

Apoyo Psicosocial Comunitario

Libro del participante



Apoyo Psicosocial Comunitario

Libro del participante

Apoyo psicosocial basado en la comunidad
Libro del participante
Manual de formación

Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial
de la Federación Internacional
Publicaciones del centro PS
Blegdamsvej 27, DK 2100 Copenhague, Dinamarca
Teléfono: +45 35 25 92 00
Fax: +45 35 25 93 50
Correo electrónico: psychosocial.center@ifrc.org
Página Web: www.ifrc.org/psicosocial

Foto de portada:
Heine Pedersen/Cruz Roja Danesa
Participante en actividades psicosociales después
del terremoto de 2003 en Barn, Irán

Diseño y producción: Paramedia 1405
Impreso en Dinamarca 2009

ISBN 978-87-92490-00-1

© Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Contacte con el Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar cualquier contenido del Manual de Formación de Apoyo Psicosocial basado en la Comunidad. El Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial brindará material adicional e información acerca de cómo indicar la fuente.

Correo electrónico:
psychosocial.center@ifrc.org

INTRODUCCIÓN

En tiempos de crisis, el apoyo psicosocial no es algo opcional, sino una obligación. Desde 1993, el Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional ha trabajado para mejorar el bienestar psicosocial de los beneficiarios, el personal y los voluntarios. Con el tiempo, hemos aprendido que es esencial reforzar la capacidad psicosocial a nivel global a fin de responder a los desastres naturales, conflictos y problemas de salud relacionados. Para lograr esto, nos estamos enfocando en las siguientes direcciones estratégicas: asistencia operativa, desarrollo de capacidades de las Sociedades Nacionales, desarrollo de competencias del personal y los voluntarios, defensa y generación de conocimientos y desarrollo de políticas y estrategias.

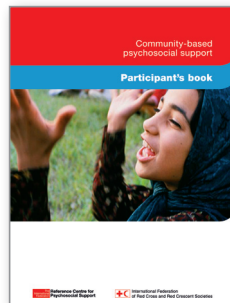
Nana Wiedemann

Editora y Jefe del Centro de

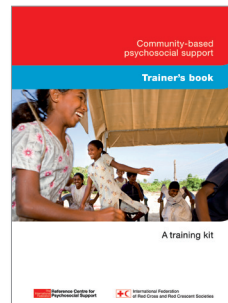
Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional

Este Libro del Participante forma parte del Manual de Formación de Apoyo Psicosocial basado en la Comunidad Manual de formación

El manual de formación incluye:



Libro del participante



Libro del instructor

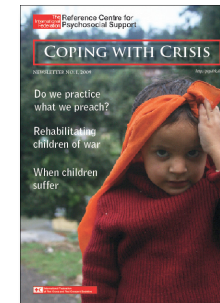


Recursos de formación

Véase también:



Manual de Intervenciones Psicosociales



En la página Web del Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional www.ifrc.org/psychosocial, podrá encontrar materiales de formación adicionales y suscribirse al boletín trimestral “Lidiando con las Crisis” y al boletín electrónico mensual.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE LAS SOCIEDADES DE LA CRUZ ROJA Y LA MEDIA LUNA ROJA	10
Misión y función	10
Principios y emblemas	12
CENTRO DE REFERENCIA SOBRE APOYO PSICOSOCIAL	13
MÓDULO 1 · SITUACIONES DE CRISIS Y APOYO PSICOSOCIAL	17
¿Qué es una situación de crisis?	18
¿Qué es apoyo psicosocial?	20
Necesidades de apoyo psicosocial	23
Formación de personal y voluntarios	24
MÓDULO 2 · ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO	27
¿Qué es el estrés?	27
Señales de estrés	28
Estrés agudo	29
Ansiedad, depresión y trastorno de estrés postraumático	32
Afrontamiento del estrés	33
Afrontamiento asistido	35
Derivación a ayuda profesional	37
MÓDULO 3 · PÉRDIDA Y DUELO	41
¿Qué es una pérdida?	41
Pérdidas repentinas y reacciones comunes	42
Duelo – una respuesta a la pérdida	45
Apoyo social – Una parte esencial del proceso de curación	47
¿Cómo ayudar?	49

MÓDULO 4 · APOYO PSICOSOCIAL BASADO EN LA COMUNIDAD	51
Promoción del bienestar psicosocial en la comunidad	51
La comunidad determina el comportamiento de la persona	52
Comunidades bajo estrés	53
Grupos vulnerables	54
Apoyo basado en la comunidad	55
Actividades psicosociales basadas en la comunidad	57
¿Cómo pueden prepararse las comunidades?	61
MÓDULO 5 · PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y COMUNICACIÓN EFECTIVA	63
Brindar primeros auxilios psicológicos	64
Reacciones psicológicas y apoyo pertinente en el tiempo	64
Comunicación efectiva	66
Apoyo telefónico	72
Grupos de apoyo	73
MÓDULO 6 · LOS NIÑOS	75
Seguridad y bienestar de los niños	75
Violencia y abuso infantil	77
Reacciones de los niños a eventos estresantes	79
Reacciones de los niños a la violencia y el abuso	81
Reacciones de duelo de los niños	81
¿Cómo afrontan los niños las situaciones difíciles?	82
¿Cómo ayudar a los niños?	83
MÓDULO 7 · APOYO A VOLUNTARIOS Y AL PERSONAL	93
Estrés en voluntarios y en el personal	93
Causas de estrés en los voluntarios y en el personal	94
Señales de agotamiento	95
Cuidados para los voluntarios y el personal	96
Apoyo entre compañeros	97
Autocuidado	99
GLOSARIO Y SUGERENCIAS DE LECTURAS ADICIONALES	103
ANEXO: ORIENTACIÓN SOBRE APOYO PSICOSOCIAL	110

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer los aportes realizados por los expertos y profesionales en el ámbito psicosocial a nivel mundial en este amplio proceso de revisión y desarrollo.

Editor en jefe:
Nana Wiedermann

Editores y colaboradores

Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Peter Berliner,
Lene Christensen, Judi Fairholm, Elin Jonasdottir, Barbara Juen,
Louise Juul-Hansen, Pernille Hansen, Ilse Lærke Kristensen,
Louise Kryger, Maureen Mooney, Vivianna Lambrecht Nyroos,
Stephen Regel, Angela Gordon Stair, Sigridur Björk Thormar,
Ásta Ytre

El Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional desea expresar su gratitud a las siguientes instituciones por su apoyo directo a esta publicación:

 **Norwegian Red Cross**

 **Icelandic Red Cross**

 **Danish Red Cross**

El Centro de Referencia de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional quisiera expresar su gratitud a Cruz Roja Española por contribuir directamente en la revisión técnica de esta publicación.

Además, nos gustaría agradecer a las siguientes personas por su apoyo técnico: Cruz Roja Austriaca, Cruz Roja Canadiense, Cruz Roja Francesa, Cruz Roja Jamaicana, Universidad de Copenhague y Universidad de Nottingham.

Índice

INTRODUCCIÓN

10

MÓDULO

1 EVENTOS DE CRISIS Y APOYO PSICOSOCIAL

17

MÓDULO

2 ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

27

MÓDULO

3 PÉRDIDA Y DUELO

41

MÓDULO

4 APOYO PSICOSOCIAL BASADO EN LA COMUNIDAD

51

MÓDULO

5 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

63

MÓDULO

6 LOS NIÑOS

75

MÓDULO

7 APOYO A VOLUNTARIOS Y AL PERSONAL

93

GLOSARIO, SUGERENCIAS DE LECTURAS ADICIONALES Y ANEXO

103

Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Wada vez que ocurren desastres, conflictos y emergencias de salud, y la gente pierde a sus familiares, amigos, o sus casas y fuentes de empleo, se desencadena el sufrimiento humano. El dolor emocional, el sufrimiento, la ira y la frustración son parte de este escenario. Brindar apoyo psicosocial en estas circunstancias refleja los principios y valores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Esta introducción muestra la historia, misión y los principios del Movimiento y presenta el trabajo del Centro de Apoyo Psicosocial.

La idea de la Cruz Roja se concibió en 1859 cuando Henry Dunant, un joven suizo, presenció una batalla sangrienta entre los ejércitos del Imperio Austriaco y la Alianza Franco-Sarda en Solferino, Italia. Aproximadamente 40000 hombres yacían muertos o estaban muriendo en el campo de batalla y no había atención médica para los heridos. Dunant organizó a las personas de la localidad para cubrir las heridas de los soldados y brindarles alimentación y consuelo.

A su regreso, llamó a la creación de sociedades de socorro nacional para ayudar a los heridos de guerra y, de esta manera, señaló el camino para las futuras convenciones de Ginebra.

La Cruz Roja se fundó en 1863 cuando cinco ginebrinos, incluyendo a Dunant, establecieron el Comité Internacional de Socorro para los Heridos, que luego se convirtió en el Comité Internacional de la Cruz Roja. Su emblema era una cruz roja con fondo blanco - como la bandera suiza.

MISIÓN Y FUNCIÓN

La Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es la organización humanitaria más importante del mundo brinda asistencia sin distinción de origen,



ALEX WINTERFICH

raza, creencia religiosa, clase u opinión política. La Federación Internacional lucha, a través de la participación voluntaria, por lograr un mundo conformado por comunidades autosuficientes mejor capacitadas para enfrentar situaciones de crisis y sufrimiento humano, con esperanza, respeto por la dignidad y preocupación por la equidad. La misión de la Federación Internacional es “mejorar las vidas de las personas vulnerables movilizándolo el poder de la humanidad”.

Fundado en 1919, la Federación Internacional cuenta con 185 miembros de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, una Secretaría en Ginebra y más de 60 delegaciones estratégicamente ubicadas para apoyar las actividades en todo el mundo.

La Federación Internacional lleva a cabo operaciones de socorro para ayudar a las víctimas de desastres, y combina esto con trabajo de desarrollo para fortalecer las capacidades de sus Sociedades Nacionales miembro. Su trabajo se centra en cuatro áreas clave:

- promoción de valores humanitarios
- respuesta ante desastres
- preparación para desastres
- salud y asistencia a la comunidad

El apoyo psicosocial es vital, y es esencial que se

integre a las actividades en las cuatro áreas.

La Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es uno de los tres componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Los otros dos componentes son las Sociedades Nacionales y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

Las Sociedades Nacionales brindan una variedad de servicios en el campo humanitario, incluyendo programas de socorro en desastres, programas de salud y programas sociales en sus propios países. Muchas de ellas también brindan apoyo psicosocial. En época de guerra, las Sociedades Nacionales también brindan apoyo a las poblaciones civiles afectadas y a los servicios médicos del ejército cuando es necesario.

El Comité Internacional de la Cruz Roja es una organización cuya misión humanitaria es proteger las vidas y la dignidad de las víctimas de la guerra y la violencia interna, y proporcionarles asistencia. Dirige y coordina las actividades internacionales de socorro conducidas por el Movimiento en situaciones de conflicto.

PRINCIPIOS

Las acciones del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja deben guiarse, en todo momento, por estos principios fundamentales:

- **Humanidad** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, producto de un deseo de llevar asistencia sin discriminación a los heridos en el campo de batalla, busca, en el marco de su capacidad nacional e internacional, prevenir y aliviar el sufrimiento humano donde quiera que éste ocurra. Su objetivo es proteger la vida y la salud, y asegurar el respeto por los seres humanos, así como promover la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y la paz duradera entre las personas.
- **Imparcialidad** El Movimiento no hace discriminación alguna por origen, raza, creencias religiosas, clase u opiniones políticas. Lucha por aliviar el sufrimiento de las personas, guiándose únicamente por sus necesidades, y da prioridad a los casos más urgentes de angustia.
- **Neutralidad** A fin de gozar de la confianza de todos, el Movimiento podría no tomar una posición en las hostilidades o participar en las controversias de naturaleza política, racial, religiosa o ideológica.
- **Independencia** El movimiento es independiente. Las Sociedades Nacionales, si bien son auxiliares en los servicios humanitarios de sus gobiernos y están sujetos a las leyes de sus respectivos países, siempre deben mantener su autonomía a fin de que puedan actuar, en todo momento, de conformidad con los principios del Movimiento.
- **Servicio voluntario** Es un movimiento de socorro voluntario que no es guiado, en lo absoluto, por el deseo de obtener beneficio económico alguno.

- **Unidad** Sólo puede haber una Sociedad de la Cruz Roja o Media Luna Roja en un país. La Sociedad debe estar abierta para todos. Debe continuar con su trabajo humanitario a lo largo y ancho de todo su territorio.
- **Universalidad** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, donde todas las sociedades tienen el mismo estatus y comparten las mismas responsabilidades y obligaciones al ayudarse mutuamente, está presente en todo el mundo.

EMBLEMAS

La Federación Internacional usa como símbolos dos emblemas reconocidos a nivel mundial—La Cruz Roja y la Media Luna Roja—sobre un fondo blanco dentro de un rectángulo rojo.

Los emblemas tienen una larga historia. Se adoptó formalmente la Cruz Roja en la primera Convención de Ginebra de 1864. El Imperio Otomano adoptó la Media Luna Roja en 1876, la misma que fue reconocida en la Convención de Ginebra de 1929. El símbolo de la Media Luna Roja se usa actualmente en reemplazo de la Cruz Roja en varios países islámicos.

Con la adopción del Tercer Protocolo Adicional en 2005, un tercer emblema—el Cristal Rojo—es ahora el signo distintivo bajo el derecho internacional, con el mismo estatus de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Al ofrecer nuevas posibilidades de protección e identificación a las Sociedades Nacionales y Estados que desean usar el cristal rojo, el Tercer Protocolo muestra el compromiso que tiene el Movimiento con una acción humanitaria neutral e independiente.

Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial

En las últimas décadas, los desastres y conflictos han cobrado cada vez más víctimas entre las poblaciones civiles. Además de los programas tradicionales para atender las necesidades físicas y más básicas de las poblaciones afectadas en términos de alimentos, agua y abrigo, la Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como otras organizaciones humanitarias, han desarrollado programas para resolver el sufrimiento psicológico y social de las poblaciones afectadas.

El creciente y permanente interés de la comunidad internacional en el impacto psicológico y social de los desastres y la guerra se refleja en la literatura sobre bienestar social cada vez más abundante, así como en el incremento de proyectos y recursos orientados a la asistencia psicosocial. Éste es un campo relativamente nuevo y está surgiendo evidencia sobre la eficacia del apoyo psicosocial.

En 1991, la Federación Internacional lanzó el Programa de Apoyo Psicológico (PAP) como un programa transversal de la División de Salud y Asistencia. Para ayudar a la Federación con la implementación del programa, la Cruz Roja Danesa y la Federación Internacional establecieron el Centro de Referencia Internacional sobre Apoyo Psicosocial como un centro de excelencia en 1993. En el 2004, el centro cambió su nombre a Centro de Referencia Internacional sobre Apoyo Psicosocial (Centro PS).

Como centro de excelencia, el Centro PS ayuda a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja a desarrollar servicios psicosociales basados en la comunidad en las áreas afectadas por eventos de crisis.

El Centro PS busca:

- Tener un mayor conocimiento de las reacciones psicológicas durante desastres y/o trastornos sociales
- Facilitar el apoyo psicosocial
- Promover la restauración de las redes comunitarias y de los mecanismos de afrontamiento
- Permitir a las Sociedades Nacionales comprender y responder mejor a las necesidades psicológicas de los grupos vulnerables
- Promover el cuidado de los cuidadores; brindar ayuda emocional al personal y a los voluntarios

El Centro PS no ayuda directamente a las personas afectadas. Más bien, apoya a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en esta labor a través de su personal local y voluntarios, y colabora con el desarrollo de redes de apoyo psicosocial regionales y locales.



STEPHEN REBEL/NOTTSHO NHS TRUST/UNIVERSITY OF NOTTINGHAM

Este Libro del Participante, elaborado por el Centro PS, refleja el papel cada vez más activo que la Cruz Roja y la Media Luna Roja desempeñan en el apoyo psicosocial. La manera en que las personas, familias y comunidades experimentan las emergencias y responden a ellas varía considerablemente. La mayoría de personas es resiliente y supera circunstancias muy difíciles. Un pequeño porcentaje podría necesitar ayuda para lidiar con los síntomas de angustia que está sintiendo.

Las directrices del Proyecto Esfera y, recientemente, del Comité Permanente entre Organismos (IASC, en inglés) sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial brindan información sobre el trabajo de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y tienen una importancia central en este libro. El Anexo A ofrece enlaces a las páginas Web así como una reseña general de estas directrices importantes para el apoyo psicosocial.

El Grupo de Trabajo del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia, que incluyó a la Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y muchas otras organizaciones internacionales, como la OMS, la UNICEF y Save the Children, colaboraron con el desarrollo de las directrices. Estas directrices, publicadas en el 2007, son una característica de la amplia variedad del trabajo realizado en el campo en cuatro niveles:

- satisfacer las necesidades de las personas de servicios básicos y seguridad
- fortalecer el apoyo familiar y comunitario
- ofrecer apoyo dirigido y no especializado, y
- brindar servicios especializados.

Su experiencia laboral puede darse en uno o más de estos niveles. Donde quiera que esté

trabajando, el Libro del Participante, que acompañará el Programa de Formación en Apoyo Psicosocial del Centro PS, tiene como fin:

- incrementar el conocimiento de las reacciones psicosociales a las situaciones de crisis y condiciones de vida
- mejorar la preparación y respuesta a desastres
- facilitar el apoyo psicosocial antes, durante y después de los desastres
- promover la resiliencia de las personas y comunidades
- mejorar la ayuda emocional al personal y a los voluntarios.

Los siete módulos incluidos en este Libro del Participante son parte del programa de formación del Centro PS. El libro contiene material complementario y hace referencia a recursos adicionales disponibles en material impreso y en línea. También puede utilizarse solo y como una lectura de introducción, como curso de actualización, o como punto de referencia para su trabajo en el campo. Como toda la orientación general, deberá adaptar las ideas en estos módulos al contexto cultural específico en el que está trabajando.

A lo largo del libro hay cuadros azules marcados con una X con ejemplos y cuadros rojos marcados con una F con hechos relacionados con el texto.

Esta serie también incluye el Libro del Instructor, presentaciones en power point del Instructor, un CD ROM con recursos de formación e intervenciones psicosociales, así como un manual.

Por favor, contáctenos si necesita información adicional. También puede enviar sugerencias y comentarios.



ANETTE NYBECH

Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional

c/o Cruz Roja Danesa
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen, Dinamarca
Tel.: +45 3525 9359
Correo electrónico: psychosocial.center@ifrc.org
www.ifrc.org/psychosocial

El Centro PS es una función de la Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Trabaja en colaboración con otros servicios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con el fin de atender las necesidades psicosociales de las personas y las comunidades. El Centro PS tiene una amplia base de datos de las publicaciones de apoyo psicosocial, a las que se puede acceder a través de la página Web: www.ifrc.org/psychosocial

SITUACIONES DE CRISIS Y APOYO PSICOSOCIAL

TEMAS DE APRENDIZAJE

- Situaciones de crisis
- Apoyo psicosocial
- Necesidades de apoyo psicosocial
- Directrices del IASC
- Habilidades y capacidad de apoyo psicosocial

Las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, a través de sus voluntarios y el personal, trabajan para mejorar las vidas de las personas más vulnerables. Esto significa no sólo brindar alimentos, agua, abrigo y ayuda médica, sino también atender.

En la última década, aproximadamente 268 millones de personas han resultado afectadas por desastres cada año y muchas más por conflictos, epidemias y otros tipos de crisis. En situaciones en que nuestras vidas o las vidas de los que nos rodean dan un giro inesperado, tenemos una necesidad urgente de volver a la normalidad.

Se puede brindar apoyo psicosocial a las personas afectadas de varias maneras:

- estando a su disposición y escuchando cómo un evento angustiante ha afectado a la familia
- contactando con los familiares
- organizando temas prácticos
- alentando y apoyando iniciativas comunitarias como apoyo en el hogar, intervenciones en la escuela, formaciones vocacionales y basadas en las habilidades, creación de centros comunitarios
- estableciendo grupos de apoyo.

ESTOS SON ALGUNOS EJEMPLOS DE ACTIVIDADES DE APOYO PSICOSOCIAL:

- Tras el ataque de la escuela de Beslán en 2004, la Federación Internacional y la Cruz Roja Rusa establecieron un centro comunitario, un programa de enfermeras visitantes y campamentos de verano para los niños afectados.
- En Sierra Leona, las chicas que fueron secuestradas y explotadas sexualmente por grupos armados fueron víctimas, con frecuencia, de la estigmatización y el acoso cuando volvieron. El diálogo comunitario ayudó a que las personas de la localidad pudieran entender a estas chicas, y el Comité de Bienestar de Mujeres impuso multas a quienes las maltrataran. Ambas iniciativas redujeron el abuso y fomentaron su reintegración en las comunidades.
- Se estableció un tanatorio al borde de una fosa común en una de las áreas afectadas por el tsunami del océano Índico, donde la gente puede acudir para tener un momento de silencio. La casa luego se convirtió en un centro comunitario.



En este primer módulo, observamos las necesidades psicosociales de una población después de una situación de crisis. Analizamos específicamente las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es una situación de crisis?
2. ¿Qué es apoyo psicológico?
3. ¿Cómo respondemos a diferentes niveles de necesidad?
4. ¿Cómo fortalecemos nuestras habilidades y capacidad general como personal y voluntarios?

¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE CRISIS?

En este contexto, una crisis es una situación que sobrepasa todas las experiencias diarias comunes, es extremadamente peligrosa para las personas involucradas, y va acompañada de

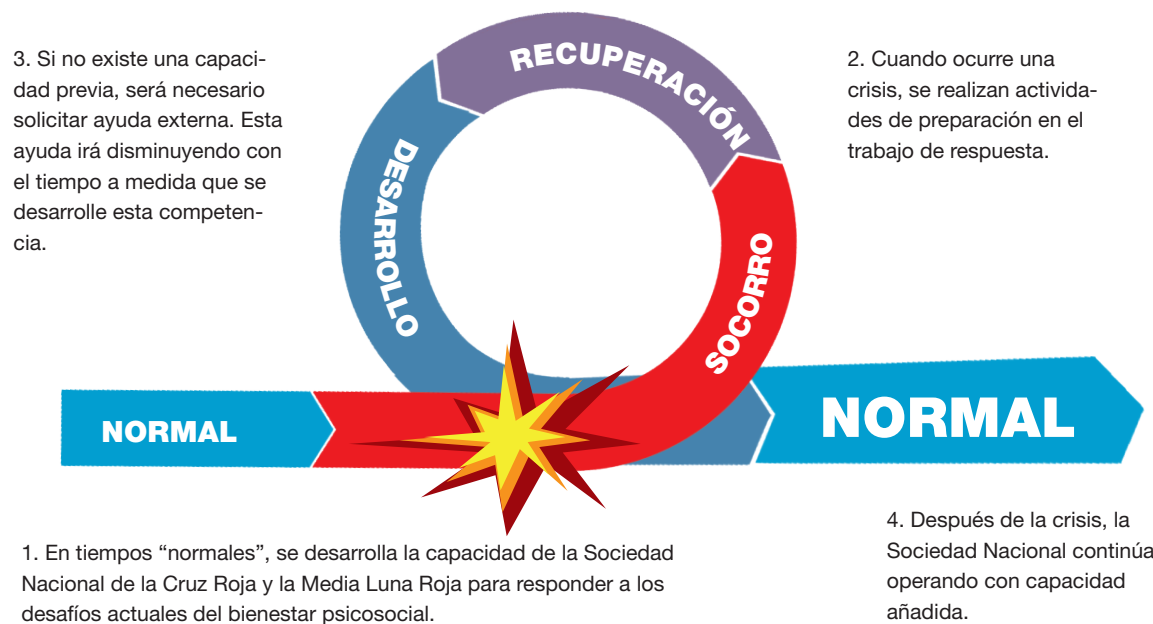
sentimientos de impotencia, miedo o pánico.

Las crisis varían, en cuanto a su magnitud, de incidentes individuales a desastres masivos, y pueden incluir la toma de rehenes, las epidemias

CRISIS

Cualquier interrupción repentina del curso normal de eventos en la vida de una persona o sociedad, que hace necesaria la reevaluación de modos de acción y pensamiento. Sensación general de pérdida de las bases normales de las actividades diarias. Por ejemplo, una persona puede experimentar una crisis cuando se producen cambios fuera de lo normal como la muerte de un ser querido o la pérdida del trabajo o la salud.

DIAGRAMA 1: ELEMENTOS DEL PROCESO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA EN UNA SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA



EJEMPLOS DE EVENTOS DE CRISIS

Accidentes, actos de violencia, suicidio, desastres naturales, desastres provocados por el hombre, por ejemplo, guerras, explosiones y fugas de gas, y las epidemias.

ias o la destrucción de una comunidad entera como consecuencia de un huracán.

Son diferentes los factores que influyen en el impacto que tendrá una situación en una persona o una comunidad. Tanto el evento como la fortaleza de las personas afectadas influirán en el impacto psicosocial de una situación crítica.

Características de la situación

Varias características pueden influir en el impacto psicosocial de una situación de crisis, dependiendo del origen del evento y de su campo de acción y duración.

Si bien las crisis causadas por desastres naturales, como las enfermedades o catástrofes naturales, frecuentemente producen sentimientos de ira hacia los fallecidos o hacia una deidad, los eventos causados por seres humanos pueden dirigir su ira hacia la persona responsable, y esto suele agravar el impacto emocional. El grado de intencionalidad y la capacidad de prevención pueden influir aún más en el impacto de una situación dado que puede resultar incluso más difícil aceptar una pérdida causada por alguien que hizo el daño intencionalmente, como sucede en los casos de tortura o abuso, por ejemplo. Saber que se pudo haber evitado una muerte también podría provocar un mayor sentimiento de culpabilidad.

Muchos consideran que una muerte repentina y, por lo tanto, con un bajo nivel de sufrimiento puede ser reconfortante. Por ello, es posible

EL TERREMOTO DE BAM



Cuando un terremoto golpeó la vieja ciudad de Bam y los pueblos aledaños en Irán en 2003, se llevó la vida de casi 32.000 personas. Más de 90% del pueblo fue destruido, dejando sin hogar a 100.000 personas y destruyendo los dos hospitales y el orfanato. La mitad de los sanitarios de la ciudad murieron, dificultando la operación de rescate. Algunos supervivientes durmieron en tiendas de campaña cerca a las ruinas de sus casas, mientras los temblores continuaban. Miles de niños quedaron huérfanos. El desempleo se incrementó inmediatamente debido a que las fábricas y lugares de trabajo quedaron destruidas. El terremoto fue apenas el inicio del sufrimiento de la gente de Bam.

que el saber que hubo sufrimiento antes de la muerte incrementa el impacto emocional de aquellos que sobrevivieron. Si una pérdida es un evento esperado, esto puede aligerar el impacto emocional. Las pérdidas ocasionadas por accidentes o eventos fortuitos son más difíciles de enfrentar.

Las crisis con un amplio alcance, es decir, donde muchas personas resultan afectadas, pueden tener pocos supervivientes para ayudarse mutuamente. Sin embargo, las crisis a gran escala tienden a generar una respuesta comunitaria colectiva y una demostración internacional de apoyo, lo cual permite que las personas puedan unirse para lidiar con su dolor. Una situación de crisis de corta duración tendrá un menor impacto emocional que uno que dure más tiempo. Sin embargo, los eventos que son frecuentes e intensos tendrán un alto impacto al igual que los de mayor duración.

Factores de resiliencia

“Muchas personas muestran resiliencia, es decir, capacidad para lidiar relativamente bien con situaciones adversas. Existen varios factores sociales, psicológicos y biológicos interrelacionados que determinan si las personas desarrollarán problemas psicológicos o mostrarán resiliencia ante la adversidad.” (Directrices del IASC 2007, página 3.)

RESILIENCIA

Capacidad de una persona para lidiar con los desafíos y dificultades, y para restaurar y mantener un nuevo equilibrio cuando el anterior ha sido cuestionado o destruido. Frecuentemente se le describe como la ‘capacidad de afrontamiento’.

DESPUÉS DEL ATAQUE

Saito y su amigo Jun estaban regresando a casa de una fiesta. Pasaron cerca a un grupo de chicos y uno de ellos comenzó a gritarle a Jun. Jun le respondió de la misma manera. El grupo se acercó a Saito y Jun; uno de ellos golpeó a Jun en el estómago, y cayó al suelo. Saito quería ayudar a Jun, pero comenzaron a golpearlo. Perdió la conciencia. Después, Jun se sintió mal por no haber podido ayudar a su amigo. También sintió rencor hacia los hombres que lo atacaron.

A los factores sociales, psicológicos y biológicos que hacen que la gente sea resiliente se les denomina factores de protección. Reducen la posibilidad de que se produzcan efectos psicológicos severos al enfrentarse a dificultades o sufrimiento. El pertenecer a una familia o comunidad que se interese, el mantener tradiciones y culturas, y el tener fuertes creencias religiosas o ideologías políticas son ejemplos de factores de protección. En el caso de los niños, el tener relaciones emocionales estables con adultos y apoyo social, tanto dentro como fuera de la familia, es un factor que les brinda gran protección. El módulo 4 aborda este tema en mayor detalle.

Algunos grupos de personas podrían encontrarse potencialmente en mayor riesgo de experimentar dificultades sociales y/o psicológicas. Está demostrado que los niños, las personas mayores, las personas física o mentalmente discapacitadas y las personas con problemas de salud o mentales pre-existentes están en riesgo, al igual que las personas que viven en situación de pobreza. Dependiendo de la naturaleza de la crisis, una evaluación de las necesidades podría ayudar a identificar los

riesgos específicos y los recursos necesarios para garantizar el bienestar psicosocial dentro y entre los grupos.

¿QUÉ ES EL APOYO PSICOSOCIAL?

El término psicosocial se refiere a la relación dinámica entre la dimensión psicológica y social de una persona, donde una influye en la otra. La dimensión psicológica incluye procesos internos, emocionales y de pensamientos, sentimientos y reacciones. La dimensión psicológica incluye los procesos internos, emocionales y de pensamiento, los sentimientos y las reacciones. La dimensión social incluye las relaciones, la familia y las redes comunitarias, los valores sociales y las prácticas culturales. El apoyo psicosocial se refiere a las acciones que abordan las necesidades psicológicas y sociales de las personas, las familias y las comunidades.

En la práctica, ha habido una gran variedad de enfoques y actividades realizadas en nombre del ‘apoyo psicosocial’, y para cubrir esta diversidad, se ha creado una amplia terminología. Esto puede ser confuso y frustrante, especialmente cuando el uso y las definiciones pueden variar entre y dentro de las organizaciones y entre disciplinas, o cuando se alienta la creación de términos y luego éstos pierden vigencia. Por ejemplo, las palabras ‘trauma’ y

APOYO PSICOSOCIAL

El apoyo psicosocial hace referencia a las acciones que buscan atender las necesidades psicológicas y sociales de las personas.

