

# **Apoyo psicológico basado en la comunidad**

***Manual de formación***

**1<sup>a</sup> edición - mayo 2003**



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

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

Está autorizado citar, copiar, traducir a otros idiomas o adaptar a las necesidades locales cualquier parte de esta publicación sin necesidad de solicitar previamente la aprobación de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que se indique la fuente de manera expresa e inequívoca.

2003

---

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

Apartado Postal 372

CH-1211 Ginebra 19

Suiza

Teléfono: +41 22 730 42 22

Fax: +41 22 733 03 95

Telex: 412 133 FRC CH

Correo electrónico: [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)

Sitio Web: [www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

# Índice

<b>Prólogo</b>	5
<b>Agradecimientos</b>	7
<b>Guía para el programa de formación</b>	
G.1 A quién está destinado este manual de formación	9
G.2 Cómo está organizado el manual	10
G.3 Puesta en marcha	10
G.4 El programa principal	16
Cuadro 1	16
G.5 Sesión final: resumen, análisis y evaluación	21
<b>Módulo 1: El apoyo psicológico</b>	23
1.1 ¿Qué es el apoyo psicológico?	23
1.2 Función de los voluntarios	24
1.3 Evolución de los programas de apoyo psicológico	26
1.4 Principios básicos de la implementación de un programa de apoyo psicológico	27
1.5 Resumen	32
Diapositivas del Módulo 1	
<b>Módulo 2: El estrés y cómo afrontarlo</b>	33
2.1 Las personas y el estrés	34
2.2 Afrontar el estrés	36
2.3 Pérdida y dolor	38
2.4 El significado del trauma	40
2.5 Principios rectores en la prestación de apoyo psicológico	41
2.6 Intervención en casos de crisis	43
2.7 Resumen	44
Diapositivas del Módulo 2	
<b>Módulo 3: Comunicación solidaria</b>	45
3.1 Valores para la comunicación	45
3.2 Aptitudes para la comunicación interpersonal	47
3.3 Formas de responder	49
3.4 Etapas de una comunicación constructiva	51
3.5 Asistencia para enfrentar la situación	52
3.6 Trabajar con grupos	53
3.7 Derivación	54
3.8 Resumen	56
Diapositivas del Módulo 3	
<b>Módulo 4: Promover la autoayuda comunitaria</b>	57
4.1 Definir una comunidad	57
4.2 Promover la autoayuda	60
4.3 Resumen	65
Diapositivas del Módulo 4	
<b>Módulo 5: Grupos de población con necesidades especiales</b>	67
5.1 Grupos con necesidades especiales	67
5.2 Niños	68

5.3	Ancianos	72
5.4	Personas con enfermedades mentales	74
5.5	Personas que viven con VIH/SIDA	74
5.6	Resumen	77
Diapositivas del Módulo 5		
<b>Módulo 6: Ayudar a quienes prestan ayuda</b>		79
6.1	El estrés en la vida de los voluntarios	80
6.2	Signos de alerta de agotamiento	80
6.3	Atender las necesidades psicológicas de los voluntarios	81
6.4	Técnicas de autoayuda	82
6.5	Supervisión solidaria	83
6.6	Grupo de apoyo mutuo	84
6.7	Resumen	86
Diapositivas del Módulo 6		
<b>Anexo 1: Terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo</b>		87
<b>Anexo 2: Glosario de reacciones emocionales típicas</b>		89
<b>Anexo 3: Ejemplos de intervenciones de la Cruz Roja/Media Luna Roja para promover la autoayuda comunitaria</b>		93
<b>Anexo 4: Referencias y otras lecturas</b>		95
<b>Cuestionario de evaluación</b>		99

# Prólogo

Las situaciones de crisis, tales como desastres naturales, conflictos, guerras, accidentes y epidemias, acarrean consecuencias sociales y psicológicas que a menudo merman la capacidad de las personas de llevar adelante sus vidas. Los enfoques tradicionales de asistencia en casos de desastre y situaciones de emergencia no siempre han prestado la debida atención a los efectos psicológicos que tienen estas crisis en las poblaciones afectadas.

Pero cada vez más se toma conciencia de que las lesiones psicológicas causadas por crisis y desastres requieren tiempo para curarse, y a menudo no son detectadas ni tratadas. Los programas de apoyo psicológico en desastres y situaciones de emergencia tienen por finalidad abordar este problema trabajando para restablecer la capacidad de las personas afectadas para afrontar su nueva situación. Responder a las necesidades no sólo físicas sino también psicológicas de las poblaciones golpeadas por una situación de crisis se ha transformado en una preocupación de primer orden en la asistencia humanitaria internacional. Actualmente el apoyo psicológico forma parte de muchos programas de desarrollo y de preparación para desastres, así como de muchas operaciones de socorro.

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ha sido una institución pionera en el desarrollo de programas de apoyo psicológico. Desde 1991, la Federación Internacional ha estado elaborando el Programa de Apoyo Psicológico. En 1993, se estableció un Centro de Información sobre Apoyo Psicológico, que desde entonces ha participado en el desarrollo de todas las actividades en esta materia y ha ofrecido a las Sociedades Nacionales un servicio esencial: apoyo psicológico para personas en situaciones de necesidad.

La demanda de apoyo psicológico se refleja en la cantidad creciente de solicitudes que envían al Centro de Información las Sociedades Nacionales que desean desarrollar intervenciones de apoyo psicológico. Hoy vemos que las Sociedades Nacionales están llevando a cabo actividades de apoyo psicológico como parte de sus intervenciones en casos de desastre, de la preparación para desastres y de programas de VIH/SIDA y bienestar social.

