puede ayudar a clarificar lo que entienden y lo que necesitan escuchar. |
| Encontrar oportunidades para que los chicos participen en algunas decisiones | Involucrar a los niños en la toma de decisiones, incluso en modos mínimos, puede ayudarlos a sentir que tienen algún tipo de control o dominio sobre la situación. Puede también crear una sensación de contribución a la familia y mejorar la autoestima de los niños. |

Cuándo se requiere un especialista

Si tenés cualquier tipo de dudas sobre si el chico puede necesitar más asistencia, buscá información adicional. Hablá con tu supervisor, con colegas o con alguien de la comunidad que conozca al chico.

Buscá ayuda profesional si el chico está experimentando cualquiera de las siguientes reacciones por más de un mes luego del evento crítico:

| | |
|---|--|
| Desesperanza/desamparo | Se siente triste y llora mucho. No quiere comer, quiere permanecer en la cama. Habla del suicidio o de que querría no haber nacido (debe intervenirse de inmediato, sin esperar a ver si dura más de un mes) |
| Incapacidad de dejar de pensar en el evento | Tiene pesadillas, se retira de sus actividades sociales habituales, deja de jugar con otros chicos, tiene intensa ansiedad o evitación que es disparada a partir de cosas que le recuerdan el evento. |
| Problemas físicos | Náuseas, dolores de cabeza, ganancia o pérdida de peso. |
| Uso de alcohol o drogas | Debería intervenirse inmediatamente. |
| Hiperactividad que no existía previamente | Incapacidad para estarse quieto, dificultades para concentrarse, dificultades de aprendizaje, comportamiento peligroso o temerario. |

Actividad # 16 –Discusión Grupal

- Los respondientes necesitan estar preparados acerca de sus propias reacciones emocionales en el apoyo de niños en crisis, y estar al tanto de que sus reacciones son normales. Estar con personas que han atravesado un evento crítico va a provocar con frecuencia en los respondientes sentimientos que reproducen los de las personas afectadas, como tristeza, enojo, desamparo y temor. Es particularmente cierto al tratar con niños, porque ellos son más vulnerables.
 - Hagan una lluvia de ideas y una lista de reacciones “normales” que los respondientes pueden tener al trabajar con niños
- Muchas zonas geográficas tienen pocos servicios de salud mental para niños.
 - Hagan una lluvia de ideas y una lista de todos los servicios de salud mental para niños disponibles en la comunidad

Personas mayores

Las personas mayores pueden ser especialmente vulnerables durante e inmediatamente después de los eventos críticos. Es más probable que tengan problemas médicos, dificultades para caminar y quizá viven solos y les falte la ayuda de otras personas y otros recursos. Pueden también tener que enfrentar el shock de haber perdido todo lo que habían alcanzado en la vida: vivienda, familia, efectos personales, trabajo y seguridad.

Reacciones típicas de las personas mayores

- Memoria acentuada del pasado, tanto de recuerdos placenteros como dolorosos
- Desean contactarse con amigos del pasado
- Aumenta su dependencia de la familia, a la vez que rehúsan asistencia oficial
- Miedo a la muerte
- Visión negativa del futuro
- Regresión
- Sentimientos de pérdidas múltiples
- Se desorientan con la interrupción de las rutinas
- Negación como mecanismo normal de defensa
- Respuesta inmediata de miedo, seguido de enojo y frustración
- Dificultades de concentración y de comunicación
- Respuestas fisiológicas

Para ayudar a las personas mayores

Es importante asegurarse de que las personas mayores tengan acceso a los mismos servicios de ayuda y apoyo que están disponibles para el resto de la población, que no queden aislados. Esto es especialmente necesario en el caso de las ancianas, que pueden ya estar aisladas desde antes, y enfrentar mayores dificultades luego del evento crítico. Sin embargo, en situaciones en que las comunidades son desplazadas,

los ancianos pueden proveer un sentimiento de continuidad, de cultura y de historia, que puede ayudar a los grupos desplazados a mantener su sentido de la identidad y preservar la cohesión de la comunidad.

Las siguientes actividades pueden ayudar a reforzar los mecanismos de afrontamiento de los ancianos:

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar su seguridad | <p>Asegurarse de que la persona esté en un ambiente seguro, pero respetar los deseos si el anciano prefiere permanecer en su casa.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Dar información relevante y objetiva | <p>La información concreta acerca de lo que sucedió y lo que es probable que suceda (quién va a ayudar al anciano, dónde va a quedarse durante la noche, etc.) da un sentimiento de seguridad y control. Puede ser necesario repetir la información varias veces.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Tranquilizarlos brindando información acerca de las reacciones normales | <p>Es tranquilizador escuchar que las dificultades para concentrarse y para comunicarse, las quejas físicas, etcétera, son esperables como consecuencia de un evento crítico.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Brindar apoyo y construir confianza | <p>Las personas mayores pueden colaborar en gran medida, y pueden ser alentadas a usar sus fortalezas y capacidades al mismo tiempo que preservan su dignidad.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar relaciones seguras y de apego | <p>Permitir que las personas identifiquen cerca de quién quieren estar. No dar por sentado que las relaciones familiares son amigables.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Hablar acerca del evento | <p>Las reacciones, pensamientos y sentimientos están influidas no sólo por el evento crítico en sí mismo, sino también por los recuerdos del pasado anterior al evento. Dar tiempo y espacio para hablar acerca del pasado puede brindar confianza y fuerza para lidiar con las preocupaciones del presente.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Estar al tanto de la cultura del destinatario | <p>Los ancianos pueden tener una cultura y tradiciones diferentes. Los servicios que pueden ser adecuados para la mayoría no necesariamente son adecuados para cada minoría.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Establecer rutinas | <p>Las rutinas brindan un sentimiento tranquilizador de control.</p> |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Crear oportunidades para que se sientan útiles y valorados | <p>Los ancianos pueden ser un recurso luego de un desastre o evento crítico. Se deben encontrar oportunidades significativas para que contribuyan a los esfuerzos de recuperación.</p> |
|---|--|

Personas con discapacidad (Física/enfermedad mental/abuso de sustancias/de desarrollo)

Las personas que tienen una discapacidad son, antes que nada, personas. Sus necesidades y reacciones van a ser las mismas que los de los demás. Sin embargo, mientras sus reacciones pueden ser típicas, a veces sus discapacidades y problemas asociados pueden crear exigencias especiales, tanto para la persona discapacitada como para los que trabajan con ella. Esto es especialmente así en el caso de personas con alguna enfermedad mental.

A causa de sus enfermedades pueden tener dificultades con los cambios, y pueden tener dificultades para procesar el “segundo desastre” (por ej. los distintos embrollos asociados con la solicitud de servicios luego de un desastre). Pueden sufrir recaídas de su enfermedad primaria a causa del desastre. Por esta razón, las personas con discapacidades pueden requerir atención especial a sus necesidades y auxilio extra en la gestión del proceso de obtener asistencia. También pueden necesitar ayuda con la renovación y manejo de su medicación. Es importante volver a ponerlos en contacto con los proveedores de sus tratamientos habituales si se ha producido una interrupción. Puede ser que se necesiten nuevo apoyo, por ejemplo, nuevos grupos de apoyo para individuos con abuso de sustancias. Si necesitan residir en un refugio debido a la pérdida de su vivienda debe considerarse cualquier tipo de necesidades especiales, por ej., rampas para sillas de ruedas, instalaciones que permitan albergar a los perros lazarillos de los ciegos, un nivel relativamente bajo de estimulación para aquellos con enfermedad mental o discapacidades de desarrollo.

