

# GUÍA DE CUIDADO Y AUTOCUIDADO AL INTERVINIENTE



# GUÍA DE CUIDADO Y AUTOCUIDADO AL INTERVINIENTE

MARZO 2018

## **Cruz Roja Ecuatoriana**

Antonio Elizalde E4 31 y Av. Gran Colombia

[www.cruzroja.org.ec](http://www.cruzroja.org.ec)

## **Elaboración:**

### **Equipo Técnico del proyecto Sumando Fuerzas ante Desastres.**

Programa Nacional de Gestión de Riesgos en Emergencias y Desastres

Programa Nacional de Salud y Desarrollo Comunitario.

Programa Nacional de Juventud.

Coordinación Nacional de Voluntariado.

Instituto Superior Tecnológico Cruz Roja Ecuatoriana.

Juntas Provinciales de Azuay, Chimborazo, Guayas, Imbabura, Tungurahua.

**Fotografía:** Pablo Morales MORCEP y equipo voluntario de la Junta Provincial de Pichincha

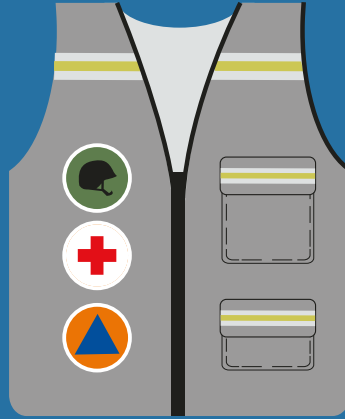
**Diagramación e impresión:** AQUATTRO / [info@aquattro.com.ec](mailto:info@aquattro.com.ec)

Hecho e impreso: Quito-Ecuador



Publicado en marzo de 2018

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 3.0 Ecuador, y puede reproducirse libremente citando la fuente sin necesidad de autorización escrita, con fines de enseñanza y capacitación no lucrativas.



**SUMANDO**  
**FUERZAS**  
ante los desastres





# Presentación

Los desastres originados por fenómenos naturales tienen efectos sobre la salud y se manifiestan en todas las dimensiones del funcionamiento humano: físico, social y mental. En general, los programas de salud y bienestar en situaciones de emergencia, han estado direccionados hacia la atención médica inmediata, las enfermedades transmisibles, el saneamiento ambiental, así como hacia los daños de infraestructura sanitaria, mas no a la atención psicológica.

Es necesario, entonces, que a los intervinientes se les dé una preparación apropiada y permanente, que les capacite y fortalezca considerando la integralidad de la persona, que les proporcione los factores protectores necesarios para enfrentar escenarios adversos y críticos.

El terremoto ocurrido en Ecuador el 16 de abril de 2016 supuso una seria prueba a los procesos de preparación de respuesta. Para mitigar y reducir los síntomas de estrés que el interviniente desarrolla por causas propias de su participación en la respuesta de desastres hace necesaria una propuesta de carácter preventivo. Por lo tanto, la Cruz Roja Ecuatoriana bajo el eslogan “Sumando Fuerzas ante Desastres” y gracias al financiamiento de la Oficina de Asistencia Humanitaria y Protección Civil de la Unión Europea; y el apoyo de la Cruz Roja Española está ejecutando el proyecto: Fortalecimiento de los sistemas de gestión de riesgos de desastres en América del Sur a través de relaciones civiles-militares y actualización de marcos normativos.

Esperamos que la Guía de Cuidado y Autocuidado al Interviniente, resultado de este proyecto y el trabajo coordinado entre Cruz Roja y Fuerzas Armadas, sirva para la implementación de un programa constante para la preparación de atención psicosocial básica a quienes están involucrados en situaciones de peligro entre ellas la respuesta ante desastres.

Victoria Albán Torres  
**Presidenta Nacional  
Cruz Roja Ecuatoriana**

# Contenido

Introducción	8	Problemas de organización	26
Objetivo	9	Expectativas poco realistas	26
Alcance	9	Aspiraciones heroicas	26
¿Cómo entender la guía?	9		
Conceptos importantes	10	<b>Capítulo 3. Efectos y reacciones del estrés en los intervinientes</b>	<b>27</b>
<b>Sección I. Marco Conceptual</b>	<b>13</b>	Área cognitiva	28
<b>Capítulo 1. Estrés</b>	<b>15</b>	Área emocional	28
¿Qué es el estrés?	16	Área fisiológica	29
Tipos de estrés	17	Área motora	29
Estrés positivo	17	Ideas Claves	30
Estrés básico	17		
Estrés acumulativo	17	<b>Capítulo 4. Crisis</b>	<b>31</b>
Estrés propio de incidentes críticos	20	¿Qué es una crisis?	32
Estrés postraumático	21	Ideas Claves	33
Ideas Claves	22		
<b>Capítulo 2. Factores que contribuyen al estrés en los intervinientes</b>	<b>23</b>	<b>Sección II. Estrategias de Cuidado y Autocuidado en el ciclo de respuesta.</b>	<b>35</b>
Factores Individuales	24	<b>Capítulo 5. Prevención primaria o antes de la intervención</b>	<b>37</b>
Factores interpersonales	24	Estrategias de Cuidado	37
Factores propios del evento peligroso/adverso	25	Tarea 1. Formación y preparación	37
Factores comunitarios	25	Herramienta A: Selección del personal- perfil	38
Estímulos traumáticos	25	Herramienta B: Pautas de participación	38
		Estrategias de Autocuidado	39



Herramienta C: Pautas de Autocuidado cotidianas	39	Herramienta I: Pautas de Autocuidado al retornar a la cotidianidad	71
<b>Capítulo 6. Prevención secundaria o durante y después de la intervención</b>	<b>43</b>	<b>Capítulo 7. Prevención terciaria</b>	<b>73</b>
Durante la intervención	43	Estrategias de Cuidado	73
Estrategias de Cuidado	43	Tarea 7. Seguimiento	73
Tarea 2. Monitoreo y apoyo	44	Herramienta J: Grupos de apoyo	74
Herramienta D: Organización de factores protectores	44	Herramienta K: Remisión	78
Estrategias de Autocuidado	51	<b>Anexos</b>	<b>79</b>
Herramienta E. Pautas de Autocuidado en emergencias y desastres	51	Anexo N°1	80
Después de la intervención	52	Guía - Pautas de participación.	81
Estrategias de Cuidado	52	Anexo N°2	81
Tarea 3. Reflexión individual y en equipo	52	Plantilla de factores protectores	83
Tarea 4. Reconocimiento de los intervinientes	53	Anexo N° 3	83
Tarea 5 Apoyo entre pares	53	Guía de Desactivación o Defusing	84
Tarea 6. Técnicas de cuidado	55	Anexo N° 4	84
Herramienta F. Primeros Auxilios psicológicos al interviniente	55	Guía de Reunión post intervención o Debriefing	86
Herramienta G. Desactivación o Defusing	58	Anexo N°5	86
Herramienta H. Reunión post-intervención o Debriefing	63	Breve cuestionario de estrés de los intervinientes en emergencias.*	88
Estrategias de Autocuidado	71	Anexo N° 6.	88
		Guía de Grupos de apoyo.	



# Introducción

La Cruz Roja Ecuatoriana realiza una incansable labor humanitaria, su vinculación con la comunidad es amplia y permanente. A través de sus líneas de acción realiza actividades de diversa índole, siendo los miembros voluntarios y el personal rentado su contingente humano.

A partir de esta realidad resulta fundamental velar por el bienestar de aquellos que cuidan de otros. Esta necesidad motivó a desarrollar una Guía de Cuidado y Autocuidado para el Interviniente, la cual promueve acciones a realizar antes-durante y después de cualquier tipo de participación que realice el personal de Cruz Roja Ecuatoriana.

La construcción de la guía es el resultado de la recopilación de buenas prácticas de la red territorial y las lecciones aprendidas a partir de la ayuda brindada a la comunidad, que dejó marcada la importancia de cuidar de nuestros equipos de respuesta y apoyo.

La Guía de Cuidado y Autocuidado es una propuesta de carácter preventivo, pues busca reducir y mitigar los síntomas del estrés que el interviniente desarrolla por causas propias de su participación.

Su objetivo es promover la resiliencia de las personas que brindan su contingente como parte de Cruz Roja Ecuatoriana, esa capacidad de recuperarse de situaciones difíciles lograr aprendizajes y fortalezas, de las experiencias vividas dentro de las acciones humanitarias realizadas.





# Objetivo

Contribuir a la formación del Responsable de soporte emocional proporcionando pautas de actuación y técnicas de ventilación emocional específicas a ejecutarse con los intervinientes.

# Alcance

La guía está dirigida a miembros de Cruz Roja Ecuatoriana que tengan formación pertinente en apoyo psicosocial y primeros auxilios psicológicos, que dentro de su proceso de especialización puedan constituirse en los Responsables del soporte emocional de sus compañeros, mediante la aplicación de las herramientas propuestas en este documento.

Al ser la Guía de Cuidado y Autocuidado de carácter preventivo, no faculta de ninguna manera al Responsable de soporte emocional a dar una atención “profesional”, sin embargo, si lo prepara para comunicar la necesidad de activar un proceso de remisión.

# ¿Cómo entender la guía?

Su contenido está desarrollado en dos secciones:

- **Sección I.** Marco conceptual: contiene las bases teóricas que permiten comprender manifestaciones que se presentan habitualmente en situaciones de estrés, así como, los riesgos a los que están expuestos los intervinientes.

- **Sección II.** Estrategias de cuidado y Autocuidado en el ciclo de respuesta: en este apartado se describen las acciones y herramientas que se emplearán antes-durante-después de la participación en actividades institucionales.
- Las referencias bibliográficas se encuentran desarrolladas en el estilo de normas Vancouver. Al final de la guía esta la bibliografía completa empleada para la elaboración de este documento.

## Conceptos importantes

**Interviniente:** miembros de CRE, que realizan una participación institucional de acuerdo a sus diversos campos de acción, pueden ser personal de primera respuesta o de apoyo.

**Actividad cotidiana:** son todas aquellas actividades realizadas fuera del margen de una emergencia o desastre. Entre ellas podemos distinguir: talleres, campañas, actividades de prevención, promoción, asesoría, etc.

**Actividad en eventos peligrosos:** conocidos también como adversos. El Manual del COE (2017) lo define como: Manifestación de las amenazas (naturales, antrópicas) en un lugar específico, durante un tiempo específico y pueden ser de diferente escala o niveles. (1)

- *Urgencia:* la aparición imprevista o inesperada, en un lugar o actividad cualesquiera, de un evento o problema de causa diversa y gravedad variable que genere la necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o su familia.
- *Emergencia:* un evento que pone en peligro a las personas, los bienes o la continuidad de los servicios en una comunidad y que requieren una respuesta inmediata y eficaz a través de las entidades locales.
- *Desastre:* una interrupción grave en el funcionamiento de una comunidad, en alguna escala, debido a la interacción de eventos peligrosos con condiciones de exposición y de vulnerabilidad



que conllevan pérdidas o impactos de alguno de los siguientes tipos: humanos, materiales, económicos o ambientales.

Los desastres son atendidos como medios y recursos de los entes de gobierno nacional.

- **Catástrofe:** un desastre donde resultan insuficientes los medios y recursos del país, siendo necesario e indispensable la ayuda internacional para responder a ello.

**Incidentes críticos:** produce una serie de reacciones emocionales, conductuales y fisiológicas. Tiene el potencial de interferir emocionalmente en las habilidades para actuar en el lugar de las operaciones ya sea en forma inmediata o posteriormente en el retorno a la rutina laboral y familiar (2 p65.)

**Responsable de la actividad:** persona que coordina la ejecución de la actividad previamente planificada. Puede estar enmarcada en actividades cotidianas o en eventos peligrosos.

**Responsable de soporte emocional:** persona con formación en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis que realizará la ventilación emocional de los compañeros que hayan participado en actividades institucionales con alta carga de estrés. Es el/la cuidador/a de los intervinientes.