El presente manual de formación se basa en la experiencia de apoyo psicológico adquirida por las Sociedades Nacionales en muchas situaciones de crisis que se produjeron en las últimas décadas. El manual abarca tanto áreas técnicas de desarrollo reciente como metodologías recomendadas. Ofrece información sobre las aptitudes y técnicas requeridas para prestar el tipo de apoyo que ayude a las personas a continuar funcionando, aun sometidas a los extraordinarios niveles de estrés que se constatan en la mayoría de los desastres o situaciones críticas.

El apoyo psicológico implica movilizar el poder de la humanidad. Si disponen de una comprensión básica de los problemas psicológicos que deben enfrentar las personas a quienes procuran ayudar, así como los retos que plantea a su propio equilibrio psicológico el contacto con personas en situaciones angustiosas, los voluntarios estarán mejor preparados para mantener interacciones positivas, y se sentirán más seguros y menos ansiosos por las circunstancias difíciles que les pueda tocar afrontar.



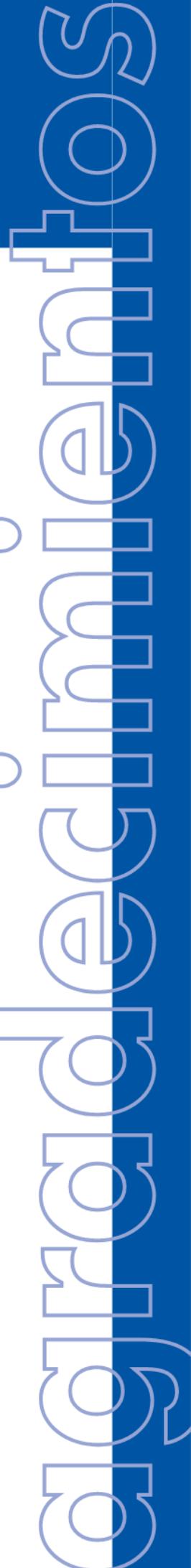
Espero que esta publicación reciba la difusión que merece y que la formación en materia de apoyo psicológico se convierta en un componente importante de los esfuerzos realizados por la Cruz Roja y la Media Luna Roja, ya sea en sus actividades de desarrollo, en la preparación para desastres o en las operaciones de socorro.



Didier J. Cherpitel

*Secretario General de la Federación Internacional  
de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.*





# Agradecimientos

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en su calidad de autora y propietaria de los derechos de esta publicación, agradece a las numerosas personas asociadas con el Centro de Información sobre Apoyo Psicológico de la Federación Internacional, que brindaron su tiempo y conocimientos especializados para ayudar a la confección de este manual.

## Autores

Autora principal: Lise Flindt Simonsen, Responsable de Apoyo Psicológico, Federación Internacional.

Coautor: Gilbert Reyes, Instituto de Salud Mental para casos de Desastre, Universidad de Dakota del Sur, Estados Unidos.

## Lectura crítica

Sigridur B.Thormar, Cruz Roja Islandesa.

## Revisores

Oyungerel Amgaa, (anteriormente) Federación Internacional, Delegación Regional en Bangkok.

Elia Awwad, Media Luna Roja de Palestina.

Graham Betts-Symonds, Federación Internacional.

Connie Cheung, Cruz Roja de Singapur.

Teri Elliott, Consultor internacional e Instructor en Trauma, Salud Mental y Planificación de la preparación para Casos de Desastre, Estados Unidos.

Judi Fairholm, Sociedad Canadiense de la Cruz Roja.

Jennifer Inger, Federación Internacional.

Gerard A. Jacobs, Instituto de Salud Mental para Casos de Desastre, Universidad de Dakota del Sur, Estados Unidos.

William Matthews, Cruz Roja Americana.

Kirsti Palonen, Cruz Roja Finlandesa.

Zenaida Peaz-Beltejar, Cruz Roja de Filipinas.

Stephen Regel, Asociación de Centros de Atención Médica del Servicio Nacional de Salud en Nottinghamshire, Gran Bretaña.

Jean Roy, Federación Internacional.

Nora Sveaass, Sociedad Internacional para la Salud y los Derechos Humanos, Noruega.

## Consultora

Vivienne Seabright, DSL, Gran Bretaña.

La Secretaría de la Federación Internacional desea también agradecer al “Proyecto de Salud Mental” de Noruega (Prosjekt Mental Helse), por su apoyo financiero para este proyecto.



# Guía para el programa de formación

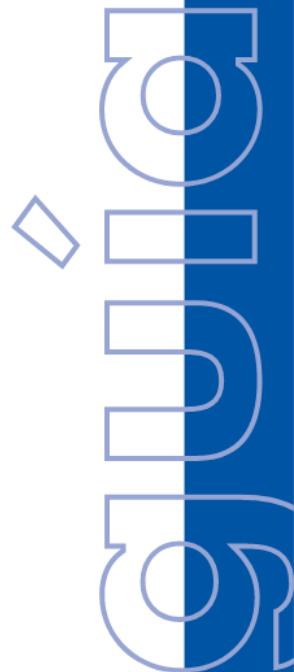
## G.1 A quién está destinado este manual de formación

Los acontecimientos críticos, como los desastres, conflictos, guerras, accidentes y epidemias, tienen consecuencias sociales y psicológicas que con frecuencia merman la capacidad de las personas para llevar adelante sus vidas. Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja históricamente han brindado apoyo a las personas afectadas por estos eventos críticos, respondiendo al sufrimiento humano en diversas formas prácticas. En los últimos tiempos se ha reconocido que es de vital importancia ofrecer un apoyo que ayude a aliviar el sufrimiento emocional, para lograr que las personas inicien el proceso de recuperación, vuelvan a la vida de todos los días y enfrenten las dificultades que les aguardan en el futuro cercano. Este tipo de apoyo, denominado apoyo psicológico, requiere disponer de voluntarios debidamente formados, que sean capaces de responder al desafío de prestar ayuda emocional a las personas vulnerables en el momento en que lo necesiten.