Cuándo buscar asesoramiento

Las personas que muestran un comportamiento que parece inapropiado para la situación deben ser observadas con atención. Una regla básica es vincularlas con servicios de salud existentes, dado que el agente de salud conocerá mejor las necesidades de esas personas. Esto es particularmente cierto para personas con enfermedades mentales serias que viven en la comunidad.

Los siguientes problemas emocionales requieren agentes de salud mental entrenados:

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ideación suicida o amenaza con dañarse de cualquier forma |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ideación homicida o amenaza con dañar a otros |
| <ul style="list-style-type: none"> • Depresión que dura más de dos semanas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Alucinaciones o delirios |

| |
|---|
| • Furia |
| • Agresión |
| • Incapacidad de autovalimiento o de llevar adelante las actividades cotidianas |

Experiencia previa de trauma/guerra/desastre

La investigación muestra que las personas que se han visto previamente expuestas a eventos traumáticos (incluyendo desastres, terrorismo y guerra) son personas con riesgo de tener problemas psicológicos en el futuro. Los individuos que han tenido experiencia previa de exposición a desastres, terrorismo o guerra pueden beneficiarse del contacto con un profesional de la salud mental, particularmente si la situación actual parece aumentar los efectos psicológicos relacionados con la primera exposición. Los profesionales de la salud mental pueden ayudar a determinar qué pasos son necesarios para disminuir esos efectos.

Resumen

- Los grupos específicos afectados por eventos críticos pueden ser particularmente vulnerables a efectos psicológicos:
 - Niños
 - Personas mayores
 - Personas con discapacidad (física/enfermedad mental/abuso de sustancias/de desarrollo)
 - Personas con exposición previa a trauma, guerra o terrorismo
- Diferentes grupos etarios pueden reaccionar de modos distintos. Por ejemplo, los niños muy pequeños pueden reaccionar llorando más de lo habitual. Los chicos preescolares pueden tener una regresión a un comportamiento anterior, de bebé. Los chicos en edad escolar pueden perder capacidad de concentración. Los adolescentes pueden reaccionar de modo más semejante al de los adultos.
- Es más probable que los niños sean más vulnerables que los adultos, pero con adecuado apoyo la mayoría de ellos va a ser capaz de recuperarse. Para reconocer el estrés en los niños hay que escucharlos y observar su comportamiento.
- Con frecuencia se puede ayudar a los niños ayudando a los padres, dado que los niños típicamente son guiados por las reacciones de los miembros de la familia. Además es importante mantener una rutina, mimarlos, hablarles de la situación y buscar oportunidades para que los chicos tengan alguna influencia o control sobre lo que les sucede.
- Los ancianos pueden ser particularmente vulnerables durante e inmediatamente después del evento crítico. Se deben llevar adelante actividades destinadas a restablecer la confianza y la dignidad.
- Las personas con discapacidades pueden tener las mismas reacciones y experiencias que otras personas. Pueden necesitar auxilio para presentar las solicitudes formales de ayuda ante las agencias de alivio, para obtener prescripciones médicas que han perdido, y pueden necesitar un albergue que tenga en cuenta sus necesidades.

- Las personas con experiencias previas de exposición al trauma pueden beneficiarse del contacto con profesionales de la salud mental con el propósito de disminuir la probabilidad de que experimenten efectos psicológicos serios a partir del desastre.
- Busca ayuda profesional en salud mental para personas que:
 - Tienen comportamiento o ideas suicidas u homicidas
 - Parecen tener dificultades para superar los sentimientos de desesperanza.
 - Son incapaces de dejar de pensar en el evento
 - Tienen problemas físicos que no se resolverán

Módulo 6 - Ayudando a los que ayudan

Desde hace algunos años se acepta que los programas de apoyo no deben ocuparse sólo de las personas directamente afectadas por el desastre. Los socorristas y otras personas expuestas al estrés emocional también pueden experimentar crisis o estrés como resultado de su trabajo. Esto es especialmente así para los socorristas jóvenes e inexpertos. Estos datos tienen fuertes implicaciones para el respondiente comunitario.

El rol tradicional heroico de los socorristas incluye expectativas de ser completamente altruistas, incansables y de algún modo sobrehumanos. Los socorristas, sin embargo, se ven afectados por sus trabajos. Los respondientes comunitarios con frecuencia tienen que dar por terminada su tarea con un sentimiento de no haber hecho lo suficiente, porque las necesidades en muchas situaciones son tan abrumadoras que exceden con mucho las capacidades del respondiente. Un voluntario podría verse atribulado por las atormentadoras historias de los sobrevivientes del desastre, y los primeros respondientes pueden sentirse culpables por la muerte de una víctima.

Este módulo destaca modos en que los respondientes comunitarios pueden ayudarse a sí mismos y a sus colegas mediante el reconocimiento de signos de estrés y *burnout*, así como el aprendizaje de técnicas que pueden ayudar a aliviar o prevenir las reacciones emocionales severas. Si bien no está dirigido específicamente a los supervisores, describe el rol que los supervisores tienen en crear y mantener un ambiente de trabajo contenedor y de sostén al apoyar a los socorristas.

Módulo 6 – Objetivos de aprendizaje

Al cabo de este módulo los participantes serán capaces de:

- Describir cómo las reacciones al estrés pueden afectar a los respondientes
- Detallar las señales de alerta por estrés o *burnout* en los respondientes
- Describir cómo brindar apoyo psicológico a los respondientes
- Dar detalles de métodos de autocuidado para respondientes

El estrés en las vidas de los socorristas

El estrés es inherente a las situaciones de desastre. Además del usual estrés laboral, las siguientes situaciones constituyen desafíos adicionales para los socorristas:

- Ser parte de la crisis colectiva
- Exposición reiterada a experiencias desalentadoras
- Cargar con tareas físicamente dificultosas, extenuantes o peligrosas
- Falta de sueño y sensación de fatiga
- Enfrentar la percepción de que nunca se es capaz de hacer lo suficiente
- Sentirse culpable por tener acceso privilegiado a comida, refugio, etc.
- Enfrentar dilemas morales y éticos
- Estar expuesto al enojo y a la falta de gratitud de los destinatarios
- Estar separado de sus sistemas de apoyo personales
- Sentirse frustrado por las políticas o las decisiones de los supervisores

Los socorristas están expuestos a demandas personales inusuales cuando intentan satisfacer las necesidades de los sobrevivientes. Hay muchos sentimientos que necesitan ser encarados, asociados con proveer primeros auxilios, con estar cerca del centro del evento crítico o con tratar con personas con malestar emocional y/o físicamente heridas. Los deseos y necesidades de los socorristas quedan con frecuencia relegados a un segundo plano, pero luego del evento no deben vacilar en recurrir al apoyo de otras personas.

Los respondientes pueden no estar completamente preparados para manejar sus propias reacciones a las experiencias de brindar cuidado y alivio a otros. Sin embargo, el apoyo puede reducir la probabilidad de desarrollar problemas relacionados con el estrés en el futuro. La información adecuada y sólida acerca del estrés y del afrontamiento de reacciones emocionales ante situaciones difíciles es la intervención principal para prevenir problemas futuros relacionados con el estrés. Esta información instruye y prepara a los socorristas para detectar sus propias reacciones y propone pasos activos de autocuidado y de apoyo por parte de los pares. Si permanecen sin ser abordados, estos factores de estrés pueden afectar el bienestar y la calidad del trabajo de los socorristas. Por ello el autocuidado es tanto un prerequisite esencial para poder socorrer a otros con efectividad como un medio para mantener la propia salud para continuar en esa función

Señales de alerta por *burnout*

El burnout puede ocurrir luego de un prolongado período de tiempo en un trabajo o incluso en corto tiempo en una situación muy intensa. Implica que los factores de estrés han dominado la situación y que los socorristas ya no son capaces de tomar la adecuada distancia de la misma. Los socorristas pueden beneficiarse de un aprendizaje acerca del burnout de modo que puedan reconocer las señales en otros tanto como en sí mismos.