**Cuidado:** son las acciones destinadas a mantener o cuidar integralmente a alguien.

**Autocuidado:** son las diversas medidas que cada persona aplica como medios de protección y ayuda para sí mismo. Pueden ser: aprendidas a través de una enseñanza guiada o identificadas como válidas por haberlas puesto en práctica y verse beneficiado por ellas.

**Atención psicosocial especializada:** es el apoyo que el responsable de soporte emocional brindará a sus compañeros aplicando los conocimientos que ha recibido en su proceso de especialización dentro de la malla de formación en la línea de Apoyo Psicosocial.

La formación debe ser validada por el responsable de la línea de acción y debidamente registrada por las coordinaciones de voluntariado para que sea considerada de especialización y permita ser activado de acuerdo a las necesidades.

**Atención profesional:** es la atención que brindará un psicólogo y/o médico si fuera necesario. La necesidad de este tipo de atención automáticamente debe activar el proceso de remisión.

**Remisión:** es el conjunto de procedimientos para realizar la referencia y contra referencia de los intervinientes que requieran atención de un profesional psicólogo y/o médico, que forman parte de los convenios institucionales locales y nacionales.

**Psicoeducación:** proporcionar información clara y confiable sobre los síntomas y manifestaciones consideradas normales después de haber actuado en una situación de crisis.

# Sección I.

Marco Conceptual





## Capítulo 1. Estrés

# ¿Qué es el estrés?

“El estrés es normal. Es la reacción natural del organismo en respuesta a un desafío físico y/o emocional. El estrés puede ser positivo para activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona” (3 p3).

El organismo reacciona a las demandas del ambiente empleando diferentes recursos que tenga a su disposición, sin embargo, si el estrés se prolonga de forma intensa y duradera, esos recursos se agotan y la persona puede experimentar algún tipo de angustia y sufrimiento.

El estrés al que están sometidos los intervinientes proviene de diferentes factores (4 p142):

- **Estresores ocupacionales:** son las exigencias asociadas a las actividades a desarrollar durante la intervención.

Por ejemplo: largas jornadas de trabajo, gran esfuerzo físico, mental y emocional, limitados recursos, lesiones en el cumplimiento del deber, etc.

- **Estresores ambientales:** son las condiciones climatológicas intensas.

Por ejemplo: calor sofocante, lluvia, fríos intensos y peligros ambientales como tóxicos, contaminantes, humo entre otros.

- **Factores personales:** son situaciones propias o personales.

Por ejemplo: atravesar dificultades familiares, tener antecedentes de trastornos relacionados con la salud mental, perfeccionismo, baja tolerancia a la frustración, entre otros.



# Tipos de estrés

En los intervinientes en emergencias se puede observar con mayor frecuencia los siguientes tipos de estrés:

## Estrés positivo

Permite resolver problemas y enfrentar exigencias a través de la tensión física y psicológica. Por ejemplo, puede aumentar la actividad productiva, estimular la creatividad y mantenernos en alerta, entre otras.

## Estrés básico

Es considerado el “estrés de fondo”. Surge de varias fuentes de tensión: nivel individual, familiar, social, emocional. Puede aumentar de acuerdo a cambios en las condiciones de la vida diaria, o asignaciones de nuevas tareas (estar alejado de la familia sin una comunicación adecuada, trabajar con personas desconocidas de distintas culturas, incertidumbre en cuanto al trabajo, nueva información a asimilar, etc.). Este tipo de estrés generalmente disminuye después de las primeras semanas de haber sido determinadas las nuevas tareas (5 p5)

## Estrés acumulativo

Surge como consecuencia de la exposición prolongada a factores de estrés que pueden ser laborales o no.

Dentro de esta categoría se ubica: el síndrome de burnout y la fatiga por compasión.

**El Síndrome de Burnout** o “estar quemado en el trabajo” es un proceso progresivo y puede llegar a una fase crónica. Los intervinientes pueden desarrollarlo ya que su desempeño inherente a la labor humanitaria demanda un gran esfuerzo y presión permanente.

**Fatiga por compasión** o desgaste por empatía, deriva de la relación de ayuda o atención cercana y prolongada a una víctima/paciente en la cual se desarrolla un compromiso y desgaste emocional. Se suele observar que las manifestaciones sintomáticas del que sufre fatiga por compasión son semejantes a los que presenta la víctima.

En el siguiente cuadro se especifican las diferencias entre el síndrome de burnout y la fatiga por compasión, si bien los dos son un tipo de estrés acumulativo cada uno tiene particularidades.

Síndrome de Burnout	Fatiga por compasión
Las manifestaciones sintomáticas aparecen gradual y progresivamente	Las manifestaciones aparecen de manera súbita sin signos previos. En ocasiones expresiones como “no puedo ir a descansar porque estas personas me necesitan” dan pautas de que el interviniente está teniendo una fuerte identificación con la víctima y puede desarrollar fatiga por compasión.
Es un fenómeno que empobrece la vida personal y laboral.	Existe presencia de sentimiento de impotencia y desamparo
El Burnout se caracteriza por producir en la persona efectos tales como: agotamiento psicológico, físico y emocional, despersonalización (sensaciones de extrañamiento y alienación); percepción de disminución de la eficacia personal en el trabajo y otros ámbitos.	La sintomatología se caracteriza principalmente por: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Re-experimentación (revivir, recordar con una gran carga emocional)</li> <li>2. Evitación y embotamiento psíquico (actitudes de distanciamiento tanto físico como afectivo de las personas, no sólo de las víctimas/pacientes.</li> <li>3. Hiper-activación (Arousa) (estado de tensión y alerta permanente y reactividad)</li> </ol>

Fuente: Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes (15 p6)

El estrés acumulativo es como una bola de nieve, a medida que crece afecta todo aquello que toca. Es por eso que resulta sumamente importante identificar las señales que paulatinamente se van dando para tomar medidas a tiempo.

Entre las manifestaciones habituales se encuentran.

### Señales de estrés acumulativo



#### Físicas

- Cansancio excesivo
- Dolores de cabeza
- Dolores abdominales
- Alteraciones del apetito



#### Emocionales

- Intranquilidad
- Frustración
- Cambios de humor
- Irritabilidad
- Apatía
- Optimismo o pesimismo excesivo.



#### Mentales

- Olvidos frecuentes
- Disminución de concentración
- Dismución o pérdida de creatividad
- Disminución en la eficacia laboral



#### Comportamentales

- Aumento en el consumo de alcohol, y/o tabaco, medicamentos
- Aumento de comportamientos de riesgo

Fuente: Controlar el estrés sobre el terreno (2001). IFRC. (5 p3)

## Estrés propio de incidentes críticos

Los incidentes críticos son eventos que salen de lo común, son inesperados, se pueden tornar traumáticos si provocan sensación de pérdida de control y si se percibe amenazada la propia vida.

Bajo este tipo de circunstancias se presentan reacciones consideradas habituales, entre ellas:

### Reacciones durante las primeras horas:

Shock, incredulidad, sensación de estar abrumado.  
Fuerte reacción emocional o indiferencia.  
Confusión, dificultad para tomar decisiones.  
Reacciones físicas: náuseas, mareo, fatiga intensa, dificultades para dormir, temblores musculares.

### Reacciones adicionales durante los primeros días y semanas:

Recuerdo persistente e intrusivo (flashback) del incidente, pesadillas.  
Tendencia a evitar ciertos aspectos del incidente (lugares, pensamientos, emociones, actividades)

Fuente: Apoyo Psicosocial en emergencia manual de referencia. FICR. CREPD (2 P.24)

Si estas reacciones se mantienen por más de 3 meses podrían conducir al estrés postraumático.

## Estrés postraumático

Si el evento traumático vivido fue muy significativo e impactante y las reacciones propias de esa situación no han reducido al cabo de un mes, se lo puede considerar como estrés postraumático.

El diagnóstico lo realiza un profesional en función de una evaluación pertinente. Entre las manifestaciones clínicas se puede observar:



Fuente: American Psychiatric Association. DSM-5. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5. 2014. (6)

# Ideas Claves

- El estrés por sí mismo no es negativo, el problema surge cuando las exigencias de las tareas superan los recursos que la persona tiene para enfrentarlas.
- Las manifestaciones de la acumulación del estrés se pueden evidenciar en el comportamiento, los pensamientos, malestares físicos, y expresiones emocionales.
- Existen factores estresores que estarán presentes de manera inevitable en el desarrollo de nuestra intervención (lluvia, estructuras colapsadas, espacios reducidos, etc.), por lo que resulta importante tratar de identificarlos previamente y prepararse para enfrentarlos.



## Capítulo 2. Factores que contribuyen al estrés en los intervinientes

# ¿Qué son los factores de riesgo?

Los factores de riesgo son las condiciones que influyen directamente en la capacidad para que los intervinientes puedan desarrollar adecuadamente su función y a su vez pueden favorecer al surgimiento de afectación psicológica, física y emocional en el personal. (7 p139)

Entre los factores que contribuyen al estrés tenemos:

## Factores Individuales

- Enfermedades pre existentes.
- Lesiones producidas durante la intervención que pueden requerir desmovilizaciones. En ocasiones esto genera sentimientos de culpa por no poder continuar ejerciendo su participación.
- Problemas o dificultades previas que provocan estrés como conflictos familiares, de pareja, enfermedades de familiares, pérdidas de empleo.
- Fuerte impacto emocional causado principalmente en los intervinientes que llegan primero a la emergencia pues se enfrentan a escenarios muy devastadores o los que tienen mayor contacto con víctimas.

## Factores interpersonales

- Posibles conflictos familiares por participar en labores de emergencia.
- Tristeza o nostalgia por separación prolongada de familia, amigos, etc.



- Ciertos rasgos de personalidad, por ejemplo: humor negro, conducta desconfiada, si bien pueden ser aceptas; en condiciones de presión prolongada pueden generar conflictos interpersonales.

## Factores propios del evento peligroso/adverso

- Temporalidad en la que sucede la emergencia o desastre (día-noche). Por lo general en la noche produce más víctimas, porque la gente está dormida y su respuesta es más lenta, lo que dificulta la evacuación.
- Duración del desastre afecta no solo a la población sino a los equipos de respuesta también.
- El grado de incertidumbre sobre posibles complicaciones, ej. réplicas en un sismo.

## Factores comunitarios

- Aumento de presión emocional en el interviniente por presencia de curiosos, medios de comunicación.
- Incremento del riesgo y la tensión por presencia de grupos armados o de violencia.

## Estímulos traumáticos

- Mantener contacto con víctimas por tiempo prolongado en rescates, algunos mueren en el proceso.
- Encontrarse con cadáveres de niños, esto puede generar identificación con ellos si tiene hijos o familiares de edades similares.
- Presencia de heridos, mutilados, cadáveres.
- Escuchar historias de dolor, sufrimiento y pérdidas de las víctimas.

## Problemas de organización

- Bajo reconocimiento al interviniente, esto puede generar altos niveles de frustración.
- Ambigüedad de funciones, ambiente de confusión e incertidumbre en relación a las tareas que deben realizar o los niveles de responsabilidad en la misma.
- Ausencia de lugares para descanso, servicios higiénicos, déficit de agua potable, comida, privacidad.
- Presión ocupacional por realizar tareas de manera rápida y oportuna o que requieren esfuerzo físico y mental por tiempo prolongado en condiciones adversas.
- Incomodidad en la función a desempeñar por no haber sido preparado para ello.
- Fallas en la misión por causa como impericia, agotamiento, confusiones de instrucciones etc.