Este manual está destinado a las personas que deseen impartir formación sobre apoyo psicológico a los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja. No es imperioso que el instructor posea antecedentes de trabajo en el ámbito de la salud mental, pero sí es esencial que tenga una buena comprensión del trabajo social, de psicología o de psiquiatría. En particular, el instructor debe poseer los siguientes conocimientos y aptitudes:

- Un conocimiento cabal de la Cruz Roja/Media Luna Roja y de las condiciones de trabajo en el terreno.
- Aptitudes para la formación y la facilitación, y conocimientos sobre la educación de adultos.
- Aptitudes para atender a otras personas y una gran seguridad en sí mismo.

Si la Sociedad Nacional no está en condiciones de nombrar a un instructor local, puede ponerse en contacto con el Centro de Información sobre Apoyo Psicológico de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Este Centro tiene la responsabilidad de llevar a la práctica el Programa de Apoyo Psicológico (PAP), una innovación reciente que se basa en la misión y en las prácticas tradicionales de la Cruz Roja/Media Luna Roja. El Programa funciona en asociación con otros servicios de la Cruz Roja/Media Luna Roja a fin de responder a la totalidad de las necesidades de los individuos y las comunidades. El Centro ha realizado numerosas publicaciones sobre apoyo psicológico que pueden solicitarse directamente a la Federación Internacional.



El manual puede ser utilizado como una ayuda por los instructores, quienes pueden traducirlo y adaptarlo al idioma y la cultura de su propia región. La formación sobre apoyo psicológico se puede ofrecer como un programa separado o puede servir para apoyar los programas ya existentes, como componente de programas de preparación para desastres, primeros auxilios y asistencia social. El objetivo en ambos casos es mejorar la calidad de la atención prestada a los beneficiarios y brindar un apoyo adecuado a los propios voluntarios.

## G.2 Cómo está organizado el manual

A la presente sección, destinada a los instructores, siguen seis módulos que cubren diferentes temas, y que en conjunto constituyen un programa de formación de 30 horas. Se puede utilizar la totalidad de los módulos como una ayuda para la elaboración de un programa de apoyo psicológico, o se puede elegir individualmente algún módulo para necesidades de formación más específicas. Por ejemplo, los voluntarios que están trabajando en la atención domiciliaria de las personas que viven con VIH/SIDA podrían concentrarse en el Módulo 3: *Comunicación Solidaria*, mientras que a los socorristas les será de especial interés la formación del Módulo 2: *El estrés y cómo afrontarlo*.

Al elaborar este manual de formación, el objetivo fue aprovechar la experiencia adquirida por la Cruz Roja/Media Luna Roja en el último decenio. El marco de referencia desarrollado se basa en una serie de diferentes situaciones vividas en todo el mundo y fue diseñado de modo que fuera aplicable, desde el punto de vista geográfico y operativo, dondequiera que sea utilizado.

Se incluyen orientaciones y sugerencias para que los instructores planifiquen las sesiones de formación. El objetivo general del material de formación es que los participantes tengan la oportunidad de

- familiarizarse con las necesidades y las intervenciones de índole psicológica y social, respetando los marcos culturales válidos y apropiados, y
- planificar y llevar a cabo una serie de intervenciones, teniendo en cuenta las circunstancias locales.

Además, cada módulo contiene objetivos de aprendizaje específicos. El texto correspondiente a cada uno de ellos ha sido diseñado para satisfacer dichos objetivos de aprendizaje, que se refuerzan a través de actividades como el trabajo en grupo, frecuentemente basado en dramatizaciones, la discusión de los temas sugeridos y la distribución de material de información.

## G.3 Puesta en marcha

En su calidad de experimentados agentes facilitadores de grupos, los instructores de la Cruz Roja/Media Luna Roja pueden encontrar que las sugerencias que se hacen a continuación han estado incorporadas a sus prácticas de trabajo desde hace tiempo. Si hacemos hincapié en ellas, es con el fin de consolidar esas prácticas y recordar los sólidos fundamentos educativos que las sustentan.

A través de los años, las investigaciones han demostrado que los adultos aprenden mejor

- cuando el aprendizaje se inicia a partir de las cualidades positivas de los individuos y se vela por que tomen conciencia y valoren sus propias experiencias y las cualidades y capacidades que poseen;
- cuando tienen cierto grado de control sobre lo que están aprendiendo;

- cuando el aprendizaje está convenientemente apoyado;
- cuando el aprendizaje tiene relación con su vida diaria o importancia para el futuro;
- cuando lo que se aprende puede llevarse a la práctica de inmediato;
- cuando el método de aprendizaje es flexible;
- cuando el aprendizaje logra resultados identificables.

Los instructores percibirán la similitud de estas circunstancias con las que acompañan el apoyo psicológico eficaz. En realidad, estas situaciones son similares. Los participantes con quienes usted está trabajando constituyen una comunidad, y aunque no se trate de personas en situación de desastre con reacciones de estrés, tienen muchas necesidades en común con ellas, particularmente en lo que se refiere a la comunicación solidaria, a la promoción de la autoayuda comunitaria y al uso de los recursos.

### **Usted, el grupo y el programa**

Para que los voluntarios puedan trabajar todos juntos como una comunidad, con cierto grado de confianza y simpatía mutua, se les debe dar algo de tiempo para que se conozcan entre sí. También necesitan hallarse en un ambiente cómodo, estar al tanto de las normas básicas del grupo y sentirse seguros y capaces de contribuir plenamente.

Por consiguiente, si los participantes disponen desde el comienzo de información sobre aspectos básicos tales como la ubicación de los WC, en qué momento se harán los intervalos y el horario de las sesiones, podrán concentrarse mejor en los contenidos de la formación.