Algunas señales de burnout son:

- Ideales heridos
- Cinismo
- Sentirse traicionado o no apreciado por la organización
- Pérdida de entusiasmo
- Creencias de grandeza acerca de la propia importancia
- Comportamiento heroico pero imprudente
- Negligencia acerca de su seguridad personal y sus necesidades físicas
- Desconfianza en los compañeros y supervisores
- Comportamiento antisocial
- Cansancio excesivo
- Incapacidad para concentrarse
- Síntomas de enfermedad
- Dificultades para dormir
- Ineficencia
- Uso excesivo de alcohol, tabaco o drogas

Al prepararse para sus tareas los socorristas deben formarse una expectativa realista de lo que pueden lograr a través de su trabajo. Deben entender que no pueden ayudar si se ven perturbados por el trabajo. Puede ser útil instalar la idea de que el socorrista puede

necesitar a alguien con quien revisar aquello por lo que atravesó y que lo ayude a procesar sus reacciones.

Los socorristas, el coordinador y la organización deben estar al tanto de las limitaciones personales y prácticas del socorrista y de la situación, y deben respetar esas limitaciones. Para evitar que el burnout arruine a valiosos socorristas es responsabilidad de todos los involucrados tratarse mutuamente con benevolencia y con respeto.

Cómo atender las necesidades psicológicas de los socorristas

Las necesidades de los socorristas son muy similares a las de los afectados. Un ambiente de apoyo es un factor crucial para minimizar el estrés. Puede ser logrado teniendo en cuenta:

- La guía y apoyo de los superiores y los pares debería ser accesible de modo diario y muy pronto luego del evento
- Cultura organizacional abierta y que favorezca la comunicación de impresiones, sin miedo a las consecuencias
- Reuniones de equipo regulares y frecuentes que fomenten un sentimiento de pertenencia
- Respeto por la confidencialidad, de modo que la gente se sienta segura para admitir que tiene estrés y para pedir ayuda
- Creación de sistemas de apoyo entre pares
- Divertirse juntos

Compartir experiencias de trabajo tiene un efecto de construcción de equipo que ayuda a prevenir problemas psicológicos. Las reacciones que no se abordan y procesan pueden llevar a una crisis, mientras que compartir estas dificultades con otros va a reducir malos entendidos, distorsiones e interpretaciones incorrectas. Un ambiente de apoyo que no sólo permita sino que aliente a hablar de las reacciones emocionales y las limitaciones va a promover la calidad y efectividad de las actividades y el bienestar de los socorristas. También va a ayudar a los socorristas a moverse más fácilmente entre los roles asociados con ser el socorrista y los roles asociados con aceptar la ayuda de otros.

Técnicas de autoayuda

Hay ciertas técnicas de autoayuda que el socorrista puede emplear para disminuir el estrés mientras afronta la multitud de emociones que pueden surgir a partir de su trabajo.

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Conocé las reacciones normales frente a eventos estresantes | <p>Comprendé que estas reacciones son con frecuencia inevitables. Puede ser útil expresar las emociones y tomar nota de estas reacciones, incluso si son atemorizantes o extrañas.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Tomá conciencia de tu tensión e intentá concientemente relajarte | <p>Desacelerá tu respiración y relajá tus músculos. Tratá de tomar inspiraciones profundas que llenen tu tórax. Hacé rotaciones de cabeza y cuello para aliviar</p> |

| | |
|--|--|
| | la tensión muscular en esa zona. |
| ● Usá el sistema de parejas ¹ | Tomar contacto cada hora con tu compañero va a permitir un cable a tierra para cada uno, y sirve como reaseguro de que los dos están manejando su estrés de una manera proactiva. Es más fácil mantenerte sereno y en perspectiva cuando no estás solo en la tarea. |
| ● Hablá con alguien con quien te sientas cómodo y en quien confíes | Hablar de las experiencias displacenteras ayuda a procesarlas. A veces, conversar al final de un turno o de una tarea, en una situación relajada, puede ayudarte a hacer la transición hacia tu ambiente personal. |
| ● Escuchá lo que la gente cercana a vos dice y piensa del evento | Esa gente también se ve afectada y pueden compartir impresiones que te sirvan. Aprovechá el apoyo que te pueden brindar. |
| ● Ocupate de tareas rutinarias si te es muy difícil concentrarte en tareas más demandantes | Mantené una agenda tan normal como sea posible y resistí el impulso de retirarte. Tomar parte en tareas rutinarias puede ayudar a relajarte y a experimentar una sensación de normalidad y ayudarte a centrarte. No te empeñes en tareas complicadas inmediatamente luego de un evento estresante. |
| ● Si no podés dormir o sentís demasiada ansiedad, charlá esto con alguien en quien confíes | A veces conversar ayuda a correr los pensamientos hacia un lugar de tu mente que te facilita relajarte y dormir. Hablar con alguien en quien confíes puede también ayudarte a decidir si necesitás buscar asistencia profesional. |
| ● Expresá tus sentimientos de distintos modos además de hablando | A veces es más fácil que hablar. Dibujá, hacé música, escribí. Podés hacerlo de forma privada o compartida. |
| ● No te automediques | Buscá consejo médico. |
| ● No seas severo con vos mismo | El tiempo puede cambiar cómo vas a ver las cosas luego de un evento crítico. No esperes demasiado de vos mismo. |
| ● Evitá expectativas perfeccionistas o exageradas | Las expectativas demasiado altas pueden llevar a desilusiones y conflictos. |
| ● Buscá consejo profesional si las reacciones se prolongan | El asesoramiento profesional puede venir de un médico en quien confíes, de un profesional de la salud mental o de un líder religioso con entrenamiento y |

¹ En el sistema de parejas dos personas (la pareja) operan juntas como una unidad, de modo de que pueden monitorearse y ayudarse entre sí (*N de T*).

| |
|---------------------------|
| certificación apropiados. |
|---------------------------|

Las reacciones emocionales frente a eventos angustiantes son normales y esperables tanto en los damnificados como en los socorristas. La mayor parte de esas reacciones son de corto plazo, sin consecuencias duraderas. El cuidado físico y el apoyo psicológico son importantes para una recuperación exitosa.

Actividad # 17 – Descompresión

Cada participante debe tomarse unos momentos para escribir cinco cosas que lo ayudan a aliviar el estrés y a sentirse más calmo.

Pedí que comenten sus métodos y escribilos en la pizarra. Proponé una discusión colectiva acerca de “recargar las pilas” y pediles una lluvia de ideas que no se hayan ya presentado.

Supervisión que apoya

Los supervisores tradicionalmente coordinan a los socorristas y se aseguran de que realicen un trabajo de calidad, y lo hacen según procedimientos estándares de conducción, como velar porque los socorristas hagan un esfuerzo suficiente y constante. Sin embargo, modelos más recientes colocan a los supervisores en el rol de apoyar las necesidades emocionales y de desarrollo de los socorristas. En otras palabras, ahora se espera que los supervisores protejan a los socorristas como un recurso humano, y pongan límites a la medida en que esos recursos pueden ser exigidos.