## Expectativas poco realistas

- Los intervinientes pueden negar su necesidad de descanso y querer actuar de manera permanente al creer que no es correcto ir a descansar mientras existen víctimas que requieren su ayuda. (8 p12)

## Aspiraciones heroicas

- La idea de poder brindar ayuda a los que lo requieran puede hacer sentir frustración al interviniente cuando esto no sea posible en la medida que imagino poder hacerlo.
- Los beneficiarios pueden tener expectativas poco realistas sobre la ayuda que el interviniente pueda dar, actuando con reclamos, mostrándose descontentos y enojados. Estas situaciones pueden en ocasiones ser difíciles de manejar para el interviniente y causar frustración. (8 p12)



### Capítulo 3. Efectos y reacciones del estrés en los intervinientes

Los intervinientes pueden presentar una serie de reacciones durante y después de la participación en emergencias. Estas manifestaciones son consideradas habituales por el estrés vivido durante la situación crítica.

El organismo expresa el malestar que siente, desde diferentes áreas: cognitiva, emocional, fisiológica y motora. Es importante entender que las reacciones pueden ser consideradas propias de la situación, pero deben ser monitoreadas y atendidas oportunamente para que no se surjan complicaciones posteriores.

#### Área cognitiva

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Confusión</li><li>• Dificultades de concentración</li><li>• Dificultades en la toma de decisiones</li><li>• Desorientación</li><li>• Asunción de riesgos innecesarios</li><li>• Problemas para recordar sucesos traumáticos o bien recordar constantemente escenas vividas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Miedo de volver a enfrentarse otra vez a situaciones de emergencia</li><li>• Alucinaciones</li><li>• Pérdida de interés ante determinadas cosas que antes eran gratificantes</li><li>• Flashback: imágenes de escenas traumáticas que aparecen de forma intrusiva</li><li>• Negación de determinados hechos y emociones</li></ul> |
|--|---|

#### Área emocional

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tristeza</li><li>• Sentimientos de culpa</li><li>• Ansiedad</li><li>• Agitación</li><li>• Irritabilidad</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inseguridad</li><li>• Miedo</li><li>• Sentimientos de heroísmo e invulnerabilidad</li><li>• Euforia.</li></ul> |
|---|--|

### Área fisiológica

- Dolor de cabeza y/o espalda
- Náuseas
- Dificultades para respirar
- Fatiga
- Opresión en el pecho
- Temblores
- Escalofríos
- Tensión muscular

### Área motora

- Comportamiento antisocial
- Dificultades para dormir
- Alteraciones en la alimentación
- Habla acelerada
- Cambios en el comportamiento habitual
- Dificultades para expresar sentimientos
- Estallidos de cólera
- Retraimiento
- Nerviosismo.
- Hiperactividad y/o Pasividad

Todas estas reacciones son consideradas habituales e incluso inevitables en situaciones con altos niveles de estrés. Por lo general duran días o semanas y van desapareciendo paulatinamente.

Generar espacios para hablar sobre el tema y poder expresar sentimientos y emociones, resulta fundamental para ayudar a procesar el evento vivido y tener una respuesta más efectiva en las diferentes labores que realiza el personal interviniente.

En la siguiente sección se detallarán las diferentes acciones que se encaminan a este fin.

# Ideas Claves

- Los factores de riesgo son condiciones que pueden afectar física, cognitiva y emocionalmente al interviniente e influyen en la capacidad de respuesta del mismo.
- Las señales de afectación en el interviniente se presentan: en el área fisiológica (dolores de cabeza, muscular, sudor frío, náuseas, dificultad para respirar) área emocional (sentimiento de temor, culpa, frustración, irritabilidad, gran sentimiento de heroísmo e invulnerabilidad) área motora (comportamiento antisocial, dificultades para dormir, estallidos de cólera, retraimiento, nerviosismo) área cognitiva (confusión, dificultades de concentración, dificultades en la toma de decisiones, desorientación, pérdida de interés ante determinadas cosas que antes eran gratificantes)
- Prestar atención a las señales de afectación que los miembros de nuestros equipos puedan tener y actuar oportunamente evitará futuras complicaciones.
- En el desarrollo de la intervención, existen situaciones que podemos evitarlas (ejemplo. Un ambiente de incertidumbre, explicando al grupo las tareas a realizar) y otras que podemos reducir gestionando medios para afrontarlos (organizar lugares para descanso, alimentación, ropa apropiada al clima).



## Capítulo 4. Crisis

# ¿Qué es una crisis?

Una crisis se entiende como un o una serie de eventos críticos que llevan a grandes cambios en la vida de los afectados. Puede ser debida tanto a desastres (fenómenos ocasionados por factores de origen natural tales como inundaciones, terremotos, etc.) como a eventos causados por el hombre (conflictos, desplazamiento de poblaciones, accidentes a gran escala, etc.) (9 p20)

Los intervinientes deben enfrentarse con las reacciones de la población atendida y con las emociones que este contacto les genere.

Si bien el evento peligroso, desencadenará crisis en los afectados directos, los intervinientes también pueden verse envueltos en sentimientos de desesperación y vivir una crisis, al enfrentarse a escenarios difíciles, o ser las primeras intervenciones realizadas en esos contextos.

Las razones pueden estar asociadas a las siguientes circunstancias.

1. **Pérdida de seguridad:** es el temor que siente por hallarse en un ambiente extraño, lejos de lo familiar, se acompaña de una sensación de desamparo.
2. **Percepción cercana a la muerte:** es la conciencia súbita del propio riesgo de muerte o pérdida de algún ser querido o compañero.
3. **Sensación de frustración y depresión:** es la sensación de impotencia y tristeza por no poder satisfacer una necesidad inmediata. Resulta agobiante.
4. **Limitación futura:** Este temor refuerza el aislamiento por creer que al comunicar el malestar o la necesidad de ayuda afectará su vinculación a futuros espacios de trabajo.



No existe un entrenamiento que permita al interviniente no ser afectado por las condiciones de: sufrimiento, muerte, violencia, destrozos, entre otros, que forman parte de sus escenarios. Es por eso que, frente a estas situaciones puede perder el control de sí mismo y su capacidad para tomar decisiones de manera momentánea.

En estas circunstancias resulta vital, brindar el apoyo y acompañamiento adecuado para ayudarlo a estabilizarse y retomar el control de sí mismo.

## Ideas Claves

- La crisis es un estado temporal, que por su intensidad excede las capacidades que tiene una persona para hacerle frente con respuestas equilibradas.
- Algunos escenarios pueden generar: temor, sensaciones de desamparo, impotencia, tristeza en los intervinientes y las reacciones pueden ser: llanto, irritabilidad, desesperación entre otras.



# Sección II.

Estrategias de Cuidado y Autocuidado  
en el ciclo de respuesta.

El cuidado y autocuidado al interviniente es una tarea prioritaria que debe ser abordada de manera integral. Vincula varios actores y diferentes acciones de acuerdo al tipo de intervención realizada.

**La carga de estrés que vive el interviniente está en estrecha relación al tipo de intervención que realice.** Existen actividades consideradas de bajo impacto emocional como: campañas, talleres, entre otros, que si bien siempre generarán tensión en el personal no aportan elementos que afecten su estabilidad emocional.

A diferencia de otras en las que los escenarios y las exigencias son muy altas. Este es el caso de los eventos peligrosos como emergencias y desastres. Situaciones que requieren una intervención inmediata y eficiente ya que las acciones pueden hacer la diferencia entre la vida y la muerte de alguna persona

La intervención en situaciones críticas, promueve, por un lado: la idea de ayuda a una comunidad vulnerable y por otro, la imagen de que el interviniente puede y debe resistir cualquier situación difícil porque es quien presta ayuda a esa comunidad. Esta idea de poca o escasa vulnerabilidad del interviniente, debe ser reformulada.

Bajo esta consideración, es importante comprender que, si bien los equipos de respuesta resultan claves, su cuidado y su preservación resulta aún más clave, pues su trabajo no acabará con esa intervención, sino por el contrario, esa es una de tantas experiencias de participación.

La guía ofrece tareas y sus respectivas herramientas para que sean empleadas y gestionadas, siempre y cuando la necesidad de apoyo emocional en el interviniente, surja a partir de una participación realizada en actividades institucionales y estas se hayan caracterizado por un alto nivel de estrés o por estrés propio de incidentes críticos.

La Guía de Cuidado y Autocuidado plantea acciones destinadas a ser un marco de protección para que el interviniente reduzca sus niveles de estrés durante las diferentes acciones que realice y pueda procesar la situación vivida. Permitiéndole realizar nuevas participaciones sin que esto afecte su desempeño laboral ni a otras áreas de su vida personal.

## Capítulo 5. Prevención primaria o antes de la intervención

Son todas las medidas a tomar, desde los diferentes departamentos de Cruz Roja involucrados en la incorporación, formación e intervención de los intervinientes, así como las posibles estrategias de autoayuda que el personal que interviene en emergencias puede desarrollar, con el fin de maximizar el buen estado de salud mental, antes de que la emergencia se produzca. (5 p12)

### Estrategias de Cuidado

#### Tarea 1. Formación y preparación

La formación de los intervinientes se constituye en una de las más valiosas herramientas protectoras, pues no solo lo faculta para brindar su apoyo a la comunidad de manera eficiente, también le genera seguridad personal.

La preparación del interviniente también debe contemplar la capacitación en el manejo y control de estrés a través de estrategias a aplicar en la cotidianidad, así como en emergencias.

A continuación, se describe las herramientas con las que cuentan los coordinadores para que su contingente humano esté preparado y pueda realizar una intervención.

## Herramienta A: Selección del personal- perfil

Los espacios de participación están en estrecha relación con las líneas de acción de los programas operativos, es por eso que, se requiere identificar cuales con los conocimientos que debe poseer el interviniente para ejecutar las acciones requeridas.

A este conjunto de conocimientos, habilidades y experiencia obtenida se le conoce como perfil. Es importante identificar el tipo de perfil que se requiere para ciertas actividades específicas ya que los escenarios en los que se llevará a cabo la intervención en algunos casos requieren formación especializada y experiencia.

El proceso de selección permite equiparar recursos (formación) con las responsabilidades o tareas a realizar, sin que excedan las capacidades del interviniente evitando frustraciones innecesarias y acumulación de estrés. Dentro de este proceso debe incluir la activación de seguros de los voluntarios sea a nivel de Junta Provincial o Sede Central según corresponda el caso.

## Herramienta B: Pautas de participación

Conocer: a dónde voy, qué voy a hacer, con que podría encontrarme en ese lugar, con quién podría coordinar para desarrollar la intervención, y en caso de necesitar algún tipo de ayuda a quien recurrir. Se constituye en el segundo marco de protección con el que el interviniente cuenta antes de llegar a su lugar de participación.

Las pautas de participación reducen el nivel de estrés por incertidumbre brindando información que facilite el desempeño de los participantes. Para que aporten a la



eficiencia y eficacia en el desempeño, deben ser claras y concisas. Señale lo que espera de cada miembro del equipo.

**Nota:** En el anexo N°1 encontrará una Guía- Pautas de participación, con los datos básicos que debe informar al personal cuando esté haciendo la captación para la actividad.

## Estrategias de Autocuidado

### Herramienta C: Pautas de Autocuidado cotidianas

El control y manejo del estrés no es una lista de acciones a seguir de manera rígida. Son pautas que si desarrollamos y practicamos de manera diaria y con las particularidades que se apliquen a cada uno de nosotros, nos permitirán manejar de mejor forma las situaciones de presión a las que estamos expuestos cotidianamente.



Las pautas que a continuación se describen, promueven un estilo de vida más saludable y se recomienda incluirlas de manera cotidiana para fortalecer los recursos con los que haremos frente a las situaciones difíciles. (10)

**Autoconocimiento:** identifique sus habilidades y vulnerabilidades, las situaciones que le agradan, así como las que le molestan.

- **Red de apoyo:** son todas aquellas personas a las que considere importantes en su vida y con las que podría contar en caso de necesitarlas. Por ejemplo, mantener contacto y apoyo de su familia, amigos,

compañeros de trabajo, estudios, pareja, organismos de protección (policía, bomberos), grupos de afiliación, etc.

- **Capacidad de disfrutar:** existen muchas formas de sentir placer y cada una de ellas constituyen la mejor forma de descargar la tensión: tener hobbies y practicarlos, tener un tiempo de descanso y desconexión.