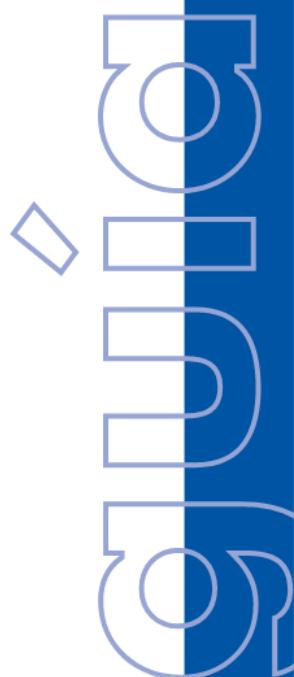
La presentación del instructor y los participantes puede llevarse a cabo de diversas formas:

- El instructor da personalmente la bienvenida a los participantes en el momento en que se inscriben, presentándolos a los otros participantes.
- Los participantes escriben claramente sus respectivos nombres; en lo posible, se procurará hacerlo de manera informal, utilizando los nombres de pila, pero esto depende de las culturas y tradiciones.
- Se comienza la primera sesión con una actividad para romper el hielo, destinada a transmitir algunas informaciones sobre la experiencia de los participantes y sus intereses actuales.
- El instructor comunica claramente los detalles que desea transmitir con respecto a su persona: su función durante el curso, su experiencia en el terreno, cómo desea que lo llamen, etc.

### **Orden del día y dinámica del trabajo en grupo**

Los participantes necesitan tener indicaciones claras sobre cómo se van a desarrollar las sesiones. En este momento es importante hacerles saber que usted espera que cada uno de ellos haga una contribución importante a la formación, ya que la experiencia y las aptitudes que aporten cada uno a la sesión serán de gran valor. Además, usted debe explicar cuál es su estilo de formación e informar a los participantes qué espera de ellos. Esto también dependerá de la cultura y las tradiciones, pero a título de ejemplo:

- Los participantes pueden formular las preguntas en el momento en que se les ocurra, sin necesidad de esperar hasta el final de la sesión.
- El horario es flexible hasta cierto punto y ocasionalmente puede ser modificado, dentro de ciertos límites.
- El instructor actuará como un árbitro y puede intervenir en las discusiones con ideas y puntos de vista válidos.



Permanecer “centrado en los alumnos” significa que los propios participantes tienen responsabilidad sobre lo que aprenden, pero como instructor, su función es velar por que todos hagan buen uso de esa responsabilidad.

Explique cómo van a trabajar los participantes en las distintas actividades, a veces individualmente y a veces en grupos más o menos numerosos. Indique de qué manera se desarrollarán las discusiones después de las actividades, y señale que todos tendrán oportunidad de pensar sobre la acción futura y de prepararse individualmente para ella.

Cuando los participantes trabajen en grupos reducidos (se sugiere 3 a 4 personas), es recomendable hacer rotar los miembros de los grupos de una actividad a otra. Esto impulsará una interacción más extensa y brindará a los participantes una perspectiva más amplia.

### **Expectativas de los participantes**

Antes de comenzar, y al mismo tiempo que brinde información a los participantes sobre lo que pueden esperar de la formación, es importante averiguar cuáles son *sus* expectativas. A menudo el objetivo de la formación no ha sido explicado suficientemente y los participantes llegan con una serie de expectativas poco realistas. Existen numerosas formas de obtener esta información:

- Incluirla como parte de la actividad introductoria, es decir: que cada uno diga quién es, qué hace, y qué espera obtener de esta formación.
- Preparar un cuestionario, para responder antes de comenzar la formación, preguntando qué expectativas tienen respecto a la formación.
- Dar una clara explicación sobre lo que usted espera que aprendan los participantes y preguntarles si eso coincide con lo que ellos esperan.

Esté dispuesto a modificar el orden del día si los participantes tienen expectativas válidas que usted esté en condiciones de satisfacer y que no estén contempladas en los contenidos previstos.

### **Apoyar a los alumnos**

El apoyo del instructor es esencial si se desea desarrollar la autonomía de los participantes para que aprovechen plenamente la formación que se les ofrece. Los instructores deben estar conscientes de que su función es la de *facilitadores del aprendizaje* más que la de *profesores*. Actúan como puertas abiertas al proceso de aprendizaje, ayudando cuando es necesario, guiando y atendiendo a los alumnos. Los instructores pueden ayudar a controlar que el contenido de la formación sea:

- pertinente y necesario, y que apunte a brindar conocimientos útiles para situaciones de la vida real,
- basado en los conocimientos y experiencias de los participantes y
- orientado hacia la acción, es decir, que conduzca a actividades prácticas.

Los instructores deben utilizar el material de formación de manera flexible, adaptando las sugerencias efectuadas en el manual y añadiendo otras de acuerdo a las condiciones locales y a las necesidades prioritarias.

Además, el instructor tiene la responsabilidad de velar por que

- los participantes se integren en el proceso de aprendizaje, alentándolos para que expresen sus opiniones y discutan diferentes temas,
- los participantes comprendan el vocabulario y las palabras utilizadas,

- los participantes que presenten signos de malestar sean tranquilizados, apoyados o asesorados, según corresponda.

## Distribuir material de información

El material de información incluido en este paquete abarca dos categorías:

- Información útil, como un glosario de términos
- Hojas con la versión impresa de las diapositivas proyectadas durante la presentación.

La información útil servirá como recurso a los participantes. Las hojas con el texto de las diapositivas tienen un doble propósito: actuar como un recordatorio de los principales puntos presentados en la sesión y dar pie para volver sobre alguna información o punto que necesite mayor aclaración.

A fin de evitar que los participantes se distraigan durante su presentación, es conveniente distribuir el material de información inmediatamente después de una sesión. Combinar la entrega del material con un corto período de repaso y análisis dará a los participantes una buena oportunidad de verificar su grado de comprensión de algunos puntos específicos. La versión impresa de las diapositivas también podría servir como punto de partida para las notas que quieran tomar y ser útil en los períodos dedicados a reflexionar y preparar la acción a emprender en el futuro.