‘traumatizado’ son particularmente sensibles. Para algunos, estos términos describen, con mucha fuerza, la interrupción que se produce en las vidas de las personas después de situaciones de crisis. Para otros, éstos parecen

APRENDIENDO A LIDIAR CON LOS RECUERDOS

Fariba, una joven de Bam, Irán, recuerda el día en que un terremoto acabó con todo su mundo. Dejó la mayor parte de su ciudad en escombros, acabó con la vida de miles de personas incluyendo la hermana, hermano, sobrina y sobrino de Fariba, y devastó su comunidad. Perdió su casa, su trabajo y sus seres queridos. El recuerdo de las horas que pasó enterrada con su hermana perseguía a Fariba. “Recuerdo estar bajo los escombros y cómo mi hermana murió a mi lado. Nadie estuvo ahí para salvarla”. Fariba fue una de las muchas mujeres que recibió apoyo a través de las actividades de la Media Luna Roja Iraní donde niños y adultos se reunieron para cantar, dibujar, hacer trabajos de costura, cocinar o practicar deportes, y posteriormente para compartir su dolor. De esta forma, se reconstruyeron las redes sociales y se rompió el silencio, asimismo, los participantes recuperaron parte del bienestar que habían perdido. “Esta clase me ayudó a lidiar con esos recuerdos”, señala Fariba.



referirse de manera muy limitada a trastornos psicológicos dejando de lado problemas de salud mental y psicológicos más amplios.

Las directrices del IASC han ayudado a acortar la brecha al contribuir al desarrollo de una comprensión común de los enfoques de salud mental y psicosociales. Las definiciones exactas varían: la gente que trabaja principalmente en el área de salud habla de ‘salud mental’ mientras que los que trabajan en otros campos usan el término ‘bienestar psicosocial’. Las líneas del IASC establecen un marco que define los pasos que se tomarán antes de que ocurran las emergencias, describen las respuestas mínimas durante la fase aguda, y luego sugieren respuestas globales que se aplicarán durante las fases de reconstrucción temprana de una emergencia. Para la Cruz Roja y la Media Luna Roja, esto significa que las directrices del IASC son tan pertinentes para las crisis a gran escala, cuando trabajamos con otras organizaciones internacionales, como lo son para las situaciones actuales que manejan las Sociedades Nacionales día a día. Para mayor información sobre las directrices, por favor véase ‘Necesidades de Apoyo Psicosocial’ en este módulo y ‘Líneas para el Apoyo Psicosocial’ en el Anexo A.

El apoyo psicosocial, en el contexto de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, se brinda, algunas veces, a través de programas específicamente diseñados para abordar problemas psicosociales. Sin embargo, es más común que el apoyo psicosocial se integre dentro de otras actividades y programas, como los programas de salud durante actividades de socorro de emergencia, programas de asistencia para personas que viven con VIH y SIDA, o programas de apoyo de escuelas. De hecho, en la mayoría de

casos, cuando los procesos naturales de apoyo a miembros de la familia, amigos o vecinos no se desestabilizan y las necesidades básicas se satisfacen de manera humanitaria, no se necesita una intervención mayor.

Ejemplos de apoyo psicosocial

En el ejemplo, Fariba y otras personas afectadas por el terremoto recibieron apoyo psicosocial a través de actividades organizadas. Este tipo de apoyo tiene como propósito ayudar a la gente a recuperar la sensación de normalidad y a restaurar la esperanza y la dignidad. Trabajar con grupos comunitarios en lugar de personas individuales es, con frecuencia, la manera más eficiente de apoyar a un mayor número de personas. De esta forma, el apoyo psicosocial refuerza las redes sociales, enseña a las personas a protegerse y a proteger a otros del estrés, y hace que la gente participe en su propia recuperación. Promueve la confianza en sí mismo ayudando a otras personas a aceptar su pérdida y reconstruir sus vidas. Cuando la gente participa en actividades, tales como la costura y los deportes en Bam, están dando el primer paso para tomar un papel activo en su propia recuperación.

Las actividades que brindan apoyo psicosocial son muchas y variadas. Algunos ejemplos de estas actividades son los primeros auxilios psicológicos después de una crisis (reconfortar y escuchar a la persona afectada), apoyar el uso de líneas de emergencia, grupos de discusión, servicios de visita, lecciones prácticas sobre los patrones de reacción psicológica de personas afectadas, actividades escolares donde los niños puedan jugar y recuperar la confianza, y formación vocacional.

El apoyo psicosocial, ya sea ofrecido como una actividad especialmente diseñada o integrada a un programa más amplio, debe invitar a la gente a participar activamente en las redes sociales. Algunas veces, esto puede implicar el restablecimiento o fortalecimiento del apoyo social dentro de la comunidad a fin de que la gente pueda responder activamente a los eventos de crisis. A pesar de que las actividades están organizadas, es esencial que las personas afectadas por las crisis adopten un papel activo en el diseño, implementación y evaluación de actividades. Este nivel de participación permitirá proteger

los intereses y atender las inquietudes de las personas directamente afectadas y traerá beneficios psicosociales dado que resaltará el valor de todas las personas involucradas.

Las actividades de apoyo psicosocial pueden involucrar esfuerzos para proteger a las mujeres, niños y a otros segmentos de la población en particular riesgo de violencia y explotación. En estos tipos de actividades, es pertinente crear seguridad, brindar acceso a educación escolar y ofrecer oportunidades para practicar rituales religiosos adecuados en la comunidad, como los entierros. Las necesidades varían según la situación, dependiendo de las circunstancias del evento de crisis, las costumbres locales y las tradiciones y recursos disponibles.

NECESIDADES DE APOYO PSICOSOCIAL

El modelo ilustra, en forma de pirámide, un sistema de ayudas complementarias estratificado. Estos estratos representan los diferentes tipos de ayuda que la gente puede necesitar, ya sea en tiempos de crisis, en una fase temprana de reconstrucción o en las situaciones actuales de sufrimiento que la gente ha debido enfrentar durante varios años.

A continuación se describe la ayuda ofrecida en estos cuatro niveles:

1. Servicios básicos y seguridad

Se protege el bienestar de las personas cuando se satisfacen sus necesidades básicas y derechos de seguridad, gobierno y servicios esenciales como alimentos, agua limpia, salud y abrigo.



- Una respuesta psicosocial, en este caso, podría implicar abogar por la implementación de estos servicios básicos y protecciones de manera respetuosa y socialmente adecuada.

2. Apoyo familiar y comunitario

Un menor número de personas podría necesitar ayuda para acceder a los servicios de ayuda familiar y comunitaria. Debido a los trastornos que habitualmente se experimentan en emergencias, las redes familiares y comunitarias pueden romperse.

- Una respuesta social, en este caso, podría ser la búsqueda de miembros de la familia y la reunificación, o podría implicar alentar la creación de redes de apoyo social.

3. Apoyo específico

A un número incluso más reducido de personas también requerirá formas de apoyo que estén orientadas de manera más directa al bienestar psicosocial. Estas formas de apoyo pueden ser intervenciones individuales, familiares o grupales, las mismas que son conducidas, generalmente, por trabajadores capacitados y supervisados.

- Una respuesta psicosocial en este caso puede incluir actividades para ayudar a lidiar con los efectos de la violencia de género, por ejemplo, grupos de apoyo para víctimas de violación o personas que viven con VIH y SIDA.

4. Servicios especializados

En la parte superior de la pirámide está el apoyo adicional para el pequeño porcentaje de personas cuya condición, a pesar de las

formas de apoyo ya mencionadas, es intolerable y que pueden tener grandes dificultades en sus actividades diarias básicas.

- En este caso, la asistencia podría incluir apoyo psicológico o psiquiátrico para las personas con trastornos mentales que no pueden ser tratadas adecuadamente en los servicios de salud primarios.

FORMACIÓN DE PERSONAL Y VOLUNTARIOS

Aunque la mayoría de la gente puede cuidar de otros y brindar apoyo en momentos difíciles, la formación en apoyo psicosocial permite a los voluntarios y al personal ser más conscientes de algunos principios y técnicas básicas que son útiles en su trabajo. Reconocer qué habilidades son necesarias y aprender a mejorarlas y aplicarlas de manera más eficaz es uno de los objetivos de esta formación. El apoyo psicosocial puede ser valioso en situaciones de crisis de cualquier envergadura, desde incendios domésticos o casos de abuso infantil hasta enormes catástrofes como terremotos, inundaciones, guerras y pandemias. Habrá muchas situaciones en las que el personal y los voluntarios podrán hacer uso de sus conocimientos. Existirán multitud de desafíos al poner en práctica las habilidades psicosociales en diferentes circunstancias.

Características de los voluntarios y del personal que brinda apoyo psicosocial

Al contratar personal y voluntarios para brindar apoyo psicosocial, ciertas cualidades son particularmente importantes, por ejemplo, la confianza, la accesibilidad, la paciencia, la amabilidad y el compromiso. Las personas que brindan ayuda deben tener buenas habilidades

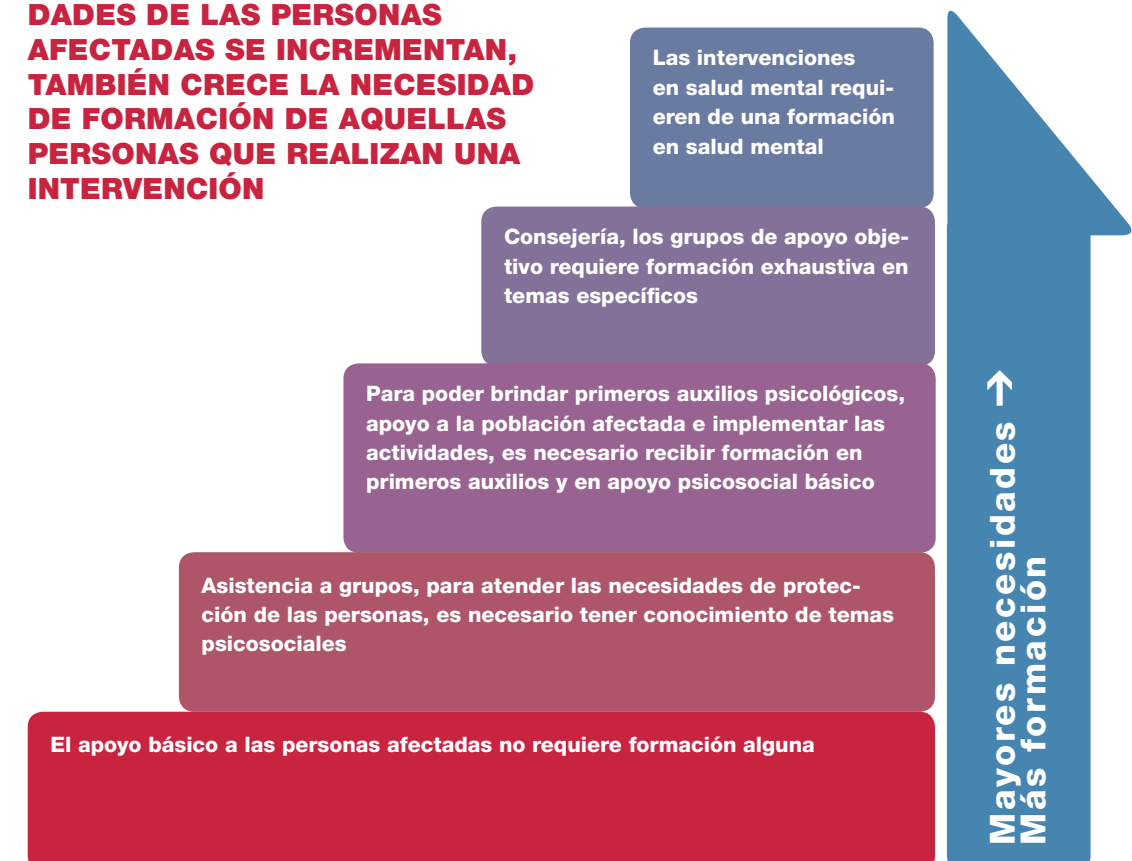
para escuchar, una actitud afectuosa y no tener prejuicios. También es importante tener un buen conocimiento de los problemas psicosociales y poseer habilidades para ayudar a los demás al brindar servicios.

La formación psicosocial ayuda a los voluntarios y al personal a sentirse seguros al momento de brindar los servicios necesarios, y permite a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y a otras organizaciones asegurarse de que se brinde la asistencia de manera competente. Diferentes actividades requieren varios niveles de formación. TheCuanto más complicado sea un proceso de apoyo,

más específica será la información de fondo y la formación que se requiera. Esta formación, elaborada por el Centro PS, busca preparar al personal y a los voluntarios para las actividades en los niveles 1 y 2 de la pirámide. Para aquellos voluntarios y personal con experiencia previa o estudios profesionales relacionados, la formación abordará el nivel 3.

Aquellas situaciones donde las personas presenten severos trastornos mentales que no puedan manejarse deberán derivarse a colaboradores profesionales. El módulo 2 brinda ejemplos de cuándo se tendrá que derivar.

A MEDIDA QUE LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS AFECTADAS SE INCREMENTAN, TAMBIÉN CRECE LA NECESIDAD DE FORMACIÓN DE AQUELLAS PERSONAS QUE REALIZAN UNA INTERVENCIÓN



ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

TEMAS DE APRENDIZAJE

- ¿Qué es el estrés?
- Reacciones comunes al estrés, estrés agudo y eventos de crisis
- Enfrentar los efectos de las reacciones al estrés extremo
- Consecuencias a largo plazo, problemas emocionales, ansiedad, depresión y trastorno de estrés postraumático

Silencio, gritos de dolor y sufrimiento, pérdida temporal del control, arrebatos de cólera y frustración. La gente responde a los eventos de crisis de muchas maneras diferentes. Este módulo describe las formas comunes y más extremas de estrés y orienta al personal y a los voluntarios con respecto a los pasos que pueden tomar y en qué momento recurrir a ayuda profesional.

El módulo evalúa::

- ¿Qué es el estrés?
- ¿Cuáles son las señales comunes del estrés?
- Estrés agudo.
- Ansiedad, depresión y trastorno de estrés postraumático.
- Afrontamiento del estrés.
- Afrontamiento asistido.
- Derivación a ayuda profesional.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés es una respuesta normal a una dificultad física o emocional y ocurre cuando las demandas superan los recursos de afrontamiento. Hay diferentes tipos de estrés:

- **El estrés cotidiano (base)** representa aquellos desafíos de la vida que nos mantienen alerta y con los pies en la tierra, sin los cuales la vida para muchas personas sería aburrida y, por último, inútil.
- **El estrés acumulativo (tensión)** ocurre, sin embargo, cuando las fuentes del estrés persisten en el tiempo e interfieren con los patrones regulares de vida.
- **El estrés crítico (shock)** representa situaciones en las que las personas son incapaces de satisfacer las demandas que se les presentan y sufren colapsos físicos o psicológicos.

SHOCK

Una respuesta biológica creada por eventos externos donde la habilidad para reaccionar se paraliza o se congela. Las personas en este estado pueden experimentar trastornos emocionales, apatía o desesperación. Algunas veces es posible que una persona no recuerde siquiera el evento de crisis.

Fase de shock

Primera fase de una reacción ante una crisis. Se caracteriza por apatía, acciones mecánicas, y los afectados presentan dificultades para comprender la información.



AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Anna vive con SIDA y siempre está preocupada por el futuro: ¿Cómo obtendrá el dinero para ir al hospital a recibir sus medicamentos y para comprar alimentos? ¿Qué le sucederá a sus hijos si ella fallece? Al mismo tiempo ella se siente avergonzada de su condición. Se siente sola en el mundo y añora el tiempo en que su esposo aún vivía. Sólo encuentra alivio cuando pasa tiempo con el grupo de apoyo. Se sientan juntos como amigos, se ríen y hablan de todo. Cuando deja al grupo, siente como si le hubieran quitado un gran peso de encima.



SEÑALES DEL ESTRÉS

Las reacciones ante el estrés pueden variar y dependen de la severidad de la situación, así como de las características y experiencias previas de una persona. Como sea que ocurra, el estrés interactúa con el funcionamiento físico, psicológico y social del cuerpo.

Lucha/Huida

Cuando la gente se enfrenta a una amenaza mayor, ésta reacciona de manera instintiva. A esta reacción se le llama respuesta ‘pelea o huye’. Es una reacción de supervivencia física que ocurre tanto en los seres humanos como en los animales. Una respuesta del tipo ‘pelea o huye’ prepara al cuerpo para la actividad física y libera adrenalina y otras hormonas que producen cambios físicos como un mayor ritmo cardíaco y presión sanguínea, respiración rápida y sudor.

Signos comunes del estrés

Los signos del estrés pueden manifestarse de maneras diferentes::

- signos físicos, por ejemplo, dolor de estómago, cansancio.
- signos mentales, por ejemplo, dificultad para concentrarse, pérdida de la noción del tiempo
- signos emocionales como la ansiedad y la tristeza
- signos espirituales: la vida parece no tener sentido
- signos conductuales, por ejemplo, abuso del alcohol (imprudencia), sentirse inútil
- signos interpersonales, por ejemplo, estar retraído o en conflicto con otras personas

Todos se enfrentan al estrés en algún momento de sus vidas, pero algunos más que otros. Las personas que pasan por situaciones de crisis pueden experimentar el estrés en su forma extrema. Los que participan en servicios de asistencia de emergencia o servicios sociales o psicológicos diseñados para ayudar a las personas necesitadas también se encuentran frente a situaciones con niveles de estrés muy elevados.



TOMAS BERTEISEN/CRUZ ROJA DANESA

SIGNOS COMUNES DEL ESTRÉS

Dolor de cabeza
Trastornos del sueño
Fatiga
Irritabilidad
Dolor corporal
Menor capacidad para resolver problemas
Niveles bajos de energía
Abuso de sustancias como el alcohol y el tabaco



saludable para la recuperación psicológica. Un día una persona puede sentirse mejor y al siguiente puede experimentar un retroceso mayor. La recuperación lleva tiempo. Por ejemplo, tras el tsunami del océano Índico en 2004 donde se produjo una significativa pérdida de vidas, bienes materiales, fuentes de trabajo e infraestructura, se pudieron prever reacciones de estrés extremas. La mejora debe darse con el tiempo, y si no sucede así, entonces se debe buscar ayuda profesional.

Estos signos son comunes y normalmente desaparecen al cabo de unas semanas. Sin embargo, si estos signos continúan y empeoran por un período largo de tiempo, el nivel de estrés podría intensificarse. La siguiente sección describe lo que sucede cuando se produce estrés extremo.

ESTRÉS AGUDO

Esta sección describe las reacciones comunes psicológicas, físicas y sociales asociadas al estrés agudo.

La mayoría de personas experimenta el estrés cuando se encuentra en medio de una crisis. Puede tener dificultades para creer lo que les ha sucedido a ellos y a los que le rodean. En los días posteriores, algunas personas pueden sentirse confundidas, afligidas, temerosas o atontadas. Aunque esas reacciones pueden parecer extrañas, es importante comprender que son completamente normales y son respuestas comprensibles a algo anormal.

Dependiendo de la escala del evento y de otros factores, las reacciones podrían durar más tiempo de lo que se consideraría

La última sección de este módulo (derivación a ayuda profesional) indica con ejemplos cuándo se debe derivar a una persona a ayuda profesional.

MIEDO AL AGUA

Ayo tenía 14 años cuando perdió a su hermana en el tsunami del océano Índico. La casa de la familia, situada justo cerca al agua, también fue destruida. Durante cuatro meses, Ayo no se atrevió a ir a la orilla. No estaba sola, muchos de los otros niños en el área también tenían miedo al agua.



TILL MAVERFLOER

REACCIONES COMUNES AL ESTRÉS EXTREMO

Ansiedad
Alerta constante
Respuestas con sobresalto
Baja capacidad de concentración
Revivir el evento
Culpabilidad
Tristeza
Ira
Parálisis emocional
Retraimiento
Desilusión
Evitación mental
Evitación conductual

Reacciones psicológicas comunes

Las personas afectadas por estrés agudo, con frecuencia, experimentan ansiedad, temor, nerviosismo o pánico, especialmente cuando se enfrentan a situaciones que les recuerden el evento, miedo a perder el control o no ser capaz de afrontar la situación, temor de que la situación ocurra nuevamente. Pueden estar siempre vigilantes y explorar el entorno para identificar situaciones de peligro o ver amenazas en cosas que antes hubieran parecido inofensivas. El estrés agudo también puede traducirse en una actitud sobreprotectora hacia los niños o hacia el ser querido, existiendo preocupación si éstos llegan ligeramente tarde o no han llamado a la hora en que dijeron que iban a llamar. También es común ponerse nervioso, asustarse fácilmente con los ruidos fuertes y realizar movimientos repentinos, etc.

Muchos experimentan trastornos del sueño y tienen sueños vívidos o pesadillas. Al principio,

F

estos sueños pueden tratar sobre el evento mismo o la experiencia, pero pueden cambiar y ser desestabilizantes o perturbadores. Recuerdos, pensamientos e imágenes no deseadas del evento pueden surgir repentinamente de la nada, sin que haya ningún detonante o recuerdo. Otros pensamientos, imágenes o sentimientos pueden ser provocados por olores, ruidos o piezas musicales, o por un programa de televisión. La persona puede experimentar nuevamente el evento como si estuviera suce-

CUANDO UN NIÑO FALLECE

Quando Wadee, de 6 años, murió en una emergencia, la familia casi se vino abajo. Las reacciones psicológicas, especialmente el dolor, fueron abrumadoras. Aunque el padre de Wadee prefirió no hablar sobre lo que sentía, la madre de Wadee necesitaba mostrar su tristeza, dolor y desesperación. Hablaba constantemente sobre su pérdida y cada vez se inquietaba más por no poder compartir sus sentimientos con su esposo. Poco a poco, su relación se llenó de frustración. El padre estaba molesto y la madre estaba triste. Ambos se sentían desilusionados y decepcionados.



X

diendo otra vez; sentir la experiencia traumática y tener percepciones como gusto, olor o tacto. Un efecto común es la baja capacidad de concentración y los problemas para recordar.

También puede haber sentimientos de tristeza y culpa. La gente puede sentir arrepentimiento, vergüenza por no haber actuado o afrontado el problema tan bien como hubieran querido o por haber decepcionado a otros, o por ser, de alguna manera, responsables. Algunos pueden sentir enfado por lo que sucedió. Las personas afectadas generalmente piensan ¿por qué a mí? Están molestos con las personas que ellos consideran son responsables por algunas de las cosas que sucedieron durante o después del evento. Otros pueden experimentar una parálisis emocional y sentirse distantes o incapaces de experimentar algún sentimiento de amor o enfado. Retraerse, desilusionarse, evitar compañía y pensar que nadie entiende realmente lo que está sucediendo son reacciones comunes.

También puede haber reacciones de evitación, por ejemplo, evitación mental de pensamientos y recuerdos asociados con el evento. También es común la evasión conductual de actividades y situaciones, por ejemplo, el estar cerca al agua o ver cosas que se vieron cuando ocurrió el evento. La evitación mental y conductual es muy común en las primeras fases después de la exposición al estrés agudo. Cierta grado de evasión, por ejemplo, el no querer hablar sobre la experiencia en las primeras fases de recuperación ayuda a la gente a lidiar con el problema. Sin embargo, si la evitación continúa por períodos más largos, esto puede conllevar a otros problemas e impedir que la gente supere el evento. Si no mejora en los primeros seis meses, entonces se podrá consid-

erar que la situación es crónica y se recomendará ayuda profesional.

Reacciones físicas comunes

Muchas reacciones físicas de estrés agudo son similares a las reacciones comunes de estrés. La principal diferencia es que tras la exposición al estrés severo, estas reacciones pueden surgir de manera más repentina, es decir, dentro de las primeras 24 a 48 horas y pueden permanecer por un período de tiempo. En la mayoría de casos, su intensidad y duración deberían disminuir a lo largo de un período de seis a ocho semanas. Cuando se producen múltiples pérdidas, este período de tiempo puede ser considerablemente más largo. Habrá diferencias en cuanto a cómo las diversas culturas y sociedades enfrentan el estrés. El personal y los voluntarios deberán poner en práctica su sensibilidad cultural al tomar en cuenta estas perspectivas diferentes.

Reacciones sociales comunes

En muchos casos, una sensación compartida de adversidad o pérdida puede reunir a las personas y ayudarles a crear nuevos lazos o fortalecer relaciones. Sin embargo, algunas veces,

REACCIONES FÍSICAS COMUNES AL ESTRÉS EXTREMO

Trastornos de sueño
Sacudidas y temblores
Tensión muscular, dolores
Tensión física
Taquicardia
Nauseas, vómitos o diarrea
Trastorno del ciclo menstrual o pérdida de interés en el sexo

F

la experiencia de estrés agudo puede crear tensiones en las relaciones. El apoyo de los demás puede ir debilitándose o desaparecer. La gente puede sentir que se está brindando muy poca ayuda y apoyo o que dicha ayuda no es la adecuada. Puede pensar que los demás no valoran la situación que han tenido que atravesar y esperan mucho de ellos.

Las familias bajo estrés reaccionan de manera diferente. Algunas familias responden sacercándose más y apoyándose mutuamente. Otras pueden adoptar una actitud más pasiva o recurrir a la violencia. Algunas veces hay cambios en la conducta y la comunicación debido a las diferentes reacciones o al cambio de funciones de los miembros de la familia como consecuencia, por ejemplo, de haber perdido a un miembro de la familia.

Los miembros de la familia no reaccionan necesariamente de la misma manera y pueden necesitar diferentes tipos de apoyo. Si esto no se acepta y se trata dentro de la familia, se pueden generar relaciones tensas y desperdiciar la energía en culparse mutuamente. Es normal que los padres traten de ocultar los problemas y las preocupaciones a sus hijos, pero con frecuencia, incluso los niños pequeños descubren estos secretos. Después de una crisis, los niños pueden haber perdido la confianza en la capacidad de los adultos para manejar la situación y tener dificultades para recuperar la confianza en los padres y los adultos.

ANSIEDAD, DEPRESIÓN Y TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

La mayoría de personas experimentan algún tipo de ansiedad o se sienten deprimidas tras una situación de crisis, o vuelven a experi-

mentar el suceso en su mente. Usualmente, estas reacciones se desvanecen poco a poco y posteriormente desaparecen. Sin embargo, en

REACCIONES SEVERAS A LARGO PLAZO ANTE EVENTOS PERTURBADORES

Ansiedad

Por lo general, es un estado emocional confuso, desagradable, caracterizado por aflicción, intranquilidad y nerviosismo. Normalmente, la ansiedad se distingue del miedo en que la primera no tiene un foco de atención mientras que la segunda asume la presencia de un objeto específico que causa temor.

Depresión

Generalmente, se refiere a un estado caracterizado por una sensación de ineptitud, desesperanza e impotencia, pasividad, pesimismo, tristeza crónica y síntomas relacionados. Por lo general, la condición está relacionada con una pérdida importante. Es una reacción normal por un corto período de tiempo, pero debe disminuir gradualmente siempre que no se trate de una reacción que evolucionará hasta convertirse en un trastorno..

Trastorno de estrés posttraumático

El PTSD puede desarrollarse después de eventos psicológicamente angustiantes como los desastres naturales, los conflictos armados, los ataques físicos y abusos, o los accidentes directa o indirectamente experimentados con riesgo de muerte. La condición se caracteriza por tres grupos de síntomas: 1) Volver a vivir el evento, 2) Evitar los recuerdos del evento y 3) Presentar síntomas de una mayor excitación como el nerviosismo, problemas de sueño, problemas estomacales y las dificultades para concentrarse. La condición incluye pensamientos recurrentes e imágenes del evento, bloqueo psicológico y menor interacción con su entorno.

algunas personas, pueden persistir por un largo período de tiempo y empeorar. Esto puede conllevar al desarrollo de un problema psicológico serio y se necesitará ayuda psicológica.

Los tres trastornos más comunes son la ansiedad, la depresión y el trastorno de estrés posttraumático (PTSD, en inglés). Estos trastornos comparten algunos de los síntomas, pero el enfoque del tratamiento varía. Esta formación no trata estos trastornos (que reflejan las necesidades en el nivel 4 de la pirámide – véase el módulo 1). Se requiere una mayor formación a largo plazo y supervisión para brindar los servicios especializados necesarios. La Cruz Roja y la Media Luna Roja trabaja para apoyar a los servicios de salud locales de un determinado país. Nuestro trabajo se basa en la comunidad y en el voluntariado. En este sentido, el apoyo psicosocial brindado por el personal y los voluntarios y los recursos comunitarios van de la mano con la asistencia profesional reduciendo, de este modo, el aislamiento y el estigma que

AFRONTAMIENTO

El afrontamiento es el proceso de adaptarse a una nueva situación de vida, lo cual implica el manejo de circunstancias difíciles, hacer un esfuerzo por resolver los problemas, y tratar de minimizar, reducir o tolerar el estrés o conflicto. Una conducta de afrontamiento saludable es acercarse a otros para pedir ayuda, trabajar activamente para encontrar una solución o eliminar la fuente de estrés. Una conducta de afrontamiento poco saludable es ignorar una amenaza o negar su efecto, evitar la fuente de estrés, aislarse, desfogar su frustración en otras personas, automedicarse y asumir otros riesgos de seguridad y salud para poder funcionar normalmente.

la gente siente algunas veces debido a su débil salud mental.

Al evaluar las necesidades psicológicas de una población después de una crisis, se debe tener en cuenta que aquellos que estuvieron potencialmente en riesgo antes del evento (normalmente, por ejemplo, los niños y adolescentes, los adultos mayores, y la gente con discapacidad física y mental) están en gran riesgo de sufrir fuertes reacciones. Algunas personas también pueden preocuparse si la situación es estresante dura períodos más largos. Esto podría suceder, por ejemplo, si las personas pierden sus casas, su fuente de trabajo o si viven en áreas de conflicto. En estos casos, la recuperación es incluso más complicada.

AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

De la misma manera que existen muchas formas de reaccionar ante situaciones de crisis, hay distintas formas de lidiar con el impacto de estos eventos. El objetivo del afrontamiento es sobrevivir – funcionar física, social y psicológicamente durante el curso de una crisis

NEGACIÓN

Mecanismo de defensa, sentimientos de negación, deseos, necesidades o pensamientos para evitar la ansiedad.

DISOCIACIÓN

Proceso mediante el cual los pensamientos, reacciones y emociones se separan del resto de la personalidad: las personas afectadas parecen no darse cuenta de lo que les está sucediendo y de lo que sucede a su alrededor.

LIDIAR CON LA PÉRDIDA Y LA DEPRESIÓN

Bhuta vive cerca al mar en Khao Lak Phuket, Tailandia. Lo perdió todo, incluyendo sus esperanzas sobre el futuro, en el tsunami del océano Índico en 2004. Ahora vive en una barraca de dos habitaciones sin privacidad. Su esposo tiene un nuevo trabajo, pero ella no. Ella está deprimida. Tiene muy poco dinero, pero la peor parte es que ella no siente que su vida tenga algún sentido. No hay nada que pueda hacer, no tiene sueños sobre el futuro y no tiene nadie con quien hablar. Por ello, trabaja como voluntaria con niños vulnerables. Cuando ayuda a los niños, se olvida de ella misma y de su vida por un momento. Hablar con otros voluntarios en la misma situación también es una ayuda para Bhuta.



y después de la misma. El afrontamiento es un proceso dinámico; cambia con el tiempo como consecuencia de los cambios en el contexto específico.

Estrategias de afrontamiento

En términos psicológicos, la gente es clasificada de dos maneras: las que adoptan estrategias de evitación y las que adoptan estrategias de afrontamiento. La gente realmente tiende a funcionar mejor cuando adopta estrategias de afrontamiento. Enfrentar sus problemas y tratar de resolverlos a menudo genera niveles reducidos de estrés y hace que sea más fácil avanzar. No enfrentar la situación puede provocar emociones y sentimientos negativos, depresión, tensión psicológica y física.