Es importante que identifique lo valioso que pueden ser las actividades que realiza, ya que en muchas situaciones sencillas puede hallar placer, por ejemplo, disfrutar del aroma del café mientras lo bebe, dejarse sorprender por paisajes, aprender, reír, escuchar la música de su preferencia, etc.

- **Tolerancia a la frustración:** identifique como hace frente a las situaciones que le desagradan, le molestan e incluso le limitan a hacer lo que desea, ¿cómo reacciona?

- **Proyectos -metas:** son los planes que visualiza, planifica y que le llenan de satisfacción porque a través de ellos logra nuevos conocimientos, relaciones interpersonales, rédito económico, entre otros.

Los proyectos o metas no solo se refieren a logros profesionales, sino por el contrario le recomendamos mantener una mente abierta a los distintos componentes de su vida: familia, academia, salud, pareja, espiritualidad, economía, profesión, ocio, etc., cada uno de ellos constituyen su proyecto de vida y su construcción es permanente.





## Técnica de respiración controlada.

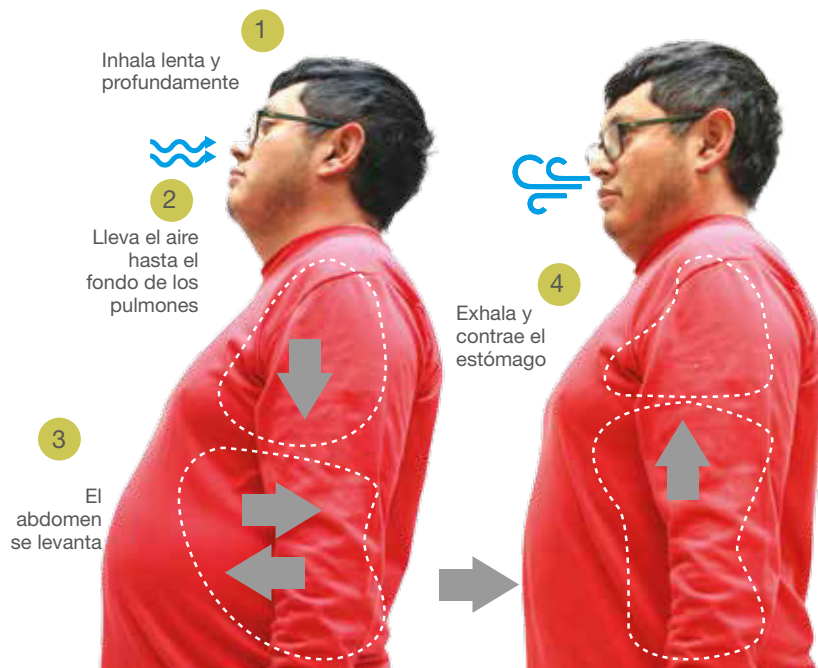
La técnica de respiración controlada es parte del conjunto de técnicas de relajación. Estas son un recurso para el manejo y control de estrés. Se suele creer erróneamente que practicarlas nos llevan a estar pasivos, en realidad no es así. Estas técnicas nos preparan para la acción, para emprender actividades o relacionarnos de manera más apropiada, ya que al habernos conectado con lo que sentimos y con lo que queremos, logramos aclarar las ideas y eso hace que seamos más asertivos en nuestras decisiones.

### Objetivo de la técnica

Realizar una respiración lenta y profunda que activa la respuesta de relajación del organismo.

#### Instrucciones

1. Tome aire lenta y profundamente por la nariz, hágalo mientras cuenta hasta tres intentando llenar los pulmones de aire y observando como el abdomen aumenta de tamaño y sale.
2. Cuente hasta dos conteniendo el aire.
3. Suelte el aire por la boca lentamente contando hasta tres. Note que el abdomen regresa a su posición natural.
4. Repita varias veces el ejercicio e incorpore imágenes que le



resulten agradables, por ejemplo, imágenes de paisajes, el mar, algún ser querido, etc. A su vez puede repetir en su mente palabras de calma como: “tranquilo/a” “relájate”.

Esta técnica puede ser llevada a cabo en posición de reposo, sentado o incluso caminando. De manera que está a su alcance en cualquier momento.

## Capítulo 6. Prevención secundaria o durante y después de la intervención

La prevención secundaria son todas las medidas, que una vez que ha ocurrido la emergencia, tanto en el escenario de la emergencia como en las primeras horas tras finalizar la intervención, se pueden poner en marcha para minimizar los efectos del estrés en el interviniente (5 p12)

### Durante la intervención

#### Estrategias de Cuidado

Recuerde la sección en la que hablamos de los factores de estrés a la que están sometidos los intervinientes, muchas de esas condiciones están fuera del alcance de alguien para ser modificadas.

Por ejemplo, si la intervención tiene que realizarse en medio de la lluvia, no depende de nadie que ese elemento climatológico cambie, o si el compromiso de la vida de una persona exige una actuación inmediata por ser el tiempo crítico, o tal vez encontrar casos de violencia o exposición a situaciones de alta vulnerabilidad.

Estas condiciones pueden estar presentes en mayor o menor medida en los escenarios de intervención, por lo tanto, **la prevención está destinada a organizar los factores protectores**. Estas prácticas deben ser gestionadas en todos los contextos de intervención pues posibilitan la resiliencia. Si se realizan de manera responsable y sostenida se logrará prevenir complicaciones sintomatológicas y contribuirán a fortalecer la intervención grupal.

A continuación, se describen las tareas que deben llevar a cabo los responsables de las actividades y/o coordinadores.

## Tarea 2. Monitoreo y apoyo

Los responsables de las actividades y/o coordinadores deben llevar a cabo un monitoreo permanente de los integrantes de sus equipos y realizar la gestión pertinente para brindar el apoyo necesario en su desempeño. A este conjunto de actividades se las conoce como factores protectores por constituir un medio de prevención y reducción de estrés.

### Herramienta D: Organización de factores protectores

#### 2.1 Informe sobre la intervención

La información que brinde a los intervinientes los prepara para actuar y tomar medidas necesarias para protegerse. Es relevante que comunique datos como:

- *Información sobre el escenario:* que ha ocurrido, población y número de afectados, estado de las víctimas, presencia de otros grupos de intervención que se encuentren en el lugar.
- *Información sobre la intervención:* especifique funciones y responsabilidades de cada integrante



del equipo, recursos con los que cuentan, los objetivos de la intervención, el tiempo estimado de participación y los riesgos a los que podrían estar expuestos.

## 2.2 Cubra necesidades básicas

- Coordine los recursos para alimentación, alojamiento, comunicación, transporte de los intervinientes de acuerdo a tipo de actividad que realizarán y la necesidad de los mismos.

Procure que el espacio y el momento donde se lleva a cabo la alimentación o descanso del personal sea destinado exclusivamente para ello. Es decir, que durante ese período puedan alejarse, aunque sea de manera momentánea de la mayor parte de elementos estresores



## 2.3 Promueva un clima de apoyo

El clima de apoyo debe mantenerse durante toda la jornada, considere las siguientes recomendaciones (5 p39)

- Hable abiertamente sobre el estrés y apoyo psicosocial, para que el personal se sienta capaz de expresar sus sentimientos y preocupaciones sin temor a las consecuencias.

- Manifieste su disposición para conversaciones privadas o de supervisión a los miembros del equipo.
- Promueva el compañerismo y el mantenimiento de la confidencialidad con la información que puedan recibir de sus pares.
- Identifique a los miembros del equipo que usted cree pueden estar angustiados o en necesidad de apoyo, por ser sus primeras intervenciones en ese ámbito, o porque conoce de aspectos particulares o personales y monitóreelos de cerca.



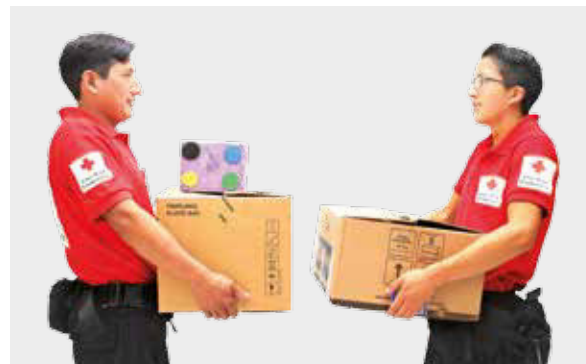
## 2.4 Establezca turnos de intervención y descanso

Considere en la planificación momentos de descanso y tiempo libre. Las actividades y duración del descanso a realizar variarán de acuerdo al tipo de intervención. Se sugiere tomar en cuenta: ejercicio físico a voluntad y programado, juegos cooperativos, etc.



## 2.5 Establezca rotación de lugares de intervención

- Establezca un sistema de relevos para el personal que se encuentra realizando actividades que lo enfrenten a estresores altos, permitiendo cambiar a actividades menos estresantes.



## 2.6 Facilite canales de comunicación y resolución de conflictos

La comunicación entre los miembros del equipo debe fluir adecuadamente y en todas las direcciones, esto facilitará la recepción de necesidades y dificultades que puedan tener los intervinientes. Establezca las líneas de reporte de los intervinientes.

Además, es un recurso que permite resolver conflictos y evitar que en muchas ocasiones los malos entendidos trasciendan y afecten el ambiente de participación.





## 2.7 Realice reuniones de equipo

Realice reuniones **al inicio de la jornada** y motive al personal recordándoles el valor de su desempeño.

- Informe la agenda o itinerario de trabajo a realizarse en el día y las responsabilidades que cada miembro del equipo tiene.
- Si existe la necesidad de realizar reuniones adicionales para: socializar información de importancia, modificar o complementar disposiciones entregadas previamente, o alguna otra situación no olvide verificar de qué manera este cambio pudo o no afectar a los involucrados.



## 2.8 Sistema de compañeros

Es la formación de equipos de trabajo para cuidarse y apoyarse entre sí. Este sistema es la primera forma de ventilación emocional, pues permite la reflexión inmediata sobre la experiencia vivida en una conversación de pares.

Tome en cuenta las siguientes pautas para establecer el sistema de compañeros.

Considere el grado de experiencia que tengan los involucrados en la intervención para ubicar a alguien que ya ha estado en campo con alguien que participe en su primera intervención.

- Equipare las características físicas y habilidades entre los compañeros de manera que puedan ser complementarios.





- Evalúe la intensidad y requerimientos de la situación para determinar el número de integrantes del sistema de compañeros. Por lo general funcionan en pares, sin embargo, pueden existir situaciones que demanden de 3 o incluso 4 personas por grupos.

## 2.9 Establezca normas de seguridad operativa

- Identificación: Todos los voluntarios deben portar su cédula de identidad, con su credencial institucional de CRE actualizada, que acredita a la persona como miembro activo, debe portarlo en un lugar visible, mientras dure la misión.
- Uniforme: durante la actividad debe portar el uniforme completo, visible y con peto sobre la camiseta o chompa, sin incluir otros artículos que no contemple el manual de uniformes.



- Antes de salir a la misión, infórmese sobre el contexto donde se va a desarrollar la actividad.
- Evite caminar por lugares desolados, con poca luz.
- No se suba a vehículos de desconocidos.

### Normas de protección

- No debe portar armas de ningún tipo, (armas blancas, armas de fuego o similares)
- Por norma de protección debe llevar consigo su material de bio-seguridad básica: guantes, mascarilla, venda triangular y monogafas y dependiendo de la actividad debe portar casco.

- Si usted no se siente en condiciones físicas o psicológicas para asistir a la misión, es preferible que informe al responsable de la misión y desistir de su participación, no se convierta en una preocupación para su equipo.
- Informe antes de salir de misión su estado de salud, enfermedades crónicas, temporales, alergias, si toma medicación de qué tipo, con qué frecuencia y el nombre, dosis del/los medicamentos/s. (11)

## 2.10 Realice refuerzo- acompañamiento técnico

Retroalimente de manera clara y sencilla sobre procedimientos, protocolos o algún tipo de información que ayude al personal para que realice su intervención y se sienta más seguro de sus acciones.