## Prepararse para la acción futura

Recordará que los adultos aprenden mejor

- cuando el aprendizaje tiene relación con su vida diaria o importancia para el futuro y
- cuando lo aprendido puede llevarse a la práctica de inmediato.

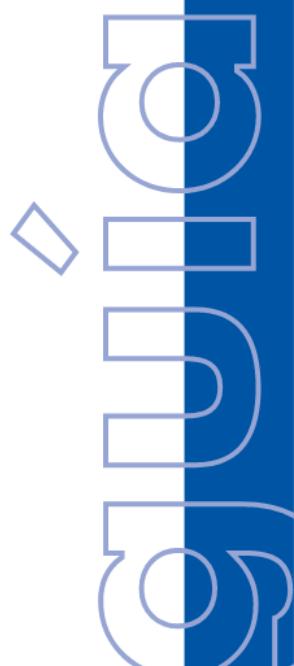
Para alcanzar este objetivo, se sugiere que los participantes dediquen algunos minutos al final de cada sesión reflexionar, cada uno para sí, y a anotar cualquier punto que esté directamente relacionado con su trabajo y respecto al cual podrían desear obtener más información, o a hacer planes para acciones futuras.

## Actividades

Cada módulo contiene diversas actividades, que han sido diseñadas con el fin de ayudar a los participantes a comprender el valor de la formación, tanto para su propia situación como para ampliar su visión sobre el trabajo de apoyo psicológico a través de la interacción con otros miembros del grupo. Las actividades pueden basarse en experiencias individuales, pero en la mayoría de ellas se recurre a las discusiones en grupo a fin de ampliar el foco de interés.

Tenga en cuenta que puede adaptar estas actividades a la situación dada, y a la cultura y tradiciones de su grupo de participantes. El contenido y el cronograma de actividades pueden ser distintos a los sugeridos en el texto, pero su propósito es lograr las mejores condiciones para el aprendizaje de adultos, que están dadas, por ejemplo:

- cuando tienen cierto grado de control sobre lo que están aprendiendo,
- cuando el aprendizaje tiene relación con su vida diaria o importancia para el futuro y
- cuando el método de aprendizaje es flexible.



## Contenido del manual

Una breve descripción de las diferentes sesiones del curso de formación y del contenido de cada una de ellas será de sumo interés para los participantes. Seguidamente se reseña brevemente el contenido de cada módulo, que constituye el principal material de referencia de cada sesión de formación.

### Módulo 1: El apoyo psicológico

Este módulo brinda una definición del apoyo psicológico y muestra cómo los voluntarios prestan apoyo a las comunidades después de eventos críticos cuyas consecuencias frecuentemente merman la capacidad de la gente para seguir adelante con sus vidas. También brinda información sobre el Programa de Apoyo Psicológico de la Federación Internacional y presenta los principios básicos que es necesario aplicar para que un programa tenga éxito. El módulo se centra en la prestación de apoyo psicológico en casos de desastre, pero el enfoque también es aplicable y válido en otros contextos de la Cruz Roja/Media Luna Roja. Su propósito es servir de material de referencia y proporcionar los elementos sobre los que se basarán los otros módulos. Mucha de la información puede resultar familiar a los participantes, pero el módulo les brinda una oportunidad de reflexionar y discutir sobre cuestiones relacionadas con el apoyo psicológico que de otra manera podrían darse por supuestas.

La mayor parte del contenido de este módulo está inspirada en la compilación de prácticas recomendadas (*Best practices*) publicada<sup>1</sup> por la Federación en el Día Mundial de la Salud de 2001. El material fue también presentado en la IV Conferencia sobre Apoyo Psicológico, celebrada en Dinamarca en 2001.

### Módulo 2: El estrés y cómo afrontarlo

Este módulo examina cómo se puede formar a los voluntarios para que ayuden a otras personas a manejar el estrés. El estrés constituye un tema primordial en las actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja. Inmediatamente acuden a la mente los primeros auxilios, el socorro en casos de desastre y otros servicios asistenciales de emergencia, como el servicio de ambulancias y las actividades de búsqueda y de rescate. Otros servicios, como los servicios sociales o psicológicos diseñados para ayudar a las personas necesitadas, también guardan una clara relación con el estrés. Los voluntarios están generalmente mejor equipados para realizar sus tareas, tanto en beneficio de las personas afectadas como en el suyo propio, cuando comprenden los componentes básicos del estrés y como afrontarlo.

### Módulo 3: Comunicación solidaria

Este módulo describe los fundamentos básicos de una comunicación solidaria. Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja con frecuencia se encontrarán en situaciones difíciles, en las cuales sentirse seguros sobre cómo comunicarse bien con otras personas resulta de vital importancia. Por ejemplo, un voluntario de primeros auxilios necesita sentirse seguro de sí mismo cuando deba informar a los familiares sobre lesiones sufridas por un ser querido; igualmente, un voluntario que trabaja con personas que viven con VIH/SIDA necesita saber cómo comunicar con una persona que acaba de enterarse de que es portadora del virus o de que le queda poco tiempo de vida.

1- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Psychological support: Best practices from Red Cross and Red Crescent programmes*.

## Módulo 4: Promover la autoayuda comunitaria

El módulo 4 examina cómo integrar a las comunidades en su propio proceso de recuperación y muestra los efectos positivos de la autoayuda comunitaria sobre las secuelas psicológicas de los eventos críticos. Cuanto mayor sea la participación de los miembros de una comunidad, mayor será el sentimiento que tengan de su propia valía, lo que les ayudará a superar su sentimiento de impotencia. Los sucesivos progresos en la cooperación ayudarán a alcanzar soluciones más eficaces. Si se logra que la comunidad se sienta parte integrante de un proyecto o se identifique con él, esto incidirá también en que los programas sean más sostenibles.