JAKOB DALU/CRUZ ROJA DANESA

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO SALUDABLES



Mantener rutinas diarias.
 Buscar ayuda.
 Ofrecer ayuda a otras personas.
 Hablar sobre las experiencias de uno y tratar de encontrar sentido a lo que sucedió.
 Buscar información sobre el bienestar de los seres queridos.
 Iniciar la reparación de las casas y estructuras comunitarias.
 Participar en ceremonias religiosas.
 Establecer metas y hacer planes para lograr esas metas y resolver problemas.
 Ejercitar el cuerpo haciendo deportes y gimnasia, practicando bailes y participando en actividades creativas y culturales

Las estrategias de evitación incluyen el rechazo y la disociación. Esto significa que se evita la confrontación o que la persona decide que no se puede hacer nada.

Sin embargo, las estrategias de afrontamiento implican tratar de encontrar sentido a la situación, buscar apoyo y llevar a cabo acciones para resolver los problemas. Bhuta, por ejemplo, resuelve sus problemas a través de su trabajo de voluntariado. Cuando trabaja con los niños, está poniendo en práctica una estrategia de afrontamiento porque está haciendo algo de manera activa y porque busca el apoyo a través de los otros voluntarios. Se siente menos aislada y su vida recobra sentido.

Las estrategias de afrontamiento saludables mencionadas en el cuadro alteran la balanza

reduciendo la vulnerabilidad e incrementando la resiliencia. Mantener las rutinas diarias, por ejemplo, refuerza la independencia y contrarresta la sensación de impotencia en una situación de inestabilidad.

AFRONTAMIENTO ASISTIDO

Algunas personas necesitarán ayuda inmediatamente después de un evento de crisis. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un estado de confusión, sin poder adoptar alguna forma de acción para abordar la situación, más difícil será recuperarse. Por lo tanto, es importante brindar apoyo lo más pronto posible. Esta sección describe las formas en que las personas pueden recibir ayuda en las primeras etapas del afrontamiento.

Priorizar el enfoque en el cuidado físico y la protección:

Una vez ocurrida la crisis, la gente puede no ser consciente de las amenazas a la seguridad debido al impacto inmediato del shock. Es recomendable establecer contacto con las personas y ofrecerles ayuda. De ser posible, aléjelos de la situación estresante y limite su exposición a imágenes, sonidos y olores. Proteja a las personas en shock de los transeúntes. Brinde calidez, alimentos y ropa, así como tratamiento para las

MANTENERSE CERCA



Jonas entró en pánico. Sus manos temblaban. El voluntario de la Cruz Roja tomó sus manos y las sostuvo, mientras lo miraba a los ojos. Jonas nunca olvidará esa mirada: "Era como si el voluntario me entendiera sin decir una palabra. Su mirada era de impotencia, pero muy cálida. Me hizo darme cuenta de que él entendía lo que yo sentía."

heridas, de ser posible. Estas acciones impiden que se produzcan más daños y además establecen las bases para una asistencia posterior.

Manténgase cerca:

La gente puede perder temporalmente su sentido básico de seguridad y confianza en el mundo. Por lo tanto, es necesario estar cerca, mantenerse calmado y adoptar una actitud reconfortante. Deje que las personas sepan que pueden confiar en usted. No se asuste por la ansiedad o manifestaciones extremas de emoción. Estar cerca es una señal de interés de parte de los colaboradores.

DEMOSTRAR INTERÉS

La enfermera Nuriya Alliulina recuerda a su paciente Lyudmila de 48 años, quien trabajaba como psicóloga en un jardín de infancia antes de que su esposo muriera en un accidente en una mina en la región carbonífera de Kuzbass en Rusia. Ella señala: “En nuestra primera reunión Lyudmila rechazó mi ayuda. Después de una corta charla, ella dijo que podía resolverlo sola. Yo seguía llamándola una vez a la semana para preguntarle cómo se estaba sintiendo. Un mes después, Lyudmila me pidió que la visitara. Me habló sobre su esposo y sus hijos, y sobre sus pesadillas. Al final de nuestra reunión, la viuda me dijo que necesitaba este tipo de comunicación. “Mis hijos se molestan cuando me ven llorando”. “Con ellos, debo reprimir mis sentimientos”, señaló. Ahora la visito semanalmente. Estoy segura de que ella podrá recuperarse, y a estas alturas, ambas entendemos cuál es mi papel”, indica Nuriya.

RITUALES

Permiten marcar eventos importantes en cada sociedad. Son simbólicos para una persona o grupo y para sus sentimientos, y crean experiencias comunes que pueden utilizarse posteriormente.

Brinde consuelo y alivio:

Pregunte a la gente qué sucedió, cómo les está yendo y permítale hablar sobre sus experiencias, inquietudes y sentimientos, pero no obligue a nadie a hacerlo. Tranquilícelos diciéndoles que sus reacciones son normales y que pueden esperarse dificultades de comunicación y problemas físicos después de una situación de crisis. No les de falsas esperanzas, sea honesto y realista. Este tipo de apoyo permite que los afectados crean en las buenas intenciones de los colaboradores y les recuerda que no están solos. También ayuda a las personas a entender su situación y es un primer paso hacia el afrontamiento.

Brinde información:

La gente tiene una necesidad urgente de información en un momento de crisis. “¿Qué le ha sucedido a mis seres queridos? Y “¿Dónde puedo encontrarlos?” son las preguntas que se hacen con mayor frecuencia. Es muy útil saber, con precisión, qué sucedió, qué podría suceder después y por qué. Esto puede hacerse de persona a persona, pero el personal y los voluntarios también pueden organizar la difusión de información de manera más sistemática. Por ejemplo, se pueden organizar reuniones de la comunidad, distribuir información escrita y, lo que es más importante, se puede tener fácil acceso a la información actualizada. La gente necesita tener información clara para poder

reaccionar, buscar apoyo y adaptarse. Necesitan ser capaces de tomar decisiones sobre su situación. Las personas en crisis sólo captan información limitada, por lo tanto, es necesario repetirla y aclararla frecuentemente.

Ayudar a la gente a realizar actividades:

Ayude a la gente a realizar cualquier actividad práctica que les parezca interesante, ya sea tocar instrumentos, cultivar, restaurar una pared o ver una película. Las actividades ayudan a la gente a dejar atrás pensamientos difíciles y a descansar un poco de las dificultades que depara el futuro.

Ayudar a la gente a ver diferentes perspectivas:

Cuando no existen soluciones inmediatas a los problemas, enfocarse en la ‘adaptación emocional’ puede ser de ayuda. La gente hace esto, por ejemplo, cuando se concentra en buscar lecciones positivas que han aprendido de situaciones dolorosas. La idea es ayudar a la persona a aceptar ciertas pérdidas para que pueda seguir adelante con su vida.

DERIVACIÓN A AYUDA PROFESIONAL

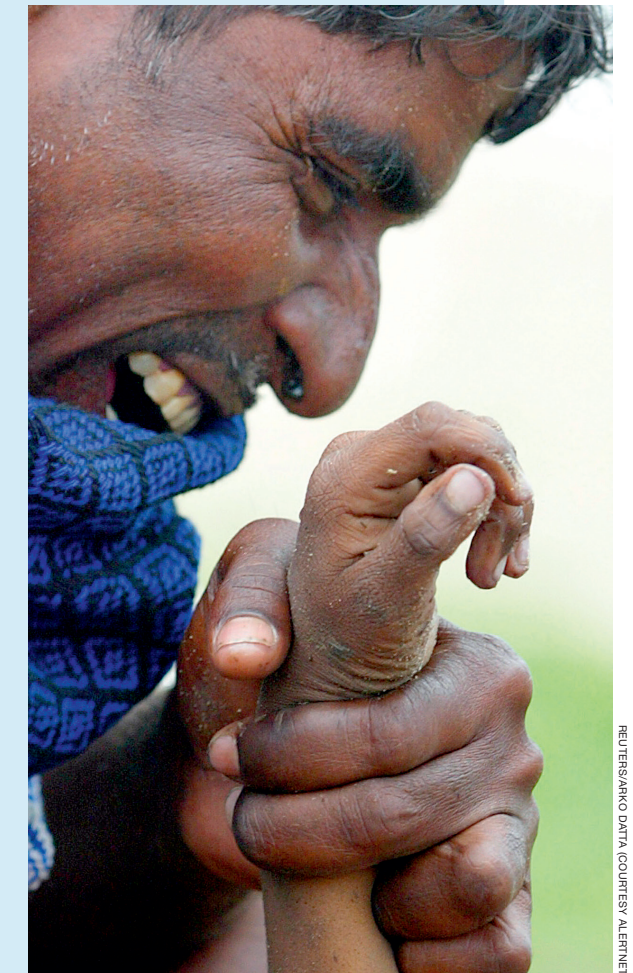
Derivar a alguien en este contexto significa recomendar que una persona bajo extrema angustia hable con un colaborador profesional. Desafortunadamente, esto no siempre sucede dado que es posible que no haya servicios de salud mental adecuados en el área.

Cuándo derivar

Es necesario derivar a una persona a ayuda profesional cuando es evidente que ésta se encuentra bajo angustia extrema. Algunas reacciones pueden ser abrumadoras para todos los

ADAPTACIÓN EMOCIONAL

Un hombre perdió a su esposa y a su familia entera en el tsunami del océano Índico. Recibió ayuda para reconstruir su casa y amueblarla. Pero no pudo mudarse. Tras largas conversaciones, se descubrió el problema: la nueva cama doble en su casa le recordaba que estaba solo. Cuando la cama doble se reemplazó por una individual, el estado de ánimo del hombre cambió y comenzó a ver el futuro de manera diferente.



COLABORACIÓN CON APOYOS COMUNITARIOS

En Chad oriental, una ONG internacional que brindaba asistencia en salud mental en servicios de salud primarios, trabajó con curanderos tradicionales de la población de Darfur en campos de refugiados.



implicados. En tales situaciones, las personas pueden comportarse de maneras que los ponga a ellos o a miembros de su familia en riesgo físico o psicológico.

Algunos principios guía para buscar ayuda

Si, después de tres a cuatro semanas, una persona aún no puede dormir, sigue sintiéndose mal o está agresiva o retraída, entonces se necesita ayuda adicional.



NOLENDIN/THU NHOP

Si miembros de la familia y otras personas buscan ayuda, y le dicen que algo está muy mal, que les preocupa que la persona esté perdiendo la cordura o que pueda cometer suicidio, es importante buscar ayuda profesional.

Si después de un período de hasta seis meses, una persona no muestra signos de mejora incluso a pesar de no manifestar angustia, ésta debe ser derivada.

Si tiene dudas, consulte siempre con su supervisor o jefe.

Cómo derivar

Las derivaciones deben realizarse en consulta con un supervisor o jefe de programa. Como regla, las personas involucradas deben estar informadas sobre las intenciones de derivarlas para recibir ayuda profesional. Necesitan saber que se les está cuidando para comprender las razones de la derivación. Si hay varias opciones de derivación, éstas deben explicarse, al igual que los puntos prácticos como los costes, la ubicación y la accesibilidad, entre otros. Las personas deben sentirse seguras de que recibirán apoyo durante el proceso. De ser posible, alguien (de cualquier programa al que estén vinculados) debe acompañarlos durante su primera visita de derivación.

Cuando se trabaja en áreas donde la derivación no es posible debido a la falta de disponibilidad o a los altos costes, sería útil investigar opciones con otras ONG. Quizás sea posible identificar maneras de acceder al apoyo profesional. La colaboración con apoyos comunitarios también puede ser viable (Véase Directrices del IASC, hoja de acciones 6.4). La gente con ansiedad, depresión y PTSD se beneficia del apoyo

psicosocial. Aunque esto puede no servir como tratamiento y ofrecer una recuperación total, sentirán que han recibido cuidado y apoyo para aliviar su angustia.

CUÁNDO DERIVAR



Si alguien desarrolla trastornos severos de sueño, por ejemplo, no duerme o duerme muy poco; se queda despierto por horas sin poder conciliar el sueño o se despierta muy temprano por la mañana.

Si alguien muestra fuertes emociones que le resulta difícil afrontar como la ira, la agresión, el miedo intenso o la preocupación.

Si alguien insinúa o habla abiertamente sobre el suicidio.

Si alguien desarrolla síntomas físicos persistentes.

Si alguien muestra signos de dependencia de alcohol o drogas.

Si alguien se comporta de tal modo que represente un gran riesgo para él mismo o para otras personas.

Si alguien tiene depresiones duraderas o trastornos mentales (como alucinaciones o delirios).

Si alguien pone dificultades para mantener contacto.

En situaciones donde existe abuso y actividad criminal.

PÉRDIDA Y SUFRIMIENTO

TEMAS DE APRENDIZAJE

- Diferentes tipos de pérdida
- Reacciones comunes ante la pérdida de un ser querido
- Pérdida esperada y pérdida repentina
- Procesos de sufrimiento complicados y normales
- Cómo ayudar a personas afligidas

Todos experimentarán pérdidas y sentirán dolor en algún momento de sus vidas. Este módulo se concentra en cómo las personas reaccionan y afrontan una pérdida y sufrimiento asociados a la muerte de una persona cercana a ellas. Se describirán los procesos de sufrimiento normales y complicados y se destacará la importancia del apoyo social. El módulo indica cómo ayudar a las personas que están sufriendo.

¿QUÉ ES UNA PÉRDIDA?

Sufrir pérdidas es normal, particularmente en un escenario de crisis. Hay muchos tipos de pérdidas: la muerte del ser querido, la destrucción de una propiedad, la pérdida de la fuente de trabajo, el fin de una relación importante, las lesiones físicas, o la pérdida de seguridad y de redes sociales.

Todos los tipos de pérdidas son difíciles, pero cuando se pierde la vida, ésta es posiblemente la más triste. En este módulo, cuando hablamos sobre la pérdida de una vida, nos estaremos refiriendo a circunstancias donde:

- se ha producido la muerte del ser querido
- se ha sido testigo de una muerte

SERES QUERIDOS

Alguien que nos es cercano, ya sea un miembro de la familia, un amigo, un compañero, o alguien más que es importante en nuestra vida.

- hubo un intento sin éxito de salvar la vida de alguien

Otros módulos abarcan aspectos que son importantes para este tema: el módulo 5 describe cómo prestar primeros auxilios psicológicos y el módulo 7 indica cómo los colaboradores afectados por la pérdida y el dolor pueden recibir apoyo.

Puede ser muy doloroso perder a alguien. El dolor puede ser insoportable. La conexión con la persona se rompe y es difícil encontrar nuevamente el lugar de uno en la vida. Los encuentros cercanos con la muerte pueden evocar el miedo a morir. Para una familia, un miembro se ha ido. La muerte de esa persona puede provocar pérdidas secundarias como la falta de ingresos, de la casa y del estatus social. En estas circunstancias, la familia puede tardar un tiempo en reorganizarse.

Algunas veces una muerte puede ser una liberación esperada. Por ejemplo, cuando una persona ha estado enferma durante un largo período de tiempo, es posible que se haya ajustado la idea de que la persona morirá. A menudo, el final puede sentirse incluso como un alivio. Cuando una persona mayor tiene una muerte esperada, puede que no se le sienta

PERDER A UN SER QUERIDO

Misha tiene 16 años de edad. Su madre murió de cáncer hace un tiempo. Misha ha sufrido mucho y aún sufre de ansiedad. Dice: Mi madre era una persona tan importante en mi vida, y tengo muchas dificultades para aceptar lo que pasó. La misma pregunta sigue rondando mi cabeza: ¿Por qué ella ya no está aquí? ¿Por qué tuvo que enfermarse?



TOMAS BERTELSEN/CRUZ ROJA DANESA

DUELO POR LA PÉRDIDA DE UN PARIENTE

Reacción emocional ante la pérdida de una persona querida. La depresión asociada al dolor se considera normal en el caso de una pérdida y puede incluir disminución del apetito, insomnio y una sensación de pérdida de valor.

como una pérdida insoportable. La muerte en este caso puede no ser una catástrofe, pero puede liberar sentimientos de sufrimiento.

PÉRDIDAS REPENTINAS Y REACCIONES COMUNES

Si la muerte es repentina o inesperada, se suelen producir, después de la misma reacciones de shock. Estas reacciones pueden evolucionar hasta convertirse en expresiones emocionales más fuertes. Si estas reacciones se prolongan un tiempo considerable, mientras la persona trata de ajustarse a una nueva situación de vida, se puede necesitar ayuda. (Véase ‘estrés agudo’ en el módulo 2).

La muerte de un ser querido puede llevar a las personas afectadas a un mundo donde las cosas ya no son iguales. La gente pierde la dirección y siente que nada más le importa. Los planes y actividades que eran importantes la semana anterior ahora parecen triviales. Las prioridades han cambiado. La muerte puede cuestionar creencias religiosas y valores, planteando preguntas existenciales sobre el sentido del mundo.

Cuando se pierde una vida repentinamente, en un accidente de coche, ataque violento o terremoto, por ejemplo, entonces la respuesta suele

CULPA POR HABER SOBREVIVIDO

Khaled se sentó desgarbado en el mueble. Él sobrevivió a un atentado terrorista. Khaled notó que un tormentoso sentimiento de culpabilidad crecía dentro de él. Continuamente se preguntaba: “¿Por qué sobreviví cuando los demás murieron?” “¿Por qué me quedé ahí cuando los edificios se caían a mi alrededor?” Tenía problemas para dormir, comenzó a retraerse y le atormentaban recuerdos del desastre. Sentía que no tenía cabida y se sentía avergonzada porque no tenía una “historia que contar” sobre cómo ayudó a alguien. Khaled se consideraba un hombre fuerte y capaz que había actuado como un cobarde en un momento en que otros lo necesitaban. Khaled experimentó un sentimiento de culpa.

intensificarse. No hay oportunidad, o si la hay, es mínima, de prepararse para una pérdida, decir adiós, terminar un ‘asunto inconcluso’ y prepararse para el dolor. El shock, la negación, la ira, la culpa, la depresión, la desesperación y la desesperanza son reacciones comunes cuando la muerte ocurre de manera inesperada.

Estos tipos de encuentros repentinos o estremecedores con la muerte plantean varios desafíos complejos. Escuchar que alguien cometió un suicidio o sobrevivir a un desastre en el que otros perdieron la vida, por ejemplo, puede ser difícil de procesar. La siguiente sección describe las diferentes respuestas a la experiencia de pérdida aguda.

Culpa del superviviente

Especialmente en el caso de pérdida repentina, los supervivientes del evento pueden sentir

que los recuerdos del evento dominan sus mentes. Pueden tener sentimientos de culpabilidad, y preguntarse por qué sobrevivieron cuando otros murieron. Creen que pudieron o debieron haber hecho más para evitar la tragedia. Los padres pueden acusarse por no haber podido proteger y salvar a sus hijos. La culpa del superviviente puede conllevar al suicidio después del evento.

RECuento DE LAS PÉRDIDAS

Sentada en una cama de un campo de refugiados en Katanga, una provincia de la República Democrática de Congo, Muyeca de 28 años de edad, cuenta las pérdidas que ha sufrido en los últimos meses. Varios de sus parientes y vecinos fueron asesinados cuando los rebeldes invadieron su pueblo: fueron de una casa a otra en una oleada de crímenes que duró varias horas. Mukeya y su esposo buscaron la forma de huir con sus cuatro hijos, dejando atrás los cuerpos sangrientos de sus familiares y amigos.



W. LEMBRINK/FEDERACION INTERNACIONAL

Las personas que deben lidiar con estos sentimientos pueden creer que han tenido suerte a expensas de otros. Pueden creer que al intentar salvarse ellos mismos, dañaron, intencionalmente, la vida de alguien más. Khaled, por ejemplo, se responsabilizó por no poder ayudar a cientos de personas, o quizás miles de personas. En lugar de culpar a los terroristas, se culpó a sí mismo por salvar su propia vida, y no haber regresado a los edificios en llamas para ayudar a otros. Él tenía la creencia irracional de que “si no fuera un cobarde”, hubiera actuado de manera heroica o sobrehumana para salvar vidas.

Si bien los seres humanos procesan sus reacciones ante la pérdida de diferentes formas, para muchas personas es importante hablar sobre los sentimientos de culpabilidad o vergüenza a fin de evitar que esos sentimientos crezcan y se vuelvan insostenibles. Es importante salir adelante después de la experiencia y esto es imposible si la culpa o la vergüenza está agobiando su mente.

Suicidio

El suicidio es uno de los tipos más dolorosos de pérdida repentina que una familia puede soportar, y uno de los más difíciles de procesar. Las razones son varias. Primero, por su propia naturaleza, un acto intencional infligido por el ser humano. Segundo, las razones para cometer suicidio generalmente son desconocidas. En consecuencia, además del asombro y el dolor, las personas abandonadas pueden sentir enfado hacia la persona que cometió suicidio. También pueden sentir culpa por no haberse dado cuenta de la seriedad de la situación o por no haber hecho lo suficiente para evitar el suicidio. Este tipo de muerte puede causar vergüenza, ira y sentimiento de culpabilidad

si los miembros de la familia se culpan a sí mismos o son culpados por otros. En momentos de desastre o después de accidentes de gran escala, el número de suicidios es mayor que el que se produce en circunstancias seguras.

Rituales de entierro

Los servicios funerarios son rituales que permiten a la gente llorar la muerte de alguien, y que marcan el paso de una fase de caos provocado por la muerte de la persona a otra fase donde se la acepta y se la llora. Si no se puede llevar a cabo un entierro adecuado, la familia puede sentirse culpable y el sufrimiento puede posponerse. Estos rituales le dan un significado religioso o espiritual y brindan socorro a las personas afligidas. Las ceremonias también pueden ser un reconocimiento público de la importancia de la persona fallecida para la comunidad. Por ejemplo, si el alcalde del pueblo participa en una ceremonia para las personas afectadas por un accidente de tren importante, esto puede brindar cierto alivio a los parientes y demostrar que no se ha olvidado a los miembros de su familia. Las ceremonias también representan una experiencia común para la familia y sus amigos, y puede ser un punto de partida para conversar sobre los fallecidos posteriormente.

Si no se ha encontrado el cuerpo de una persona fallecida, la familia puede no creer ni comprender que está realmente muerta. Pueden aferrarse a la esperanza de que la persona ha sobrevivido. En los desastres y conflictos violentos, los supervivientes buscan a las personas a las que han perdido por largo tiempo. Es posible que las familias no acepten su pérdida y, por tanto, no inicien su proceso de duelo si la muerte no está confirmada, no se ha recupera-

LA DESESPERACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

Después de la espera más larga de sus vidas, Alexandra de 62 años, y su hija, Lena, tuvieron que enfrentar la realidad: las nietas de Alexandra, la hija de Lena y su sobrina Alla, fallecieron en el conflicto ocurrido tras el sitio de la escuela de Beslán. Llevó mucho tiempo encontrar los cuerpos de las niñas en la morgue. Se les mostró una pila de cuerpos quemados no reconocidos. “Identificamos a Inna por sus pantuflas”, Lena recuerda. “Yo sabía que era ella, pero seguí buscando en mi desesperación por creer que ella estaba viva”. Las niñas fueron enterradas juntas en una sola tumba en el cementerio fuera de Beslán. Lena, al igual que muchas otras mujeres en Beslán, visitan el cementerio todos los días.



do el cuerpo o si está disponible, pero la familia no puede verlo. Las actividades de búsqueda de personas perdidas y la restauración de los vínculos familiares desarrollados por la ICRC y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja son importantes para brindar claridad a las personas afectadas.

DUELO – UNA RESPUESTA A LA PÉRDIDA

El duelo es un proceso natural pero doloroso que busca liberar a la persona afectada de lo que ha perdido. Es un proceso necesario e inevitable de adaptación. Puede decirse que el dolor es una prolongación del amor que la persona afligida siente por la persona que ha fallecido.



Al inicio del proceso de duelo, la persona afligida puede pensar todo el tiempo en el amigo o pariente que perdió, y recordar situaciones y momentos importantes que pasó con él. Además de la tristeza y dolor, también pueden darse sentimientos de cólera y resentimiento durante este período.

Ajustes

En el proceso de duelo, es necesario ajustar cuatro áreas para que aquellas personas que han perdido a un ser querido puedan continuar con sus vidas.

Estas áreas son:

- reconocimiento emocional de la pérdida: “Mi hija nunca volverá”
- vivir con el dolor – llorar, sentir ira, desesperación
- realizar ajustes prácticos como buscar ayuda de vecinos por primera vez, buscar un nuevo lugar para vivir de ser necesario
- mirar hacia el futuro y aprender a vivir con el recuerdo de la persona perdida.

THE FOUR AREAS OF ADJUSTMENTS



El dolor puede hacer que la gente se aisle y aleje a otras personas. Es posible hacer esto por un tiempo, pero no debe prolongarse. Es importante que los afectados dejen ir a la persona que ha fallecido, que sigan viviendo y que permitan a otras personas entrar en sus vidas. También es importante que comprendan que está bien ser feliz y reír. El dolor es un proceso emocional largo y difícil, tanto en términos de tiempo como de esfuerzo.

Duelo por más de un fallecido

Si una persona o familia pierde a más de una persona, el proceso de duelo se hace más complicado. Los sentimientos hacia cada persona nunca serán iguales y, por lo tanto, los sentimientos con respecto a cada pérdida también serán diferentes. Los afectados pueden sentirse confundidos o culpables por no llorar de la misma forma a unos y a otros. En este caso, podría ayudar el informarles que es normal y que está bien tener sentimientos diferentes. Una buena estrategia para procesar esto es pensar en cada persona fallecida por separado. Puede sonar raro el hecho de que sea necesario dejar de lado el dolor por una persona para poder sentir dolor por la otra, pero tal vez no sea posible llorar a dos personas al mismo tiempo.

Si los sentimientos son ambiguos

Si los sentimientos con respecto a la persona que ha fallecido son ambiguos, entonces se podrá interrumpir el duelo. Los sentimientos mezclados de alivio, arrepentimiento o culpa confunden a la persona afectada y hacen que sea difícil concentrarse en su sufrimiento. Lo mismo sucede si se tiene la sensación de que la relación no estuvo clara o si hubo un conflicto sin resolver. En este caso, podría ser recomendable ayudar a la persona afectada a aceptar sus

sentimientos contradictorios, asegurar a la persona que está bien y que es normal sentir muchas cosas diferentes por los fallecidos.

Llorar después de una muerte repentina

El proceso de duelo tras una muerte inesperada o repentina es, generalmente, muy diferente al que ocurre tras un evento que sí se esperaba. Puede quedar una sensación de que la muerte fue inaceptable e injusta, especialmente cuando las condiciones de vida se vuelven duras para los supervivientes. Esto es generalmente lo que sucede con las viudas y huérfanos. Si la persona o familia que ha perdido a un ser querido debe enfrentar pérdidas y problemas adicionales como el tener que mudarse a un campo de refugiados, huir de actividades militares o afrontar períodos de falta de alimentos y abrigo, el sufrimiento puede posponerse o ser interrumpido por sentimientos de ira, vulnerabilidad e impotencia.

UNA MUERTE NO PROCESADA CONLLEVA A LA DEPRESIÓN

Cuando se pierde a alguien con quien se tiene un vínculo emocional profundo, es normal experimentar dolor. El dolor también puede ser tan abrumador que es posible que el afectado no pueda lidiar con él. Una de las consecuencias puede ser que las pérdidas no se procesan y que la persona no puede continuar con su vida. La persona estará muy triste y se quedará estancada en la realidad que compartió con el fallecido.

Si éste es el caso y no hay mejora en la condición en los primeros seis meses, la persona deberá ser derivada a ayuda profesional ya que existe un gran peligro de desarrollar depresión debido al dolor no procesado.

Cuando una persona fallece bajo condiciones extremadamente angustiantes, los pensamientos sobre el sufrimiento y dolor de esa persona pueden dominar la mente de los afectados. De hecho, si los supervivientes hubieran estado presentes en la escena, no hubieran podido tolerar las imágenes violentas recibidas en ese momento. Un evento traumático de esta naturaleza puede perturbar el proceso de duelo. Las imágenes o recuerdos de la muerte pueden causar tanta aflicción que se evita a toda costa recordar a la persona que ha fallecido. Esto no debe hacer pensar a otros a que a la persona no le interesa el fallecido.

Duelo complicado

El duelo complicado significa que el proceso de duelo está bloqueado y paraliza a los afectados. El funcionamiento social y mental normal resulta dañado. La persona afectada piensa que nada tiene sentido, se siente desesperanzado y puede no querer hacer otra cosa que no sea acostarse en la cama todo el día. Esta situación es muy similar a la depresión. El afectado puede escuchar la voz del fallecido. Si muchos de estos síntomas continúan durante un largo período de tiempo sin señal de cambio, se debe buscar ayuda profesional.

APOYO SOCIAL – UNA PARTE ESENCIAL DEL PROCESO DE CURACIÓN

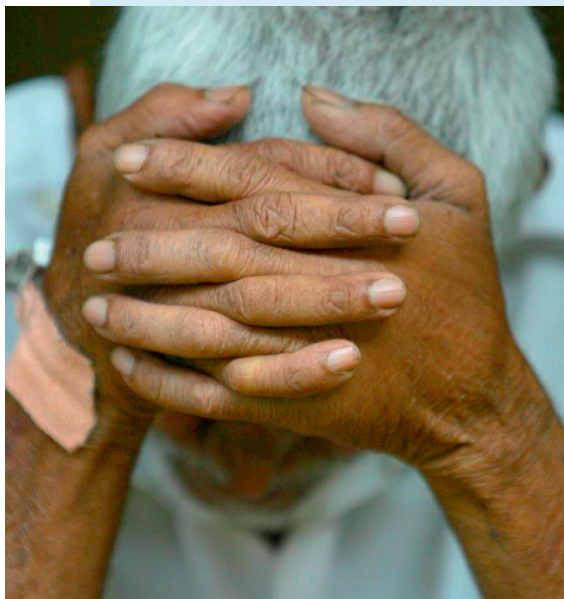
Como se puede ver en la página 48 en el ejemplo del niño y el anciano, ayudar a alguien que está pasando por un momento difícil no tiene que ser complicado. A menudo, las cosas pequeñas como dejar que alguien lllore, hacer una llamada o expresar sus condolencias pueden ser una gran ayuda. El apoyo social de familiares y amigos desempeña un papel importante en la prevención del duelo complicado. Es esencial ayudar a la gente a continuar

con sus vidas después de haber experimentado pérdidas prácticamente insostenibles. El apoyo social es un factor importante que ayuda a recuperar la resiliencia y a mejorar. Es menos probable que las personas que experimentan alguna pérdida desarrollen depresión cuando reciben un alto nivel de apoyo social en comparación con los que reciben un bajo nivel de apoyo. Cuanto mayor sea el número de pérdidas, mayor será la importancia del apoyo social como mecanismo de protección contra la depresión.

Las expresiones de condolencias y apoyo de otros generalmente ayudan a las personas y familias afectadas a tener una mayor capaci-

AYUDAR NO SIEMPRE ES DIFÍCIL

Un niño de 4 años cuyo vecino era un anciano que había perdido recientemente a su esposa le brindaba alivio de una manera simple. Al ver al anciano llorar, el pequeño fue a su jardín, saltó a su regazo y sólo se sentó ahí. Cuando su madre le preguntó que le había dicho al anciano, el niño dijo “nada, sólo le ayudé a llorar”.



REUTERS/THOMAS WHITE (COURTESY ALBERTINI)

QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER CUANDO SE AYUDA A PERSONAS QUE ESTÁN SUFRIENDO

QUÉ HACER

- Mencionar a la persona que ha muerto y aceptar su pérdida.
- Escuchar a la persona que está sufriendo.
- Recordar que el dolor es un proceso y que la persona necesitará apoyo continuo incluso mucho tiempo después de que el evento haya pasado.