# Estrategias de Autocuidado

## Herramienta E. Pautas de Autocuidado en emergencias y desastres

Aliente a los intervinientes a aplicar las estrategias descritas a continuación. Puede hacerlo verbalmente, o entregando impresa la siguiente información.

### Pautas de Autocuidado en emergencias y desastres

- Cuide especialmente de sí mismo.
  - Recuerde que sus reacciones son normales e inevitables.
  - Escuche lo que las personas cercanas hablan y piensan sobre el evento.
  - Cuando se habla con alguien, se elaboran las experiencias desagradables.
  - Continúe trabajando en tareas de rutina si le resulta difícil concentrarse en obligaciones más exigentes.
  - Es útil expresar los sentimientos, aún los aterradores y extraños.
  - Hable con alguien con quien se sienta cómodo, describa lo que sintió y pensó durante el evento crítico.
  - Si hay alteraciones del sueño o se siente ansioso coméntelo con alguien en quien pueda confiar.
  - En ocasiones es más fácil expresar sus sentimientos haciendo alguna actividad que únicamente hablando.
  - Tome conciencia de sus tensiones y trate de relajarse.
  - Respire más lentamente y relaje los músculos.
  - El ejercicio físico es beneficioso y alivia las tensiones. Coma y duerma bien.
  - Evite auto medicarse.
  - No se exija demasiado.
  - Comunique al coordinador del equipo como le ha afectado el evento para que lo comprendan y en algunos casos que intervengan por usted.
  - Evite abrigar expectativas exageradas o perfeccionistas, ya sea con respecto a usted mismo u otras personas.
- Si después de 4 semanas todavía lo inquietan sus reacciones, busque asesoramiento profesional.  
(2 p73)

Nota: en el anexo N°2 encontrará una Plantilla de factores protectores.

# Después de la intervención

## Estrategias de Cuidado

### Tarea 3. Reflexión individual y en equipo

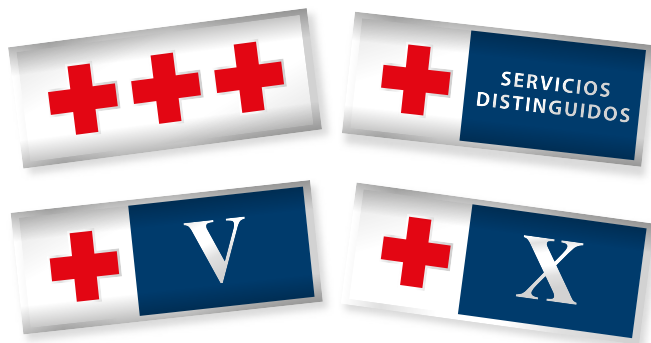
Al finalizar las actividades cotidianas, realice una reunión en círculo con todos los participantes para evaluar la jornada, a más de valorar los aspectos técnicos de la misma (fortalezas y debilidades en el desempeño, la utilidad de los recursos) efectúe las siguientes preguntas u otras que considere pertinente para conocer el estado emocional de los intervinientes.

- ¿Cómo se sintieron al realizar esta actividad?
- ¿Hubo alguna situación que causo incomodidad o malestar?
- ¿De qué manera creen que las acciones que realizamos ayudan en nuestro crecimiento personal?

**Nota:** si en la evaluación surgen demandas de necesidad de apoyo emocional, comuníquelas a la Coordinación de Voluntariado Provincial.



**Es importante que reconozca el esfuerzo realizado por todo el equipo.**



## Tarea 4. Reconocimiento de los intervinientes

La labor humanitaria que realiza los voluntarios, requiere ser reconocida y valorada en toda ocasión. Este proceso contribuye al fortalecimiento del sentimiento de pertenencia a la institución. Los reconocimientos deben ser oportunos y públicos tanto a nivel interno como a nivel nacional.

## Tarea 5. Apoyo entre pares

El apoyo entre pares es un recurso muy valioso que le permite al interviniente sobrellevar situaciones angustiantes. El compañero que se encuentra en el mismo nivel comprende lo vivido porque comparte experiencias y puede brindar ayuda y asistencia de manera inmediata. Esto no reemplaza la atención profesional que podría requerir el interviniente.

El compañero es el primero en detectar señales de estrés, cansancio o angustia en su par, estas señales de alerta deben ser gestionadas: puede sugerir un descanso al compañero, comentar al coordinador para tomar una medida de relevo, remisión o incluso desmovilización de acuerdo a las circunstancias y necesidades.

A continuación, se describen los consejos para brindar apoyo entre pares.

<b>Consejos para voluntarios que brindan apoyo entre pares</b>	
<b>1. Estar a disposición.</b>	Si le piden proporcionar apoyo, trate de estar a disposición. Si bien no todos querrán hablar, las personas que han atravesado una experiencia angustiante en general valoran saber que alguien está allí para ellos. Estar a disposición sin ser invasivo.
<b>2. Manejar la situación y ubicar recursos.</b>	De ser necesario, ayude a asegurar que la persona este segura, protegida que tenga algo de privacidad y acceso a la ayuda que necesita, por ej. Un médico si está lesionada.
<b>3. Proporcionar información</b>	Proporcionar a la persona la información precisa, si la tiene, para ayudarlos a colocar su situación en una perspectiva más objetiva y fácil de manejar.
<b>4. Asistir a una persona a establecer el control personal</b>	Respete la capacidad de la persona para tomar decisiones y manejar la situación. Escuche y apóyelos como un colega en iguales condiciones a tomar decisiones. Permítalos expresar sentimientos sin emitir juicio.
<b>5. Alentar</b>	Algunas personas se sienten culpables, se culpan a sí mismos o pierden el valor propio durante situaciones estresantes. Aliente a la persona a tener una visión más positiva, ofreciendo explicaciones y pensamientos objetivos, alternativos.
<b>6. Mantener la confidencialidad</b>	La confidencialidad es la piedra angular de todo el apoyo entre pares. Es esencial para la integridad del proceso en su totalidad. No comparta la historia de su colega con otros ni proporcione sus detalles a otros. Si otros voluntarios preocupados le hacen preguntas, sugiérales que hablen directamente con la persona.
<b>7. Proporcionar seguimiento.</b>	En algunas ocasiones puede ser adecuado proporcionar algún seguimiento para la persona que está ayudando, llamándolos o comunicándose con ellos en persona. Cuando realice el seguimiento, tenga un perfil bajo y no sea invasivo, pero mantenga las promesas que haya hecho de seguir en contacto.

Fuente: El cuidado de los voluntarios (8 p. 48)



## Tarea 6. Técnicas de cuidado

Las técnicas de cuidado que se describen a continuación deben ser empleadas en los intervinientes que presenten manifestaciones de estrés o atraviesen una crisis. Considere las particularidades de cada técnica para identificar: cuándo, con quién, quién la realiza y en que entornos se pueden ejecutar.

### Herramienta F. Primeros Auxilios psicológicos al interviniente

Los primeros auxilios psicológicos (PAP) son acciones que buscan proteger a una persona que ha experimentado una situación estresante, de sufrir más daño, ya que tendrá dificultades para manejarse con calma (12)

#### ¿Cuál es su objetivo?

Buscan generar un ambiente calmado, tranquilo, contener al interviniente, y evitar que la situación que está viviendo genere más secuelas.



#### *Elementos claves de los PAP*

El movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja propone cuatro elementos claves para dar primeros auxilios psicológicos al interviniente. Estas habilidades se basan en la “comunicación de apoyo” que va más allá de solo escuchar. Implica ser consciente de lo que nuestras palabras y nuestro lenguaje corporal transmiten.

Los elementos claves (8 p52) son: mantener una cercanía, escuchar con atención, aceptar los sentimientos y proporcionar cuidados generales y ayuda práctica. Todo esto debe enmarcarse en el respeto y la confidencialidad.

**Cercanía:** Las personas que viven una crisis pierden de manera temporal el sentido de seguridad y confianza en su entorno. Producto de esto, pueden surgir expresiones de llanto descontrolado, rechazo a la ayuda. Es por eso que mantenerse cerca, ser honesto cálido y auténtico ayuda a reconstruir esa confianza que se vio afectada.

**Escuchar con atención:** También es conocida como escucha activa. Este recurso es sumamente importante, pues permitirá al interviniente comprender y aceptar lo que ha vivido. Esto es posible a través del relato que va haciendo y el nivel de apoyo que usted brindará al escucharlo sin interrumpirle innecesariamente. Mantenga contacto visual, preste atención a lo que dice y hágale saber con su lenguaje corporal que usted está atento a su relato. Esta habilidad se cultiva con el paso del tiempo, lo importante es que siempre tenga presente ser sincero en sus gestos, su expresión corporal y sus palabras.

**Acepte los sentimientos:** sea respetuoso de los sentimientos e interpretaciones que haga el interviniente sobre los hechos, no juzgue sus expresiones. Si existen elementos que requieran ser aclarados, hágalo después, cuando este calmado y de manera asertiva.

Para aceptar los sentimientos usted debe ser empático, es decir procurar entender o mirar lo que el interviniente cuenta desde el punto de vista de él.

**Proporcione cuidados generales y ayuda práctica:** facilite ayuda al interviniente de acuerdo a sus necesidades mientras atraviesa la crisis. Usted debe promover la capacidad resiliente para que logre tomar decisiones, y recupere el control de la situación. Empodérelo.

**Conducta ética:** Recuerde actuar dentro de los principios éticos que la institución le exige. Mantener confidencialidad con la información que reciba garantizará que los miembros de su equipo sientan la confianza suficiente para buscarlo.



Si requiere informar sobre la atención que brindó, puede reportar que realizó una intervención, el nombre del beneficiario, el momento en que lo hizo y si el caso se cerró o requiere una remisión. Estos datos pueden ser escritos o verbalizados a su línea de reporte. **Lo que usted no puede decir bajo ninguna circunstancia, es el contenido de la conversación mantenida con el interviniente.**

### *Pautas de actuación: PAP- guía detallada*

Si durante el desarrollo de la labor encomendada algún miembro del personal presenta manifestaciones de estrés (ver cap. 3), que ponga en riesgo su bienestar aplique PAP de la siguiente manera. (8 p51)

### *Cobertura de necesidades básicas:*

Una vez identificado el interviniente con necesidad de apoyo:

- Procure retirarlo de la situación angustiante y llévelo a un lugar seguro. Limite su exposición a vista, sonidos u olores perturbadores.
- Protéjalo de observadores, de otros miembros del personal o curiosos y de los medios de comunicación.
- Asegúrese de que esté lo suficientemente hidratado, abrigado y ofrezca una manta de ser necesario o un espacio con mayor ventilación.
- Proporcionele alimentación y líquidos adecuados, pero nunca alcohol.
- Si debe dejarlo, asegúrese de que alguien se quede con él.
- Pregúntele si está cansado y necesita un lugar para descansar o un lugar al que ir.

## Apoyo emocional

- Pregunte al interviniente qué ha sucedido y escuche sus experiencias, preocupaciones y sentimientos. Si no desea hablar, simplemente permanezca junto a él/ella.
- Tranquilícelo comunicándole que su reacción es comprensible, en vista de lo que recién ha experimentado.
- Pregúntele si siente algún tipo de malestar y necesidad específica como: dolor y necesidad de atención médica.
- Ayúdelo a conectarse con sus seres queridos si ese es su deseo, pero hágalo una vez se encuentre en calma.
- Recuérdele dónde y cómo pueden obtener servicios o recursos específicos, por ejemplo, atención médica, alimentos, servicios higiénicos, etc.

## Herramienta G. Desactivación o Defusing

Es una técnica poco estructurada que se usa cuando los intervinientes vivieron un incidente crítico, un evento doloroso, o muy estresante.



### Qué NO es

No es una sesión estructurada  
No es terapia psicológica



### Qué SÍ es

Es una reunión informal  
Es una técnica de aplicación inmediata  
Es un abordaje preventivo  
Permite determinar la necesidad de realizar un Debriefing.