## Módulo 5: Grupos de población con necesidades especiales

El módulo 5 describe los grupos de población con probabilidades de ser especialmente vulnerables con respecto a las necesidades psicológicas y que podrían requerir una atención específica. Analiza las necesidades psicológicas de grupos vulnerables, al mismo tiempo que reconoce la función vital que cumplen en las estructuras sociales y comunitarias.

## Módulo 6: Ayudar a quienes ayudan

El último módulo pone especial atención en quienes prestan ayuda, dado que el apoyo oportuno y adecuado a los voluntarios es un prerequisito para que éstos presten atención y socorro de calidad a las personas directamente afectadas. Indudablemente a los voluntarios los afecta su trabajo, y puede ocurrir que tras trabajar en una situación crítica se queden con la sensación de no haber hecho lo suficiente, debido a que las necesidades superaron sus capacidades. El voluntario que presta apoyo psicológico podría verse perturbado por las angustiosas desventuras de los sobrevivientes de un desastre; un voluntario de primeros auxilios puede sentir culpa por la muerte de un paciente; y el voluntario de un programa de VIH/SIDA debe enfrentar el sufrimiento del ciclo repetitivo de muertes.

## Anexos

Los anexos contienen información útil para distribuir entre los participantes; por ejemplo, un glosario con terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo.

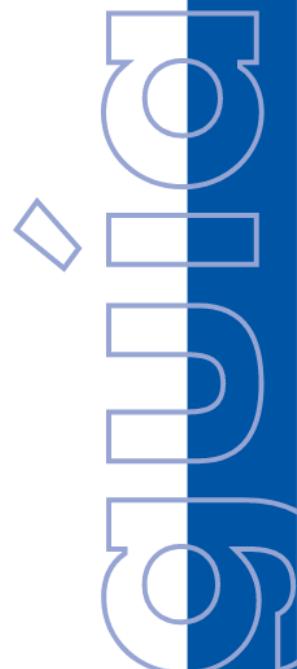
## Diapositivas / hojas informativas

Al final de cada módulo, se incluye una serie de diapositivas en las que se resumen los principales temas; han sido diseñadas como un recurso para el instructor y para dar una orientación y cohesión a los comentarios presentados.

El texto de las diapositivas se distribuye también a los participantes en versión impresa; estas hojas sirven para recordar el trabajo realizado y pueden ser utilizadas como lista de control sobre los principales temas. Se sugiere entregarlas a los participantes al final de cada sesión, alentándolos a que tomen, además, sus propias notas.

## Actividades

Las actividades figuran en el texto en la ubicación que se considera más apropiada. Pueden tener la forma de discusión en grupo, preparación de planes o dramatizaciones de posibles situaciones. Se sugiere a los instructores adaptar estas actividades a fin de ajustarlas al grupo de participantes y a las condiciones locales.



### Puntos de discusión

Durante las actividades, los instructores deben alentar a los participantes a intervenir en la discusión, en base a sus experiencias personales. La intención es estimular el debate crítico y promover la reflexión y la toma de conciencia, más que sacar conclusiones. También se han incluido para cada sesión “puntos de discusión”, a continuación de las cuestiones sobre las que conviene mantener un debate crítico incorporando las diferentes perspectivas que aporten los participantes.

### Prepararse para la acción futura

La intención que las actividades y discusiones produzcan es algunos resultados claros para la acción. Con este propósito, al final de cada sesión se debe alentar a los participantes a encontrar una forma apropiada de anotar las acciones específicas que querrían emprender. Éstas podrían incluir nuevas investigaciones sobre ciertos aspectos del apoyo psicológico o una acción positiva en una situación determinada.

Fin de la sesión introductoria.

## G.4 El programa principal

El siguiente cuadro da indicaciones sobre la forma en que están organizados los módulos, los elementos más importantes de cada módulo y los objetivos de aprendizaje para cada parte del módulo. Las actividades están dispuestas en este cuadro en el lugar donde nos pareció que serían más adecuadas, pero el esquema tiene una flexibilidad intrínseca, por lo que usted, como instructor, debe basarse en su propio juicio e iniciativas para programar las actividades y discusiones en el momento que considere más conveniente. Se ha descrito el propósito de cada una de las actividades para que, en caso necesario, pueda adaptarlas a la cultura y costumbres locales.

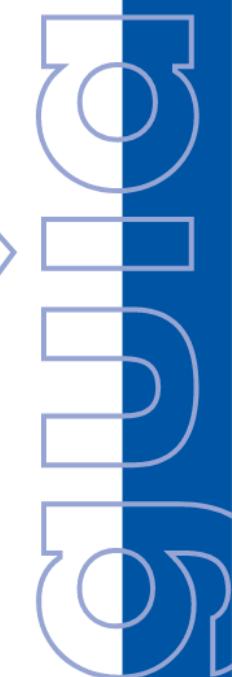
**Cuadro 1: Programa**

Día	Elementos esenciales	Secciones	Objetivos de aprendizaje
<b>Día 1</b> 1º Sesión 3 horas	Introducción	Presentaciones personales Orden del día  Apoyar a los alumnos Índice de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Familiarizar a los participantes entre sí y con el instructor</li> <li>■ Compartir los objetivos individuales de formación</li> <li>■ Estar al corriente de lo que se espera de los participantes durante el curso</li> </ul>
<b>Día 1</b> 2º Sesión 3 horas	<b>Módulo 1:</b> El apoyo psicológico	<b>1.1</b> ¿Qué es el apoyo psicológico? <b>1.2</b> Función de los voluntarios  <b>Actividad 1A:</b> Características y actitudes de las personas que prestan apoyo psicológico Tormenta de ideas y discusión en grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir el propósito del apoyo psicológico y la función de los voluntarios en la prestación de apoyo psicológico</li> <li>■ Analizar las características y actitudes de las personas que prestan apoyo psicológico</li> </ul>