QUÉ NO HACER

- Usar frases hechas como “el tiempo lo cura todo”, “pronto pasará”, etc.
- Comparar su sufrimiento con el de otras personas.
- Alentar a la persona que está sufriendo a realizar cambios importantes en su vida.
- Aconsejar o dar un discurso a la persona que está sufriendo.
- Sugerir que la persona puede reemplazar lo que ha perdido, por ejemplo, “puedes tener otro hijo”, etc.

dad para lidiar con la pérdida y el dolor. Para brindar apoyo práctico importante, las personas pueden, por ejemplo, llevar alimentos a la familia, participar en funerales y otras ceremonias de duelo o rituales, así como pasar tiempo con ellos en otros momentos difíciles.

Si se llevan a cabo las ceremonias pertinentes, la red social brinda apoyo y los familiares de los fallecidos tienen tiempo para llorar, entonces la persona, en la mayoría de los casos, aceptará posteriormente la muerte como un hecho. Con el tiempo, podrán reincorporarse a la vida familiar, sus relaciones sociales y el trabajo nuevamente. El tiempo que lleve este proceso de ajuste depende de las circunstancias de la

APOYO GENERAL

Mi hermana me ayudó a vestirme para el funeral. De pronto vi una camioneta llegar. De ella sacaron una máquina para hacer café, pasteles, mesas y manteles para mesa, todo estaba ahí. Mi hermano lo planeó todo. Imaginé que la gente vendría después a por una taza de café, pero nunca pensé que fueran 40 o 50 personas.

pérdida, el tipo de relación con la persona fallecida y la cantidad y tipo de apoyo recibido.

¿CÓMO AYUDAR??

Escuche atentamente Es importante aceptar la interpretación de los hechos del afectado, así como reconocer y respetar los sentimientos de la persona. Concedales tiempo para hablar sobre su pérdida, si ellos así lo desean y cuando ellos lo deseen. A menudo una persona puede contar su historia una y otra vez para poder procesar la experiencia. Probablemente sentirá una necesidad de hablar sobre muchas cosas prácticas como el funeral, el cambio de residencia, quizás problemas económicos mientras llora por su pérdida. Ayude a las personas con las decisiones importantes necesarias que deban tomar inmediatamente después del evento, pero recuerde que, generalmente, es recomendable, de ser posible, esperar un poco para tomar decisiones importantes.

Ofrezca cuidados generales y ayuda práctica Una persona o familia que está sufriendo puede sentirse tan abrumada por su pérdida que puede no saber cómo pedir ayuda o qué pedir. Para ayudar, se puede preparar los alimentos, ayudar con el cuidado de los hijos, responder el teléfono, hacer algún encargo, gestionar la ceremonia del fallecido, u ofrecerse para contactar a alguien que pueda pasar tiempo con los afectados.

Ofrecerse a acompañar al afectado a un grupo de ayuda si es conveniente. A medida que pasa el tiempo, es útil prestar atención a los días que puedan ser difíciles para ellos, como los aniversarios, los festivos, el cumpleaños o la fecha de fallecimiento, etc. A la gente le gusta saber que otros aún recuerdan a sus seres queridos. Al ofrecer ayuda práctica, tenga en cuenta los deseos de la persona afectada y evite asumir más responsabilidades de las que las personas realmente dicen necesitar.

Tome iniciativas para coordinar las ceremonias para los fallecidos Ayude a un grupo o comunidad a organizar y planificar el funeral para honrar a los que murieron, o elabore un panel informativo sobre las personas fallecidas con cartas, poemas y fotografías. Escriba mensajes de condolencia y apoyo a los afectados por la pérdida, plante un árbol o flores en un jardín, encienda velas o cree páginas Web en memoria de los fallecidos.

El módulo 5 ofrece más información sobre cómo ofrecer ayuda y el módulo 6 describe cómo apoyar a los niños que han perdido a algún familiar.

GRUPO DE APOYO

La Cruz Roja Finlandesa organizó un evento conmemorativo para los familiares de las víctimas del tsunami del océano Índico. Se entregó a los participantes platos desechables y velas con las que cada familia podía hacer una placa conmemorativa para sus familiares fallecidos, usando lápices de colores, flores, hojas de otoño, etc. Se lanzaron placas con luces parpadeantes al mar. Esto ofreció a los participantes la oportunidad de recordar a sus propios muertos, y simbolizó su necesidad de dejarlos ir.

APOYO PSICOSOCIAL BASADO EN LA COMUNIDAD

TEMAS DE APRENDIZAJE

- Qué define a una comunidad y a los grupos vulnerables
- Promover el bienestar psicosocial en las comunidades
- Apoyo basado en la comunidad
- Preparación comunitaria

Todos los aspectos de las vidas de las personas son influenciados por las normas y prácticas sociales y culturales de su comunidad. En consecuencia, los efectos de las situaciones de crisis, las formas de lidiar con la pérdida y el dolor y las formas de afrontamiento varían entre culturas. Este módulo busca explicar la importancia de los factores sociales y culturales. Ofrece sugerencias sobre cómo realizar actividades psicosociales basadas en la comunidad, lo cual no significa únicamente que éstas se desarrollan dentro de la comunidad. Trata sobre cómo se llevan a cabo y aplican las actividades de apoyo psicosocial, y la forma en que se conectan con la vida comunitaria.

El Movimiento de la Cruz Roja trabaja para promover el bienestar psicosocial con las comunidades y dentro de ellas por varias razones. La autoayuda comunitaria permite contrarrestar las consecuencias negativas de un desastre u otro evento de crisis. Las comunidades están equipadas o pueden recibir apoyo para abordar los problemas que enfrentan las personas o los grupos dentro de esa comunidad. Muchas comunidades no tienen ningún sistema de salud mental. El Movimiento disfruta de una gran

COMUNIDAD

Una comunidad es un grupo de personas que viven juntas en una ciudad, pueblo o unidad más pequeña. Pero también se puede definir a una comunidad como cualquier grupo de personas que interactúan y comparten ciertas cosas como un grupo - por ejemplo, las personas que pertenecen al mismo grupo étnico, las personas que van a la misma iglesia, los que trabajan como agricultores y los que son voluntarios en la misma organización.

ventaja al poder trabajar de manera comunitaria a través de su red global de voluntarios locales.

PROMOCIÓN DEL BIENESTAR PSICOSOCIAL EN LA COMUNIDAD

Los factores de protección en la vida permiten a las personas protegerse psicológicamente y, por lo tanto, reducir la probabilidad de efectos psicológicos negativos cuando se enfrentan a situaciones difíciles o al sufrimiento. Algunos factores de protección son:

- ser parte de una familia o comunidad que se interesa por sus miembros

- mantener tradiciones y culturas
 - tener fuertes creencias religiosas o una ideología política que da la sensación de pertenecer a algo más grande que uno mismo
- Para los niños, importantes factores de protección son las relaciones emocionales estables con adultos y el apoyo social dentro y fuera de la familia.

Podemos colaborar en el fortalecimiento de estos factores de protección al ayudar a la gente a ser autosuficiente, brindándoles de esta manera una sensación de control sobre sus vidas. Para esto, es primordial establecer estructuras que permitan a la gente participar de manera más completa en las actividades comunitarias. La gente tiene un deseo natural de pertenecer y contribuir a un grupo social más amplio, ya sea su familia o su comunidad. Hacer cosas juntos como asistir a ceremonias religiosas y reuniones sociales, encontrarse para hablar, participar en juegos o simplemente intercambiar noticias puede ser una manera eficiente de lidiar con una crisis. Participar ya sea en actividades diarias o en actividades recreativas o educativas ayuda a promover el bienestar psicosocial. De esta forma, la gente recupera la sensación de control sobre algunos aspectos de su vida, así como la sensación de pertenencia y de ser útil. Se liberan de la tensión y recuperan la energía tan necesaria al estar activos.

AUTOSUFICIENCIA

Cuando las personas logran controlar factores críticos que los mantenían en un estado de impotencia, entonces han logrado su autosuficiencia. La autosuficiencia implica cobrar o recobrar fuerza y poder para tomar acciones en la vida de uno mismo. Es tanto un objetivo como un proceso.

BIENESTAR PSICOSOCIAL

El bienestar psicosocial describe el estado positivo en el que se encuentra una persona cuando tiene éxito. Se ve influenciado por la interacción de los factores psicológicos y sociales.

LA COMUNIDAD DETERMINA EL COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA

Para apoyar las estrategias de afrontamiento en una comunidad, es importante conocer sus creencias y valores. Las comunidades varían entre ellas en muchos aspectos, y en el momento de prestar apoyo psicosocial, es importante no hacer conjeturas. Por ejemplo, la gente tiene diferentes creencias y nociones sobre la vida y la muerte. También puede haber diferencias en cómo se expresan los sentimientos y cómo la gente se enfrenta con los sentimientos que no pueden expresarse directamente.

Las nociones y prácticas culturales que parecen evidentes en una comunidad en particular pueden entenderse de manera muy diferente en otra.

En la India, por ejemplo, el color blanco simboliza pena y duelo. En Noruega, sin embargo, el color que se utiliza para expresar duelo es el negro. Los atuendos de color negro se utilizan tradicionalmente en funerales mientras que el color blanco se utiliza normalmente como vestido de boda. Esto no suena como un problema, ¡pero imagine las reacciones que causaría una novia vestida de negro en Noruega!

RECONOCIMIENTO DE SÍNTOMAS

Muchos grupos étnicos describen dificultades psicológicas en la forma de dolor corporal, por ejemplo, dolores de cabeza, dolor de espalda o dolor estomacal.



Las normas de la comunidad y las visiones sobre la salud mental en general, así como las reacciones psicológicas varían enormemente entre culturas. Comprender cómo las personas enfrentan dificultades psicosociales y cómo las articulan es primordial para poder ayudarlas.

Creencias y rituales

Las creencias religiosas y espirituales dentro de las comunidades pueden influir de manera positiva en la reacción de la gente ante situaciones de crisis. Las personas que son religiosas pueden tener facilidad para aceptar lo que ha ocurrido y especular menos sobre las razones de una crisis ya que las ven como la voluntad de Dios. Pueden responder con paciencia y determinación. Por otro lado, si el evento es considerado como un castigo de Dios, esto podría dificultar su recuperación. Como consecuencia,

la gente podría sentirse culpable e insegura sobre cómo comportarse en el futuro o incluso podría perder su fe.

Los rituales religiosos, como por ejemplo, los funerales y las ceremonias de limpieza y curación, tienen una función importante en el alivio de la angustia y contribuyen a la recuperación. Son mecanismos importantes para la promoción del bienestar psicosocial y puntos clave en las fases del proceso de recuperación, al tiempo que brindan oportunidades de reunión para las comunidades. Por lo tanto, devolverles la posibilidad de realizar rituales puede ser un elemento importante del apoyo psicosocial.

EFFECTOS DURADEROS DE LA GUERRA

La guerra civil en Guatemala, que terminó en 1996, desencadenó una cultura generalizada de miedo, socavó muchos valores sociales en las comunidades, destruyó redes sociales y desintegró familias. Más de diez años después, las tasas de crímenes violentos aún son altas, y el miedo y la falta de confianza son sentimientos generalizados en muchas comunidades.



DIVISIÓN EN LA COMUNIDAD

Una pequeña comunidad en Filipinas que había permanecido unida a lo largo de varios años de conflicto armado, experimentó una división religiosa cuando nueve búfalos de agua fueron robados de familias cristianas. Al sentirse traicionados, los cristianos perdieron la confianza en los miembros de la comunidad musulmana y el sistema de ayuda mutua y parentesco dejó de funcionar. Los habitantes comenzaron a verse como cristianos o musulmanes.



el género, el desplazamiento forzado, la explotación) imponen una gran presión sobre los supervivientes e interfieren en la reconstrucción del sentido de comunidad (Véase Hoja de acción 3.2 de las Directrices del IASC).

Los desastres causados por el hombre, particularmente la guerra, la limpieza étnica y otras formas de violencia organizada buscan, a menudo, de manera intencional, destruir a la comunidad y el orden social. La comunidad sufre directamente cuando amigos, familiares y conocidos con asesinados.

En estas circunstancias, la comunidad se recupera a través del restablecimiento de los rituales y rutinas normales y el fortalecimiento de un entorno protector. Al trabajar con toda la comunidad en lugar de con individuos aislados, el apoyo psicosocial se convierte en parte integral de su recuperación.

ATENCIÓN DIRIGIDA A GRUPOS VULNERABLES

Dependiendo del contexto, determinados grupos están en mayor riesgo de experimentar problemas sociales y/o psicológicos. Con frecuencia, se ha descubierto que algunos colectivos (véase el módulo 1) son más vul-

GRUPOS VULNERABLES

Los grupos que normalmente se consideran vulnerables son las personas que viven con problemas de salud, por ejemplo, el VIH y SIDA, TB, diabetes, malaria y cáncer, personas con discapacidades físicas y/o enfermedades mentales, niños y adolescentes, personas mayores, mujeres, desempleados, personas de escasos recursos, y grupos minoritarios.



CUANDO LAS COMUNIDADES ESTÁN BAJO ESTRÉS

Cuando ocurre un desastre, una comunidad puede verse severamente afectada por la pérdida de miembros, la destrucción de casas y propiedades, la interrupción de la vida normal, y la pérdida de seguridad. Los edificios, granjas, industrias y suministros de agua pueden destruirse. La violencia organizada o colectiva, como la guerra civil, el genocidio y la limpieza étnica también pueden incluir tortura, ataques físicos y sexuales, o masacres.

Durante y después de las crisis, la gente habitualmente puede mantener niveles normales de interacción con otras personas. Aunque, desafortunadamente, éste no siempre es el caso. Algunas veces, las normas sociales comunes fracasan. En momentos de inseguridad cuando no existe un liderazgo aceptado, las comunidades se vuelven desconfiadas y el miedo y la confusión se esparcen. Los lazos de apoyo normales dentro de las familias o entre los vecinos se quiebran. Las amenazas a la protección (como el abuso infantil, la violencia basada en

DEFENSA

El apoyo activo de una idea o causa. En este contexto en particular, el acto de manifestar activamente el apoyo a una persona o grupo.



nerables, por ejemplo, niños y adolescentes, personas mayores, discapacitados físicos o mentales y personas con otros problemas de salud, personas con escasos recursos, desempleados, mujeres y minorías étnicas o lingüísticas particulares.

Algunos grupos pueden estar en riesgo de enfrentarse a más de un problema. Por ejemplo, una mujer desempleada que vive con VIH y SIDA puede ser particularmente vulnerable. Cuanto más vulnerable sea una persona, mayores serán las consecuencias psicosociales de una crisis. Sin embargo, no se debe generalizar. A algunas personas dentro de un grupo en riesgo les puede ir realmente bien en una crisis. Otras pueden estar marginadas y puede ser difícil llegar a ellas, por ejemplo, mujeres de edad, viudas y personas con débil salud mental.

Al planificar una respuesta, es esencial realizar una evaluación, teniendo en cuenta los factores de riesgo y los recursos sociales, económicos y religiosos disponibles y accesibles a la gente. Las directrices del IASC (página 5) muestran el tipo de recursos que se necesita para fomentar el bienestar psicosocial, por ejemplo:

- habilidades individuales como la resolución y negociación de problemas
- contar con líderes comunitarios, oficiales de gobierno locales, curanderos tradicionales
- tener propiedades, ahorros, cosechas, animales y fuentes de trabajo

- tener escuelas y profesores, clínicas y personal de salud
- tener líderes religiosos, prácticas de oración y culto, ritos funerarios

Cuando se planifican actividades de apoyo psicosocial, es importante asegurarse de que todos los grupos pertinentes tengan acceso a dichas actividades y sean parte de ellas. Esto puede requerir cierto trabajo de defensa de derechos para garantizar que los miembros de la comunidad tengan conocimiento de que un determinado grupo tiene derecho a recibir apoyo.

APOYO DE CREENCIAS CULTURALES

Un ex soldado en Angola se sentía estresado y tenía miedo porque el espíritu de un hombre que había asesinado lo visitaba por las noches. El problema afectó a la comunidad porque todos los veían como una persona contaminada y temían al espíritu. Los trabajadores humanitarios consultaron con curanderos locales que les dijeron que podían expulsar al espíritu molesto mediante un ritual de limpieza. Una ONG les brindó alimentos y animales para sacrificar y el curandero pudo realizar el ritual. Posteriormente, el muchacho y la gente de la comunidad indicaron que se sentían mejor.



JEAN-PATRICK DI SIMESTRO/CORBIS

CÓMO UN POCO DE DINERO Y CAFÉ TUVIERON EFECTOS PSICOSOCIALES

Jauharimana y Halima, una pareja indonesia, vivían en un campamento temporal tras el tsunami del océano Índico en 2004. Un voluntario de la Cruz Roja local les dio un poco de dinero. Ellos decidieron usar parte del dinero para hacer una pequeña cafetería temporal justo en frente de su casa, y al cabo de poco tiempo ya estaban ganándose la vida modestamente. Tomar café es importante para los indonesios, y la pequeña cafetería pronto se convirtió en un centro comunitario espontáneo porque muchas personas pasaban por ahí para tomar café y charlar. La cafetería les ofrecía la estructura donde la gente podía reunirse y, por tanto, les ayudaba a reconstruir sus vidas a nivel emocional, mental y social. La Cruz Roja Indonesia estaba tan impresionada con la simplicidad y éxito de la cafetería que la idea se replicó en otros tres campamentos.



APOYO BASADO EN LA COMUNIDAD

Cuando se produce una alteración de las redes familiares y comunitarias debido a pérdidas, desplazamiento, separación de la familia, miedo y desconfianza de la comunidad, es importante trabajar con las comunidades a fin de contribuir a la recuperación y promover el bienestar psicosocial.

Las actividades basadas en la comunidad después de un evento de crisis se inician, normalmente, de manera inmediata y no hay tiempo para mucha planificación, pero las actividades orientadas a la comunidad a largo plazo pueden planificarse de manera más cuidadosa. Aquí se mencionan algunos puntos que pueden considerarse en la fase de planificación:

La manera en que la gente aborda sus problemas varía de acuerdo con sus nociones religiosas y culturales. La muerte de familiares, la posibilidad de una discapacidad permanente o el tener que enfrentar un shock psicológico, por ejemplo, pueden interpretarse de varias formas. Cualquier intervención que no tome en cuenta dichas normas puede fracasar. Se necesita sensibilidad para abordar a las personas y ofrecerles consejo.

Cuando se planifican nuevas intervenciones, el punto de partida es hablar con miembros clave de la comunidad para averiguar qué está sucediendo y para comprender las estructuras y redes sociales en la comunidad. Los profesores, líderes comunitarios locales y trabajadores comunitarios son, con frecuencia, buenas fuentes de información. Encontrar respuestas a las siguientes preguntas podría facilitar el proceso si está trabajando en un contexto intercultural:

FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES

Miembros de las comunidades afectadas por el desplazamiento y el conflicto armado en Mindanao en Filipinas contactaron con una ONG, y juntos organizaron actividades comunitarias. En estas actividades, se alienta a la gente de diferentes etnias y religiones a trabajar juntos para incrementar los recursos productivos en la comunidad y fortalecer la cooperación entre la gente. También se han establecido escuelas para la paz.



participa desde el inicio en la identificación de problemas, la discusión de soluciones y la toma de decisiones sobre qué actividades concretas desarrollar. Cuando se usan los conocimientos, valores y prácticas de la comunidad, las respuestas psicosociales pueden ser más significativas y efectivas. También puede lograrse un mayor nivel de responsabilidad y pertenencia. El sentirse parte de un grupo brinda a la gente una sensación más fuerte de autoestima, importancia e influencia.



JANOB DALLU/CRUZ ROJA DANESA

- ¿Cuáles son las maneras culturalmente apropiadas de ayudar a las personas angustiadas?
- ¿A quién recurren las personas normalmente para obtener apoyo y ayuda?
- ¿Cómo se puede apoyar a esas personas y a las estructuras?

El enfoque basado en la comunidad implica la participación de miembros de la comunidad. Las personas que trabajan en grupos con los colaboradores apoyando los valores, necesidades y aspiraciones del grupo gozan de auto-suficiencia y respeto. Es mejor si la comunidad

GRUPOS DE APOYO COMUNITARIO

En Guatemala, se han organizado grupos de reflexión comunitaria para romper el ciclo de silencio creado por la guerra. De 60 a 70 mujeres participan en cada grupo. Aunque son vecinos, a menudo no se conocen mucho o no tienen confianza. Las sesiones de grupo brindan a las mujeres tiempo para una reflexión colectiva, además, promueven la confidencialidad, la honestidad y la confianza. Aquí los participantes descubren que todos tienen problemas. Esto les permite afrontar problemas en común de manera diferente, aprender del otro y encontrar soluciones.



ULRIK NORUP/JORGENSEN/CRUZ ROJA DANESA



FEDERACION INTERNACIONAL

Al elegir las actividades que se implementarán, priorice aquellas que tienen el potencial de reforzar el apoyo a la familia y a la comunidad e incrementar los vínculos sociales entre la gente. Estas podrían incluir actividades dirigidas a personas aisladas, como por ejemplo, huérfanos o viudas; actividades que promuevan la resolución no violenta de conflictos mediante discusiones, obras dramáticas y canciones, actividades conjuntas entre miembros de bandos opuestos, y apoyo a los padres en la educación de sus hijos. Un enfoque basado en la comunidad busca reintegrar a los individuos

y sus familias dentro de sus comunidades, así como apoyar y restaurar las redes comunitarias naturales y las estrategias de afrontamiento.

ACTIVIDADES PSICOSOCIALES BASADAS EN LA COMUNIDAD

El apoyo psicosocial basado en la comunidad se concentra en la generación de experiencias comunes, y busca la creación de ideas entre los miembros del grupo. Compartir historias personales puede ser parte de esto, ya sea éste un enfoque directo de la actividad o el resultado natural de reunirse como un grupo.

LA RED DE PERSONAS

La red de personas es una actividad que ayuda a los niños que han perdido a un ser querido a poner sus sentimientos en perspectiva. Los niños se colocan en un círculo y uno por uno dicen el nombre de una persona en la que confían, un miembro de la familia u otras personas en su red de apoyo. Mientras nombra a la persona, el niño sostiene un ovillo de hilo y luego la lanza a otro niño. De esta manera, se forma una red y los niños pueden ver las conexiones entre ellos y con otras personas.



NANA WIEDEMANN/CENTRO RS

Grupos de apoyo basados en la comunidad

Las personas que han estado expuestas a estrés agudo encuentran reconocimiento y respeto a través de estos grupos de apoyo basados en la comunidad. Participan en algo que es más grande que ellos, logrando darle sentido a la vida en un mundo difícil. Al compartir historias personales, los participantes se dan cuenta de que tienen experiencias similares y de que sus reacciones a estos tiempos difíciles son normales. Algunas veces, éste es un proceso doloroso y un facilitador apoyará al grupo en este proceso. Los miembros del grupo cumplen con su parte, reforzando la autoestima y el amor propio.

Psicoeducación

La psicoeducación abarca reacciones comunes a situaciones difíciles, y establece mecanismos de afrontamiento, habilidades y recursos. Cuando las personas tienen una mejor comprensión de sí mismas, sus posibilidades de enfrentar situaciones difíciles son mayores.

COMPARTIR PROBLEMAS Y TRABAJAR JUNTOS

AUn grupo de personas con VIH y SIDA siente que no es útil en la comunidad. También observan que gente más joven está enfrentando muchos de los mismos peligros que ellos debieron afrontar antes. Una chica comenta que se siente menos deprimida cuando participa en las actividades de un teatro juvenil. El personal y los voluntarios de la Cruz Roja discuten las necesidades y posibles soluciones con los jóvenes. Es obvio que quieren sentirse útiles en su comunidad y que quieren prevenir infecciones futuras entre los jóvenes.

También tienen tiempo, energía e interés en contribuir a su comunidad. Se ha decidido que los jóvenes trabajarán con grupos de teatro juveniles para desarrollar canciones y juegos que informen a la comunidad sobre el VIH y el SIDA. A través de este proyecto, los jóvenes reciben información sobre el VIH y SIDA. Animamos a las personas que viven con VIH y SIDA, reduciendo, de este modo, los estereotipos y estigmas asociados a esta enfermedad. Además, la depresión y la desesperanza disminuyen porque los jóvenes sienten que contribuyen a su comunidad.



TOMAS BERTESEN/RUIZ SOLA DANESA

Actividades creativas y físicas

Existe una gran variedad de actividades que pueden ayudar a promover el bienestar psicosocial, por ejemplo, la música, la danza, el teatro, los trabajos manuales, la relajación, yoga, los ejercicios físicos, los deportes y los juegos. Las experiencias traumáticas pueden afectar físicamente a una persona y sentirse como un dolor no definido, agitación, hiperactividad o pasividad. Los ejercicios físicos no sólo hacen que los participantes sean más conscientes de su cuerpo y sus reacciones, sino que también ayudan a los participantes a eliminar la tensión física. Las actividades no verbales permiten a los participantes alejarse un poco de las realidades de su vida que, a menudo, son dolorosas. Estas actividades permiten recordarle a uno que la vida puede ser alegre. También ayudan a los participantes a dormir y relajarse, preparando, de este modo, el camino hacia el proceso de recuperación. Estas actividades deben formar parte integral de los programas psicosociales.

Actividades de juego para los niños

Dado que las funciones normales y rutinas diarias se pierden después de las situaciones de crisis, es importante establecer estructuras y rutinas diarias. El trabajo basado en la comunidad con niños puede servir para mejorar su sensación de seguridad, el conocimiento de temas de salud y su bienestar. Promueve su participación en la vida comunitaria y desarrolla habilidades colectivas. Los niños son tan activos como los adultos en su capacidad para influir y cambiar su vida diaria, y los padres normalmente se sienten mejor si sus hijos están bien. La escuela y la educación pre-escolar desempeñan un papel elemental en la recuper-

PREPARACIÓN PARA TERREMOTOS

En Pakistán, justo antes del terremoto en el 2005, se enseñó a una clase de cuarto grado como reaccionar en caso de temblor. La mayoría de estos niños sobrevivieron simplemente porque supieron qué hacer, por ejemplo, se escondieron bajo la mesa y permanecieron cerca a las paredes. Existen razones para creer que sintieron menos miedo durante el período posterior al terremoto porque sabían qué hacer y lo pusieron en práctica.



NAHID PANJBAR

ación de la seguridad y la confianza después de una crisis.

Con frecuencia, para los niños es incluso más difícil que para los adultos expresar sus sentimientos de manera verbal. Las actividades como los teatros con títeres y los juegos permiten a los niños traducir sus pensamientos y sentimientos en palabras de manera más sencilla. El Módulo 6 se centra en los niños y aporta información sobre sus necesidades particulares.

Movilización comunitaria

Las actividades psicosociales basadas en la comunidad ayudan, específicamente, a las personas a resolver los problemas que ellos manifiestan. La movilización comunitaria se suele dar a mayor escala. Las actividades comunitarias se organizan con la comunidad con el objetivo principal de fortalecer el apoyo social. Proyectos como la construcción de una casa, la limpieza del hospital, la organización de un torneo de fútbol, un concurso de música, el teatro con títeres y el baile tradicional permiten que una amplia porción de la comunidad participe. La gente puede contribuir a su comunidad y tener la oportunidad de apreciar los recursos y los valores de otros.

CÓMO PUEDEN PREPARARSE LAS COMUNIDADES

Si los miembros de la comunidad saben qué hacer y a dónde ir en caso de desastre, tendrán una mayor sensación de control y seguridad. Cuando la gente participa en la planificación de la preparación para desastres, es más capaz de reaccionar de manera calmada. Algunos desastres naturales como los huracanes podrían no tener consecuencias tan devastadoras si se

realizaran las preparaciones adecuadas.

En los últimos años, hemos visto que el número de incidentes relacionados con el clima se ha incrementado. Con este incremento, parece que el número de personas afectadas también ha aumentado. Las poblaciones de bajos recursos son especialmente vulnerables: las tasas de mortalidad de mujeres y niños son más altas en los desastres. La planificación de la preparación para desastres debe garantizar que estos grupos vulnerables así como otros grupos estén protegidos.

Las consecuencias positivas sociales y mentales de estar preparado para los desastres y de tener la sensación de poder controlar la situación son factores importantes que facilitan la recuperación.

Una comunidad que sufre inundaciones cada primavera sabe que debe trasladar sus muebles y pertenencias al piso superior antes de que la inundación llegue. Buscan formas de lidiar con el desastre y saben que habrá vida después de la inundación. A través de los servicios de apoyo psicosocial que promueven la resiliencia, las comunidades estarán preparadas para manejar situaciones de crisis.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y COMUNICACIÓN DE APOYO



TEMAS DE APRENDIZAJE

- Elementos de los primeros auxilios psicológicos
- Principios de la comunicación efectiva
- Comunicación verbal y no verbal
- Escuchar y ofrecer comentarios positivos
- Prestar apoyo telefónico
- Grupos de apoyo

Cuando hay una crisis, es natural querer ayudar a los afectados. Al mismo tiempo, la gente trata de decir o hacer cosas de la manera correcta y eso podría incluso agravar la situación.

Con frecuencia, el personal y los voluntarios se encuentran en situaciones en las que saber comunicarse de forma correcta con los demás sintiéndose seguro, es extremadamente importante. Por ejemplo, los voluntarios de primeros auxilios necesitan sentirse seguros al informar a la gente sobre las lesiones que han sufrido sus parientes. Los voluntarios que trabajan con personas que viven con VIH y SIDA, por ejemplo, necesitan comunicarse de manera efectiva con las personas que acaban de descubrir que son VIH positivos.

Este módulo brinda orientación sobre cómo ayudar y cómo comunicarse de manera efectiva a través del estudio de los siguientes puntos:

- primeros auxilios psicológicos
- comunicación efectiva
- apoyo telefónico y
- grupos de apoyo

ESCUCHAR, OFRECER CONSUELO, ACONSEJAR

Una mujer cuya sobrina falleció en un accidente de avión vino a la Cruz Roja para buscar apoyo. Como yo era el director psicosocial, fue enviada a mi oficina. Estaba pálida, temblaba y a punto de desmayarse. Instintivamente puse mis brazos alrededor de ella y la sostuve por un momento. Luego ella comenzó a hablar. Al contarme sobre su difícil situación, le dije que estaba experimentando una reacción traumática normal a una situación anormal. Me dijo que veía televisión todo el tiempo. Le aconsejé que no hiciera esto y que, más bien, obtuviera información sobre sus familiares. Necesitaba comer y relajarse, así que le aconsejé que fuera con un amigo a comer y a caminar. Finalmente acordamos que la llamaría y la visitaría en su casa unos días después para hacerle un seguimiento.



OFRECER PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Los primeros auxilios psicológicos son la piedra angular del apoyo ofrecido por el Movimiento de la Cruz Roja. Puede ser el punto de partida para muchas otras formas de apoyo. Se trata de estar en el momento correcto y brindar apoyo básico, humano, proporcionando información práctica y mostrando empatía, interés, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada.

Cuando alguien está en shock o crisis, o ha estado estresada por mucho tiempo, puede ser muy vulnerable y no entender adecuadamente lo que se está haciendo o diciendo. El sentido de tiempo de la persona puede alterarse; puede tener dificultades para pensar claramente y

para comportarse de la manera en que normalmente lo harían. La persona puede sentirse afectada por emociones violentas, apatía o una sensación de desesperanza..