Esto es particularmente importante en el caso de los respondientes comunitarios que pueden tener necesidades de apoyo psicológico ellos mismos. Los supervisores pueden jugar un papel importante convirtiéndose en alguien a quien los socorristas pueden acudir en busca de guía adicional o de información para resolver problemas de otros, o más personalmente problemas que ellos mismos están enfrentando. Este modelo puede aplicarse formal o informalmente.

Resumen

- Los socorristas y otras personas expuestas al estrés emocional pueden ellos mismos entrar en un estado de crisis como resultado de su trabajo. Los programas de apoyo deben reconocer este hecho y brindar apoyo a los trabajadores tanto como a las personas directamente afectadas por el desastre.
- Los respondientes comunitarios están expuestos a situaciones con demandas personales inusuales. Con frecuencia se encuentran en situaciones extremadamente exigentes y pueden necesitar encarar su propio malestar emocional.

- El autocuidado es un requisito para mantener el buen estado para poder ayudar a otros. Debe brindarse buena información acerca del estrés y del afrontamiento de las reacciones emocionales a diferentes situaciones.
- El burnout puede ocurrir después de un prolongado período de tiempo en un trabajo. Algunos signos son:
 - Ideales heridos
 - Cinismo
 - Sentirse traicionado o no apreciado por la organización
 - Pérdida de entusiasmo
 - Creencias de grandeza acerca de la propia importancia
 - Comportamiento heroico pero imprudente
 - Negligencia acerca de su seguridad personal y sus necesidades físicas
 - Desconfianza en los compañeros y supervisores
 - Comportamiento antisocial
 - Cansancio excesivo
 - Incapacidad para concentrarse
 - Síntomas de enfermedad
 - Dificultades para dormir
 - Ineficencia
 - Uso excesivo de alcohol, tabaco o drogas
- Para abordar las necesidades de los socorristas se requiere un ambiente de apoyo. Debe ser alentada una cultura de sostén mutuo.
- Las técnicas de autoayuda incluyen recordarse a uno mismo que las reacciones emocionales son normales, emplear el sistema de parejas, conversar con otros acerca de los sentimientos y evitar expectativas no realistas acerca de uno mismo.
- El equipo de supervisión puede cumplir una importante función en el apoyo de los socorristas, brindando guía adicional o información en un ambiente de sostén.

Módulo 7 - Reversión de la escalada

Los clínicos de salud mental son requeridos con frecuencia para asistir a otros trabajadores asistenciales en el manejo de personas enojadas o sumidas en la pena. Muchos trabajadores de asistencia en desastres no se sienten confiados en su propia habilidad para manejar las intensas emociones que estos individuos pueden mostrar. En general, estas emociones son reacciones apropiadas a la situación y no son consideradas emergencias en salud mental. Si bien puede parecer que se necesita un profesional, con frecuencia la situación puede ser manejada por un respondiente comunitario bien entrenado. Incluso en esos casos en los que las habilidades de un clínico son necesarias, el respondiente comunitario necesita saber qué hacer hasta que el clínico –o en algunos casos el personal de seguridad- arribe a la escena y efectúe una intervención profesional.

Módulo 7 – Objetivos de aprendizaje

Al cabo de este módulo los participantes serán capaces de:

- Mostrar habilidades comunicacionales que pueden emplearse para calmar a individuos ansiosos o en estado de agitación
- Conocer las señales comunes de una escalada de ansiedad
- Identificar métodos efectivos para revertir la escalada de ansiedad o el comportamiento agitado

Todos sentimos ansiedad en situaciones de peligro. La ansiedad puede ser definida como un estado de intensa aprensión, incertidumbre y temor resultados de la anticipación de un evento o situación amenazantes. Algunas veces la ansiedad es tan intensa que el funcionamiento físico y psicológico normales del individuo se interrumpen. En su mayor intensidad experimentamos lo que se conoce como “lucha o huida”. Esta es una respuesta psicológica que prepara al cuerpo para luchar o huir de una amenaza a la supervivencia. Esta respuesta puede ayudarnos a sobrevivir en una situación amenazante. Es perfectamente normal sentir ansiedad en una situación extrema. Es también normal sentir ansiedad cuando estás con alguien que parece haber perdido el control de sus emociones o de su comportamiento.

A veces la ansiedad puede escalar hasta convertirse en ira o agitación. Un individuo bajo una gran cantidad de estrés puede a veces volverse irracional y enfurecerse por lo que está sucediendo a su alrededor. Una de las características de la fase de desilusión en un desastre es el surgimiento de ira, con frecuencia dirigida a los voluntarios y a los funcionarios públicos. En este módulo vas a aprender y practicar habilidades básicas de escucha y comunicación que pueden a veces tener un efecto de prevención para evitar que las personas se vuelvan extremadamente agitadas o iracundas. Sin embargo, la ira y la agitación pueden ser inevitables. Para prepararte para esto también se te van a suministrar estrategias específicas que ayudan a reducir el malestar y a lograr la reversión de la escalada de alguien que ya está furioso o en estado de agitación.

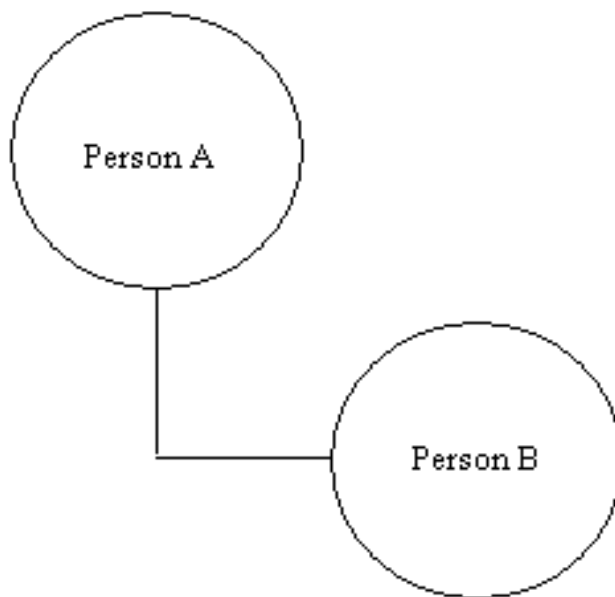
Habilidades de comunicación y empatía

Postura en forma de L

En el módulo 3, *Comunicación que apoya*, los participantes formaron dos líneas y los integrantes de una línea caminaron hacia los de la otra. Esto mostró las diferencias en las necesidades de espacio personal de los participantes. Recordá que estas necesidades de espacio personal pueden variar en las distintas situaciones. Por ejemplo, cuando alguien está alterado su espacio personal tiende a aumentar. El mejor modo para asegurarte que no estás invadiendo el espacio personal del otro es usar la postura en forma de L. Parate formando un ángulo con la persona más que frente a frente, levemente afuera de su espacio personal. Tus hombros deberían estar formando un ángulo de unos 90° con la persona a la que estás hablando. Mantené los brazos relajados a los costados y parate con los pies levemente separados.

Figura 1 – Disposición en forma de L

(It should read “Persona A” instead of “Person A”)



Actividad # 18

Mostrar la disposición en forma de L. La persona A se parará con los hombros a 90° de los de la persona B.

Esta configuración es importante cuando se trabaja con gente que puede estar alterada. La configuración en forma de L muestra respeto y disminuye la percepción de que estás confrontando con la otra persona.