Día	Elementos esenciales	Secciones	Objetivos de aprendizaje
		<p><b>1.3</b> Evolución de los programas de apoyo psicológico</p> <p><b>1.4</b> Principios básicos de la implementación de un programa de apoyo psicológico</p> <p><b>Actividad 1B:</b> Principios básicos de los programas de apoyo psicológico Contribución individual seguida de discusión en grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reseñar las etapas en la evolución de los programas de apoyo psicológico</li> <li>Describir los principios básicos incluidos en la implementación del programa de apoyo psicológico en una situación de desastre</li> <li>Poner énfasis en las razones que sustentan los principios básicos</li> <li>Estimular el debate crítico y la discusión utilizando los propios conocimientos y experiencias</li> <li>Sensibilizar sobre el amplio espectro de experiencias en el grupo</li> </ul>
	Repaso y análisis	<p>Punto de discusión</p> <p>Hoja informativa con la versión impresa de las diapositivas</p> <p><b>1.5 Resumen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los puntos fuertes y débiles de intervenciones específicas</li> <li>Actuar como recurso y recordatorio permanente de los principales temas de la sesión</li> <li>Consolidar los temas</li> </ul>
Día 2 1º y 2º Sesiones 6 horas	<b>Módulo 2:</b> El estrés y cómo afrontarlo	<p><b>2.1</b> Las personas y el estrés</p> <p><b>2.2</b> Afrontar el estrés</p> <p><b>Actividad 2A:</b> Estrategias para afrontar el estrés Trabajo individual</p> <p>Punto de discusión</p> <p><b>2.3</b> Pérdida y dolor</p> <p><b>Actividad 2B:</b></p> <p>Punto de discusión</p> <p><b>2.4</b> El significado del trauma</p> <p><b>2.5</b> Principios rectores en la prestación de apoyo psicológico</p> <p>Punto de discusión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describir la terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo</li> <li>Describir cómo reacciona la gente ante el estrés y cómo lo afronta</li> <li>Analizar las respuestas individuales ante el estrés</li> <li>Compartir las estrategias para afrontar el estrés con otros miembros del grupo</li> <li>Describir las reacciones comunes ante la pérdida y el dolor</li> <li>Discutir dentro del grupo diversas respuestas emocionales y diferentes formas de enfrentar la situación</li> <li>Intercambiar ideas sobre estados de ánimo y formas de afrontar la pérdida y el dolor</li> <li>Hacer la distinción entre la respuesta normal ante el estrés y los signos de trauma</li> <li>Evaluar directrices para la prestación de apoyo psicológico</li> <li>Intercambiar experiencias y observaciones sobre los principios rectores</li> </ul>

Día	Elementos esenciales	Secciones	Objetivos de aprendizaje
	Repaso y análisis	<p><b>2.6</b> Intervención en casos de crisis</p> <p>Hoja informativa con la versión impresa de las diapositivas</p> <p><b>2.7</b> Resumen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir las medidas a tomar en intervenciones en casos de crisis</li> <li>■ Actuar como recurso y recordatorio permanente de los principales temas de la sesión</li> <li>■ Consolidar los temas</li> </ul>
	<b>Anexo 1:</b> Terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo	Distribución de material de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Velar por que todos los participantes tengan una comprensión uniforme de la terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo, y del significado exacto de las palabras utilizadas</li> </ul>
	<b>Anexo 2:</b> Glosario de reacciones emocionales típicas	Distribución de material de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Velar por que todos los participantes estén al corriente de las reacciones emocionales ante el estrés y de cómo se utiliza la terminología en este curso</li> </ul>
Día 3 1º y 2º Sesiones 6 horas	<b>Module 3:</b> Comunicación solidaria	<p><b>3.1</b> Valores para la comunicación</p> <p><b>Actividad 3A:</b> Visión del mundo Grupos reducidos</p> <p><b>3.2</b> Aptitudes para la comunicación interpersonal</p> <p><b>3.3</b> Formas de responder</p> <p><b>Actividad 3B:</b> Escuchar y responder Dramatizar</p> <p>Punto de discusión</p> <p><b>3.4</b> Etapas de una comunicación constructiva</p> <p><b>3.5</b> Asistencia para enfrentar la situación</p> <p><b>3.6</b> Trabajar con grupos</p> <p>Punto de discusión</p> <p><b>3.7</b> Derivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analizar los valores característicos del estilo de comunicación más eficaz</li> <li>■ Compartir con el grupo la percepción de los valores y su efecto sobre la comunicación</li> <li>■ Realizar prácticas de comunicación eficaz en situaciones difíciles</li> <li>■ Evaluar los efectos de una buena/mala comunicación a nivel personal</li> <li>■ Realizar prácticas sobre las técnicas utilizadas para ser un buen comunicador</li> <li>■ Discutir las técnicas utilizadas para ser un buen comunicador</li> <li>■ Centrarse en las etapas de la comunicación constructiva para promover la capacidad de adaptación y la autoayuda</li> <li>■ Realizar prácticas de trabajo con grupos en un ámbito comunitario</li> <li>■ Discutir las técnicas a utilizar cuando se trabaja con grupos</li> <li>■ Analizar cuándo y cómo derivar a las personas a otros profesionales u organizaciones</li> </ul>