Es importante mostrar calidez y empatía y escuchar mientras trata de mantener la seguridad en los alrededores y resuelve las necesidades y problemas prácticos. Poco a poco la persona se hará más fuerte y recuperará la capacidad para pensar y cuidar de sí misma y de otros. Esto se aplica a la comunicación en diferentes contextos: en una situación de desastre, cuando se realizan visitas domiciliarias, cuando se prestan primeros auxilios, a través del teléfono o apoyo en línea, en grupos de apoyo y en otros contextos.

REACCIONES PSICOLÓGICAS



GUÍA DETALLADA RÁPIDA DE ASISTENCIA



Cuatro elementos importantes de los primeros auxilios psicológicos

Después de una situación de crisis::

- Establezca contacto con la persona presentándose y explicando el tipo de asistencia que prestará.
- Dentro de lo posible, aleje a la persona de la situación estresante y llévela a un lugar seguro, y limite su exposición a imágenes, sonidos u olores.
- Protéjalos de los transeúntes y los medios.
- Asegúrese de que la persona sea lo suficientemente cálida y que ofrezca una sábana si es necesario.
- Ofrezca a la persona alimentos y líquidos adecuados, pero evite el alcohol.
- Para poder dejar a la persona, asegúrese de que alguien se quede con ella.
- Pregunte si la persona está cansada y necesita un lugar para quedarse y/o un lugar para ir.
- Pregunte a la persona qué ha sucedido y hable con ella sobre sus experiencias, preocupaciones y sentimientos. Si no desea hablar, quédese con ella.
- Asegúrele que su reacción es normal y que no sería normal no reaccionar.
- Pregunte a la persona afectada si tienen a alguien que los cuide o alguien con quien hablar en casa. Si no es así, establezca contacto con sus seres queridos.
- Brinde información objetiva sobre dónde y cómo buscar recursos específicos.

1) Cercanía. Una persona en crisis pierde temporalmente su sentido básico de seguridad y confianza en el mundo. De pronto el mundo se convierte en un lugar peligroso, caótico e inseguro para vivir. Los voluntarios y el personal pueden ayudar a restaurar la confianza y la seguridad si se mantienen cerca y si no se asustan al observar la ansiedad o demostración extrema de emociones de la otra persona.

2) Escucha activa. Es importante tomarse un tiempo para escuchar cuidadosamente a fin de poder ayudar a alguien que está pasando por un momento difícil. El contar su historia ayudará, con frecuencia, a la gente a comprender, y eventualmente, a aceptar el evento. Asegúrese de concentrarse en lo que la persona afectada está diciendo. Escuche sin apuros, haga preguntas para aclarar lo que la persona afectada está diciendo. El contacto visual constante y los signos del lenguaje corporal pueden ayudarle a reforzar el mensaje de que está escuchando. En el contexto de un accidente, puede que no haya mucho tiempo, pero aún así es importante escuchar y estar ahí para la persona hasta que el personal de la ambulancia pueda encargarse. Para muchas personas, la interrupción puede parecer impertinente, por tanto, es importante mantener un equilibrio y escuchar cuidadosamente.

3) Aceptación. Escuche lo que están diciendo con mente abierta y acepte la interpretación de los eventos de la persona afectada; reco-



CRUZ ROJLA DE ISLANDIA

nozca y respete sus sentimientos. No corrija información o percepciones objetivas de la secuencia de eventos. Prepárese para respuestas violentas de emociones; la persona afectada puede, incluso, gritar o rechazar la ayuda. Es importante ver más allá de la apariencia externa inmediata y mantener contacto en caso de que la persona necesite hablar sobre lo sucedido. En el contexto de un accidente, esto podría significar, por ejemplo, alejarse un poco, pero estando al tanto de cualquier señal de que la persona pueda necesitar ayuda.

4) Cuidados generales y ayuda práctica.

Cuando alguien está en una situación de crisis, es muy útil que otra persona le brinde ayuda con las cosas prácticas. Contactar con una persona que pueda estar con la persona afectada, coordinarse para recoger a los niños del parque o de la escuela, llevar a la persona a casa o a la sala de emergencia:

Esta ayuda práctica es una forma de mostrar interés y compasión. Preste atención a los deseos de la persona afectada. Evite asumir más responsabilidades de las que pueda manejar.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva puede utilizarse en los primeros auxilios psicológicos que se ofrecen a las personas tras un evento. También puede ser útil en el apoyo que puedan necesitar posteriormente. Algunas personas necesitan hablar mucho después de haber experimentado un evento de crisis. A la persona afectada puede parecerle natural recurrir al mismo colaborador que estuvo ahí al inicio de la crisis. Durante la realización de visitas de seguimiento o la facilitación de actividades, las técnicas de comunicación efectiva pueden ayudar a comprender lo que la gente está diciendo y sintiendo.

En el siguiente apartado, se explican algunos principios generales para la comunicación efectiva. Escuchar atentamente y hacer comentarios positivos son elementos clave. En el apoyo a largo plazo, este método también puede contribuir a los procesos de toma de decisión.

Principios guía para la comunicación efectiva

Al comunicarse con las personas afectadas por una crisis, deben considerarse varios elementos. Los principios básicos son la empatía, el respeto, la autenticidad, la calificación positiva, la postura imparcial, la autosuficiencia, el enfoque práctico, la confidencialidad y la conducta ética.

Comuníquese con empatía, respeto y autenticidad. La empatía es la capacidad para ver y sentir desde la posición de la otra persona y mostrar calidez personal en lugar de mantenerse distanciado y actuar de manera mecánica. Respetar la dignidad y el valor de la persona afectada permite al colaborador escuchar y no hacer conjeturas. Ser uno mismo siempre es importante, pero especialmente cuando se trabaja con personas para las cuales es difícil confiar en otros. Ser sincero y honesto le permitirá ganarse la confianza necesaria. Cualquier comportamiento que esté por debajo de esos principios puede conllevar a la sensación de traición.

Demuestre una actitud sincera y positiva con relación al bienestar y valor de la persona afectada. Si alguien tiene problemas para reconocer su propio valor, una calificación positiva sobre su persona puede elevar su autoestima. Además de eso, no emita juicios de valor. A menudo, a las personas les preocupa ser juzgadas por otros y ser consideradas como responsables de las crisis que les afectan.

Al comunicarse, tenga en cuenta que es necesario ayudar a las personas afectadas a ser autosuficientes. Los colaboradores sólo estarán ahí temporalmente. Por lo tanto, es fundamental dejar a la persona sintiéndose capaz y con más recursos. También es útil tener un enfoque práctico sobre lo que puede y no puede lograrse.

Es importante mantener la confidencialidad. Esto significa mantener en privado aquellas cosas que la persona afectada decide compartir. La confidencialidad promueve la confianza en el colaborador y en los servicios brindados.

Sólo se revelará información cuando exista un riesgo de daño o de continuidad de algún abuso.

Finalmente, compórtese de acuerdo con los códigos de conducta éticos adecuados. Estos variarán de un contexto a otro, pero los códigos de conducta ética tienen ciertos principios en común. Sea digno de su confianza y cumpla con su palabra tomando las acciones adecuadas; nunca se aproveche de la relación con la persona afectada; respete el derecho de una persona a tomar sus propias decisiones; nunca exagere sobre sus propias habilidades o competencia; sea consciente de sus propios prejuicios y sea sensible a las preguntas y necesidades de la persona.

Comunicación no verbal

Aunque la conversación es, con frecuencia, la forma predominante de comunicación, gran parte del mensaje se transmite de manera no



LARS MOLLER/CRUZ ROJLA DANESA

verbal, a través de gestos, movimientos, expresiones faciales y sonidos no verbales como suspiros o gritos ahogados de asombro. Cada cultura tiene su propio conjunto de significados para diferentes gestos y sonidos..

La siguiente conducta generalmente tiende a promover una mayor confianza y comunicación aunque debe adaptarse a cada contexto cultural. Trate siempre de mirar directamente a la persona con la que está hablando. Muestre

COMUNICARSE DE MANERA EFECTIVA Y ESCUCHAR ACTIVAMENTE

En este diálogo, V, un voluntario, habla con A, una mujer afligida. La mujer fue testigo de un accidente automovilístico fuera de su casa en el que el conductor resultó gravemente herido.

A: Oh, ¿Por qué sucedió? Fue tan terrible..

V: *Así como lo cuenta, parece que debió haber sido terrible ¿cierto??*

A: Sí, fue terrible...(comienza a llorar descontroladamente)...

V: *Ya veo...(V se aproxima) ¿Quisiera decirme qué sucedió?*

A: Escuché el coche fuera, corrí a la puerta y vi lo que había sucedido.

Oh, fue realmente horrible...(llora con más calma ahora)...

Había sangre por todo el lugar...

V: *Quisiera que me cuente más sobre lo que hizo.*

A: Corrí hacia el coche, me aseguré de que el conductor estuviera consciente y luego corrí a llamar una ambulancia. Hablé con el conductor hasta que vino la ambulancia.

V: *Entonces, ¿primero se aseguró de que el conductor estuviera bien, luego pidió ayuda y finalmente se quedó con el conductor?*

A: Sí, eso fue lo que hice.

V: *Al parecer actuó rápidamente, mostró buen juicio y ayudó al conductor de la mejor manera posible.*

A: (Suspirando...) Si, eso es cierto, pero fue espantoso.

V: *Puedo entender cómo eso le pudo haber afectado.*

V: *¿Cómo se siente ahora?*

A: Un poco mejor, gracias. Aún siento como si no hubiera pasado realmente, pero me tranquiliza saber que el conductor haya sobrevivido...

A: ¿Cree que debo ir al hospital y verlo?

V: *No sé si puedo responder esa pregunta por usted. ¿Quizás puede contarme por qué quiere ir y luego podemos hablar de eso?*



JAKOB DALL/ CRUZ ROJA DANESA



una postura abierta, no cruce los brazos, pero recuerdeser natural. Mantenga una distancia adecuada. La proximidad refleja interés, pero también puede intimidar, informalidad o agresividad. Mantenga contacto visual y muéstrese calmado y relajado.

Escucha activa

Escuchar activamente es más que sólo prestar atención a lo que se está diciendo. También es importante verificar si ha entendido lo que el interlocutor quiso decir.

Recuerde que el interviniente está ahí para escuchar. Primero trate de entender y luego trate de que lo entiendan. Concéntrese en lo que se está diciendo y escuche atentamente. Esto implica responder tanto de manera no verbal escuchando con atención, asintiendo con la cabeza y afirmando, como de manera verbal haciendo pequeños comentarios como “entiendo”, “correcto”, “por favor, continúe” y “quisiera escuchar más sobre eso”. Encuentre el mejor método para comunicarse de manera natural. Usar los mismos términos y palabras de la persona que habla también envía el mensaje de que está comprendiendo y siguiendo su razonamiento.

Sea consciente de sus propios prejuicios o valores ya que pueden distorsionar su comprensión de lo que se está diciendo. Trate de escuchar y buscar los sentimientos y supuestos básicos que podrían estar detrás de las observaciones.

Preste a las personas toda su atención. No piense en sus propias respuestas mientras la otra persona esté hablando y no la interrumpa para corregir errores o presentar una idea. En lugar

de eso, haga una pausa antes de responder. No insista en tener la última palabra y trate de no sacar sus propias conclusiones.

Ofrecer retroalimentación

La gente valora los comentarios sobre lo que ellos comparten. Por lo tanto, ofrecer comentarios es un elemento crucial de la comunicación efectiva. Trate de hablar de manera calmada, en voz baja, de modo que no altere a la persona. Trate de describir la conducta observada, así como las reacciones que causó esta conducta.

DESCRIBA, NO INTERPRETE

“Estoy preocupada por usted porque ...”

“Le escuché decir ...”

“A mí me parece que ...”



Sea constructivo y concéntrese en los últimos eventos o acciones que puedan cambiarse. Para fomentar el afrontamiento, trate de dar una opinión sincera siempre que sea posible y concéntrese en responder a lo que la persona está diciendo o preguntando realmente. No se sumerja en sus propios intereses. La conversación es sobre la persona que está recibiendo ayuda y no sobre el interviniente.

Es natural que la gente responda a una persona en crisis, ya sea con preguntas para saber más sobre la situación o con respuestas y consejos. Si bien no hay nada malo con este enfoque, no es la forma de comunicación más efectiva. En lugar de ello, haga afirmaciones.

HAGA AFIRMACIONES

“Mientras más hablamos, mejor lo entiendo”

“Me gustaría saber más sobre eso”



Esto no significa que uno nunca debe hacer preguntas, pero es bueno tratar de desarrollar varias maneras de comunicar un interés sincero en comprender y ayudar a las personas. Cuando se usan preguntas, éstas pueden dividirse en preguntas abiertas y cerradas.

DIFERENTES TIPOS DE PREGUNTAS



Las preguntas abiertas pueden responderse de varias maneras con varios niveles de detalle. Las preguntas cerradas deben responderse con un sí o un no, o con opciones muy limitadas. Las preguntas abiertas dan más libertad a la persona afectada mientras que las preguntas cerradas podrían orientar la respuesta. Otra forma de responder es abordar los pensamientos o sentimientos de la persona.

ABORDAR LOS SENTIMIENTOS DE LA PERSONA



“Dice que está muy molesta y que esto es un problema más, además de todos los que ya tiene. Parece que fue una situación muy difícil. Me gustaría escuchar más sobre lo que está sintiendo.”

No juzgue. Evite las expresiones de aprobación o desaprobación, pero confirme que ha entendido.

Parafrasee lo que la persona ha dicho de vez en cuando pues eso demuestra que el interviniente está escuchando cuidadosamente. Si comparte las reacciones o sentimientos sobre el problema con la persona afectada, debe hacerlo

cuidadosamente para no dar la impresión de que sabe lo que la otra persona está sintiendo. Si se hace con cuidado, esto puede ayudar a la persona afectada a contar su historia y a darle sentido a sus sentimientos y a la situación cambiante.

Apoyo en la toma de decisiones

Cuando una persona está en medio de una crisis, es más difícil pensar claramente y tomar decisiones. En este punto, la mayoría de veces es recomendable aconsejar a la persona que no tome decisiones que cambien el rumbo de su vida, por ejemplo, renunciar a su trabajo, divorciarse, o mudarse, sino más bien que esperen un poco. En medio de una situación difícil, es mejor lidiar con el aquí y el ahora.

A medida que el tiempo pasa, la persona puede seguir en crisis, pero también puede comenzar a necesitar apoyo con la toma de decisiones y la planificación para el futuro. Las decisiones pueden ser sobre muchas cosas y pueden tomarse a varios niveles diferentes, por ejemplo, cómo tomar un medicamento, cómo ayudar a un niño en dificultades o cómo resolver un problema de vivienda. Los intervinientes pueden ayudar a la gente a resolver diferentes dilemas.

Los intervinientes también pueden tener conocimientos e información prácticos que podrían ayudar a la persona a la que están apoyando a tomar decisiones informadas.

En la medida de lo posible, comparta o ayude a buscar información pertinente, pero evite dar consejos apresurados sobre decisiones importantes que podrían cambiar su vida. Esto debe hacerse en una etapa posterior. El papel del interviniente es proteger y respetar la capacidad

de una persona para afrontar sus problemas y recuperarse. A través del proceso, la persona puede tener una idea más clara de sus necesidades y recursos para tomar acciones futuras.

Por ejemplo, si la persona pregunta qué debería hacer, una respuesta podría ser: “No estoy seguro de cuáles son sus alternativas. Quizás puede decirme más sobre lo que le preocupa y las opciones que tiene”. De esta forma, puede orientar a la persona para que tome sus propias decisiones.

Ayudar a una persona afectada a recuperar el control es una parte importante del apoyo que puede contribuir a que una persona tome decisiones. Cuando la gente se siente abrumada por una situación, se estanca pensando en situaciones en las que no tienen ningún control y destinan poca energía hacia áreas donde sí las tienen. Es fundamental tener una sensación de control para poder ver una situación tal como realmente es y procesarla adecuadamente. Hacer que la gente considere otras opciones y tome una decisión o identifique las áreas de



GUÍA DETALLADA PARA AYUDAR A LA TOMA DE DECISIONES



1. Establezca un lugar físicamente seguro para las conversaciones. Explique la posición y el papel del interviniente: “Mi nombre es Jane y estoy aquí para ayudarles”. Pregunte a la persona cómo se siente y qué necesita para sentirse seguro y para poder hablar abiertamente.
2. Establezca una relación efectiva diciéndole a la persona que comprende y que tratará de ayudar. Esta es la base de la confianza y la comprensión.
3. Escuche los problemas e inquietudes de la gente. Obtenga información sobre la situación de la persona realizando preguntas abiertas.
4. Comparta información pertinente.
5. Hable sobre las opciones de un cambio positivo. Una persona en crisis normalmente ve menos opciones de las que normalmente vería. Ayúdele a recuperar su capacidad para considerar varias soluciones posibles.
6. Discuta las posibles soluciones. Aliente a la persona afectada a pensar en su propio potencial a fin de que pueda recuperar la sensación de control.
7. Ayude a la persona a reconocer que cualquier solución tendrá algún costo y cierta incertidumbre. De esta forma, la persona puede vincularse a la situación y a sus propios límites.
8. Discuta sobre un curso de acción. Con frecuencia, es el paso más difícil para una persona en crisis porque en este punto es más vulnerable a nuevas decepciones. Por lo tanto, puede requerir un apoyo adicional.
9. De ser posible, demuestre que su interés es constante haciendo un seguimiento de lo que ha sucedido. Esto envía un mensaje que confirma a la persona que sigue siendo importante.

ASIA YIHE/CENTRO PS

su vida en las que sí tiene cierto control es una manera de ayudarla.

APOYO TELEFÓNICO

Las pautas que se ofrecen aquí son aplicables a la comunicación efectiva por teléfono, la comunicación mediante una línea de emergencia o el apoyo en línea. Tenga en cuenta que es necesario adaptarse a la situación real de la persona a la que se está brindando apoyo. Esto variará de persona a persona.

Por teléfono, el mensaje completo se transmite a través de la voz ya que no hay contacto visual. Los mensajes de aliento no verbales como asentir con la cabeza al hablar cara a cara con una persona pueden reemplazarse con un tono bajo de voz y el uso de lenguaje claro y no complicado. No interrumpa a menos que sea absolutamente necesario y recuerde no discutir con la persona que llama.

A veces, cuando la persona que busca apoyo o ayuda se siente frustrada o molesta, usted sufre las consecuencias de estas emociones. Aquí se ofrecen algunas sugerencias para manejar una

llamada difícil:

- Haga una pausa y respire lento y profundamente.
- Preste atención a lo que realmente está afectando al que llama.
- Reconozca las emociones que está escuchando, no se sienta intimidado por el enfado o la hostilidad.
- Baje la voz y hable lenta y claramente.
- Explíquele su papel como persona que ofrece apoyo.
- Ignore los comentarios personales y enfóquese en cualquier ayuda que pueda ofrecer.
- Mantenga la claridad, sea simple y positivo de sus comentarios.
- Evite hacer juicios sobre lo que el interlocutor está diciendo ya que éste está respondiendo a la situación según como la ve en ese momento.
- No espere altos niveles de lógica de parte del interlocutor.
- Cuando haya terminado la llamada, póngase en contacto con uno de los miembros del equipo y hable con ellos acerca de la llamada.

GUÍA DETALLADA PARA BRINDAR APOYO TELEFÓNICO

1. Explique su posición y su papel. Especialmente cuando inicia el contacto telefónico, sea muy claro al comunicar el papel del interviniente y el propósito de la llamada.
2. Ayude al interlocutor a recuperar el control. Anime al interlocutor a no centrarse sólo en los aspectos negativos.
3. Recuerde no ofrecer ayuda que no puede brindar.
4. Derive a la persona si la situación va más allá de su capacidad como interviniente o cuando existe una preocupación por el bienestar del interlocutor.
5. Limite la extensión de la llamada. Termine con la conversación cuando parezca que no está llegando a ninguna parte o cuando el interlocutor repita los mismos puntos que mencionó anteriormente. En esta parte, es útil:
 - a. resumir la información compartida
 - b. reconocer la situación de la otra persona
 - c. tratar de llegar a un acuerdo sobre lo que sucederá después. Sugiera opciones y promueva la toma de decisiones

GRUPOS DE APOYO

A veces, los grupos de personas con problemas o situaciones de vida similares, por ejemplo, la gente que vive con VIH y SIDA o las personas que han perdido a familiares en un terremoto, se ven beneficiados al reunirse. En dichas situaciones, establecer un grupo de apoyo puede ser una manera efectiva de fomentar la autosuficiencia de los participantes al ayudarles a apoyarse mutuamente e informarles que pueden hacer una diferencia en los miembros del grupo. Sin embargo, es importante que estos grupos no se utilicen para reemplazar la ayuda profesional cuando ésta sea necesaria.

Un voluntario experimentado que ha recibido formación básica en apoyo psicosocial puede facilitar los grupos de apoyo. Normalmente, las personas que han aprendido a afrontar un determinado problema pueden convertirse en un modelo a seguir y ser buenos facilitadores al

iniciar un grupo. La idea es que con el tiempo, el grupo se mantenga por sí mismo.

Algunas veces, los miembros del grupo pueden experimentar problemas tan severos y tanto dolor que no podrán asumir la facilitación del grupo. En estas circunstancias, los intervinientes profesionales o los voluntarios con formación adicional pueden actuar como facilitadores del. Si se le solicita que facilite un grupo de apoyo y usted es un miembro del personal o un voluntario, su director debería saber si usted necesitará más formación para esta labor.

DESPUÉS DEL TSUNAMI

Tras el tsunami del océano Índico, las personas que perdieron a sus parientes comenzaron a reunirse regularmente. Se reunieron durante dos años y algunos de ellos aún se siguen viendo y se han convertido en amigos cercanos. Los miembros del grupo sufrieron terriblemente y muchos de ellos obtuvieron ayuda profesional adicional. Cuando los grupos terminaron, todos estaban en el camino de la recuperación. Los intervinientes lideraron estos grupos.



ANDREAS LATIF

CUANDO MI ESPOSO ME DEJÓ

Cuando mi esposo se enteró de que tenía SIDA, me dejó. Ahora vivo sola con mis tres hijos y mi hermano discapacitado. Vivimos de su pensión. La vida es muy difícil y casi nunca nos alcanza la comida. Tengo que luchar todo el tiempo. Cuando me encuentro con mi grupo, hablamos sobre nuestra medicación, nuestro estado de salud y todo el sufrimiento por el que estamos pasando. Lloramos y reímos. Al inicio, el grupo era dirigido por una persona de la organización “Gente que vive con VIH y SIDA”. Pero después de seis reuniones, nosotros asumimos la dirección y conducimos las reuniones. Cuando vuelvo a casa después de las reuniones, siento como si me hubieran quitado un gran peso de encima.



TEMAS DE APRENDIZAJE

- Seguridad y bienestar infantil
- Violencia y abuso infantil
- Reacciones de los niños ante situaciones estresantes
- Cómo afrontan los niños las situaciones difíciles
- Cómo ayudar a un niño

Los niños son extremadamente vulnerables cuando ocurren situaciones de crisis como los desastres naturales, conflictos armados, emergencias de salud, accidentes, o cuando son afectados por muertes repentinas. Necesitan mecanismos de afrontamiento fuertes para evitar el malestar psicosocial a largo plazo como resultado de los eventos de crisis.

Estar en situación de peligro de muerte es extremadamente estresante para los niños y puede provocar reacciones fuertes. Sin embargo, lo que habitualmente se pasa por alto en momentos de crisis cuando las familias y las comunidades se destruyen y se pierde la cohesión es que el número de situaciones en que los niños están sujetos a violencia, abuso sexual y secuestro se incrementa enormemente. Este módulo resaltaré este asunto, junto con otros temas pertinentes.

SEGURIDAD Y BIENESTAR INFANTIL

Cuando una familia pierde su casa y su fuente de trabajo, o cuando hay escasez de alimentos o un ser querido fallece o cae una bomba, los niños no pueden entender qué está sucediendo

NIÑO

La palabra “niño” hace referencia a cualquier persona menor de 18 años a menos que, según la legislación nacional aplicable al niño, se alcance la edad adulta después. La Convención Internacional de los Derechos del Niño establece que los niños tienen derecho a la seguridad y la protección.

y por qué. Cambios dramáticos como éstos destruyen la vida diaria, y los niños al igual que los adultos, claro está, sufren las consecuencias.

El bienestar psicosocial de los menores está estrechamente relacionado con los sentimientos de confianza y seguridad. El entorno familiar es extremadamente importante para su bienestar. La seguridad y bienestar de un niño se ven amenazados cuando hay un conflicto entre los padres, cuando queda expuesto a la violencia o sus padres sufren alguna enfermedad (física o mental, abuso de sustancias, etc.) o estrés o ansiedad extrema. Los sentimientos de confianza y seguridad también se ven comprometidos cuando es víctima de abuso (abuso físico, sexual, verbal o emocional o negligencia) o cuando los estilos de crianza ponen al niño en riesgo,

por ejemplo, cuando son sobreprotectores, muy permisivos o muy estrictos, o cuando le imponen demasiada responsabilidad.

Los niños son más vulnerables a los abusos de poder que los adultos debido a su edad, tamaño, falta de madurez, falta de experiencia y conocimientos limitados. Por lo tanto, necesitan protección contra varias formas de abuso, desde el abuso y violencia física, sexual y emocional, hasta el tráfico y la explotación sexual, el reclutamiento ilegal y el uso de fuerzas de combate, la separación familiar, el secuestro y el confinamiento forzado.

La violencia infantil puede darse en varios contextos: casas, escuelas, orfanatos, instituciones religiosas, prisiones, hospitales y campos de refugiados. Cuando se produce un conflicto armado o un desastre, los niños están en mayor riesgo de ser víctimas de violencia por parte de miembros de la familia y la comunidad, así como de extranjeros. Es importante comprender estos riesgos especiales que ponen en peligro su bienestar psicosocial.

Seguridad de los niños en situaciones de crisis

Los niños son particularmente vulnerables en todas las fases de una situación de crisis. En el caos que sigue a la crisis, pueden perderse y

Fase	Factores de riesgo	Tipos de violencia
Antes de la crisis	El niño es considerado "diferente" Estrés en la familia Sistema de protección inexistente en la comunidad Se tolera la violencia	Abuso emocional Abuso físico y castigo corporal Violencia familiar Abuso sexual incluyendo violación
Durante la crisis	Entorno caótico Destrucción de la familia y apoyo social Mayor estrés de la familia Mayor número de separaciones y muertes Desequilibrios de poder	Violación sexual incluyendo violaciones masivas Secuestro para trabajo forzado y/o trabajo sexual Violencia familiar Explotación sexual
Durante la fase de socorro	Mayor presencia de extranjeros, incluyendo socorristas Alto nivel de estrés en la familia y la comunidad Falta de sistemas de protección Acceso limitado a recursos Desequilibrios de poder	Abuso sexual en instalaciones de tránsito, campos de desplazamiento, comunidades Abuso sexual al recolectar madera o agua Explotación sexual a cambio de alimentos, recursos, tránsito o seguridad Terrorismo y aislamiento Abuso físico: ataque, quemaduras Violencia familiar
Durante la recuperación	Desequilibrios de poder Competencia por recursos Falta de fuentes de trabajo Desesperación y frustración	Abuso sexual contra las personas que vuelven, como forma de retribución Explotación sexual por estatus legal, devolución de propiedad, acceso a recursos Explotación sexual por fuentes de trabajo Abuso físico Rechazo, degradación, terrorismo y aislamiento

Cruz Roja Canadiense: RespectED

separarse, ir de una familia a otra o de un hospital a otro, quedando expuestos a un mayor riesgo de abuso de todo tipo. Los factores de riesgo pueden variar durante las diversas fases y la violencia puede adoptar varias formas:

Niños especialmente vulnerables

Aunque todos los niños viven con cierto riesgo de experimentar violencia y otras amenazas, algunos están en mayor riesgo que otros y tienen una necesidad especial de protección y defensa. En este grupo se encuentran los niños que no están acompañados, los niños con discapacidades y los niños que viven en instituciones (Véase los cuadros para ver más ejempl

los). Quizás los programas deberían enfocarse de manera especial en los menores vulnerables por un tiempo, pero es necesario tener cuidado en no reforzar el estigma o las diferencias.

VIOLENCIA Y ABUSO INFANTIL

El abuso infantil es cualquier forma de maltrato físico, sexual o emocional o la falta de cuidados que causa daño a un menor. Los diferentes tipos de abuso infantil incluyen violencia familiar, abuso emocional, abuso físico, negligencia y abuso sexual. Los niños víctimas de abuso suelen experimentar una combinación de diferentes formas de abuso y negligencia. La violencia contra menores es un problema generalizado. Está presente en todos los grupos étnicos y todas las comunidades. Los incidentes de violencia y abuso se incrementan después de los desastres y situaciones de conflicto armado.

La violencia familiar es cualquier acción que causa daño físico, sexual o emocional a otra persona en la familia, por ejemplo, golpes, humillación o aislamiento de una persona. El alcoholismo, el abuso de sustancias, la conducta agresiva y la creencia de que la violencia es una forma aceptable de reducir el estrés incrementan el riesgo de aparición. Los niños que ven violencia entre los miembros de la familia aprenden que ésta es aceptable y que golpear a alguien más pequeño y más débil se puede tolerar, lo que puede llevar a la intimidación entre niños.

El abuso emocional es el ataque constante a la autoestima de un niño. Es la conducta psicológicamente destructiva ejercida por una persona en una posición de poder, autoridad o confianza. Aunque las cicatrices físicas pueden

NIÑOS PARTICULARMENTE VULNERABLES

- Niños no acompañados, separados o huérfanos
- Niños en instituciones
- Niños con discapacidades o necesidades especiales
- Niños marginados
- Niños en situaciones de emergencia
- Madres adolescentes
- Adolescentes
- Hogares encabezados por niños



JAMON DALU/DANISH RED CROSS

pasar, el daño emocional puede seguir causando dolor mucho tiempo después del abuso. El abuso emocional puede consistir en rechazar o ignorar, por ejemplo, rehusarse a reconocer, escuchar o apoyar a un niño o no satisfacer sus necesidades emocionales esenciales. También puede incluir degradarlo a través de insultos, críticas, burlas, imitación o uso de apodosos. Aislar a un menor e impedirle tener experiencias sociales normales también es un abuso emocional. Otra forma de abuso emocional es aterrorizarlo (coaccionarlo o intimidarlo hasta hacerle sentir un miedo extremo) o corromperlo mostrándole o alentando constantemente conductas antisociales, dañinas o ilegales.

El abuso físico se produce cuando una persona en posición de poder o confianza daña intencionalmente o amenaza con dañar a un niño golpeándolo, sacudiéndolo, quemándolo, o pateándolo. El abuso físico está generalmente relacionado con el castigo físico y puede confundirse con la disciplina física.

Los niños que experimentan accidentes normales en sus actividades diarias suelen tener hematomas o heridas en la frente, las rodillas y los codos. Los niños que sufren abusos físicos generalmente tienen hematomas y cortes en partes inesperadas o inusuales como su espalda, rostro, un lado de la cabeza, las nalgas, la parte superior del muslo, la parte inferior de las piernas y el abdomen bajo.

Un hematoma sospechoso no significa necesariamente que se está cometiendo un abuso, pero una serie de hematomas sospechosos sí podrían indicarlo.