Calidez

Ayudar a alguien a mantenerse calmo suele ser más sencillo si vos parecés cálido y fácil de tratar. Nadie quiere hablar con alguien que lo mira fijo y fríamente o que parece indiferente. Los siguientes puntos pueden aumentar el grado de calidez que expresás:

- Sentarte frente a tu interlocutor, sin hundirte o dejarte caer en el asiento
- Postura abierta
- Algo inclinado hacia delante
- Contacto visual
- Relajado
- Tono de voz suave
- Sonrisa
- Expresión facial que muestra interés
- Gestos abiertos y acogedores
- Dejar que sea tu interlocutor quien dicte la distancia espacial entre ustedes. (Esta distancia puede variar de acuerdo a diferencias culturales o individuales.)

Actividad # 19 – Calidez

- Elegí un compañero. Dirigite a él y decile:
 - “En mi barrio se recoge la basura los martes.”
 - Practicá la calidez mientras decís esto.
- Intercambien impresiones acerca de qué elementos de la lista anterior se pueden tomar para que esta interacción resulte más cálida

Abridoras de puertas

Hay una variedad de formas para ayudar a la gente a sentirse cómoda mientras habla con vos. Las personas que disfrutan las fiestas son generalmente muy buenas empleando todo tipo de frases para comenzar y mantener una conversación. Estas expresiones son llamadas *abridoras de puertas*, porque pueden abrir la puerta a una conversación más profunda. Algunos ejemplos de abridoras de puertas que podés usar para mantener una conversación andando son:

- ¿Qué pasó entonces?
- ¿Qué hiciste entonces?
- Qué interesante...
- Uh, ¿y después qué?
- Ajá...
- ¿Cómo manejaste eso?
- ¿Qué te ayudó en esa situación?
- Contame más (acerca de eso)...

Combinar estas frases con apropiada comunicación no verbal ayuda a los otros a conversar acerca de sus sentimientos. Aquí hay algunos ejemplos de comunicación no verbal que alienta a la gente a hablar:

- Sentarse derecho, postura abierta, inclinarse hacia delante, contacto visual, estar relajado
- Asentir con la cabeza
- Proximidad espacial con configuración en L
- Evitar miradas fijas, impersonales o frías
- Prestar atención al que está hablando más que al papeleo

- Expresión facial apropiada (por ej. sonreír, expresiones de aceptación y calidez, etc.)

Actividad # 20 –Abridoras de puertas

- Divídanse en parejas.
 - Una persona debe iniciar y continuar una conversación empleando “abridoras de puertas.”
 - La otra persona no debe hacérselo fácil, pero tampoco exageradamente difícil.
- Ocupen 5 minutos en esto, y luego inviertan los roles.

Cómo preguntar

En el módulo **Comunicación que apoya**, también discutimos el uso de preguntas abiertas. Usá preguntas abiertas para hacer que la persona siga hablando. Empleá preguntas cerradas que sean simples y claras cuando estás dando directivas o cuando te estás comunicando con alguien que tiene dificultades para hablar o que está alterado y hablando desbordadamente. Las preguntas cerradas pueden ser más fáciles de procesar para las personas en estado de ansiedad.

Actividad # 21- Preguntas Abiertas

- Conviertan las siguientes preguntas cerradas en abiertas (actividad colectiva):
 - ¿Ha usted comido hoy?
 - ¿Presentó la solicitud de asistencia ante la Agencia Federal?
 - ¿Tuvo miedo cuando escuchó las sirenas?
 - ¿Cuántos hijos tiene?
 - ¿Lo están tratando bien en el refugio?
 - ¿Dónde estaba su casa?
 - ¿Cuenta con alguien que lo pueda ayudar mientras atraviesa esta circunstancia?

Comunicación paraverbal

La comunicación paraverbal también es importante. “Paraverbal” se refiere al tono de voz, volumen y velocidad que usás al hablar. Considerá siguiente la oración:

YO NO LE DIJE A JORGE QUE VOS ERAS UN INCOMPETENTE

Si cambiás el énfasis en la oración, acentuando una palabra diferente cada vez que la decís, vas a cambiar el sentido de la declaración:

Yo no le dije a Jorge que vos eras un incompetente
Yo no le **dije** a Jorge que vos eras un incompetente
Yo no le dije a **Jorge** que vos eras un incompetente
Yo no le dije a Jorge que **vos** eras un incompetente
Yo no le dije a Jorge que vos eras un **incompetente**

Mientras que la oración puede aparecer bastante neutral, cuando los énfasis cambian el tono emocional del mensaje y el mensaje mismo cambian. Cuando hablamos con otros es importante observar nuestra comunicación paraverbal para asegurarnos de que el mensaje que enviamos es el que es escuchado. Cuanto más ansiosa o agitada una persona está, menos escucha el contenido del mensaje. Está recibiendo las claves de tu voz, no de tus palabras.

Congruencia

Otro modo en que mostramos a otros que somos confiables y receptivos es asegurándonos de que nuestros gestos y acciones concuerdan con nuestras palabras, que son *congruentes*. Esto significa que nuestras palabras y nuestros gestos o acciones comunican la misma cosa y forman un mensaje claro. Por ejemplo, asentir con la cabeza y prestar atención a tu interlocutor es congruente con enviar el mensaje de que estás escuchando y te gustaría escuchar más. Ser incongruente o actuar de una forma que no se corresponde con tus palabras puede hacer sentir a tu interlocutor que no mereces su confianza o que sos insincero o falso. Por ejemplo, decir “quiero ayudarte” mientras mirás repetidamente a tu reloj envía un mensaje ambiguo o contradictorio a la persona a la cual estás tratando de ayudar.

Escucha activa

La buena comunicación requiere que escuchemos activamente a quien está hablando, luego de haber iniciado con éxito una conversación. La escucha activa también puede ayudarte a ser congruente. Pensemos en alguna vez que hablamos a alguien que estaba ocupado haciendo alguna otra cosa. Acomodaba papeles, leía un libro, miraba la televisión o miraba a la gente pasar. Más tarde o más temprano nos hemos sentido frustrados y quizá nos habremos quejado de que no nos estaba escuchando. La otra persona puede haber respondido “Sí que te estoy escuchando”, e incluso haber repetido la última oración que pronunciamos. Esto no es lo que queremos decir con escucha activa. En la escucha activa escuchamos y *respondemos* a la otra persona de un modo que:

1. Hace notarle que le estamos prestando atención.
2. Mejora la comunicación entre los dos.

Cuando empatizamos con alguien, estamos considerando sus necesidades y pensamientos. Expresar empatía ayuda a la otra persona a sentirse comprendida. Con el fin de mostrar empatía debemos ser **escuchadores activos**. Es importante que tu respuesta refleje lo que la otra persona está diciendo y no adopte la forma de estar dando un consejo. Veamos un ejemplo de la diferencia entre dar un consejo y escuchar activamente a lo que la persona está diciendo:

El que habla: ¡No sé qué hacer! ¡Mi techo desapareció! ¿Dónde voy a conseguir alguien que lo arregle? No conozco a ningún techista y escuché que hay algunas compañías que aparecen después de estos desastres y estafan a la gente.

El que escucha con escucha activa: Suena como que te tiene mal cómo elegir un techista.

El que escucha ofreciendo consejos: Bueno, mi cuñado es techista, acá tenés su tarjeta, llámalo.

En este ejemplo es probablemente poco ético que derives a las personas a una compañía específica, dependiendo de la ética de tu profesión y de tu posición como respondiente comunitario. Tu función en esta situación es la de brindar cuidado y no la de consejero. Un curso de acción más seguro sería usar escucha activa y luego hacer resolución de problemas como se vio en el módulo *Comunicación que apoya* para ayudar a la persona a que encuentre su propia solución. Esto significa que vos ayudás a la persona a generar opciones y le dejás luego la elección de qué acción es la más conveniente.