## ¿Cuáles son sus objetivos?

- Disminuir el nivel de tensión acumulado durante la jornada de trabajo, para que puedan volver a su rutina habitual.
- Reforzar las capacidades individuales de los intervinientes

## Características

### *Aplicación:*

- Se puede realizar de manera individual, o con grupos de hasta 15 participantes.
- Máximo a las 4 horas pasado el evento crítico.
- Debe realizarse en cada Junta Provincial.

### *Duración:*

- Se emplea entre 20 y 60 minutos.

### *Ambiente:*

- Un lugar: cerrado, con ventilación, sin interrupciones de ingresos o celulares y suficiente espacio.
- Disponga de un dispensador de agua, vasos y servilletas o pañuelos desechables.

### *¿Quién lo realiza?*

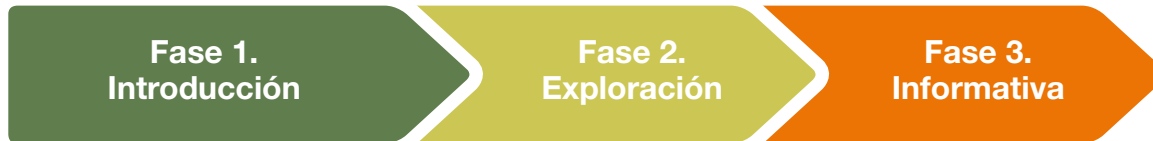
La Desactivación o Defusing debe conducirla una persona con formación pertinente y debe estar asistido por un compañero/a de apoyo.



La persona que guiará el Defusing garantizará que:

- Exista apertura para un diálogo libre sobre las impresiones y las vivencias experimentadas.
- Identificará y reconocerá los síntomas de los intervinientes.
- Brindará ciertas pautas y modalidades de afrontamiento del estrés.

## Fases



### *Fase 1. Introducción*

En esta fase debe explicar cuál es el proceso y aclarar que no es una psicoterapia. Busque crear un clima cálido y acogedor.

A continuación se muestra un esquema con ejemplos de diálogos.

## GUÍA DE EXPRESIONES

1. **Explique:** Qué es y por qué se realiza la reunión de Desactivación o Defusing:

Salude, preséntese y a su compañero/a.

“Nos hemos reunido para aplicar el protocolo de Desactivación o Defusing “

2. **Informe:** Los objetivos

“En esta reunión vamos a repasar un poco cómo se dio la participación, cuáles son sus preocupaciones, con el objetivo de tratar de aliviar la tensión y peso que causan estas situaciones”

3. **Aclare:** Las normas

“Es importante que puedan expresar lo que sienten, pero si no desean hacerlo no hay problema, su presencia ya es una forma valiosa de aportar. Les invito a que nos comprometamos a quedarnos durante toda la reunión, sin embargo, si alguien necesita salir, lo puede hacer, mi compañero/a le acompañara para verificar que se encuentre bien. ¿Alguien tiene alguna duda o pregunta?, podemos empezar”

### *Fase 2. Exploración*

Invite a cada participante (que lo desee) a describir los hechos vividos (sucesos, sentimientos, reacciones que tuvo).

Las preguntas que puede realizar deben estar dirigidas a organizar y aclarar la información que esta diciendo el participante.

## GUÍA DE PREGUNTAS

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué hicimos bien? ¿Por qué?: Rescatar lo que se hizo bien y que contribuyó a que así saliera, para poder reconocer que aspectos están funcionando.
- ¿Qué acciones se pudo hacer mejor? ¿Por qué?
- ¿Qué se necesita para continuar? ¿Qué se puede modificar?
- ¿Qué necesitamos? Primero se evalúa a nivel grupal ¿Qué necesita el grupo para seguir adelante (más comunicación, algún cambio, ayuda psicológica grupal, etc.)?
- ¿Qué necesito? a nivel individual, especialmente si hubo algún integrante muy afectado, preguntar lo que necesita para estar mejor.

### *Fase 3. Informativa*

Realice un resumen de las intervenciones realizadas en la reunión.

- Si la intervención realizada tuvo un contexto con mucha carga estresante (recuerde que las reacciones y sentimientos que los intervinientes presenten pueden ser a nivel físico, emocional, cognitivo o conductual) normalice las reacciones.

Por ejemplo, diga: “usted puede tener dificultades para dormir y descansar, comer, se puede sentir más tenso de lo habitual, tener cambios de estado de ánimo o estar más irritable esas sensaciones irán disminuyendo poco a poco”.

- Responda dudas o inquietudes de los participantes y finalmente de pautas de manejo y control de estrés.
- Agradezca la participación y cierre la reunión.

**Nota:** en el anexo N°3 encontrará una Guía de Desactivación o Defusing

## Herramienta H. Reunión post-intervención o Debriefing

Es una técnica grupal que se realiza hasta 72 horas después de la participación en actividades especialmente críticas, cuyo escenario fue perturbador y en las que se pudo haber dado desplazamiento a terreno por varios días y la carga de estrés fue alta.





**Qué NO es**  
No es psicoterapia  
No es un asesoramiento



**Qué SÍ es**  
Es una técnica preventiva  
Es una reunión estructurada y organizada  
Es una única sesión.

### ¿Cuáles son los objetivos?

- Mitigar el impacto de un acontecimiento estresante y favorecer la recuperación del interviniente a través de la expresión verbal de la angustia vivida.
- Proporcionar información útil para: comprender las reacciones habituales y las pautas de manejo del estrés.

### Características

#### *Aplicación:*

- Se puede realizar de manera individual o con grupos de hasta 15 participantes. Los grupos deben ser conformados de manera homogénea, es decir, por el personal que haya tenido exposiciones semejantes en las situaciones de emergencia.
- Se debe realizar máximo a las 72 horas después de la participación en el evento peligroso/ adverso. No conviene hacerla inmediatamente pues muchos factores como el cansancio puede alterar procesos mentales de los afectados lo que dificultaría el logro de resultados positivos del encuentro.
- Debe realizarse en cada Junta Provincial.



### *Duración:*

- Dependerá del número de participantes y la intensidad de evento. Puede tomar alrededor de 45 minutos hasta 3 horas.

### *Ambiente:*

- Un lugar: cerrado, con ventilación, sin interrupciones de ingresos o celulares y suficiente espacio.
- Disponga un dispensador de agua, vasos y servilletas o pañuelos desechables.

### **¿Quién lo realiza?**

La Reunión post intervención o Debriefing debe conducirla una persona con formación pertinente de preferencia psicólogos/as y debe estar asistido por un compañero/a de apoyo.

### **Perfil del conductor de la reunión y compañero de apoyo.**

- Formación en intervención en crisis y apoyo emocional.
- Conocimiento de la técnica.
- Experiencia en acompañamiento emocional.
- Experiencia en manejo de grupos.
- Persona que no haya participado en la intervención.

**Habilidades:** escucha activa, comunicación asertiva.

## Funciones

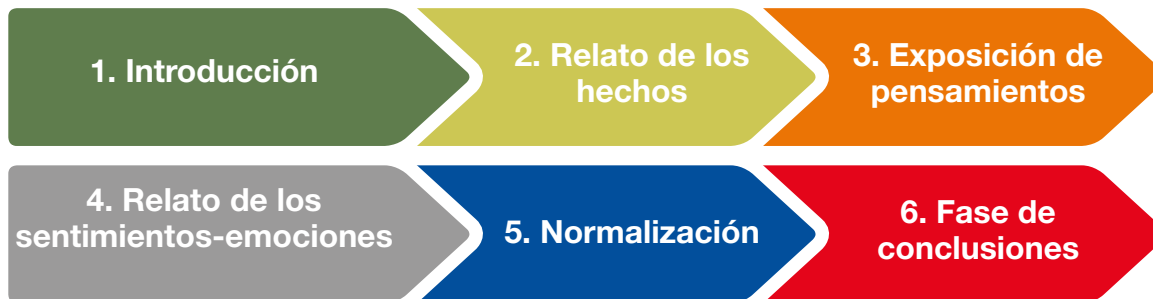
### Facilitador/a de la reunión

- Dirige la reunión.
- Anota la dinámica del grupo.
- Realiza el informe de intervención de apoyo emocional.

### Compañero/a de apoyo

- Impide el acceso no autorizado.
- Identifica las señales de malestar del grupo.
- Da atención individual a los participantes que requieren salir.

## Fases



### Fase 1. Introducción:

Corresponde a la presentación de los facilitadores, de los participantes, los objetivos y las reglas de la sesión. (13 p130:135)

## GUÍA DE EXPRESIONES

1. **Preséntese** y presente a su equipo.

“Mi nombre es ... voy a ser quien dirija la sesión y mi compañero/a ... va a estar acompañándonos como apoyo”

2. **Explique:** qué es el Debriefing y para qué es la reunión.

“Esta reunión durará alrededor de 2 horas y se hablará de sus vivencias y las reacciones ante la situación que han vivido. También hablaremos de las manifestaciones que podrían presentar en los siguientes días y como podrían afrontarlas. El Debriefing es una técnica que les ayudará a comprender muchas cosas que les puede estar ocurriendo. Quiero aclararles que esta sesión no es psicoterapia tampoco sustituye si se necesita ayuda de un profesional”

3. **Comunique** las reglas y la necesidad e importancia de confidencialidad

“Es importante que puedan compartir a lo largo de la sesión lo que piensan o sienten, si no desean hacerlo no es obligatorio, respetaremos su decisión. Toda la información que se diga en esta reunión, deberá quedarse aquí. Ningún participante puede hablar de lo que se comentó aquí, fuera de este espacio.

Si alguien llega a sentirse mal trate de hacer un esfuerzo para permanecer en la reunión, recuerde que remover recuerdos nunca es fácil y a veces causan emociones intensas. Si aún persiste su necesidad de salir, puede hacerlo, pero procure retornar lo más rápido posible si desea continuar con la sesión”

4. **Fomente** el apoyo mutuo, la participación. Resuelva dudas que puedan existir.

En esta reunión debemos respetar el turno para hablar, tratemos de no interrumpir, todos podrán expresarse en su momento.

## Fase 2. Relato de los hechos

Busca promover que cada persona describa lo sucedido desde su perspectiva.

### GUÍA DE PREGUNTAS

- ¿Qué fue y cómo ocurrió?
- ¿Cómo te enteraste?
- ¿Qué estabas haciendo cuando te enteraste?
- ¿Qué tareas realizaste durante la intervención?
- ¿Qué es lo más complejo o difícil que tuviste que realizar?

**Tome en cuenta:** el participante dará su versión y pueden hallarse datos aparentemente contradictorios, que motiven a los participantes a querer interrumpir el relato de alguien para aclararlos. Enfatice que no se interrumpa la participación de nadie.

Existen dos pilares de seguridad que deben surgir en el relato

- El primero es el último momento agradable antes del acontecimiento traumático.
- El segundo corresponde al primer momento de seguridad relativa después del evento. Con estos dos hechos identificados, se demuestra implícitamente que el suceso vivido tiene finitud y que el malestar sentido acabará en algún momento.

Suele ser oportuno preguntar:

- ¿Qué hacías antes de enterarte del evento?
- ¿Dónde estabas antes de asistir a realizar la intervención?
- ¿Cómo finalizó tu intervención?

### *Re direccionamiento de relato*

Es frecuente que la tarea de separar la experiencia en: hechos – pensamientos- emociones resulte complejo. Suele ocurrir que en los relatos los participantes mezclen sentimientos y hechos.

Ejemplo, en la expresión:

“Estuve tratando de ayudar a una persona víctima de la explosión y me sentí muy incómodo con su llanto porque era descontrolado, me llené de frustración al no poder calmarla y pensé que si no hacía algo rápido podría tal vez pasarle algo”.