La negligencia es la incapacidad consciente de satisfacer las necesidades básicas de los niños como el abrigo, la alimentación nutritiva, la vestimenta adecuada, la educación, los cuidados médicos, el descanso, el entorno seguro, los ejercicios, la supervisión y el afecto o cuidados. La necesidad de una atención saludable y cálida se inicia antes del nacimiento y dura hasta que un niño se convierte en adulto. Negar a un niño la satisfacción de sus necesidades básicas físicas y emocionales en cualquier fase de su niñez puede tener un fuerte impacto negativo, por ejemplo, un desarrollo deficiente, salud precaria e incluso la muerte.

El abuso sexual se produce cuando una persona mayor o un niño con más fuerza, un adolescente o un adulto usa a un niño más pequeño

o a una persona con menos fuerza para fines sexuales. Los niños y adolescentes no pueden dar su consentimiento para un acto sexual con un adulto porque no tienen la misma fuerza o conocimientos. El abuso sexual traiciona la confianza; le arrebató la infancia a los niños. Cuando el abusador se beneficia económica o socialmente de este acto, se denomina explotación sexual. El abuso sexual infantil se clasifica en dos categorías: con contacto y sin contacto.

ABUSO SEXUAL

Abuso sexual con contacto:

- Tocar las partes sexuales del niño.
- Forzar al niño a tocar las partes sexuales de otro niño.
- Sostener o abrazar al niño de manera sexual
- Mantener relaciones sexuales vaginales, anales u orales.
- Torturar sexualmente al niño.
- Usar objetos para penetrar sexualmente el cuerpo de un niño

Abuso sexual sin contacto:

- Mostrar pornografía al niño.
- Forzar al niño a ver actos sexuales, escuchar conversaciones sexuales, o ver las partes sexuales de otra persona.
- Forzar al niño a posar para fotos o videos seductores o sexuales.
- Burlarse sobre las partes sexuales del cuerpo.
- Dejar que el niño sea objeto de observación no deseada.
- Someter al niño a preguntas o comentarios impertinentes

Cruz Roja Canadiense: RespectED

Impacto de la violencia y abuso

Los abusadores son normalmente personas en quien el niño confía y a quienes el niño conoce,

y es común que los niños los protejan y traten de mantener en secreto el abuso. En muchos casos, nadie interviene, lo cual significa que el menor sigue dependiendo de la persona que lo maltrata.

Es posible que los niños no hablen del abuso porque pueden estar asustados o pretender que no está sucediendo. Les pueden enseñar que el abuso es normal o pueden estar en estado de negación. Cuando al niño le sigue gustando o quiere a la persona que le está haciendo daño, puede ser más difícil saber lo que está pasando. Puede pensar que es su culpa y, por lo tanto, puede no querer hablar o sentirse avergonzado. Los niños también pueden temer que la familia se destruya o que se meta en problemas. Pueden no darse cuenta de que lo que está sucediendo está mal o simplemente puede que no sepan a quién decírselo.

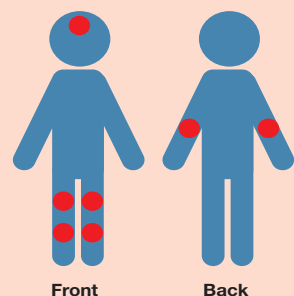
Si se revela el abuso, sea accidental o deliberadamente, este libera emociones fuertes: alivio pero también sentimiento de culpa y miedo y quizás una sensación de caos porque alguien ha descubierto su secreto. La respuesta debe manejarse de manera sensible.

REACCIONES DE LOS NIÑOS A SITUACIONES ESTRESANTES

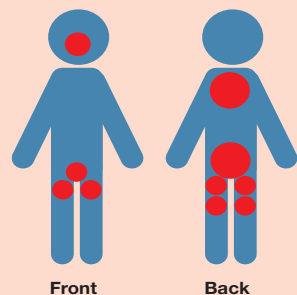
Normalmente los niños reaccionan de manera diferente a los adultos ante eventos dañinos o estresantes. Estas diferencias deben reconocerse y tenerse en cuenta al ofrecer asistencia a los menores.

Los niños tienen las mismas emociones que los adultos, pero pueden expresarlas de manera diferente. Las reacciones dependen de su fase de desarrollo. Pueden tener imágenes visuales fuertes de los eventos, mostrar conductas

NORMAL BRUISES



SUSPICIOUS BRUISES



Cruz Roja Canadiense: RespectED

REACCIONES DE ESTRÉS TÍPICAS RELACIONADAS CON DIFERENTES GRUPOS DE EDAD

Desde el nacimiento hasta los 2 años:

Aunque los niños pequeños no tienen palabras para describir el evento o sus sentimientos, sí pueden retener recuerdos de cosas que vieron, escucharon u olieron. Pueden llorar más de lo normal, volverse muy dependientes, irritables, pasivos o emocionales.

2 a 6 años

Los niños de preescolar generalmente se sienten inútiles e impotentes después de una crisis. Normalmente temen ser separados de sus padres y retomar conductas anteriores como chuparse el dedo, mojar la cama o tener miedo a la oscuridad. Participar en actividades puede implicar aspectos del evento que se ha experimentado anteriormente, donde el niño revive el evento una y otra vez. Cuando estos métodos fracasan, los niños retornan al estado de negación y se retraen. Pueden volverse silenciosos (mudos) o evitar a sus compañeros de juego y adultos, buscando su comodidad en las enfermedades o el cansancio.

6 a 10 años

El niño en edad escolar puede comprender cosas más complicadas. Esto puede generar una gran variedad de reacciones como el sentimiento de culpabilidad, los sentimientos de fracaso o cólera por no haber podido evitar el evento, o fantasías de ser un héroe. Pueden presentar mal temperamento dado que están lidiando con sentimientos de impotencia ante la situación y la necesidad de recuperar el control. Algunos niños quieren hablar sobre lo sucedido todo el tiempo.

Edad escolar

Los niños normalmente muestran un menor desempeño en la escuela y en el trabajo, o se vuelven perfeccionistas, tratando de ser cada vez más perfectos para evitar las consecuencias anteriores.

11 a 18 años

Los adolescentes pueden mostrar respuestas similares a la de los adultos. El aislamiento, la irritación, el rechazo de reglas y la conducta agresiva son comunes. Algunos adolescentes pueden participar en actos peligrosos y de riesgo, como conducir irresponsablemente, abusar del alcohol y las drogas y autolesionarse, además, pueden desarrollar trastornos alimenticios. Otros se vuelven temerosos.



JAKOB DALL / CRUZ ROJA DANESA

F

repetitivas que pueden reconstruirse a través del juego, o tener miedos relacionados con el trauma y actitudes diferentes hacia las personas y la vida.

Los temores negativos sobre el futuro son muy comunes entre los niños después de haber experimentado un evento angustiante. La recuperación significa volver a confiar en uno mismo y en otros, y eso lleva tiempo. Los niños tienen habilidades conductuales, sociales y conceptuales diferentes en distintos niveles y etapas del desarrollo, por este motivo, muestran signos y síntomas diferentes de angustia en diversas fases de desarrollo. En una situación estresante, los menores suelen recurrir a sus cuidadores para saber cómo reaccionar. Los niños pequeños en particular observan a los padres y a otros miembros de la familia para obtener señales. Los cuidadores son el recurso principal de seguridad y, por tanto, después de una crisis, los niños necesitan la orientación y cuidados constantes de sus cuidadores. Normalmente hacen lo que hacen sus padres. En esas situaciones, una de las mejores maneras de ayudar a un niño es ayudando a su padre.

REACCIONES DE LOS NIÑOS A LA VIOLENCIA Y EL ABUSO

Los menores pueden reaccionar de maneras diferentes al abuso infantil. Cada niño es único y cada forma de violencia puede afectarlo de manera muy particular, pero algunos indicadores físicos comunes de abuso y negligencia son mojar la cama, golpearse, presentar problemas al hablar, por ejemplo, tartamudear, desarrollo físico deficiente, salud precaria, trastornos alimenticios o lesiones físicas.

También pueden haber señales conductuales

que incluyen baja autoestima, trastornos del sueño, conductas problemáticas, por ejemplo, mentir, robar, mostrar conductas agresivas o extremas como ser demasiado obedientes, pasivos o extremadamente exigentes. Otras señales de cambio de conducta son el retraimiento, la depresión, la falta de confianza o la conducta sexualizada.

Un niño también puede mostrar señales emocionales como una sensación de impotencia, traición o desesperación, tristeza, vergüenza, aislamiento, ira, preocupación o estigmatización. Adicionalmente, los niños que han experimentado abuso de un cuidador tienden a tener emociones ambivalentes hacia esta persona. Esto significa que la ira y una necesidad de venganza, así como un sentimiento de cariño y lealtad hacia el abusador pueden estar presentes al mismo tiempo.

La capacidad de un niño para involucrarse en relaciones de confianza puede dañarse seriamente al haber sido objeto de abuso. Se necesitará mucha sensibilidad y paciencia para ayudar a estos menores a establecer vínculos nuevamente con adultos de confianza y responsables.

REACCIONES DE DUELO DE LOS NIÑOS

Los niños tienen una comprensión limitada de la muerte como algo irreversible, universal e inevitable, pero muestran señales claras de dolor a una edad muy temprana. Cuando los bebés son conscientes de la existencia independiente de otra persona a los 6 a 8 meses de edad, comienzan a mostrar señales claras de dolor cuando se separan de su cuidador por un período de tiempo prolongado, por ejemplo buscan al cui-

dador o muestran desesperación o resignación. Los bebés de menores de 6 - 8 meses pueden no mostrar dolor, pero sí manifestar otras señales de angustia como la irritabilidad, los trastornos de sueño o los trastornos alimenticios. Es posible que no busquen específicamente a la persona que ha fallecido, pero pueden mostrar reacciones de estrés al interrumpirse repentinamente las rutinas comunes que tenían con sus cuidadores.

Los niños tienen el mismo tipo de reacciones emocionales a las pérdidas que los adultos, por ejemplo, shock, ira, tristeza, culpabilidad, ansiedad, temor, etc. Sin embargo, desde el punto de vista de un adulto, las reacciones de dolor de los niños algunas veces pueden parecer extrañas. A diferencia del dolor de los adultos, el dolor de los menores fluctúa con facilidad. Pueden pasar rápidamente de las reacciones intensas de dolor al juego y la diversión. Con frecuencia, los niños pequeños no pueden verbalizar su dolor. Para ellos, es más común expresar sus sentimientos a través de su conducta y el juego.

Después de una experiencia estresante, los

DOLOR DE UN NIÑO

Pedro, un niño de ocho años, que perdió a su madre en un accidente de automóvil, asiste al funeral de su madre. Se para al lado de la tumba llorando intensamente cuando, de pronto, aparece un pequeño gato. Inmediatamente deja de llorar y comienza a jugar con el gato mientras el funeral continúa. Después de que todos se han ido, Pedro se sienta en la tumba y le lee un cuento a su madre. No quiere dejar el cementerio hasta que su tío le sugiere ir a conseguir una vela grande para poner en la tumba.

ANSIEDAD POR SEPARACIÓN

Reacción psicológica en la que un niño muestra demasiada ansiedad cuando se le separa de sus padres u otros cuidadores importantes.

niños normalmente se comportan de manera agresiva hacia los cuidadores u otros niños pero a la vez se aferran a sus cuidadores y muestran señales de ansiedad por la separación. A menudo reaccionan comportándose como un niño de menor edad, por ejemplo, mojan la cama, se chupan el dedo, no pueden dormir solos. Esta conducta muestra la pérdida de confianza del niño y su necesidad de recobrar la confianza en otros. Por tanto, las relaciones seguras y estables son el recurso más importante para un niño.

Los niños más pequeños a diferencia de los adolescentes y adultos, no encuentran alivio al hablar con otros niños sobre su pérdida. Los niños en edad escolar, en particular, no quieren ser diferentes a sus compañeros y pueden comportarse como si nada hubiera sucedido. Pueden no querer que los profesores y otros tutores hablen abiertamente sobre lo que ha sucedido frente a los demás niños de clase. Algunas veces evitan el contacto con otros niños que han experimentado los mismos eventos estresantes o eventos similares.

Algunos se sentirán retraídos y no podrán hablar sobre el evento o sufrirán períodos de negación, actuando como si el evento no hubiera ocurrido. Otros no podrán dejar de hablar del evento o revivirán partes de la experiencia estresante una y otra vez. Habitualmente, los niños están confusos con respecto a los hechos y sus sentimientos, y pueden necesitar ayuda para comprender. Los eventos estresantes

destruyen su confianza en un mundo seguro y predecible, y los niños pueden necesitar un poco de tiempo para recuperar esta confianza. Sin embargo, con el apoyo adecuado, la mayoría de niños podría continuar con su desarrollo de manera saludable y positiva.

CÓMO AFRONTAN LOS NIÑOS LAS SITUACIONES DIFÍCILES

La manera en que los niños afrontan las situaciones difíciles y su nivel de resiliencia dependen de varios factores como la edad, el género, su apoyo social y circunstancias de vida, así como la naturaleza de la situación de crisis, su severidad y su duración.

Factores de protección

Los factores de protección en las vidas de los niños alteran o revierten los resultados negativos esperados de las situaciones adversas. Esto significa que los niños no se verán necesariamente afectados por las difíciles circunstancias de la vida.

Las características individuales como la autoestima, las habilidades de comunicación interpersonal saludables y las relaciones positivas con adultos responsables son factores de protección para los niños. Si el entorno familiar brinda afecto, cariño, cuidados, apoyo, interacciones positivas, disciplina, justicia y modelos positivos, esto también constituye un factor de protección.

Los amigos constituyen otro factor de protección para un niño. A través de estos, el niño recibe apoyo, modelos a seguir, diversión y aceptación.

Una experiencia escolar positiva también es un factor de protección para los niños. Los



DANIEL CHAMCRUZ ROJA AMERICANA

profesores que brindan apoyo y los tutores son fundamentales para su bienestar, al igual que la sensación de realización, la confianza y las habilidades que los niños pueden desarrollar al asistir a la escuela. El tiempo libre y las oportunidades para desarrollar actividades significativas también son importantes.

Finalmente, una comunidad saludable desempeña un papel importante en la labor de ofrecer aceptación y protección, y en la promoción del crecimiento y desarrollo mediante la participación de los niños como miembros importantes.

CÓMO AYUDAR A LOS NIÑOS

El principio del "bienestar del niño" debe aplicarse a todos los programas y servicios relacionados con los niños. Esto significa que la consideración principal de cualquier actividad debe ser su impacto en el bienestar del niño involucrado.

Medidas generales de protección del niño

En situaciones de crisis, así como en muchas otras situaciones problemáticas donde los

NIÑOS NO ACOMPAÑADOS Y SEPARADOS **F**

Los niños no acompañados son aquellos que han sido separados de sus padres y otros familiares, y que no reciben cuidados de un adulto que, ya sea por ley o de manera consuetudinaria, sea responsable de brindar dichos cuidados.

Los niños separados son aquellos que han sido apartados de sus padres o de sus principales tutores legales o habituales anteriores, pero no necesariamente de otros familiares.

niños son vulnerables, debe brindarse especial atención a este grupo.

Ciertas medidas ayudarán a proteger a los menores durante el trabajo en situaciones de crisis:

- Registre a todos los niños de hasta 18 años de edad.
- Documente datos clave sobre los niños, por ejemplo, los detalles de la familia, los detalles de contacto del padre (o padres) o del tutor, si lo hubiera, el estado de salud, la asistencia a la escuela, y cualquier otra observación especial, y mantenga dicha documentación en un lugar seguro.
- Conozca a todos los adultos que están interactuando con los niños, especialmente aquellos que no tienen la compañía de un adulto.
- Asegúrese de que todos los trabajadores estén oficialmente aprobados.
- Informe a la persona responsable si existe alguna preocupación con respecto al bienestar de los niños.
- Crea en los niños si le dicen que no se sienten seguros o si tienen inquietudes con

respecto a determinadas personas; recuerde que la seguridad de los niños es la prioridad.

- Ayude a cada niño a lidiar con la muerte de un pariente.
- Ofrezca alojamiento seguro para niños no acompañados, contactándolos con una familia de acogida por medio de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, otra organización o un orfanato.
- Priorizar la reunificación familiar para los niños que han sido separados de sus familias.

LAS EXPLICACIONES NO SIEMPRE SON ÚTILES EN EL CASO DE LOS NIÑOS **F**

Se debe tener cuidado al hablar con los niños después de haber experimentado la pérdida de alguien cercano a ellos.

Tenga cuidado con las siguientes explicaciones:

“La abuela dormirá en paz para siempre”
Esta explicación puede hacer que el niño tenga miedo de ir a la cama o de irse a dormir.
“Papá ha salido por un momento, pero volverá pronto”. Posteriormente, el niño se dará cuenta de que papá no volverá, se pondrá ansioso y se preguntará por qué.
“Dios se llevó a la tía porque era una persona muy buena”. El niño podría preocuparse de que otras personas buenas también se vayan.
“Sucedió porque era la voluntad de Dios”. El niño puede preguntarse por qué Dios quiere que pasen cosas malas.
“Fue un castigo de Dios” El niño puede temer a Dios y sentirse demasiado ansioso cada vez que haga algo malo.
“Tu hermana murió porque estaba enferma y fue al hospital”. El niño puede preocuparse cada vez que alguien se enferme, especialmente si alguien tiene que ir al hospital.



LESIE OTTO GIBERT/CRUZ ROJA DANESA

Ofrecer información a los niños

Los niños involucrados en situaciones de crisis necesitan información. Necesitan saber qué ha sucedido y por qué para reconstruir su noción sobre el mundo y sobre ellos mismos. A menudo, los miembros de la familia tienen la difícil tarea de hablar con los niños sobre la muerte y el sufrimiento. Pueden temer empeorar las cosas. Esto es razonable. Enfrentar a un niño con muchos hechos puede ser problemático. La confrontación puede ser muy dañina especialmente cuando el niño ha sido víctima de violencia o abuso sexual. Sin embargo, también pueden surgir problemas si no se responden claramente las preguntas. Si se explica vagamente o no se explica la situación, puede perder la confianza en el adulto y volverse silencioso o retraído.

Anime a los cuidadores a hablar con los niños sobre lo que ha sucedido si ellos solicitan activamente más información. Al mismo tiempo, aconseje que procuren no abrumar a los

niños con información que no han solicitado. Recomiéndeles que animen a los niños a hacer preguntas y deje que las preguntas de los niños guíen sus respuestas. Debe establecerse un entorno en el que el niño se sienta lo suficientemente seguro para expresar sus sentimientos.

Es importante ofrecer explicaciones de acuerdo a su edad, pero honestas, y palabras de alivio por la pérdida que ha sufrido. De ser posible, se debe garantizar al niño que los miembros de la familia/grupo/comunidad se mantendrán juntos y se ayudarán mutuamente a superar la pérdida.

Observe al niño

Para poder reconocer la angustia en los niños, necesitamos escucharlos y observar su conducta.

Compare la conducta del niño con la de otros niños en el mismo contexto:

- ¿Tienen la misma conducta que otros niños? Observe al niño mientras juega:
- ¿Juega el niño de una manera normal para su edad?

DETALLES QUE IMPORTAN **X**

Veenu y su amigo, ambos de 7 años de edad, fueron tomados como rehenes. Después de esta experiencia, ellos ya no quieren ir a la escuela solos. Los padres del barrio establecen turnos para acompañar a los niños a la escuela. Cada cuidador era aceptado por las niñas, con excepción de uno de los padres. Al escuchar a los niños hablar sobre sus miedos, los voluntarios se dieron cuenta de que ese padre solía caminar detrás de las niñas lo cual les recordaba la toma de rehenes. Después de sugerirle que caminara frente a las niñas, el problema desapareció.

- ¿Muestra el niño mucho enfado, frustración y miedo?
- ¿Comienza el niño a mojar la cama nuevamente en la noche?
- ¿Llora mucho el niño y se aferra a las personas?
- ¿Es el niño retraído o agresivo?

Hable con el niño sobre el quehacer diario y observe cómo responde:

- ¿Escucha el niño y entiende?
- ¿Le parece que la comprensión del niño es satisfactoria para su edad?
- ¿Parece el niño molesto y confundido?
- ¿Puede concentrarse o responder a preguntas?

Hable con los padres y otros adultos que conocen al niño:

- ¿Está el niño comportándose de manera diferente?
- ¿Ha cambiado considerablemente el niño su personalidad, conducta o visión sobre la vida?
- ¿Piensan los adultos que el niño necesita ayuda?

Comunicación efectiva

Cuando los niños experimentan estrés de alguna forma, tienden a ser más vulnerables y pueden comenzar a comportarse de manera más agresiva o aferrarse a sus cuidadores. Los adultos pueden tender a comunicarse con los niños con un tono crítico y negativo. Este enfoque no ayudará a establecer una comunicación efectiva bidireccional entre los adultos y los niños. En lugar de responder a los niños como si fueran molestos o irritantes, es importante apoyarlos y concentrarse en fortalecer su autoestima.

La comunicación efectiva es la clave para abrirle las puertas al niño y fortalecer las relaciones.

COMUNICACIÓN EFECTIVA CON LOS NIÑOS

SEA POSITIVO

NO USE frases negativas como: “No eres bueno en ...”

“Siempre fallas en ...”

USE frases de apoyo positivas como:

“Eres bueno en varias cosas ...”

“Veo que has hecho tu mejor esfuerzo ...”

OFREZCA INSTRUCCIONES CLARAS Y POSITIVAS

NO use las palabras “No lo hagas...” todo el tiempo.

NO espere que los niños sepan cómo hacer las cosas por sí mismos.

Use con mucha más frecuencia la palabra “Hazlo”, y explíquele las cosas de manera simple y cuidadosa a fin de desarrollar expectativas realistas de ambos, usted y el niño.

MUESTRE RESPETO

NO denigre verbalmente a un niño, tampoco le grite o abuse verbalmente de él. NO asuma que conoce la opinión de un niño. NO subestime la inteligencia de un niño.

ALIENTE Y APOYE los esfuerzos de un niño, hable con respeto como lo hace con otras personas - diga “por favor” y “gracias”. ESCUCHE al niño atentamente, mire al niño cuando esté hablando y préstele atención.

Un niño que se siente comprendido y apoyado suele ser más seguro y tener una mayor autoestima, cualidades que le ayudarán a lo largo de toda su vida

La comunicación efectiva es tan efectiva e

importante con los adolescentes y niños como con los adultos. Si un adulto escucha cuidadosamente a un niño y sin juzgarlo, esto reforzará su recuperación y crecimiento. La comunicación efectiva con los niños implica reconocer sus sentimientos con respecto a una situación; tomándose un tiempo para responder y escuchar realmente toda la historia. También significa que no se debe interrogar. Comuníquese al nivel del niño y amablemente animelos a hablar sobre su estrés a su propio ritmo.

Los niños son diferentes a los adultos en su manera de enfrentar sus miedos. Por lo tanto, es esencial comprender primero el punto de vista del niño. Cree oportunidades para que se expresen. Explíqueles que sus reacciones son normales y comprensibles en determinadas circunstancias. No haga promesas falsas, no les pida que olviden lo que ha sucedido o que no hablen sobre sus experiencias, aliéntelos a hacer preguntas. Normalmente, los niños tienen muchas preguntas que pueden necesitar hacer una y otra vez. Esto requiere paciencia y apoyo continuo.

Los colaboradores y cuidadores, así como otros adultos, son personas importantes para los niños con los que ellos tienen contacto. Cuando se les muestra amabilidad y respeto, se fomenta su autoestima y confianza.

Brindar cuidados adicionales y mantener las rutinas

Después de una situación de crisis, los niños necesitan más cuidados para poder recuperar la confianza. Los tutores deben permitirles depender más de ellos por un período de tiempo. Cuando esto sea posible, puede implicar más contacto físico de lo usual, no poder dormir

REGRESIÓN

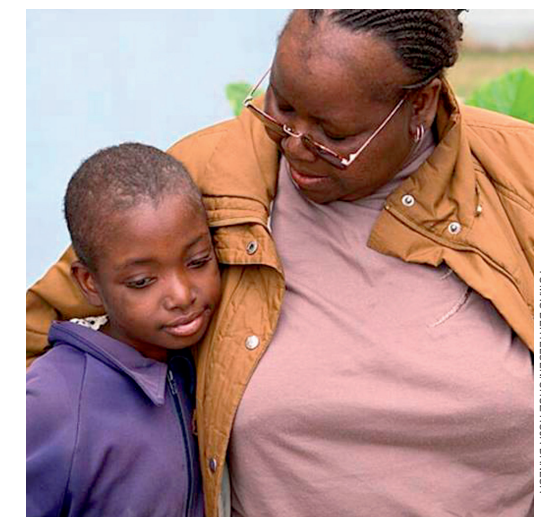
Revertir, ir hacia atrás. Lo contrario al progreso. El término puede utilizarse para referirse a lo que sucede cuando un niño retoma una conducta que es más común en niños más pequeños, por ejemplo, cuando un niño de 12 años comienza a chuparse el dedo o a mojar su cama durante la noche.

solo, tener la luz encendida, etc. Es importante dar a los niños el tiempo y la oportunidad para llorar y recuperarse. Incluso puede ser necesario apoyar las conductas regresivas temporales.

Se debe animar a los cuidadores a mantener la mayor normalidad posible de las rutinas familiares diarias en la casa y fuera de ella dado que esto dará a los niños una sensación de seguridad y control. Anime a las familias a continuar con la educación de sus hijos. Asistir a la escuela y jugar con otros niños les ayuda a continuar con los aspectos familiares de su vida.

Apoye al niño en su duelo

Si un niño está en duelo por alguien que ha muerto, puede ser importante hablar con él sobre la persona fallecida y ayudarlo a recordar.



Es muy importante observar sus reacciones cuidadosamente y brindarle el apoyo pertinente. En algunos momentos el niño puede necesitar un espacio personal para reflexionar y pensar calmadamente.

Dado que las culturas enfrentan sus duelos de manera muy diferente, es importante comprender las creencias de la familia sobre la naturaleza de la muerte y los rituales que lo rodean. Los niños absorben e interpretan las creencias de sus familias y algunas veces encuentran sus propias respuestas a cosas que son difíciles de comprender.

En cada cultura, los rituales son una parte muy importante del duelo. Ofrecen una situación para decir adiós a la persona fallecida. También indican el momento de continuar con la vida. Para los niños, los rituales simples pueden ser una gran ayuda, y con frecuencia, inventan sus propios rituales. Participar en rituales de adultos también es importante.

FORMAS DE EXPRESAR SU DUELO

Birsén, una niña de 10 años cuyo padre se suicidó, no fue a su funeral. Varios días después, escribe una carta a su padre y va al cementerio para enterrar la carta en la tumba.

Miguel, de 16 años de edad, escupe desde un puente muy alto por un amigo fallecido cuyo deseo fue hacer esto antes de que muriera. Los rituales ayudan a “mantener contacto” con la imagen de la persona fallecida y a lidiar con los sentimientos de culpabilidad. Algo puede hacerse por la persona fallecida, como por ejemplo, cumplir con una tarea que él/ella no había cumplido en vida.

CAJA DEL RECUERDO

Las cajas de recuerdo ayudan a los niños a recordar de manera positiva a alguien que ha fallecido. Las cosas que una vez pertenecieron a esa persona, por ejemplo, cartas, fotos, pueden colocarse en la caja del recuerdo. Diga al niño que algunas veces el recuerdo es doloroso. La caja del recuerdo puede guardarse durante de un tiempo, pero debe estar disponible cuando sea necesario. Los adolescentes también podrían usar cajas del recuerdo u otras formas de evocación.



TOMAS BERTESEN/SHUTTERSTOCK.COM

Los rituales funerarios y los aniversarios demuestran que la evocación es importante en el proceso de duelo. Los niños normalmente necesitan ayuda con esto. Ayúdelos a recordar el día. Dígalos que cuando una persona fallece, es importante recordarla junto con otras personas. Anímelos a tener sus propios recuerdos de la persona fallecida.

Anime a los niños a jugar

Al tratar con niños que están sufriendo por la muerte de un ser querido o que han pasado por experiencias traumáticas, los adultos, algunas veces, olvidan que los niños tienen que divertirse y estar felices. Para poder recuperarse, los niños necesitan cierto tiempo para

hacer otras actividades – tomarse una pausa y dejar de pensar en cosas difíciles o muy tristes. Necesitan estar felices y reír, y estar seguros de que es correcto sentirse bien. Las oportunidades de jugar ayudan al niño a experimentar emociones positivas y a volver a la normalidad. Ayúdelos a divertirse y a sentirse bien siempre que se pueda, pero permítales mostrarle cómo y cuándo sucederá. Muéstreles afecto y asegúreles que aún son queridos.

Deje que el niño sea activo y que participe

Después de los eventos estresantes, los niños pueden sentirse particularmente incapaces y vulnerables. La experiencia de poder participar activamente en el proceso de reconstrucción y tomar decisiones es muy importante para que el niño pueda recuperar su autoestima y tener una sensación de control. Por lo tanto, los adultos deben brindar oportunidades para que los niños puedan estructurar de manera activa su propio entorno, expresar sus sentimientos y tomar sus propias decisiones siempre que sea posible.

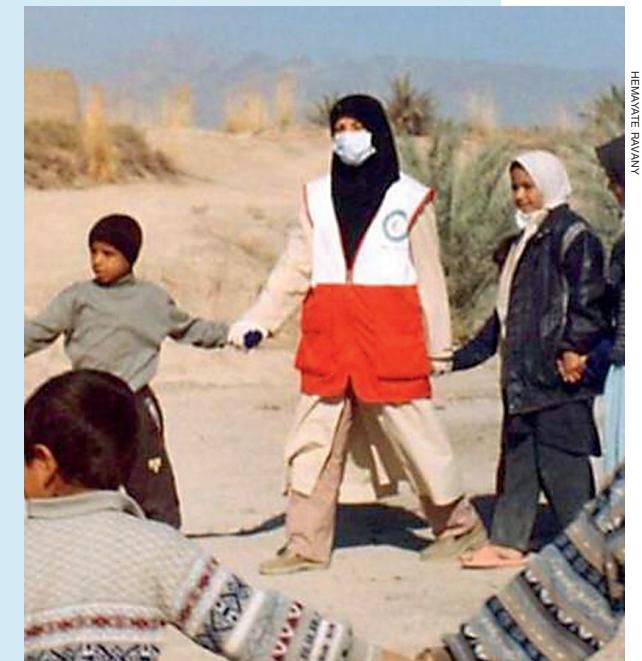
Reactivación de experiencias estresantes a través del juego y el dibujo: complete el curso de acción

Algunas veces las experiencias estresantes se reviven a través del juego. Este tipo de juego es diferente a otras situaciones lúdicas. El juego normal hace que el niño se sienta bien, tiene un inicio y un fin claro y ayuda al niño a comprender mejor el mundo y a ellos mismos.

Por otro lado, la reactivación de eventos estresantes, usualmente, interrumpe de manera brusca el juego normal, se repite una y otra vez, no llega a un fin y no hace que el niño se sienta

CON OJOS DIFERENTES

El proyecto “Con ojos diferentes”, que se realizó en Bam, Irán después del temblor, es un buen ejemplo de los niños que han recobrado la autoestima y una sensación de control. 55 niños participaron en un taller de fotografía donde tuvieron la oportunidad de demostrar sus perspectivas y sentimientos sobre el desastre. Sus fotos y palabras se publicaron en un libro.



HEMAYAT PAVANI

bien. Es importante no alentar o prohibir este tipo de juego, sino ayudar a los niños a distanciarse cambiando el juego. Esto debe hacerse conjuntamente con el menor de manera sensible, completando el curso de acción o tratando de encontrar un fin diferente.