La escucha activa es una habilidad que puede ser aprendida. Hay una estructura para la escucha activa que debe ser practicada para que no suene mecánica o artificial.

Esta es la estructura de la escucha activa:

- 1) Prestar total atención al interlocutor
- 2) Repetir con palabras propias lo que el interlocutor acaba de decir (parafrasear) **Esto NO significa estar de acuerdo con él.**
- 3) Luego la persona que hablaba confirma a la que escuchaba si esta lo comprendió correctamente. Si no es así, el que hablaba puede explicar un poco más.

Aquí hay algunas sugerencias para la escucha activa:

- Atender tanto a la comunicación verbal como a la no verbal
- Constatá con la persona si estás captando bien tanto el contenido de lo que dice como sus sentimientos, aunque no esté hablando de ellos
- Si no estás seguro de cómo se siente la persona, preguntalo. Por ejemplo: “¿Cómo te sentís respecto a eso?” “¿Cómo te afectó eso?”
- No ignores o niegues los sentimientos de quien habla
- No digas a las personas cómo deberían sentirse o pensar
- Volvé a decir lo que la persona acaba de decir, para que pueda escucharse a sí misma y ver que entendiste bien
- Si no entendiste bien, hacé una pregunta abierta e intentalo nuevamente. Ej.: ¿Cómo ves las situación?
- Si es conveniente, reconducí la conversación al punto en cuestión
- Admití silencios en la conversación
- Evitá frases como “Podés decirme...” o “Me dirías...” – Estas frases pueden responderse con un cortante “no” y hacer más difícil tu tarea.
- Sé prudente con las preguntas de “¿Por qué...?” – Estas preguntas pueden sugerir que vas a hacer juicios valorativos
- Hacé una pregunta a la vez y evitá preguntas dobles (ej.: ¿Te sentías cansada o sólo estabas tratando de salir de esa situación?). Las preguntas múltiples pueden ser confusas.

Parafrasear/Reflejar

El principal propósito de parafrasear o reflejar es asegurar a quien está hablando que estás escuchando y que captaste con precisión el significado central de sus palabras. Otro importante aspecto de parafrasear es clarificar el contenido del tema que se está tratando. Por último, esta estrategia puede también ser empleada para mantener a los interlocutores centrados en el tema en cuestión en lugar de estar desviándose a temas tangenciales menos relevantes.

Parafrasear/Dar un reflejo del Contenido -Se reformula de un modo simple y se refleja lo que la otra persona acaba de decir. Por ejemplo:

Interlocutor: “Ayer se me hacía tan difícil levantarme y ponerme en movimiento... Me sentaba en cualquier lugar de la casa. Tenía cosas que hacer, pero no podía levantarme y hacerlas.”

Oyente, empleando reflejo simple: “Da la impresión de que tuviste grandes dificultades para levantarte y ponerte en movimiento.”

Parafrasear/Reflejar los sentimientos - Reflejar los sentimientos de una persona permite que la persona note que escuchaste cuando expresaba sus emociones. Esto puede mejorar la sensación de verse comprendido y alentar posteriores expresiones de emociones. Por ejemplo:

- **Interlocutor:** “Estoy aterrado y no sé qué voy a hacer. Mi casa se perdió... Todo se perdió”
- **Oyente empleando reflejo de sentimientos:** “Veo que tenés temor e incertidumbre.”
- **Interlocutor:** “¡Sí! Tengo mucho miedo y no sé qué va a pasar.”

Suele ser una buena estrategia repetir los sentimientos que escuchás, más que el contenido de lo que se dice. Esto puede destacar las preocupaciones y miedos del que habla y puede ayudarlo a comenzar a procesar mentalmente lo que ha sucedido en su vida.

En el ejemplo anterior no estás dando tu acuerdo con lo que el que habla dice, sino que estás **validando** sus sentimientos de miedo y ansiedad.

Actividad # 22 –Práctica de Paráfrasis

Parafrasear las siguientes declaraciones, poniendo énfasis en las emociones:

1. ¡La espalda me está matando, no tuve un día libre en semanas y estoy harto de estar trabajando todo el tiempo!
2. ¡No sé quién se cree que es! ¡Que su familia tenga dinero no significa que deba ser la primera en la fila!
3. No sé qué me pasa. No puedo organizarme. Sigo pensando en lo que sucedió y no lo puedo creer.
4. No tengo a nadie que me ayude. No sé cómo se supone voy a hacer todo esto yo sólo.
5. Ya no puedo seguir haciendo este trabajo. He visto demasiado. No se suponía que iba a pasar algo así.

La escucha activa tiene muchos beneficios. La escucha activa es fundamentalmente un modo de mostrar empatía y construir una relación. Ayuda a las personas a tomar nota de sus emociones y a hablar acerca de ellas en lugar de actuarlas negativamente. La escucha activa también ayuda a aclarar cualquier malentendido entre las personas. Esta estrategia muestra que cada declaración es escuchada y clarificada antes de pasar al siguiente punto.

La escucha activa se hace más difícil pero a la vez más necesaria cuando los participantes del diálogo provienen de diferentes culturas. Como se señaló antes, nuestra visión del mundo *es* el mundo. Vemos el mundo a través de la lente de nuestras propias percepciones, experiencias y cultura. Cuando actuamos de acuerdo con los valores y costumbres de nuestra cultura podemos ser malinterpretados por personas de otras culturas, y recíprocamente.

En un conflicto cultural:

1. Habitualmente hay expectativas acerca del comportamiento propio y ajeno
2. Aparecen emociones fuertes, incluso cuando el motivo del desacuerdo es pequeño

Para resolver un conflicto cultural:

1. Tener presente que la cultura puede ser un factor de conflicto
2. Tener la voluntad de trabajar con problemas culturales
3. Tener la voluntad de hablar acerca de cómo la gente de la otra cultura trataría el problema
4. Desarrollar una solución conjunta
5. Si hay una confusión o mal entendido, hablar de ello y aprender de la otra persona

Cuando alguien nos escucha activamente nos damos cuenta de que estamos siendo escuchados. Cuando lo hacen con empatía, sabemos que somos valorados. Cuando empatizamos con alguien tomamos nota de sus sentimientos sin juzgarlos.

Actividad # 23 – Escucha Activa

Divídanse en grupos de tres:

- **Damnificado**
 - Acabás de perder tu casa en un tornado. Estás procurando ver a qué tipo de asistencia tenés derecho, puesto que la casa no estaba asegurada.
- **Socorrista**
 - Poné en práctica las habilidades comentadas en este módulo. Mirá la lista del observador.
- **Observador**
 - Concentrate en el que hace el rol de socorrista. Intentá detectar escucha activa, abridores de puertas, paráfrasis, preguntas abiertas y habilidades de comunicación no verbal.

El primer diálogo debería durar tres o cuatro minutos, con un par de minutos para compartir las observaciones. Si el tiempo lo permite el ejercicio puede ser repetido hasta dos veces, cambiando los roles.

Habilidades para revertir una escalada

A veces, a pesar de nuestros mejores intentos de escucha activa, las personas entran en estado de agitación. Cuando esto sucede, es importante recordar habitualmente no es personal. Es una reacción de la otra persona frente a una situación extremadamente anormal y no tiene nada que ver con vos. No te pongas a la defensiva y recordá poner en práctica tus habilidades para ayudar a la persona a recuperar el control. Esto es a lo que nos referimos como reversión de la escalada. Para revertir la escalada de una persona debemos ser capaces de reconocer cuándo el comportamiento está entrando en una espiral o escalada y cuándo el comportamiento parece estar retornando a lo normal.