Si separamos los elementos de esta expresión tenemos:

- a) Relato de hecho o acción realizada: “estuve tratando de ayudar a una persona víctima de la explosión”.
- b) Relato de emoción-sentimiento: “me sentí muy incómodo con su llanto porque era descontrolado, me llené de frustración al no poder calmarla”.
- c) Relato de pensamiento: “pensé que si no hacía algo rápido podría tal vez pasarle algo”.

El redireccionamiento de relato consiste en identificar cuando el participante realiza expresiones que no sean las que correspondan a la fase en la que se encuentre la sesión y redirigirlos con preguntas específicas.

En el ejemplo propuesto, la sesión está en la fase de relato de hechos, y el participante hace un relato de emociones-sentimientos y pensamientos que corresponderían a fases posteriores.

Redireccionar no implica interrumpir al participante, ni de decirle que no mezcle cosas, por el contrario, es emplear preguntas sencillas y precisas para reencausar la descripción.

Por ejemplo.

- ¿En qué consistía la atención que brindaste?
- ¿Qué ocurrió luego?
- ¿Cuál era el peligro inminente?

### **El redireccionamiento del relato se aplica en cualquier fase.**

#### *Fase 3. Exposición de pensamientos*

Busca la expresión de los pensamientos que han ido surgiendo desde el inicio del evento hasta el momento actual. Al final de esta fase se profundiza en la impresión que tienen sobre la situación vivida.

#### *Fase 4. Relato de los sentimientos- emociones*

Solicite que compartan las emociones, sensaciones y sentimientos que experimentaron durante la intervención y como se sienten en este momento. En esta fase es muy común la expresión emotiva alta, esto significa que en muchas ocasiones se presenta llanto, reproches, agresividad, frustraciones, miedos, y son expresados de manera intensa. Contenga las manifestaciones y mantenga cerca pañuelos desechables y agua en caso de que algún participante los requiera.

#### *Fase 5. Normalización*

El facilitador debe hacer un resumen de las reacciones que han manifestado y enfatizar en las similitudes. Normalícelas y explique que se pueden presentar otro tipo de reacciones en los días posteriores y la forma en la que se espera vayan descendiendo paulatinamente.



Dé pautas de afrontamiento al estrés y motive a desarrollar hábitos saludables de alimentación, ejercicio, sueño y evitar consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias nocivas para la salud.

### *Fase- 6. Conclusiones*

Este último paso consiste en hacer un resumen de lo vivido durante la sesión, enfoque su conclusión en mostrar las acciones que realizó el equipo, las dificultades que presentaron, las emociones que les generó y la forma en la que lo están enfrentando.

- Agradezca la participación y cierre la reunión.

Nota: en el anexo N° 4 encontrará una *Guía de Reunión post intervención o Debriefing*

### *Seguimiento*

Es conveniente analizar las reacciones de los intervinientes pasado las 3 o 4 semanas del evento crítico. Se espera que las manifestaciones vayan reduciendo y normalizándose, si no es el caso, se requerirá de ayuda profesional.

En el siguiente capítulo encontrará el apartado de *Remisión* que plantea pautas que debe tomar en cuenta para identificar la necesidad de ayuda profesional.

## Estrategias de Autocuidado

### Herramienta I: Pautas de Autocuidado al retornar a la cotidianidad

Al retornar a sus actividades cotidianas considere lo siguiente:

- a. Regrese a su rutina lo antes posible y retome sus actividades de estudio, trabajo, sociales etc.
- b. Realice ejercicios físicos de acuerdo a su ritmo.

- c. Busque espacio y actividades de relajación, por ejemplo: contacto con la naturaleza.
- d. Descanse y duerma lo suficiente.
- e. Aliméntese de forma balanceada y regular.
- f. No trate de disminuir el sufrimiento con el abuso de alcohol o drogas.



Son las medidas que habría que poner en marcha, si se detectasen en los intervinientes síntomas que repercuten significativamente en los diferentes ámbitos de su vida: personal, laboral, social y familiar, tras el impacto psicológico producido por su intervención en una emergencia (5 p13)

# Estrategias de Cuidado

## Tarea 7. Seguimiento

Voluntariado tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de los/as voluntarios/as. Se recomienda hacer seguimiento a los intervinientes que han participado en misiones con fuerte carga de estrés, recuerde que las manifestaciones deben ir reduciendo y normalizándose de manera paulatina.

En el anexo N°5 encontrará un breve cuestionario para medir el estrés de los intervinientes en emergencias.

A continuación, se describen dos herramientas que podrá emplear para ayudar a los intervinientes que pese a haber recibido ayuda a través de las técnicas antes mencionadas aún requieren apoyo para sobrellevar las situaciones de estrés vividas en su participación humanitaria.

## Herramienta J: Grupos de apoyo

Son grupos que brindan apoyo emocional a los intervinientes empleando la psico-educación para naturalizar las reacciones presentadas tras el evento (7 p89:93).



### Qué NO son

No son grupos terapéuticos  
No son encuentros de integración y camaradería



### Qué son

Son grupos que permiten el intercambio de experiencias.  
Son grupos que facilitan la expresión de emociones, miedos y preocupaciones.

### ¿Cuáles son sus objetivos?

- Ofrecer información sobre los efectos más frecuentes y comunes en personas que intervienen en situaciones o eventos peligrosos/adversos.
- Contribuir a reducir la tristeza, aflicción, ansiedad que surge como consecuencia del evento.
- Fortalecer las capacidades de afrontamiento.
- Estimular a la reintegración de actividades cotidianas.
- Identificar la necesidad de intervención especializada y remisión pertinente.

### Características

#### Aplicación:

- Estos grupos se formarán con las personas que tras la evaluación posterior a la realización del Debriefing aún se consideren con necesidades de apoyo emocional porque su malestar todavía persiste y tienen dificultades para reintegrarse a sus actividades cotidianas.

- Los grupos de apoyo emocional requieren varias sesiones. Cada una de estas sesiones se debe relacionar entre sí, es decir, deben tener un hilo conductor en función de la necesidad que tenga el grupo.
- Se pueden realizar con grupos de hasta 15 participantes.

#### *Duración:*

- Se emplea un tiempo de 90-120 minutos.
- La frecuencia de reunión es recomendable que sea semanal, pero si el grupo considera pertinente puede reunirse 2 veces por semana.

Reunirse con mayor plazo generar dificultades en la consolidación del grupo.

#### *Ambiente:*

- Un lugar con ventilación, sin interrupciones de ingresos o celulares y suficiente espacio.

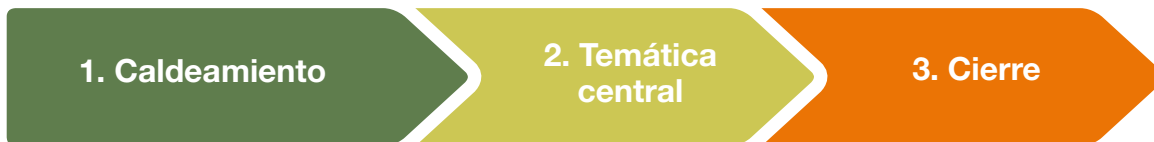
#### *¿Quién lo realiza?*

Se debe contar con un facilitador que haya sido formado y preparado para conducir estos grupos y un compañero/a de apoyo.

Puede a su vez en el transcurso de las sesiones apoyarse en uno de los participantes con características de liderazgo, delegándole actividades específicas. Esto encamina a que el grupo pase de ser grupo de apoyo a grupo de ayuda mutua.

#### *Fases*

La sesión está compuesta de tres momentos: el caldeamiento, la temática central y el cierre.



### *Fase 1. Caldeamiento*

Busca establecer un clima de confianza, disminuir la tensión, conocer a los participantes y hacer una introducción al tema de trabajo.

Se emplean dinámicas de presentación, para romper el hielo, etc. Las cuales deben ser elegidas de acuerdo al grupo de trabajo, espacio y objetivos que se persiguen.

### *Fase 2. Temática central*

Es la parte nuclear del trabajo. Se debe tener claro qué se quiere trabajar. Considere que en ocasiones la temática será desarrollada en varias sesiones y cada una de ellas aborda algo particular de la misma.

Por ejemplo:

*Temática:*

La exposición a la muerte: manejo de las emociones e imágenes intrusivas

*Sub temas:*

Sesión N°1: Sensaciones táctiles y olfativas experimentadas.

Sesión N°2: Pensamientos sobre la fragilidad y posibilidad de pérdida de la propia vida.

Sesión N°3: Proyectos de vida/ actividades de interés pendientes de realizar.

Cada subtema se constituirá en la temática central de una sesión. Las actividades de reflexión deben estar alineadas a que, aquel subtema sea elaborado o tramitado por los participantes y logren hablar de ello sin mayor dificultad.

### Fase 3. Cierre

Este es el momento de integración de lo vivido en la sesión. La tarea principal de esta etapa es lograr que los participantes articulen las ideas, reflexiones, emociones y pensamientos vividos.

Planifique actividades en las que cada participante devuelva al grupo algo de lo que el grupo le dio. Para comprender esta directriz, tome en cuenta lo siguiente:

“La participación en grupos aporta un plus, un algo más, que se genera por el incremento de recursos, ideas, capacidades y perspectivas que luego benefician a todos los integrantes, ampliando sus conocimientos y experiencias” (14)

Por lo tanto, las dinámicas deben estar destinadas a que los participantes puedan expresar: qué aprendieron en el encuentro grupal, qué agradecen al grupo, qué entregan simbólicamente al grupo, una palabra con la que resuman la experiencia vivida en el grupo, etc.



El énfasis en la palabra grupo, tiene un objetivo, y es dejar claro que el grupo permite que ese encuentro sirva de apoyo emocional y contención. No es el coordinador de la sesión el que hace posible el proceso, él sólo es un facilitador para que el encuentro se dé. Su función es importante, pero el beneficio lo genera la matriz de identificación grupal. Por eso es sumamente importante trabajar la cohesión grupal y la comunicación como un eje transversal en cada sesión.

Nota: en el anexo N°6 encontrará una *Guía de Grupos de apoyo*.



## Herramienta K: Remisión

La remisión es el mecanismo que plantea estrategias que permiten garantizar la atención profesional a los intervinientes que lo requieran, porque las manifestaciones propias de la participación en actividades institucionales no reducen o desaparecen y está causando un malestar en su vida cotidiana.

### Pautas para activar la remisión

Considere los siguientes aspectos para realizar la remisión de un interviniente:

#### *Aspectos del interviniente.*

- Explícitamente manifiesta necesitar ayuda de un profesional porque siente malestar o dificultad para reintegrarse a sus actividades cotidianas.
- Cuando la persona hace insinuaciones o habla abiertamente sobre suicidio.
- Si conoce que la persona es dependiente de sustancias psicotrópicas y su malestar no reduce paulatinamente.
- Si están gravemente angustiados y no pueden funcionar o tomar decisiones para su vida
- Cuando el interviniente podría hacerse daño a sí mismo o se constituye en un peligro para los demás.

#### *Aspectos de cobertura técnica.*

- Si no es posible hacer un proceso individualizado o grupal bajo las técnicas antes mencionadas, por falta de disponibilidad de recursos locales.
- Cuando empleó las técnicas de ventilación emocional antes planteadas y el malestar no reduce paulatinamente.