Es muy importante alentar a los niños, por ejemplo, a jugar o a recrear el rescate, reconstruyendo las casas – como sea que las imaginen – a fin de que no se queden solos con

COMPLETAR EL CURSO DE ACCIÓN

Ada, de 4 años, dibuja la inundación y cómo la gente y los animales se ahogaron. Parece estar muy angustiada mientras lo hace. Después de animarla a dibujar el rescate y reconstruir las casas, ella se relaja y comienza a dibujar un sol sonriente en el cielo y gente ocupada construyendo una casa nueva.



sus sentimientos de angustia. De esta forma, dibujar o jugar se convierte en una herramienta, ayudando al niño a integrar la experiencia estresante en su nueva visión del mundo y de sí mismo. Cuando esto funciona adecuadamente, esta nueva visión se convierte en un mundo seguro y digno de confianza donde las experiencias negativas se pueden superar con la ayuda de otros.

Derivar si es necesario

Las reacciones de los niños a la muerte y a otros eventos de crisis pueden variar considerablemente dependiendo del contexto, la edad y la personalidad del niño. Algunas veces será necesario buscar ayuda profesional. Los niños que ya han tenido algún trastorno emocional antes del evento, por ejemplo, un niño que ha sido objeto de maltratos en la escuela o con una discapacidad a nivel de desarrollo, así como los niños que parecen estar ‘congelados’ o en estado de shock inmediatamente después de un evento de crisis pueden estar en particular riesgo.

Un niño debe mostrar algunos signos de mejora aproximadamente un mes después de un evento de crisis. Después de seis meses, el niño debe retomar el patrón normal de actividades.

Sin embargo, en situaciones de crisis persistentes, no se puede esperar que los niños vuelvan a sus rutinas y conductas normales. En estas circunstancias, compare al niño con otros niños que se encuentran en la misma situación. Si existen dudas sobre la recuperación, hable con su supervisor y decida el curso de acción. Esto puede incluir buscar consejería adicional de personas u organizaciones pertinentes o compartir información con ellas.

Si un menor cambia de manera significativa, sin mostrar signos de mejora, busque ayuda profesional. Algunas señales de cambios importantes son:



JAKOB DAHL/CRUZ ROJA DANESA

- Emocional: Tristeza constante, hablar acerca de terminar con su vida
- Físico: Aumento o pérdida de peso, dolores de cabeza, náuseas
- Psicológico: Pesadillas, ansiedad, dificultades para aprender o concentrarse
- Conductual: Conducta peligrosa o de riesgo, uso de alcohol o drogas, hiperactividad o pasividad, alejamiento de actividades sociales o juegos.

EMPRENDA ACCIONES si existen sospechas de abuso

En la mayoría de países, el abuso infantil es una violación de la ley. La Convención de los Derechos del Niño establece, en el Artículo 19, que los niños deben estar protegidos contra “todas las formas de violencia física o mental, lesión o abuso, descuido o trato negligente, maltrato o explotación, incluyendo abuso sexual mientras esté bajo el cuidado de los padres, tutor(es) legal(es) o cualquier otra persona que esté a cargo del cuidado del niño”.

CUANDO SE SOSPECHA O SE REPORTA CASOS, DE ABUSO, DEBEMOS ACTUAR

- A: Reconozca la situación y los sentimientos de un niño
Acceda al apoyo y ayude: informe
- C: Escuche cuidadosamente lo que dice el niño
Brinde consuelo al niño; asegúrese de que esté seguro
- T: Tome notas: documente lo que el niño dice y lo que se observa

Cruz Roja Canadiense: RespectED

Si se conoce o se tiene una sospecha razonable de abuso infantil, debe informarse a los supervisores, recursos humanos o directores dentro de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja u otras organizaciones. También se puede contactar con servicios sociales o fuerzas policiales.

Las reacciones de los niños ante la violencia y el abuso varían de acuerdo a la edad, género y cultura, pero todos los niños que han sido víctimas de abuso sufren. Les dejan una herida emocional, vergüenza y, a menudo, sentimiento de culpabilidad. Los niños necesitan saber que el abuso nunca es culpa suya.

QUÉ SE DEBE Y QUÉ NO SE DEBE HACER CUANDO SE AYUDA A NIÑOS QUE HAN SUFRIDO ABUSO

QUÉ SE DEBE HACER

- Formule preguntas abiertas generales: “¿Quieres hablarme sobre eso?”
- Formule preguntas abiertas generales: “¿Quieres hablarme sobre eso?”
- Valide los sentimientos: “Veo que está molesta”
- Exprese su preocupación: “Necesito saber que está segura; tratemos de buscar ayuda.”

QUÉ NO SE DEBE HACER

- Formule preguntas capciosas: “¿Cuándo, porqué, dónde y cómo sucedió? ¿Quién te hizo esto?”
- Saque conclusiones: “¿Ha sido golpeado?”
- Analice a través de observaciones: “¿Debe odiar a su padre por haber hecho eso!”
- Haga promesas: “Todo estará bien si cuenta lo que sucedió”.

Cruz Roja Canadiense: RespectED

APOYO A VOLUNTARIOS Y AL PERSONAL



PUNTOS DE APRENDIZAJE

- Causas específicas de estrés de los voluntarios y empleados humanitarios
- Señales de agotamiento
- Cuidados para voluntarios y personal
- Apoyo entre compañeros
- Autocuidado

Se ha reconocido ampliamente que los voluntarios y el personal son vulnerables al estrés debido al trabajo que realizan y las circunstancias en que lo llevan a cabo.

Este módulo analiza:

- Las causas de estrés del personal y los voluntarios que trabajan en situaciones difíciles
- Cómo reconocer las señales del estrés
- Maneras en que los compañeros y los superiores pueden contribuir al bienestar psicosocial del personal y los voluntarios
- Cómo todos pueden cuidarse y prevenir el agotamiento.

ESTRES EN VOLUNTARIOS Y EN EL PERSONAL

El heroico papel tradicional del personal y los voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja implica que deben reunir cualidades como ser desinteresados, infatigables y, de alguna manera, sobrehumanos. Por tanto, el personal y voluntarios a menudo dejan su trabajo sintiendo que no han hecho lo suficiente. Las necesidades a las que se enfrentan pueden ser abrumadoras y exceden, de lejos, la capacidad de ofrecer asistencia. Un miembro del personal puede estar preocupado por las

historias tormentosas de los supervivientes de desastres. Los voluntarios de primeros auxilios pueden sentir culpabilidad por la muerte de alguien a quien han cuidado. Los voluntarios de los programas de VIH y SIDA pueden sentir desesperación al enfrentarse al ciclo repetitivo de la muerte. El personal y los voluntarios deben lidiar con sus propios temores de muerte y sufrimiento mientras ayudan a otras personas. Esta es una situación que comparten con otros colaboradores, como los doctores, enfermeras, trabajadores sociales, socorristas, etc.

El personal y los voluntarios normalmente no están lo suficientemente preparados para sus propias reacciones emocionales al impacto de las experiencias mientras ofrecen cuidados y socorro a otras personas. Su propia situación y problemas pasan a un segundo plano, pero en algún punto se deben abordar sus necesidades y reacciones. Ellos también reciben el apoyo que reduce la probabilidad de desarrollar problemas relacionados con el estrés. La mayoría de las personas tiende a mostrar gran resiliencia y son capaces de lidiar con eventos estresantes y continuar con sus vidas. Sin embargo, algunas personas se agobian por el estrés y agotan sus recursos. Esto puede suceder debido a las de-

mandas excesivas o una acumulación de éstas, tanto dentro como fuera de su entorno laboral.

CAUSAS DE ESTRÉS EN LOS VOLUNTARIOS Y EN EL PERSONAL

Contrario a lo que mucha gente puede pensar, no suelen ser las experiencias violentas o extremas en sí mismas las que causan estrés en el personal y los voluntarios. Generalmente, los que trabajan como colaboradores encuentran sentido en lo que hacen y esto es lo que les permite lidiar con las situaciones a las que se exponen. Las reacciones de estrés del personal y los voluntarios son, más bien, causadas normalmente, por las condiciones laborales y los acuerdos organizacionales.

Las condiciones laborales que provocan estrés son la falta de claridad o la inexistencia de una descripción de funciones, la deficiencia de la preparación y las reuniones informativas, o la falta de límites para el trabajo. Si la supervisión fuera poco consistente o inadecuada, esto también se añadirá al estrés, o si el miembro del personal o voluntario siente que no tiene apoyo en su lugar de trabajo. Muy a menudo, el personal y los voluntarios también pueden sentirse afectados, a nivel personal, por la situación en la que están trabajando. Por ejemplo, pueden haber perdido familiares o sus propiedades pueden haberse destruido.

Las difíciles condiciones laborales relacionadas con la naturaleza del evento también pueden, obviamente, causar estrés, por ejemplo, las tareas físicamente difíciles, agotadoras y peligrosas. Si los colaboradores son parte de una crisis colectiva, o si enfrentan dilemas

CONDICIONES LABORALES DIFÍCILES

Matthew fue asignado para dirigir a un grupo de trabajadores que estaban realizando tareas de reconstrucción en escuelas y clínicas después de que se desatara la furia de un huracán en el lugar. El clima era caluroso y húmedo. Todos durmieron juntos en carpas amplias. Para ahorrar energía, el jefe de Matthew decidió que el aire acondicionado debía apagarse durante la noche. Matthew, quien estaba acostumbrado a un clima más frío y a tener su propio cuarto, durmió muy mal. Al cabo de unas semanas, Matthew, que era normalmente conocido como una persona de temperamento apacible y relajado, estaba gritando a sus trabajadores incluso por errores menores.



NEIARTO BONDIA AZZURE ANAR

morales y éticos, esto también puede llevar a estrés. Si la situación laboral se mantiene igual, y los voluntarios o miembros del personal se exponen, por un largo período, a una situación de desastre que los obliga a distanciarse de su casa o familia, podría ser cada vez más difícil manejar el estrés. En algunos casos, el voluntario o miembro del personal también puede comenzar a sentirse no apto para afrontar esta labor.

Si no se les trata, estos factores pueden afectar al bienestar del personal y de los voluntarios y a la calidad de su trabajo.

SEÑALES DE AGOTAMIENTO

Los colaboradores están en especial riesgo de sufrir de agotamiento. Tener conocimientos sobre el agotamiento puede ayudarles a reconocer las señales en ellos mismos y en otras personas en una fase temprana.

El agotamiento está vinculado a las expectativas comunes en el campo tanto de los beneficiarios como de los colaboradores en el sentido de que estos últimos deben ser abnegados e incansables en sus esfuerzos. Estas expectativas son, por supuesto, poco realistas y causan fácilmente estrés. Sin embargo, el agotamiento im-

plica que los factores de estrés han prevalecido: las personas están usualmente tan exhaustas que ya no pueden distanciarse de la situación. El proceso de recuperación puede llevar un período largo de tiempo.

Las señales que advierten agotamiento son los cambios físicos o en la conducta o personalidad. Las señales físicas pueden ser la fatiga crónica, los dolores de cabeza frecuentes, el dolor de estómago o problemas para dormir. Los colaboradores pueden olvidar cuidar de ellos mismos como solían hacerlo. Los cambios en la conducta incluyen el mayor uso del alcohol, tabaco y drogas, la conducta negligente y el descuido de sus propias necesidades físicas y de seguridad. Las dificultades para manejar el enfado y la frustración así como la pérdida de control también pueden ser señales de agotamiento, al igual que el alejamiento de otras personas y el actuar de manera diferente hacia los compañeros y supervisores. Algunas personas comienzan a tener dificultades para decir no o tiene problemas para defender sus límites personales. Otras pueden tener dificultades para concentrarse y se vuelven menos eficientes.

Los cambios en la personalidad pueden hacer que piense “No soy lo suficientemente bueno para ayudar”, llevándolo a adoptar una actitud laboral negativa “No me gusta trabajar aquí”, “Nadie valora lo que hago” o a dejar de preocuparse y tener sentimientos por otros “No me importa si los niños tienen hambre”. Los sentimientos constantes de tristeza o depresión también pueden ser una señal de agotamiento.

AGOTAMIENTO

Un estado emocional debido a estrés a largo plazo, caracterizado por agotamiento emocional crónico, reducción considerable de energía, deterioro del entusiasmo y la motivación para trabajar, menor eficiencia en el trabajo, sensación disminuida de logro personal, pesimismo y cinismo.

Una persona afectada puede sentir que es quien “lleva adelante todo el proyecto” o que es “el único que sabe lo que está sucediendo”, y puede ingresar a una espiral negativa donde trabajan incluso más horas. Se olvidan de sus propias necesidades de descanso y ocio, y en determinado punto, simplemente ya no hay más energía, y por lo tanto, ya no hay nada más que se pueda dar en términos de apoyo a otras personas.

Con frecuencia, la persona afectada es la última en darse cuenta de lo que está sucediendo. Por este motivo, es importante que todo el equipo entienda las causas del estrés y el agotamiento y que sea capaz de reconocer las señales en una etapa temprana.

CUIDADOS PARA LOS VOLUNTARIOS Y EL PERSONAL

El voluntario, el miembro del personal, el supervisor y la organización deben conocer las limitaciones prácticas y personales, y respetarlas. Para evitar el agotamiento de los voluntarios o del personal, todos deben asumir la responsabilidad de tratarse con compasión y respeto.

Se puede brindar apoyo al personal y a los voluntarios en varios puntos clave para reducir la posibilidad de desarrollar problemas relacionados con el estrés. La intervención primaria consiste en obtener información adecuada y sólida sobre las labores y el estrés y sobre la manera de lidiar con las reacciones emocionales a situaciones difíciles. Dicha información prepara a los colaboradores para detectar sus propias reacciones y ofrece opciones de cuidado personal y apoyo entre compañeros. Los colaboradores necesitan ser valorados y recibir

APOYO ENTRE COMPAÑEROS

Se observa que un miembro del personal está trabajando hasta tarde en la oficina y que está evitando el contacto social, y de un momento a otro está de mal humor. Cuando sus compañeros le dicen que está trabajando muchas horas, él se molesta mucho. Los compañeros mencionan su preocupación a su jefe de equipo quien luego evalúa la carga de trabajo del empleado y otras circunstancias que pueden estar causándole estrés. El jefe de equipo le pregunta cómo se está sintiendo con respecto a un evento serio que lo había alterado hace tres meses y verifica si esto aún le está causando preocupación y recuerdos dolorosos. El jefe de equipo también invita a los compañeros involucrados a compartir sus observaciones con respecto al empleado directamente con él de una manera positiva y personal.

Posteriormente el miembro del personal se da cuenta de que ha estado luchando contra sentimientos relacionados con el evento anterior. Decide hablar con sus colegas sobre lo que sucedió y trata de trabajar menos en las noches. Poco a poco comienza a sentirse mejor.



CRUZ ROJA AMERICANA

señales de otros de que ellos y su trabajo están siendo apreciados. A esto se le llama ‘Cuidados para los cuidadores’.

Las necesidades de los voluntarios y del personal generalmente son similares a las necesidades de las personas a las que están apoyando. Un entorno solidario es uno de los múltiples factores cruciales para reducir el estrés. Esto puede lograrse de las siguientes maneras:

- Ofrecer orientación accesible y contar con el apoyo de supervisores y compañeros
- Crear una cultura organizacional donde la gente pueda hablar abiertamente y compartir sus problemas sin temor a las consecuencias
- Coordinar reuniones regulares que congreguen al personal y voluntarios y que promuevan la sensación de pertenencia a un equipo
- Respetar el principio de confidencialidad a fin de que la gente sienta que es seguro hablar sobre el estrés y buscar ayuda
- Crear una cultura de trabajo donde se tenga por costumbre reunirse después de un evento crítico, por ejemplo, un sistema de apoyo entre compañeros
- Asegurarse de que el trabajo se desarrolle en parejas

Compartir experiencias laborales tiene un efecto en el desarrollo de equipos y ayuda a prevenir problemas psicológicos. Las reacciones que no se abordan y procesan pueden conllevar a un mayor estrés que posteriormente podría convertirse en una crisis. Compartir dificultades con otras personas reducirá los malos entendidos y las interpretaciones incorrectas. Un entorno donde se estimule activamente la conversación sobre reacciones y

limitaciones emocionales garantizará la calidad y efectividad de las actividades y el bienestar del personal y los voluntarios.

Derivación

Algunas veces, el personal y los voluntarios pueden mostrar señales de reacciones de estrés agudo u otros problemas de salud mental. Cada programa debe contar con un mecanismo de derivación dentro de la Sociedad Nacional para las personas que necesitan apoyo profesional. Si no hay suficientes recursos dentro de la Sociedad Nacional, se pueden establecer acuerdos con los centros de salud locales o con las ONG locales. Su jefe o supervisor puede compartir información sobre la situación específica en su Sociedad Nacional. (Véase las Directrices de Derivación en el Módulo 2).

Supervisión de apoyo

El papel tradicional de los supervisores es asegurarse de que los voluntarios y el personal tengan un desempeño consistente y suficiente y mantener la calidad del trabajo dentro de los estándares de la dirección. Sin embargo, los supervisores también deben brindar apoyo emocional a los voluntarios y al personal en su equipo. En otras palabras, deben nutrir a los voluntarios y al personal, protegiéndolos como recurso humano y estableciendo límites en cuanto al grado de uso que se les puede dar.

Esto es particularmente importante en el caso de los programas de apoyo psicosocial. Los supervisores desempeñan un papel importante al designar una persona a quien los colaboradores puedan llamar para recibir orientación adicional sobre su trabajo o, a un nivel más personal, sobre los problemas que podrían enfrentar ellos mismos. En el contexto de la Cruz

Roja y la Media Luna Roja, se reconoce que este modelo se aplica mayormente de manera informal. Los grupos de apoyo son una alternativa prometedora dado que el personal y los voluntarios pueden compartir sus conocimientos, perspectivas y experiencias para el bien de los demás.

APOYO ENTRE COMPAÑEROS

El apoyo entre compañeros implica ofrecer asistencia a otra persona del mismo nivel de quien está brindando el apoyo. Los principios del apoyo entre compañeros son generalmente los mismos para los primeros auxilios psicológicos y para la comunicación efectiva.

Existe evidencia de que un enfoque activo y solidario de las situaciones estresantes permite afrontar de manera exitosa las situaciones difíciles. Permitir que alguien hable sobre sus reacciones y sentimientos facilitará el afrontamiento y ayudará a la persona a lidiar con la situación estresante. Como el nombre lo sugiere, el compañero que brinda apoyo sólo se limita a proporcionar apoyo, no se convierte en consejero. Los compañeros que brindan apoyo ofrecen asistencia a corto plazo. No se espera que sean un reemplazo de la ayuda profesional.

La ventaja del apoyo entre iguales es que el apoyo viene de alguien que conoce la situación y puede brindar asistencia rápidamente. La gente bajo estrés puede necesitar solo ayuda a corto plazo para evitar que surjan otros problemas. El apoyo entre compañeros también ayuda a la gente a desarrollar sus propias habilidades de afrontamiento. Muchas organizaciones que trabajan en situaciones de crisis han desarrollado o comenzado a desarrollar programas de apoyo al personal y a voluntarios

en base al apoyo entre iguales.

Todos necesitamos brindar apoyo cuando trabajamos en el campo del apoyo psicosocial

ELEMENTOS CLAVE DEL APOYO ENTRE COLEGAS

Preocupación, empatía, respeto, confianza
Escuchar/comunicarse de manera efectiva
Funciones claras
Trabajo en equipo, cooperación, resolución de problemas
Discusión sobre la experiencia laboral

y, a un nivel informal, esto no es difícil. Esta formación ofrece preparación en apoyo informal entre compañeros al mismo tiempo que enseña primeros auxilios psicológicos y habilidades para la escucha activa.

Orientación para ofrecer apoyo informal entre pares durante una crisis

Estar disponible Cuando se le pida ayuda, haga todos los esfuerzos necesarios para estar disponible. La gente que ha experimentado un evento estresante normalmente agradece la asistencia, pero no la intrusión. Todo lo que se necesita es estar disponible para hablar. Si una persona no quiere hablar, el simple hecho de quedarse a su lado podría ayudar.

Maneje la situación y ubique los recursos

Como primer paso, si es necesario, ayúdelo a buscar un lugar tranquilo y proteja a la persona de observadores o periodistas así como de ver o escuchar cosas estresantes. Busque la ayuda adecuada, por ejemplo, un doctor que vea las lesiones físicas, o un familiar y amigos, cuando sea posible.

Brinde información Una de las maneras más importantes de recuperar el control personal es tener información sobre la situación. La información permite a la persona afectada poner el evento en una perspectiva más manejable. Cualquier información brindada debe ser exacta y objetiva.

Ayude a una persona a recuperar el control personal Además de ofrecer información, asegúrese de tratar a la persona como igual o compañero de trabajo, no como paciente o víctima. Escuche y apoye la toma de decisiones. Sea imparcial y permita a la persona expresar sus sentimientos.

Brinde estímulos Cuando algunas personas están bajo estrés, su autoestima también puede verse afectada. Tienden a hablar sobre culpabilidad y se culpan a sí mismos porque son las explicaciones que más se ajustan a su visión de la situación. Es importante alentar otras explicaciones así como una visión más positiva, especialmente cuando la culpa no es atribuida correctamente. Para tener un mejor resultado, aliente explicaciones y pensamientos alternativos, en lugar de tratar de discutir sobre el punto.

Mantenga la confidencialidad La piedra angular del proceso de apoyo entre colegas es la confidencialidad. Si esto se rompe, la integridad de todo el equipo es cuestionada. Un compañero que brinda apoyo puede recibir preguntas de compañeros preocupados o de otros voluntarios. Manéjelas con cuidado y sugiera a la persona que hable directamente con el afectado.

ORGANIZAR UN GRUPO DE APOYO ENTRE COMPAÑEROS

Es recomendable que los compañeros que brindan apoyo reciban formación para ofrecer apoyo formal a sus iguales. Sin embargo, en los lugares donde no existan otras posibilidades de apoyo, se sugiere el siguiente procedimiento:

- Convoque una reunión. Enfatice que todos deben asistir a ella, y que asistir es tan importante como hacer un buen trabajo.
- Designe a un facilitador - el líder del equipo, o alguien que se sienta cómodo siendo el facilitador.
- Para comenzar, el facilitador debe presentar el propósito de la reunión - “compartir experiencias y descubrir las necesidades de apoyo” y dejar que los miembros sugieran temas de discusión.
- Todos deben tener la oportunidad de aportar algo en base a sus propias experiencias y solicitar aportes sobre temas especiales.
- La reunión debe durar aproximadamente una hora.
- Se pueden programar reuniones regulares semanalmente, o en circunstancias extremas, diariamente.



HEINE PEDERSEN/CRUZ ROJA DANESA

TOMARSE UNA PAUSA

Hortence trabajó en operaciones de socorro en emergencias: “Después de 10 años, sentí que comenzaba a responder muy lentamente a situaciones importantes que requerían una rápida toma de decisiones”, señala. “Sentía que me movía en cámara lenta. Recuerdo que me preguntaba así se sentían uno cuando estaba agotado. No quería averiguarlo, así que me tomé una pausa. Había visto a compañeros que llegaron a perder el aliento y se agotaron, y les llevó un año o dos recuperarse.”.



Realice un seguimiento En algunas situaciones, es importante que el compañero que brinda apoyo realice un seguimiento. Esto puede hacerse por teléfono o en persona. El seguimiento debe ser discreto y no intrusivo.

Apoyo formal entre compañeros en grupos

Se puede formar un grupo para un apoyo más formal entre iguales, donde se pueda discutir un evento reciente por el cual todos hayan tenido que pasar o una situación que sea común a todos. Este enfoque ofrece ventajas como la posibilidad de que los participantes

tengan una comprensión común de la situación o evento; esto demuestra que la organización se interesa por ellos y que se puede identificar a las personas que necesiten apoyo más específico.

AUTOCUIDADO

Los cuidados de los responsables y el apoyo entre compañeros son elementos importantes en la promoción del bienestar psicosocial del personal y los voluntarios. Sin embargo, también hay cosas que los colaboradores que trabajan en situaciones difíciles pueden hacer por ellos mismos.

El cuidado de uno mismo es importante por dos motivos. Prepara al personal y a los voluntarios para ayudar a otros de manera efectiva y permite a los colaboradores mantener esa capacidad. Se han identificado varias técnicas de autoayuda. Es importante recordar que algunas reacciones son normales e inevitables:

- Es conveniente expresar incluso sentimientos atemorizantes y extraños.
- Sea consciente de su nivel de tensión y trate de relajarse. Disminuya su respiración y relaje los músculos.
- Trate de descansar lo suficiente y dormir.
- Después de un evento crítica, sería recomendable hablar con alguien y describir los pensamientos o sentimientos producidos por la situación. Esto contribuye al procesamiento de experiencias desagradables.
- También es útil escuchar lo que otros dicen y piensan sobre el evento. Ellos también han resultado afectados y pueden compartir con usted percepciones beneficiosas.

SELF CARE

Take care of your own body and mind
Get enough rest and sleep
Practise stress reduction techniques as meditation or relaxation
Eat regularly and well
Get exercise, practice yoga or other bodily practices, that you enjoy doing
Keep in touch with loved ones
Talk about your experiences and feelings to colleagues
Play – do something for fun



Los colaboradores necesitan cuidar bien de ellos mismos y de otras personas. Coma bien, limite la ingesta de alcohol y tabaco y haga ejercicios físicos para reducir la tensión. Las actividades creativas también son una forma de cuidarse. Dibujar, pintar, escribir, tocar música. Busque una salida saludable. Algunas veces es más fácil expresar los sentimientos haciendo cosas que hablando.

Si una persona está teniendo problemas para dormir o sintiendo ansiedad, es recomendable discutir esos problemas con alguien en quien confíe. Evitar la cafeína antes de ir a la cama e ir a la cama más temprano que lo usual para leer también puede ser de ayuda.

Si le resulta difícil concentrarse en tareas exigentes después de una situación difícil, siga desempeñando tareas de rutina. Informe a sus compañeros y supervisores. Recuerde que lleva tiempo procesar lo que ha sucedido. Evite expectativas muy altas ya que éstas sólo pueden llevarlo a la frustración y el conflicto. No se automedique. Si, después de unas semanas, aún es difícil lidiar con las reacciones, busque ayuda profesional.



REUTERS/ANNE AQUILARI COURTESY OF WWW.ALERTNET.ORG

GLOSARIO Y SUGERENCIAS DE LECTURAS ADICIONALES



GLOSARIO

Por favor, observe que las definiciones a continuación se aplican a este manual de formación y al contexto del apoyo psicosocial, y no tienen necesariamente una aplicación universal.

ABUSO EMOCIONAL

Un ataque constante a la autoestima de la otra persona; conducta psicológicamente destructiva de una persona en una posición de poder, autoridad o confianza, con una actitud de rechazo o ignorancia, rehusándose a reconocer, escuchar o apoyar a la otra persona. También puede incluir el degradar a la otra persona a través de insultos, críticas, burlas, imitación o apodosos o aislándola de otras personas.

ABUSO FÍSICO

Cuando una persona en posición de poder o confianza lastima o amenaza intencionadamente con herir a otra persona, por ejemplo, pegándole, sacudiéndola, produciéndole quemaduras, dándole una bofetada o pateándola.

ABUSO SEXUAL

El abuso sexual ocurre cuando una persona mayor o un niño con más fuerza, un adolescente o un adulto usa a un niño más pequeño o a una persona con menos fuerza para fines sexuales. Los niños y adolescentes no pueden dar su consentimiento para un acto sexual con un adulto porque no tienen la misma fuerza o conocimientos. El abuso sexual traiciona la confianza; le arrebató la infancia a los niños. Cuando el adulto se beneficia económica o socialmente del abuso, se denomina explotación sexual.

ACTIVIDADES BASADAS EN LA COMUNIDAD

Actividades relacionadas con la vida comunitaria, algunas veces iniciadas por grupos externos a la comunidad. Implica la participación de miembros comunitarios, usando como base los conocimientos, valores y prácticas actuales de la comunidad.

AFRONTAMIENTO

Proceso para adaptarse a una nueva situación de vida – manejando circunstancias difíciles, haciendo un esfuerzo para resolver problemas o tratar de minimizar, reducir o tolerar el estrés o el conflicto. Una conducta saludable de afrontamiento es llegar

a otros para pedir ayuda, trabajar activamente para encontrar una solución o eliminar la fuente de estrés. Una conducta poco saludable de afrontamiento es ignorar una amenaza o negar su efecto, evitar la fuente de estrés, aislarse, volcar su frustración en otros, automedicarse, y asumir otros riesgos de seguridad y salud para poder funcionar normalmente

AGOTAMIENTO

Un estado emocional debido a estrés a largo plazo, caracterizado por agotamiento emocional crónico, reducción considerable de la energía, deterioro del entusiasmo y la motivación para trabajar, menor eficiencia en el trabajo, sensación disminuida de logro personal, pesimismo y cinismo.

ANSIEDAD

Un estado emocional confuso y desagradable caracterizado por angustia, intranquilidad, nerviosismo general o algunas veces pánico, especialmente cuando se enfrenta a situaciones que recuerdan el evento de crisis; la preocupación de perder el control o no ser capaz de afrontar la situación; la preocupación de que la situación vuelva a ocurrir nuevamente. Es común que la gente que sufre ansiedad esté alerta todo el tiempo y se asuste fácilmente con ruidos altos, movimientos repentinos, etc.

ANSIEDAD POR SEPARACIÓN

Una reacción psicológica mediante la cual el niño muestra demasiada ansiedad cuando se le separa de los padres u otros cuidadores importantes.

APOYO ENTRE COMPAÑEROS

Ofrece asistencia a alguien del mismo nivel que la persona que brinda apoyo. Los elementos clave son: interés, empatía, respeto, confianza, escucha y comunicación eficaz, funciones claras, trabajo en equipo, cooperación, resolución de problemas, discusión sobre la experiencia laboral.

APOYO PSICOSOCIAL

Se refiere a las acciones que abordan tanto las necesidades psicológicas como sociales de las personas. La base de las actividades de apoyo psicosocial de la Federación Internacional es su política de apoyo psicosocial (2003). Dicha política establece que el

apoyo psicosocial debe integrarse tanto en las operaciones de intervención en emergencias como en los programas de desarrollo a largo plazo. Las actividades de apoyo psicosocial deben facilitar la comunicación y restablecer el apoyo social en la comunidad, y respaldar los esfuerzos de las personas por responder activamente al impacto de los eventos críticos.

AUTOMEDICACIÓN

Uso de sustancias (por ejemplo, alcohol, drogas) en un intento por aliviar otros problemas como la ansiedad, el dolor, la falta de sueño y otros problemas.

AUTOSUFICIENCIA

Implica tener control sobre las decisiones que tienen un impacto en la vida de uno mismo como persona o como grupo. Para lograr esto, es primordial reconocer a las personas y establecer estructuras que permitan a la gente participar en actividades comunitarias. La participación, ya sea en actividades diarias, recreativas o educativas, ayuda a promover el bienestar psicosocial de las personas y les brinda poder para que puedan recuperar la sensación de control de algunos aspectos de su vida, así como la sensación de pertenencia y de utilidad.

BIENESTAR PSICOSOCIAL

El bienestar psicosocial describe el estado positivo en el que se encuentra una persona cuando tiene éxito. Se ve influenciado por la interacción de los factores psicológicos y sociales.