La curva de energía

Cuando las personas experimentan una escalada de emoción, también experimentan un aumento en su nivel de energía. A medida que las personas se ponen ansiosas su nivel de energía comienza a subir. Para el momento en que entran en agitación su nivel de energía puede estar muy, muy alto. La reversión de la escalada puede ayudar a disminuir el nivel de energía o reducir el nivel de tensión de una persona hasta el punto en que es capaz de retomar el control. Cuando la persona está nuevamente calmada puede sentir que su nivel de energía es más bajo incluso que lo normal. Eventualmente sus emociones y su nivel de energía van a estabilizarse. Esto es cierto para cualquiera, no sólo para personas afectadas por desastres.

Graphic: Ansiedad, Agitación, Reducción de Tensión, Línea de base.

La descarga de adrenalina o abrupto aumento en la energía que ocurre en una crisis puede tanto ayudar como dificultar la reacción frente a una situación. Una persona puede experimentar un aumento de su velocidad y de su fuerza, una disminución en su tiempo de reacción o un aumento en la agudeza sensorial. A veces, en cambio, pueden producirse reacciones menos provechosas. Por ejemplo, una persona puede quedarse paralizada y ser incapaz de reaccionar. A la inversa, el repentino aumento de energía puede causar una sobre-reacción, o la persona puede actuar de modos que parecen inapropiados para la situación (por ejemplo, reírse nerviosamente o gritar.)

El socorrista debe intentar reconocer en qué zona de la curva de energía se encuentra una persona y ayudarla a canalizar o dominar la energía para retornar a un nivel más normal que le permita estar más en control de sí misma.

Elementos de una escalada

Cuando las personas se alteran aparecen algunos elementos identificables. Estos elementos no necesariamente se dan en el mismo orden, dado que cada uno reacciona de modo diferente a situaciones diferentes. Desafiar a la autoridad o hacer preguntas que pueden no parecer relacionadas con la situación es un elemento común visto en el comportamiento de la gente que está en una escalada que lleva de la ansiedad a la agitación. Otro es rechazar o rehusar seguir las directivas. Una persona puede también perder temporalmente el control y emplear palabras que normalmente no emplea. La persona en estado de agitación puede incluso volverse amenazadora o intimidante.

Preguntas

A veces las personas en estado de agitación van a desafiar tu autoridad. Pueden decir cosas como “¿Qué te da el derecho de hacer esto?” o “¿Quién te creés que sos?” Hay modos de abordar esta clase de desafío.

- Responder al cuestionamiento.
Si estás siguiendo reglas y regulaciones de tu organización explicá esta situación y luego ofrecé encontrar a un supervisor para que la persona le pueda plantear sus preocupaciones. Recordá usar un tono de voz neutral y no ponerte a la defensiva.
- Repetir tu instrucción o tu pedido.
Esto puede ser especialmente útil si estás intentando dar una directiva que la persona necesita seguir por razones de seguridad. Repetí la misma instrucción en el mismo tono neutral de voz una y otra vez. Por ejemplo: “Por favor disminuya el tono de voz, por favor disminuya el tono voz, por favor disminuya el tono voz”. NOTA: Da la instrucción de un modo positivo. Decile lo que querés que haga, no lo que no querés que haga. “Por favor disminuya el tono de voz” es más efectivo que “No grite”. Esto debe ser expresado siempre con amabilidad pero con firmeza.

Las personas ansiosas tienden a ser muy verbales. Pueden exigir ver a alguien, que los atienda el supervisor o ir primeros en la fila. Sus voces pueden elevarse y quizá hablen más rápido que lo habitual. El mejor momento para intervenir es cuando alguien muestra signos de ansiedad, antes de que progrese hacia un estado de agitación. Habrás escuchado la frase “más vale prevenir que curar”. En el caso de alguien que está ansioso y se pone irascible, impedir la escalada es el modo de prevenir. Se necesita “curar” cuando la persona hizo la escalada y necesita ayuda para recuperar el control.

Rechazo a seguir las directivas

A medida que las personas avanzan hacia un estado de agitación pueden rehusar seguir instrucciones. En una situación de desastre esto es potencialmente riesgoso para la vida, así que es importante volver controlable la situación rápidamente. Sin embargo, gritar y exigir que la persona siga la directiva no va a lograr una obediencia inmediata. En cambio, es probable que estemos echando leña al fuego y que provoquemos la situación de escalada. En lugar de pensar en términos de “tomar el control del individuo” pensá que vas a ayudar al individuo a ganar control sobre sí mismo. Esto te va a llevar a reaccionar de un modo más útil. A medida que la persona progresa en la escalada debés mantener tu profesionalismo. Si te ponés a la defensiva o irracional, podés tener pocas probabilidades de desactivar la situación. La irracionalidad alimenta la irracionalidad. Si la persona siente que estás perdiendo el control, ella también va a perder el control. Es más fácil reaccionar de un modo profesional si no estás actuando solo. Usar el sistema de parejas puede ser un modo sencillo de ayudarte a mantener tu profesionalismo cuando manejas una situación difícil. Aquí hay algunas sugerencias que pueden ayudar a mover a alguien a cumplir un pedido o instrucción importantes.

- Considerá reestructurar tu pedido.

Podés haber hecho un pedido o formulado una instrucción que la persona no entendió o encuentra difícil de cumplir. Podrías hacer tu pedido en una forma que dé a la persona algún tipo de control. Por ejemplo, en lugar de decir “por favor, siéntese” podrías ofrecerle una elección: “¿le gustaría sentarse en esta silla, o en esta otra?” De esta manera asumís el control sin eliminar el sentido de autocontrol de la otra persona.

- Dale a la persona tiempo para considerar tu pedido o directiva.
A veces las personas necesitan tiempo para procesar un pedido o directiva. Esto es especialmente cierto si tienen un nivel de energía muy alto y si tu pedido fue complicado. Considerá simplificar el pedido y dar a la persona algunos momentos para pensar antes de responder.

Pérdida de control

Las personas que progresan en una escalada y están entrando en estado de agitación pueden perder sus filtros y comenzar a decir cosas que normalmente no dirían. Pueden hablar con voz muy fuerte y rápidamente acerca de las cosas que les están molestando. Este acceso o disparada de energía verbal puede aparecer como logorrea o “vómito verbal”, que brota como si una válvula se hubiera abierto. Por ejemplo, una persona que llega al centro de asistencia familiar para solicitar servicios y se altera por la larga espera que tiene que hacer. En su agitación se pone exigente y demandante, vocifera y salta rápidamente de un tema a otro relacionado con sus quejas o sus intereses. Puede reclamar un privilegio especial, o condiciones especiales o decir que el desastre lo perjudicó más que a todos los demás.