Anexos

## Anexo N°1

Guía - Pautas de participación.		
	En Actividad cotidiana (ejemplo)	
<b>Tipo de actividad:</b> <i>(describa brevemente el tipo de actividad: taller, campaña, simulacro, asesorías, actividades de prevención, de primera respuesta etc.)</i>	Se requiere 5 voluntarios/as para una campaña de prevención de uso indebido de drogas en una comunidad	Se requiere 5 voluntarios/as para evento de concentración masiva dentro la ciudad.
<b>Fecha de ejecución:</b>	Lunes 5 de febrero de 2018	Lunes 5 de febrero de 2018
<b>Lugar/Hora de encuentro</b>	7:00 am en las Junta provincial	7:00 am en las Junta provincial
<b>Tiempo estimado de duración de la actividad:</b>	6 horas.	6 horas
<b>Responsable de la actividad:</b> <i>(persona que coordinará la actividad)</i>		
<b>Material que requiere:</b> <i>(considere las condiciones climatológicas del escenario para informar los materiales, ropa y elementos extras que pueda necesitar)</i>	-ropa abrigada	-material personal
<b>Roles o función requeridos para la actividad:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitadores de la temática</li> <li>• logísticos</li> <li>• personal de apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• equipos de respuesta</li> <li>• personal de apoyo</li> </ul>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conocimiento en la temática.</li> <li>• manejo de grupos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conocimiento en primeros auxilios básicos y atención prehospitalaria.</li> </ul>



## Anexo N°2

Plantilla de factores protectores		
El responsable de la actividad debe asegurarse de realizar todas las acciones propuestas y marcar el casillero para su constancia.		
<b>Informe sobre la intervención.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Información sobre el escenario:</i> que ha ocurrido, población y número de afectados, estado de las víctimas, presencia de otros grupos de intervención que se encuentren en el lugar.</li> <li>• <i>Información sobre la intervención:</i> especifique funciones y responsabilidades de cada integrante del equipo, recursos con los que cuentan, los objetivos de la intervención, el tiempo estimado de participación y los riesgos a los que podrían estar expuestos</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Cubra necesidades básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordine: alimentación, alojamiento, comunicación, transporte de los intervinientes.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Clima de apoyo en la jornada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hable abiertamente sobre el estrés y apoyo psicosocial.</li> <li>• Manifieste su disposición para conversaciones privadas o de supervisión a los miembros del equipo, promueva la confidencialidad.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Turnos de intervención y descanso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considere momentos de descanso y tiempo libre para ejercicio físico y juegos cooperativos.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Rotación de lugares de intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca relevos hacia actividades menos estresantes.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Facilite canales de comunicación y resolución de conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación debe fluir adecuadamente y en todas las direcciones, establezca las líneas de reporte de los intervinientes.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

Plantilla de factores protectores		
<b>Reuniones de equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al iniciar la jornada (motive al personal)</li> <li>Al finalizar la jornada (evalúe participación)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Sistema de Compañeros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considere el grado de experiencia, características físicas y habilidades.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Normas de seguridad operativa para voluntarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de uniforme e identificación correcta (carné institucional y cédula de identidad) y permanentemente.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Refuerzo-acompañamiento técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retroalimente de manera clara y concisa sobre procedimientos a realizar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

## Anexo N° 3

### Guía de Desactivación o Defusing

#### Objetivos:

- Disminuir el nivel de tensión acumulado durante la jornada de trabajo, para que puedan volver a su rutina habitual.
- Reforzar las capacidades individuales de los intervinientes

#### Pautas:

- Se puede realizar de manera individual, o con grupos de hasta 15 participantes. Máximo a las 4 horas pasado el evento peligroso/adverso.
- Busque un lugar cerrado, con ventilación, sin interrupciones de ingresos o celulares y suficiente espacio.
- Disponga de un dispensador de agua, vasos y servilletas o pañuelos desechables
- Requiere entre 20-60 minutos.
- La reunión deben conducirla dos personas un coordinador y un compañero/a de apoyo.

#### Desarrollo

##### *Fase 1. Introducción*

- Explique qué es y por qué se realiza la reunión de Desactivación o Defusing.
- Informe los objetivos.
- Aclare las normas.

##### *Fase 2. Exploración*

- Invite a cada participante (que lo desee) a describir los hechos vividos (sucesos, sentimientos, reacciones que tuvo).

##### *Fase 3. Informativa*

- Realice un resumen de las intervenciones realizadas en la reunión
- Responda dudas o inquietudes de los participantes y finalmente de pautas de manejo y control de estrés.
- Agradezca la participación y cierre la reunión.

## Anexo N° 4

### Guía de Reunión post intervención o Debriefing

#### Objetivos:

- Mitigar el impacto de un acontecimiento estresante y favorecer la recuperación del interviniente a través de la expresión verbal de la angustia vivida.
- Proporcionar información útil para: comprender las reacciones habituales y las pautas de manejo del estrés.

#### Pautas:

- Se puede realizar de manera individual o con grupos de hasta 15 participantes.
- Máximo a las 72 horas después de la participación en el evento peligroso/crítico.
- Puede durar alrededor de 45 minutos hasta 3 horas.
- Requiere un lugar cerrado, con ventilación, sin interrupciones de ingresos o celulares y suficiente espacio.
- Disponga un dispensador de agua, vasos y servilletas o pañuelos desechables.
- La reunión debe conducirla una persona con formación pertinente y debe estar asistido por un compañero/a de apoyo.

## Guía de Reunión post intervención o Debriefing

### Desarrollo

#### *Fase 1. Introducción*

Corresponde a la presentación de los facilitadores, los participantes, los objetivos y las reglas de la sesión.

#### *Fase 2. Relato de los hechos*

Busca promover que cada persona describa lo sucedido desde su perspectiva.

#### *Fase 3. Exposición de pensamientos*

Busca la expresión de los pensamientos que han ido surgiendo desde el inicio del evento hasta el momento actual.

#### *Fase 4. Relato de los sentimientos- emociones*

Solicite que compartan las emociones, las sensaciones y los sentimientos que experimentaron durante la intervención y como se sienten en este momento.

#### *Fase 5. Normalización*

Realice un resumen de las reacciones que han manifestado los participantes. Normalícelas, dé pautas de afrontamiento al estrés y motive a desarrollar hábitos saludables.

#### *Fase- 6. Conclusiones*

Realice un resumen de lo vivido durante la sesión, enfoque su conclusión en mostrar las acciones que realizó el equipo, las dificultades que presentaron, las emociones que les generó y la forma en la que lo están enfrentando.

## Anexo N°5

### Breve cuestionario de estrés de los intervinientes en emergencias.\*

Este cuestionario pretende ayudar a detectar los índices de estrés de los intervinientes, con la finalidad de desarrollar mecanismos de afrontamiento eficaces que prevengan las posibles consecuencias negativas.

**Interpretación:** no existen normas formales para la medición. Sobre la base del contenido de los diversos ítems, una puntuación de **0-15** indica que se está afrontando adecuadamente el estrés tras su intervención en emergencias. Una puntuación de **16-25** indica que estás sufriendo un nivel de estrés donde sería aconsejable adoptar acciones preventivas. Una puntuación de **26-35** sugiere la posibilidad de sufrir el síndrome de burn-out. Una puntuación **superior a 35** indica que probablemente precisas ayuda especializada.

**Instrucciones:** indica, en cada una de las siguientes preguntas, con qué frecuencia has experimentado las diferentes reacciones durante el último mes.

0= Nunca / 1= Casi Nunca / 2= Con Alguna Frecuencia / 3= Frecuentemente / 4= Casi Siempre

- 1. ¿Te cansas fácilmente? ¿Te sientes agotado gran parte del tiempo incluso cuando has dormido el tiempo suficiente?
- 2. ¿Te molesta cuando alguien te pide algo o te cuenta asuntos personales? ¿Te irritas o te muestras impaciente ante cualquier dificultad y/o problema?
- 3. ¿Te sientes muy crítico, pesimista y/o desilusionado?
- 4. ¿Te sientes triste sin saber por qué? ¿Lloras más de lo habitual?

- 5. ¿Te olvidas fácilmente de citas, fechas, o de cosas personales? ¿Te encuentras distraído?
- 6. ¿Ves con menos frecuencia a tus amigos o familiares? ¿Prefieres estar sólo y/o evitas quedar con tus amigos?
- 7. ¿Tienes que hacer un esfuerzo para hacer las actividades cotidianas?
- 8. ¿Sientes alguna molestia física como dolores de cabeza o estómago, escalofríos, malestar en general?
- 9. ¿Te sientes confundido o desorientado cuando finaliza el día?
- 10. ¿Has perdido interés por las cosas que antes te interesaban y de las que incluso disfrutabas?
- 11. ¿Tienes poco interés por tu trabajo? ¿Te sientes negativo, deprimido y poco eficaz en tu trabajo?
- 12. ¿Crees que eres menos eficaz de lo que deberías ser?
- 13. Para hacer frente a tus trabajos habituales ¿Estás comiendo más (o menos), fumas más, consumes más alcohol, drogas o medicamentos?

### **PUNTUACIÓN TOTAL**

(Suma los puntos asignados a las 13 preguntas)

\* Extraído de "The relief worker burn-out questionnaire", en Coping with disaster, un manual preparado para Mental Health Workers without Borders por John H. Ehrenreich, 1999.

## Anexo N° 6.

### Guía de Grupos de apoyo.

Este anexo es un ejemplo del tipo de actividades/dinámicas que debe considerar al planificar la reunión de un grupo de apoyo.

planificación de Actividades				
<b>Nombre de la actividad</b>	Grupo de apoyo.		Reunión N°:	
<b>Lugar</b>			Fecha:	
<b>Hora inicial:</b>		Hora Final:	Duración en horas:	
<b>Meta a alcanzar:</b> <i>(corresponde al objetivo de la reunión)</i>				
Planificación de la actividad				
Tema/Tarea	Responsable	Materiales	Hora de inicio	Hora fin
<b>Caldeamiento</b> (busca establecer un clima de confianza, disminuir la tensión, presentarse, conocer a los participantes y hacer una introducción al tema de trabajo) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de presentación</li> <li>• Dinámica de introducción a la temática</li> </ul>				
<b>Temática Central:</b> (es la parte nuclear del trabajo, tenga claro cuál su objetivo) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades alineadas a la consecución del objetivo de la sesión</li> </ul>				



<p><b>Cierre:</b> (es el momento de integración de lo vivido en la sesión. La tarea principal es lograr que los participantes articulen las ideas, reflexiones, emociones y pensamientos vividos)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad de reflexión sobre lo trabajado</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad de devolución al grupo (identifique un medio simbólico de que cada participante dé algo grupo)</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despedida y agradecimiento.</li> </ul>				
<p><b>Nombre del responsable:</b></p>				
<p><b>Fecha de entrega:</b></p>				
<p><b>Firma de responsable:</b></p>				

## Bibliografía

- (1) Secretaría de Gestión de Riesgos. Manual del Comité de Operaciones de Emergencia 2017.
- (2) Manual de referencia Apoyo psicosocial en emergencia.
- (3) Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja. Controlar el estrés sobre el terreno 2001.
- (4) María del Mar Pérez y Eugenia Hernández. Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis. Editorial CEP S.L. 2017
- (5) Cruz Roja Española. Estrés de los intervinientes en emergencias.
- (6) American Psychiatric Association. DSM-5. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5. 2014.
- (7) Organización Panamericana de la Salud. Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres 2006. Washington D.C
- (8) Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR. El cuidado del voluntario
- (9) Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR. Manual Intervenciones psicosociales Manual. 2009 Dinamarca
- (10) American Psychological Association. Comprendiendo el estrés crónico. 2016
- (11) Cruz Roja Ecuatoriana. Disposiciones básicas de Seguridad Operativa. 2018.
- (12) Álvarez-García Alicia. Qué son los primeros auxilios psicológicos. Universidad Autónoma de Barcelona UTCCB / Centro de crisis de la Facultad de Psicología, Barcelona. 2018
- (13) Donato Vargas Fernández. Manual intervención psicológica en emergencias y catástrofes. Madrid. Editorial CEP. 2014
- (14) Garnica, I. Los grupos humanos. Página Web “Clave de vida–Self Knowledgegement”. 2008.
- (15) Dirección general de protección civil y emergencias. Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes



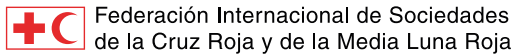


Fortalecimiento de los Sistemas de Gestión  
del Riesgo de Desastres en América del  
Sur a través de las relaciones cívico-militares  
y la actualización de marcos normativos.

Ejecutado por:



Con el apoyo de:



Financiado por  
la Unión Europea  
Ayuda Humanitaria