CAPACIDAD DE REBOTE

Regresar a formas de funcionamiento anteriores más saludables.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Toda comunicación sin palabras, es decir, los movimientos del cuerpo, las expresiones faciales y los sonidos no verbales como los suspiros o gritos ahogados. Es por naturaleza específica a cada cultura.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Es comunicar empatía, interés, respeto y confianza en las capacidades de la otra persona.

COMUNIDAD

Normalmente, una comunidad es descrita como un grupo de personas que viven juntas en una ciudad, pueblo o unidad más pequeña. Pero también se puede definir a una comunidad como cualquier grupo de personas que interactúan y comparten ciertas cosas, como un grupo, por ejemplo, las personas que pertenecen al mismo grupo étnico, las personas

que van a la misma iglesia, los que trabajan como agricultores y los que son voluntarios en la misma organización.

COUNSELLING

Una relación donde el colaborador ayuda y guía a una persona afectada en la solución o mejor comprensión de sus problemas. El counselling no se refiere al tratamiento o terapia, sólo a facilitar la resolución de problemas y a encontrar nuevas formas de lidiar con circunstancias difíciles.

CRISIS

Cualquier interrupción repentina del curso normal de eventos en la vida de una persona o una sociedad que hace necesaria la reevaluación de modos de acción y pensamiento. Sensación general de pérdida de las bases normales de las actividades diarias. Por ejemplo, una persona puede, con frecuencia, experimentar una crisis cuando se producen cambios bruscos fuera de lo normal como la muerte de un ser querido o la pérdida del trabajo o buena salud de una persona.

CULPA DEL SUPERVIVIENTE

Ocurre cuando los supervivientes se preguntan por qué han sobrevivido a una situación de crisis cuando otros han fallecido. Creen que hubieran podido o que debieron haber hecho más para evitar la tragedia, o que hubiera sido mejor si ellos mismos hubieran muerto.

DEFENSA

Apoyar activamente una idea o causa, especialmente en el contexto de hablar activamente en apoyo a una persona o grupo.

DEPRESIÓN

Generalmente, se refiere a un estado de ánimo caracterizado por una sensación de ineptitud, desesperanza e impotencia, pasividad, pesimismo, tristeza crónica y síntomas relacionados. Por lo general, la condición está relacionada con una pérdida importante. Es una reacción normal durante un corto período de tiempo, pero debe disminuir gradualmente en el transcurso de semanas y meses para no convertirse en un trastorno.

DESASTRE

Evento imprevisto y, con frecuencia, repentino que causa daños ampliamente generalizados, destrucción y sufrimiento humano. Un desastre que sobrepasa la capacidad local, que supone la necesidad de una demanda de asistencia externa de nivel nacional o

internacional. Aunque normalmente son causados por la naturaleza, los desastres pueden tener un origen humano. Una de las causas de desastres son las guerras y los disturbios civiles que destruyen países y obligan a la gente a salir de ellos. Otras causas pueden ser derrumbes de edificios, heladas, sequías, epidemias, terremotos, explosiones, incendios, inundaciones, accidentes en el transporte de materiales peligrosos (como los derrames de químicos), huracanes, incidentes nucleares, tornados o volcanes.

NEGLIGENCIA

No satisfacer las necesidades básicas de los niños como abrigo, alimentación nutritiva, vestido adecuado, educación, cuidados médicos, descanso, un entorno seguro, ejercicio, supervisión, afecto y cuidados.

DISOCIACIÓN

Proceso mediante el cual los pensamientos, reacciones y emociones se separan del resto de la personalidad: los afectados parecen no darse cuenta de lo que realmente les está pasando y de lo que está pasando a su alrededor.

DUELO

Un proceso natural pero doloroso, que busca liberar a la persona afectada de lo que ha perdido. El duelo es un sentimiento intenso de dolor por haber perdido a alguien y haber tenido que alejarse de esa persona. Se puede decir que es una prolongación del amor que el afectado siente por la persona fallecida.

DUELO POR PÉRDIDAS

Reacción emocional a la pérdida de un ser querido. La depresión asociada al duelo por la pérdida de un ser querido se considera normal cuando se produce ese tipo de pérdida y usualmente está acompañada de otros síntomas como la disminución de apetito, el insomnio y una sensación de inutilidad.

EMERGENCIA

Un evento repentino, usualmente imprevisto, que exige medidas inmediatas para reducir sus consecuencias adversas.

EMPATÍA

Ser capaz de identificarse con la situación, sentimientos y motivos de la otra persona y poder entenderlos.

ESCUCHAR ATENTAMENTE

Escuchar atentamente no es sólo prestar atención a lo que se está diciendo. También es verificar si ha entendido lo que el interlocutor quiso decir. Esto implica



FRANCIS MARQUIS/TEREINACION INTERNACIONAL

responder tanto de manera no verbal (escuchando con atención, asintiendo con la cabeza y afirmando) como de manera verbal (haciendo comentarios como “Ya veo”, “correcto”, “por favor, continúe” y “quisiera escuchar más sobre eso”). Usar los mismos términos y palabras de la persona que habla también envía el mensaje de que está comprendiendo y prestando atención a lo que el interlocutor dice.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Cuando una persona afectada por una crisis trata de encontrarle un sentido a la situación, busca apoyo y toma acciones para resolver los problemas.

ESTRATEGIAS DE EVITACIÓN

Puede referirse tanto a la evitación mental de pensamientos y recuerdos asociados con el evento como a la evitación conductual de actividades y situaciones producidas por recuerdos desagradables. Es muy común en las etapas tempranas tras la exposición a una situación de crisis. Cierta grado de evitación ayuda a la gente a afrontar la situación y a aceptar la experiencia poco a poco. Sin embargo, si continúa durante muchas semanas o incluso meses, puede llevar a otros problemas e impedir que acepte el evento. Las estrategias de evitación deben volverse menos frecuentes gradualmente durante el curso de los primeros seis meses, a fin de que la condición no se torne crónica.

ESTRÉS

El estrés es una respuesta normal a una dificultad física o emocional y ocurre cuando las demandas superan los recursos de afrontamiento. En un extremo de la escala, el estrés representa aquellas dificultades que nos emocionan y nos mantienen alerta y con los

pies en la tierra. En el otro extremo de la escala, el estrés representa situaciones en las que las personas son incapaces de satisfacer las demandas que se les presentan y finalmente sufren colapsos físicos o psicológicos.

ESTRÉS AGUDO

Cuando uno se enfrenta a un estrés repentino, puede sentirse como estrés agudo. Tener un accidente, sufrir la pérdida de un familiar, sobrevivir a un ataque o a otro tipo de evento importante puede generar una crisis emocional.

ESTRESORES

Cualquier cambio, sea positivo o negativo, que desencadena una respuesta de estrés. Pueden ser externos o internos. Los estresores externos son conflictos, cambios de trabajo, salud precaria, pérdida, falta de alimentos, ruido, temperaturas incómodas, falta de espacio personal /privacidad, etc. Los estresores internos incluyen los pensamientos, sentimientos, reacciones, dolor, hambre, sed, etc.

ÉTICA

El término comprende una conducta adecuada y una vida correcta, un tipo de norma moral. Es más amplio que la concepción común de analizar qué es bueno y qué es malo. Un aspecto central de la ética es tener “una vida correcta”, una vida que valga la pena vivir o que sea satisfactoria.

SITUACIÓN DE CRISIS

Una situación repentina y de gran magnitud que esté fuera del rango de experiencias humanas normales y que tenga un impacto lo suficientemente estresante como para doblar las habilidades de afrontamiento usualmente eficaces de una persona o un grupo, por ejemplo, un accidente, una enfermedad seria, actos de violencia, suicidio, desastres naturales, desastres causados por el hombre (por ejemplo, guerra, explosiones, y fugas de gas), y epidemias.

FACTORES DE PROTECCIÓN

Factores que brindan a la gente una “protección” psicológica y, por tanto, reducen la probabilidad de consecuencias psicológicas severas cuando se enfrentan a situaciones difíciles o de sufrimiento. Los factores de protección pueden ser el pertenecer a una familia o comunidad que se interesa por sus miembros, preservar las tradiciones y culturas, y tener fuertes creencias religiosas o ideologías políticas que dan la idea de pertenencia a algo más grande que uno mismo. Para los niños, algunos factores de protección son la relación emocional estable con los adultos y el

apoyo social dentro y fuera de la familia.

FATIGA DEL COLABORADOR

Las señales que muestra un empleado o un voluntario cuando se sienten emocionalmente exhaustos.

GRUPOS DE APOYO

Foros donde los participantes pueden brindarse mutuamente apoyo emocional y práctico. No deben usarse como terapia. Los grupos de apoyo pueden ser facilitados por alguien que haya recibido formación básica en apoyo psicosocial, que tenga empatía y paciencia y que se sienta cómodo asumiendo dicha responsabilidad.

GRUPOS VULNERABLES

Este término se utiliza usualmente para describir grupos de personas que viven con problemas de salud (por ejemplo, VIH y SIDA, TB, diabetes, malaria y cáncer), la gente con discapacidades físicas y/o enfermedades mentales, niños y adolescentes, personas mayores, mujeres, desempleados, personas con escasos recursos y grupos minoritarios.

NEGACIÓN

Un mecanismo de defensa que niega los sentimientos, deseos, necesidades o pensamientos para evitar la ansiedad.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Los primeros auxilios psicológicos consisten en apoyo humano básico, lo cual implica brindar información práctica y mostrar empatía, interés, respeto y confianza en la persona afectada.

PROGRAMA DE APOYO PSICOSOCIAL (PAP)

Busca mejorar el bienestar psicosocial brindando servicios a las personas que han pasado por un evento crítico. Trabaja en el ámbito de las reacciones emocionales individuales (psico-) y las relaciones entre las personas (-social). Usualmente se ofrece apoyo como parte de otras actividades y programas, como los programas de salud. Los servicios pueden incluir crear consciencia sobre las reacciones psicosociales causadas por situaciones de crisis, mejorar la preparación y respuesta a desastres, promover la resiliencia de las personas y comunidades, y mejorar la asistencia emocional al personal y los voluntarios.

PSICOEDUCACIÓN

Método de enseñanza que se concentra en fortalecer la capacidad de las personas para manejar las actividades cotidianas. El objetivo es lograr que los participantes sean autosuficientes brindándoles

información y ayudándoles a comprender las reacciones a situaciones angustiantes experimentadas por ellos mismos o sus familiares, mecanismos útiles de afrontamiento, habilidades, competencias, recursos y oportunidades alternativas para lidiar con las dificultades propias de un mundo cambiante y estresante.

PSICOLÓGICO

Algo que se origina en la mente – el estudio de la mente humana. Puede caracterizar a un evento, proceso o fenómeno que surge de la mente de una persona o que está dirigido a la mente de una persona.

PSICOSOCIAL

Se refiere a la relación dinámica entre la dimensión psicológica y social de una persona, donde una influye en la otra. La dimensión psicosocial incluye los procesos internos, emocionales y de pensamientos de una persona– sus sentimientos y reacciones. La dimensión social incluye relaciones, redes familiares y comunitarias, valores sociales y prácticas culturales.

PSICOSOMÁTICO

Manifestación de problemas psicológicos a través de problemas o dolor físico.

PTSD

Véase explicación de Trastorno de Estrés Post-traumático.

RECUPERACIÓN

Después de un momento difícil, la recuperación es un proceso de progreso, con miras a recobrar el bienestar psicosocial.

REGRESIÓN

Revertir, ir hacia atrás. Lo contrario al progreso. El término puede utilizarse para referirse a lo que sucede cuando un niño grande retoma una conducta que es más común en niños más pequeños, por ejemplo, cuando un niño de 12 años comienza a chuparse el dedo. Un adulto que experimenta un evento crítico también puede volverse temporalmente incapaz de pensar y actuar como un adulto, y comenzar a mostrar una conducta infantil – a esto también se le denomina regresión.

RESILIENCIA

Capacidad de una persona para lidiar con los desafíos y dificultades, y para restaurar y mantener un nuevo equilibrio cuando el anterior ha sido cuestionado o destruido. Frecuentemente se le describe como la “capacidad de rebote”.

SER QUERIDO

Alguien que es importante y significa algo para nosotros. Puede ser un miembro de la familia, un amigo, un compañero o alguien más importante en nuestra vida.

SOCIAL

Relaciones entre la gente.

SOSTENIBILIDAD

Una característica de un proceso o estado que puede mantener a un cierto nivel de manera indefinida. El término puede usarse para determinar por cuánto tiempo se puede esperar que los sistemas hechos por el hombre sean útilmente productivos o por cuánto tiempo un sistema puede mantenerse solo.

TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO (PTSD)

Es una reacción que puede desarrollarse después de haberse producido un evento psicológicamente angustiante como los desastres naturales, los conflictos armados, los ataques físicos, los abusos y las violaciones, o un accidente grave experimentado como un incidente con riesgo de muerte. Incluye síntomas como re-experimentar el trauma en pesadillas, tener pensamientos e imágenes recurrentes del evento, presentar parálisis psicológica, y reducir la interacción con el entorno.

TRAUMA

Término usado comúnmente para describir ya sea una lesión física o una lesión psicológica causada por algún ataque emocional extremo. Las definiciones de lo que constituye un trauma son subjetivas y están relacionadas con la cultura. Algunas veces, se usa el término trauma colectivo. Este término hace referencia a una situación donde una comunidad entera está sufriendo y su cohesión se pierde debido a un evento de crisis.

VULNERABILIDAD

Rango de factores que podrían disminuir la capacidad de una persona para lidiar con las experiencias angustiantes, por ejemplo, vivir con escasos recursos, discapacidades en la salud mental o física, falta de una red social, falta de apoyo familiar y experiencias traumáticas previas. Las comunidades también pueden ser vulnerables debido a, por ejemplo, la falta de preparación y de sistemas de apoyo, redes sociales de funcionamiento deficiente y pobreza.

SUGERENCIAS DE LECTURAS ADICIONALES

Psychosocial interventions. A handbook está disponible en el CR-ROM de Recursos de Formación, que forma parte del apoyo psicosocial basado en la comunidad.
Paquete de formación.

MÓDULO 1 EVENTOS DE CRISIS Y APOYO PSICOSOCIAL

Advances in Disaster Mental Health and Psychosocial Support

Volumen que contiene consideraciones teóricas así como estudios de caso de Sri Lanka, Líbano, Irán, Filipinas, Afganistán, Palestina y la India.
Prewitt, J. et al (2006). Asociación Voluntaria de Salud de la Prensa India

Handbook of International Disaster Psychology
Volumen 1 – 4, Editado por Reyes, G. and Jacobs, G.A. (2006), Praeger Publishers

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings
Directrices para la planificación y establecimiento de intervenciones para proteger y mejorar el bienestar psicosocial de las personas en emergencias. También está disponible en francés, árabe y español.
Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2007). Ginebra
www.humanitarianinfo.org/iasc

IASC Guidelines – Checklist for field use.
Directrices del IASC para su uso en campo en la fase temprana de una emergencia cuando no sea posible leer todas las directrices.
Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2009)
www.humanitarianinfo.org/iasc

The Sphere Project
Manual y materiales de formación traducidos al francés, español, árabe, Carta Humanitaria Rusa y normas mínimas en las Intervenciones en casos de Desastres, c/o IFRC, Ginebra (2004)
www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang.English

Psychosocial interventions: A handbook.
Manual sobre la planificación e implementación de programas psicosociales. Publicaciones del Centro PS. (2009)

MÓDULO 2 ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO
Understanding Post-Traumatic Stress: A Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment
Joseph, S., Williams, R. and Yule, W. (1997) John Wiley and Sons, 1ra. Edición.

MÓDULO 3 PÉRDIDA Y DUELO

Grieflink
Un recurso web sobre el dolor para la comunidad y los profesionales. Contiene hojas de información sobre varios temas, por ejemplo, la muerte con relación a la enfermedad, pérdida de un pariente y dolor no reconocido.
www.grieflink.asn.au

Journey of Hearts
Un recurso Web que combina los elementos de la medicina, la psiquiatría, la poesía, la prosa y las imágenes para brindar recursos y apoyo a los que han experimentado pérdidas.
www.journeyofhearts.org

Living with Grief after Sudden Loss: Suicide, Homicide, Accident, Heart Attack, Stroke
Doka, K.J. (ed) (1996). Washington D.C. Hospice Foundation of America

Mourning in different cultures
McGoldrick M, Almedia R, Hines PM, et al. (1991). In Walsh F., McGoldrick M., (Ed.), *Living Beyond Loss: Death in the Family*. (pp. 176-206) New York: W.W. Norton & Company

MÓDULO 4 APOYO PSICOSOCIAL BASADO EN LA COMUNIDAD

Psychosocial Support in Emergencies
WHO (2003)
www.who.int/mental_health/emergencies/en/

Apoyo psicosocial a varias personas traumatizadas en sociedades de postconflicto: Un enfoque para el desarrollo comunitario en Guatemala
Anckermann, S., Dominguez, M., Soto, N., Kjaerulf, F., Berliner, P., Mikkelsen, E.N.; *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 15, 136-152

Rising from the Ashes: Development Strategies in Times of Disaster
Anderson, M. B. and Woodrow P. J. (1998). Colorado: Westview Press.

Serving the Psychosocial Needs of Survivors of Torture and Organized Violence
Berliner, P. & Mikkelsen, E.N. (2006), in Gil Reyes & Jerry Jacobs (eds.) *Handbook of Disaster Management*. Praeger Publishers.

Sexual and gender-based violence against refugees, returnees and internally displaced persons: Guidelines for prevention and response
UNHCR, (2003).
www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3f696bcc4.pdf

MÓDULO 5 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

First Aid and Psychological Support: The Value of Human Support when Life Is Painful
Documento de antecedentes. Simonsen, L. & Lo, G. (2002). Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Psychological First Aid and Other Human Support
Una guía de apoyo no profesional
Knudsen, L., Høgsted, R. & Berliner, P. (1997). Cruz Roja Danesa, Copenhagen

MÓDULO 6 LOS NIÑOS

Grief in Children – A Handbook for Adults
2Rev Ed edición. Volumen que describe cómo las experiencias tempranas de la familia y otras circunstancias afectan las reacciones de los niños ante el dolor por la muerte de un pariente.
Dyregrov, A. (2008). London: Jessica Kingsley Publishers

Helping Children Affected by Natural Disasters
Instrucciones breves para los padres, profesores, trabajadores de salud, trabajadores comunitarios entre otros.
www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf

Prevention in motion: An educational workshop on the prevention of abuse, bullying and harassment for adults who work with children and youth
Fairholm, J. & Ferguson, P., (2005). Vancouver: Canadian Red Cross.

REPSI es una organización regional sin fines de lucro que trabaja para mitigar el impacto psicosocial del VIH y SIDA, la pobreza y el conflicto entre los niños y los jóvenes en 13 países en África Oriental y África del Sur.
www.repsi.org/

Working with Children, Adolescents and Families after Trauma – A Handbook of Practical Interventions for Clinicians
Dyregrov, A. & Regel, S. (2006). Oxford: Elsevier Health Sciences

World Report on Violence against Children
También está disponible en francés y árabe Pinheiro, S. (2006). Nueva York: Naciones Unidas
www.violencestudy.org

MÓDULO 7 APOYO A VOLUNTARIOS Y PERSONAL

Antares Foundation
Organización sin fines de lucro cuya misión es mejorar la calidad de la gestión así como el apoyo y cuidados del personal en organizaciones humanitarias y de desarrollo.
www.antaesfoundation.org/

Emergency Support Network
Recurso Web con artículos sobre intervenciones en accidentes críticos y apoyo entre colegas
www.emergencysupport.com.au

Establishing and maintaining Peer Support Programs in the Workplace
Robinson, R. & Murdoch, P. (2003). Ellicot City: Chevron Publishing

Headington Institute – Care for Caregivers Worldwide
Recurso Web para trabajadores humanitarios, incluyendo normas y protocolos de apoyo psicosocial a trabajadores humanitarios, herramientas de autoanálisis, y un curso sobre traumas y cuidado en accidentes críticos para trabajadores humanitarios, también disponible en árabe, francés, portugués y español.
www.headington-institute.org

Stress and Anxiety Management Manual
Manual sobre ansiedad, estrés y pánico, y sobre cómo lidiar con situaciones difíciles, patrones de cambio, manejo del tiempo y restauración del equilibrio.
Malley, G. (2003). Hampshire Fire and Rescue Service
www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf

OTROS MANUALES DE FORMACIÓN EN APOYO PSICOSOCIAL

CABAC: Psychosocial Rehabilitation of Children Affected by Armed Conflict and/or Violence. A Manual for Semi- and Non-Professional Helpers
Centro de Referencia del IFRC para Apoyo Psicosocial.
<http://psp.dk/psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/cabac.pdf>

Community-Based Psychosocial Services in Humanitarian Assistance: A Facilitator's Guide
También disponible en francés
Swedish Church Aid. Versión 2 Mayo de 2005. Extraído el 23 de enero de 2008 en:
www.svenskakyrkan.se/psychosocalservices

Helping to Heal – A Red Cross Methodology for Psychosocial Care

HIV Prevention, Treatment, Care and Support – A Training Package for Community Volunteers
Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, SAFAIDS & WHO (2006).

Post-Emergency Phase Psychosocial Support Training Manual
Manual desarrollado para oficiales de campo, con módulos para talleres con niños, adolescentes, mujeres, hombres y padres.
Media Luna Roja Paquistaní, Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, Cruz Roja Danesa, ECHO (2005).

The Refugee Experience, Psychosocial Training Module
Formación psicológica de 30 horas de trabajadores de asistencia humanitaria en respuesta a las necesidades psicosociales de los refugiados.
Loughry, M. and Ager, A. (Eds.) (2001). Centro de Estudios de Refugiados, Universidad de Oxford
earlybird.qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp_tre/particip/part_01.htm

The IASC Guidelines for Gender based Violence Interventions in Humanitarian Emergencies
Enfoque en prevención y respuesta a violencia sexual
www.humanitarianinfo.org/iasc

ANEXO: ORIENTACIÓN SOBRE APOYO PSICOSOCIAL

En esta sección, abordaremos dos grupos de documentos de orientación sobre apoyo psicosocial:

- Manual Esfera
- Directrices del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en situaciones de emergencia

Tanto el Manual Esfera como las Directrices del IASC están disponibles en línea. Esta introducción brinda una breve reseña de la guía.

Manual Esfera

El Manual Esfera, lanzado en 1997 por un grupo de ONG humanitarias y el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, pretendía mejorar la calidad de la asistencia brindada a las poblaciones afectadas por la crisis. En 2004, apareció una sección sobre problemas psicológicos y psicosociales por primera vez, lo cual revelaba el creciente conocimiento de estos temas en ese momento.

El Manual Esfera está disponible en versión impresa y en línea en: www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang,English

El manual está disponible en más de 20 idiomas diferentes.

Para encontrar información sobre apoyo psicosocial, seleccione 'servicios de salud' en la lista de títulos en la página Web y luego seleccione 'aspectos mentales y sociales'. La norma específica sobre bienestar psicosocial aparece aquí y pone énfasis en el acceso al apoyo de la gente: "la gente tiene acceso a servicios sociales y de salud mental para reducir la morbilidad en salud mental, la discapacidad y los problemas sociales".

Además de apoyar esta norma, el Manual Esfera menciona los puntos de acceso clave en la comunidad. La tabla muestra estos puntos de acceso.

Estos puntos de acceso combinan la asistencia externa y promueven la participación de la familia, la comunidad y los recursos culturales. De esta forma, ofrecen un buen ejemplo de apoyo psicosocial. Por ejemplo, el servicio de búsqueda de familiares (un ejemplo de asistencia externa) en la lista de intervenciones sociales se desarrolla al mismo tiempo que se mantienen los eventos culturales y religiosos (un ejemplo de recursos comunitarios y culturales).

La gente tiene acceso a los servicios sociales y de salud mental para reducir la morbilidad en salud mental, la discapacidad y los problemas sociales

INDICADORES CLAVE DE INTERVENCIÓN SOCIAL Durante la fase aguda del desastre, el énfasis debe recaer en las intervenciones sociales	INDICADORES CLAVE DE INTERVENCIÓN PSIQUIÁTRICA Y PSICOLÓGICA
1. La gente tiene acceso a un flujo constante y confiable de información fidedigna sobre el desastre y los esfuerzos de socorro relacionados.	2. Las personas que experimentan angustia aguda mental después de su exposición a estresores traumáticos tienen acceso a primeros auxilios psicológicos en los centros de salud y en la comunidad.
3. Se mantienen o restablecen los eventos culturales y religiosos normales (incluyendo los rituales de duelo conducidos por conocedores espirituales y religiosos).	4. La atención de consultas psiquiátricas urgentes está disponible a través del sistema de centros de atención primaria. Los medicamentos psiquiátricos esenciales, consistentes con la lista básica de fármacos, están disponibles en los centros de atención primaria.
5. Tan pronto como lo permitan los recursos, los niños deben tener acceso a educación escolar formal o informal y a actividades de recreación normal.	6. Las personas con trastornos psiquiátricos pre-existentes siguen recibiendo tratamiento pertinente, y se evita la discontinuación peligrosa y repentina de medicamentos. Se abordan las necesidades básicas de los pacientes en hospitales psiquiátricos de custodia.
7. Los adultos y adolescentes son capaces de participar en actividades concretas, con un fin específico y de interés común, como las actividades de socorro de emergencia.	8. Si el desastre se prolonga, deben iniciarse los planes para brindar un rango más amplio de intervenciones psicológicas basadas en la comunidad para la fase posterior al desastre.
9. Las personas aisladas, como los niños huérfanos o separados, los niños combatientes, las viudas y viudos, las personas mayores y otras personas que no tienen familia, tienen acceso a actividades que facilitan su inclusión en redes sociales.	
10. Cuando sea necesario, se debe establecer un servicio de búsqueda para reunificar a la gente con sus familias.	
11. Cuando las personas son desplazadas, se organiza un refugio para ellas con el fin de mantener unidos a los miembros de la familia y las comunidades.	
12. Se consulta a la comunidad con respecto a las decisiones sobre dónde establecer lugares religiosos, escuelas, pozos de agua e instalaciones sanitarias. El diseño de los establecimientos para personas desplazadas incluye espacios recreativos y culturales.	

Directrices del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en emergencias

En 2005, se estableció un grupo de trabajo del IASC, que reunió a 27 agencias incluyendo a la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. El trabajo que las agencias hicieron de manera conjunta se concentró en la necesidad de un enfoque global en bienestar psicosocial y trató de establecer los pasos prácticos para la salud mental y el apoyo psicosocial. El documento ‘Directrices del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en contextos de emergencia’, publicados en 2007, fue el resultado de esta colaboración.

Las Directrices del IASC están disponibles en varias lenguas, en forma impresa y en línea en www.humanitarianinfo.org/iasc.

Las directrices comienzan con:

Capítulo 1: INTRODUCCIÓN

- Antecedentes • Principios centrales • Qué hacer y qué no hacer • Preguntas frecuentes

A continuación presentan una matriz de intervenciones. La matriz es una tabla que muestra 11 áreas clave de trabajo en situaciones de crisis. Las áreas de trabajo incluyen funciones como la coordinación, los servicios de salud, la seguridad alimentaria y la nutrición. Para cada área de trabajo, la tabla muestra qué acciones pueden tomarse antes, durante y después de una crisis:

Capítulo 2: MATRIZ DE INTERVENCIONES

- Preparación para emergencias • Intervención mínima • Enfoque global

La sección final de las directrices contiene hojas de acción para todas las acciones sugeridas como intervención mínima durante una crisis. Cada hoja de acción incluye los pasos prácticos que pueden adoptarse y se pueden dar ejemplos:

Capítulo 3: 25 HOJAS DE ACCIÓN

- Pasos prácticos • Indicadores de muestra • Ejemplo (s) • Recursos

Aquí hay dos ejemplos de cómo las directrices del IASC ayudan a promover el bienestar psicosocial en el trabajo del Movimiento.

Ejemplo 1

¿Cómo pueden el ‘refugio y la planificación del sitio’, que es una de las 11 funciones clave, integrar las acciones que promoverán el bienestar psicosocial?

Las directrices indican que una respuesta mínima debe “incluir consideraciones sociales específicas (asistencia segura, digna, cultural y socialmente apropiadas) al realizar una planificación del lugar y ofrecer refugio de manera coordinada.”

¿Cómo podría ponerse esto en marcha? Las directrices dan ejemplos de Liberia y Timor Oriental. La privacidad, por ejemplo, se incrementó cuando se construyeron refugios en ángulo, para que la puerta frontal de un refugio no estuviera frente a la otra. Los pozos de agua y letrinas se colocaron cerca y fueron visibles desde áreas comunes para evitar el riesgo de violencia de género.

Ejemplo 2

¿Cómo puede la educación, otra de las funciones clave, integrar las acciones que promueven el bienestar psicosocial?

Las directrices establecen que una intervención mínima debería “fortalecer el acceso a educación segura y efectiva.”

¿Cómo podría ponerse esto en marcha? Una de las cinco acciones clave es promover entornos seguros de aprendizaje. Esto podría implicar poner acompañantes a los niños cuando van a la escuela y salen de la misma; interceder ante los grupos armados para impedir que éstos hagan reclutamientos en las escuelas; ofrecer letrinas separadas para hombres y mujeres en lugares seguros. Los educadores formales e informales tienen un papel crucial en el bienestar psicosocial de los que están aprendiendo con ellos.

¿Cómo pueden las directrices ayudar al personal y a los voluntarios?

- Ayudan en la coordinación del apoyo psicosocial.
- Ayudan con la planificación y el diseño de actividades psicosociales (ya sea que éstas se integren o sean independientes). Esto significa que debe tenerse en cuenta el apoyo psicosocial cualquiera sea el programa o actividad que se esté planificando. Ya sea para establecer un refugio durante una crisis o para organizar un grupo de apoyo para personas que viven con VIH y SIDA, estas directrices ayudarán a pensar cómo promover el bienestar psicosocial.
- Ayudan a identificar los vacíos existentes y, por lo tanto, sirven como un mecanismo que impulsa la mejora del apoyo.

AGENDA GLOBAL DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL (2006-2010).

Nuestras metas

Meta 1: Reducir el número de muertes, heridas y daños causados por los desastres.

Meta 2: Reducir el número de muertes, dolencias y perjuicios relacionados con enfermedades y emergencias de salud pública.

Meta 3: Aumentar la capacidad de las comunidades locales, la sociedad civil y la Cruz Roja y la Media Luna Roja para abordar las situaciones de vulnerabilidad más urgentes.

Meta 4: Promover el respeto a la diversidad y la dignidad humana, reducir la intolerancia, la discriminación y la exclusión social.

Nuestras prioridades

Mejorar nuestra capacidad local, regional e internacional de respuesta a desastres y a emergencias de salud pública.

Ampliar nuestras actividades con comunidades vulnerables en los ámbitos de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la reducción del riesgo de desastres.

Ampliar de manera significativa nuestros programas y actividades de sensibilización en materia de VIH/SIDA.

Reforzar nuestra labor de sensibilización sobre problemas humanitarios prioritarios, en particular sobre la lucha contra la intolerancia, el estigma y la discriminación, y promover la reducción del riesgo de desastres.

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja promueve las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales a favor de las personas vulnerables.

Mediante la coordinación del socorro internacional en casos de desastre y el fomento de la asistencia para el desarrollo, se propone prevenir y aliviar el sufrimiento humano.

La Federación Internacional, las Sociedades Nacionales y el Comité Internacional de la Cruz Roja constituyen, juntos, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.



ISBN 978-87-92490-00-1