Si la persona se vuelve amenazadora o intimidante y no responde a tus intentos de calmarla, buscá inmediata asistencia

Veamos un ejemplo que ilustra los elementos de una escalada:

José ha estado esperando que lo atienda un especialista para hablarle de un dolor recurrente. Luego de que ha esperado treinta minutos, José se aproxima al mostrador de recepción y pregunta a la recepcionista: “¿Le mandó un mensaje al doctor avisándole que estoy acá?” “¿El doctor normalmente se atrasa tanto?” Quince minutos más tarde, José se aproxima al mostrador y dice: “¡No me voy de este mostrador hasta que vea al doctor!” Si la recepcionista no es hábil para revertir la escalada de José, él podría continuar su escalada verbal. Podría quejarse con voz fuerte: “¡No sé qué clase de lugar maneja usted acá, pero se diría que cualquier doctor que valiera la pena se desharía de un equipo tan incompetente como son ustedes! ¡No hiciste nada más que leer revistas desde que estoy aquí y nadie me está ayudando de ningún modo!” Por último, si a José se le permite la escalada, podría amenazar a la recepcionista de algún modo o, en su agitación, amenazar con hacer algo, como “¡Voy a entrar ahí a ver al doctor y no podés detenerme!”.

Elementos de la reversión de la escalada

Una intervención puede ser exitosa en cualquier momento de la escena anterior. Sin embargo, es más sencillo prevenir la escalada que intervenir luego de alguien la ha comenzado. Por ejemplo, si a José se le hubiera dicho cuando se presentó por primera vez: “El doctor está demorado, tuvo que realizar una cirugía de emergencia. Si quiere puede esperarlo, pero no le puedo garantizar cuánto va tardar en llegar.” Si José elige

esperar, su ansiedad podría mantenerse acotada si la recepcionista le diera informes periódicos: “No hay noticias del doctor aún, ¿desea seguir esperando? ¿Puedo traerle una taza de café mientras espera?” En un centro de servicios, esto implicaría dar frecuente información a aquellos que están haciendo la solicitud de servicios acerca del por qué de la demora y acerca de cuál es el tiempo de espera probable antes de que puedan recibir la ayuda. Esto es similar a lo que se hace en los parques de diversiones en los que se ponen carteles a lo largo de la fila que dicen “Usted está a unos treinta minutos del juego”.

Veamos algunas cosas sencillas que podés hacer para prevenir una escalada o para comenzar a revertir una:

| | |
|--|---|
| <p>1. Establecer una relación con la persona que es el motivo de tu intervención</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Presentate, si no te conocen • Preguntá a la persona cómo le gustaría que la llamaras • No uses diminutivos del nombre u otras muestras de confianza sin el consentimiento de la persona • En algunas culturas, es importante dirigirse a las personas como “Señor/a”, especialmente si son mayores que vos |
| <p>2. Empleá preguntas concretas para ayudar a la persona a centrarse</p> | <p>Esta es una buena ocasión para emplear preguntas cerradas. Si la persona no está demasiado agitada, explicale brevemente el motivo de tu pregunta. Por ejemplo:</p> <p><i>“Quisiera contar con alguna información básica sobre usted, para poder ayudarlo mejor. ¿Dónde vive?”</i></p> |
| <p>3. Llegá a un acuerdo acerca de algo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un punto de acuerdo va a ayudar a fortalecer la relación y a construir confianza. El acuerdo puede ser acerca de algo pequeño. Por ejemplo, puede ser acerca del calor que hace afuera o de que la espera por la ayuda es ridícula. • El lenguaje positivo es más poderoso que el negativo • La escucha activa te va a facilitar encontrar un punto de acuerdo |
| <p>4. Dirigite a la persona con respeto</p> | <p>El respeto se comunica a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Palabras Comunicación paraverbal Comunicación no verbal Uso de fórmulas como “por favor” y “gracias” |
| <p>5. No hagas declaraciones globales</p> | <p>Decir “Usted una persona agradable” a</p> |

| | |
|--|---|
| acerca de la personalidad o el carácter de la persona, especialmente si no la conocés | alguien que está enojado, desesperado o desesperanzado no va a revertir una escalada, especialmente si es tu primer contacto con esa persona y aún no tenés nada en qué basar una declaración así. Tu comentario puede sonar fingido. |
| 6. Evitá expresiones condescendientes o paternalistas en primera persona del plural (“parece que necesitamos calmarnos”) | Empleá declaraciones en primera persona del singular cuando sea posible. |
| 7. La lisonja excesiva no es creíble | Empleá, en cambio, elogios pequeños y concretos: “Me doy cuenta de que está tratando de disminuir su tono de voz y valoro eso.” Tratá de no sonar condescendiente, como en la frase “Buen intento”. La clave está en tratar a la otra persona como un igual. |

Actividad # 24 – Observación de reversión de una escalada

Juego de roles: uno de los instructores va a representar a un individuo en estado de agitación y el otro a un respondiente comunitario

Observen cómo el respondiente comunitario emplea habilidades de reversión de escalada para ayudar al individuo a calmarse.

Al término del juego de roles, hagan una lista de las habilidades que observaron.

Tu estilo de comunicación es una combinación de todas las cosas que hemos discutido hasta ahora. Es importante que seas conciente de cómo te comunicás, especialmente en una crisis. Cuando te estés concentrando en la escucha activa, abridoras de puertas, preguntas abiertas, comunicación paraverbal y no verbal vas a estar también lidiando con una descarga de adrenalina propia. Podés sentirte ansioso o excitado, o incluso asustado. Estar un poco ansioso puede incluso mejorar tu rendimiento. Sin embargo, si estás demasiado ansioso tu habilidad para brindar cuidado puede reducirse. *La ansiedad no es el enemigo*. Que seas capaz de manejar o afrontar la ansiedad es importante para vos y para aquellos a quienes estás ayudando.

Manejar la ansiedad del socorrista

Tu habilidad para manejar tu propio estrés influye en tu habilidad para revertir una escalada en otra persona. Es por ello que el módulo **Ayudando a los que ayudan** se presenta antes que este. Debés usar las habilidades aprendidas en aquel módulo antes de que puedas esperar revertir la escalada de otros en un desastre. Es una tarea del respondiente comunitario desactivar situaciones manteniéndose racional cuando se enfrenta a lo irracional. Si la persona afectada siente que estás perdiendo el control, va a aumentar su ansiedad y su propia pérdida de control.

La descarga de adrenalina que con frecuencia acompaña a una crisis puede provocar que una persona se paralice o reaccione de modo excesivo. Aprovechá la adrenalina en lugar de tenerla como un obstáculo. Para ello practicá los modos de actuar que esperás emplear en una crisis. Este es el motivo por el que se practica RCP, para que en una crisis puedas usar las habilidades pertinentes sin quedar paralizado. Prestá atención a cómo te ves y cómo te sentís cuando estás comunicando algo con calma, de modo que puedas reflejar eso bajo una situación de estrés. **Lo más importante que tenés que recordar es que debés parecer y actuar calmado incluso aunque no lo estés.** La persona cuya escalada estás tratando de revertir se ve influida por tu modo de manejarla incluso si está demasiado irracional como para escuchar con precisión tus palabras.

Resumen

1. Empleá la configuración en L. Esto va a ayudarte a comunicar que estás presente y te importa lo que está sucediendo y que notás que el nivel de energía de la otra persona está subiendo.
2. Hacé foco en el comportamiento, no en la persona.
3. Mantené las cosas simples. Evitá el uso de oraciones demasiado largas o complicadas. Evitá el uso de palabras absolutas como “siempre”, “nunca” o “todo”.
4. Decí “por favor”: “Por favor, siéntese”. Da las instrucciones de un modo que disminuya la probabilidad de que la persona se niegue. Por ejemplo, “Podría por favor sentarse”, puede llevar a un “No”, mientras que es menos probable que “Tome asiento, por favor” genere una respuesta negativa.
5. Recordá que el mensaje enviado no siempre es el mensaje recibido. Constatá qué es lo que la persona está escuchando.
6. Sé consistente.
7. Sé amable.