Día	Elementos esenciales	Secciones	Objetivos de aprendizaje
	Repaso y análisis	Hoja informativa con la versión impresa de las diapositivas  <b>3.8 Resumen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actuar como recurso y recordatorio permanente de los principales temas de la sesión</li> <li>■ Consolidar los temas</li> </ul>
<b>Día 4</b> 1º Sesión 3 horas	<b>Módulo 4:</b> Promover la auto-ayuda comunitaria	<b>4.1 Definir una comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir los factores que hacen que una comunidad sea solidaria y provechosa para sus miembros</li> </ul>
		Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intercambiar ideas sobre la comunidad y sus miembros</li> </ul>
		<b>Actividad 4A: Definir la participación comunitaria "Tormenta de ideas"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificar las características de la participación comunitaria</li> </ul>
		Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compartir experiencias y conocimientos sobre métodos participativos</li> </ul>
		<b>4.2 Promover la autoayuda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Brindar detalles sobre cómo se puede ayudar a las comunidades a utilizar sus propios recursos para resolver los problemas</li> </ul>
		<b>Actividad 4B: Estructuras sociales y sus dirigentes</b> Discusión en grupos reducidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificar las estructuras sociales / las autoridades / los dirigentes dentro de una comunidad definida</li> </ul>
		<b>Actividad 4C: Planificar la acción</b> Dramatización en grupos reducidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preparar un plan de acción para un problema específico de la comunidad</li> </ul>
		Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Discutir distintos enfoques para prestar apoyo a la comunidad</li> </ul>
		Hoja informativa con la versión impresa de las diapositivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actuar como recurso y recordatorio permanente de los principales temas de la sesión</li> </ul>
		<b>4.3 Resumen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consolidar los temas.</li> </ul>
	<b>Anexo 3:</b> Ejemplos de intervenciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja	Distribución de material de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recordar las intervenciones en las que la participación comunitaria ayudó a la reestructuración</li> </ul>
<b>Día 4</b> 2º Sesión 3 horas	<b>Módulo 5:</b> Grupos de población con necesidades especiales	<b>5.1 Grupos con necesidades especiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificar y describir las reacciones características de ciertos grupos afectados por desastres</li> </ul>
		<b>5.2 Niños</b>	
		Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compartir las reacciones emocionales de los voluntarios cuando ven sufrir a los niños</li> </ul>



Día	Elementos esenciales	Secciones	Objetivos de aprendizaje
		<b>5.3</b> Ancianos <b>5.4</b> Personas con enfermedades mentales <b>5.5</b> Personas que viven con VIH/SIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir tipos de intervención eficaces para asistir a ciertos grupos en riesgo.</li> </ul>
		<b>Actividad 5A:</b> Necesidades especiales Dramatización en grupos reducidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluar las necesidades especiales y planificar acciones apropiadas</li> </ul>
	Repaso y análisis	Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reforzar muchos de los principios más importantes del apoyo psicológico eficaz</li> </ul>
		Hoja informativa con la versión impresa de las diapositivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actuar como recurso y recordatorio permanente de los principales temas de la sesión</li> </ul>
		<b>5.6</b> Resumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consolidar los temas</li> </ul>
<b>Día 5</b> 1º Sesión 3 horas	<b>Módulo 6:</b> Ayudar a quienes prestan ayuda	<b>6.1</b> El estrés en la vida de los voluntarios  <b>6.2</b> Signos de alerta de agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir de qué manera pueden impactar en los voluntarios las reacciones ante el estrés</li> <li>■ Dar detalles sobre signos de alerta de estrés o agotamiento en los voluntarios</li> </ul>
		<b>Actividad 6A:</b> Signos de agotamiento Discusión en grupos reducidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificar los signos de agotamiento</li> </ul>
		<b>6.3</b> Atender las necesidades psicológicas de los voluntarios  Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir cómo prestar apoyo psicológico a los voluntarios</li> <li>■ Examinar y evaluar diferentes métodos de atender las necesidades psicológicas de los voluntarios</li> </ul>
		<b>6.4</b> Técnicas de autoayuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dar detalles sobre métodos de autoayuda para los voluntarios</li> </ul>
		<b>Actividad 6B:</b> Aliviar el estrés y la tensión Trabajo individual y colectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intercambiar conocimientos sobre métodos de autoayuda</li> </ul>
		<b>6.5</b> Supervisión solidaria  <b>6.6</b> Grupo de apoyo mutuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Describir distintas formas de apoyar a los voluntarios que prestan apoyo psicológico: supervisores y otros voluntarios</li> </ul>
		Punto de discusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Debatir formas de apoyarse mutuamente</li> </ul>
	Repaso y análisis	Hoja informativa con la versión impresa de las diapositivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actuar como recurso y recordatorio permanente de los principales temas de la sesión</li> </ul>
		<b>6.7</b> Resumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consolidar los temas</li> </ul>

Día	Elementos esenciales	Secciones	Objetivos de aprendizaje
Día 5 2º Sesión 3 horas	Resumen, análisis y evaluación	Repaso y análisis  Prepararse para la acción futura  Evaluación  Completar el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verificar la comprensión de los participantes y volver sobre los temas específicos de interés</li> <li>■ Velar por que exista una planificación para la acción futura</li> <li>■ Evaluar el temario del curso, su desarrollo y posibles cambios para el futuro</li> <li>■ Clausurar las actividades y velar por que los participantes se lleven una sensación de culminación y de continuidad</li> </ul>

## G.5 Sesión final: resumen, análisis y evaluación

Todos los instructores con experiencia estarán al tanto de que uno de los objetivos de un buen programa de formación debe ser dejar a los participantes con nuevos bríos, conocimientos actualizado y con ansias de partir inmediatamente a aplicar todas las buenas ideas que les transmitieron en el curso. Dejar a los miembros del grupo exhaustos debido a una sobrecarga de información no los lleva a iniciar con entusiasmo sus tareas.

Lograr que cada uno de los miembros del grupo se sienta valorado y parte del proceso de toma de decisiones ayuda a que la formación sea no solamente útil, sino que se la disfrute, desarrolle la autonomía y despierte entusiasmo. A través de sus contribuciones a las discusiones en grupo, el instructor debe desarrollar en los participantes el sentimiento de ser parte integrante del proceso. Esto tiene muchos puntos en común con el proceso de participación comunitaria recomendado para los programas de apoyo psicológico.

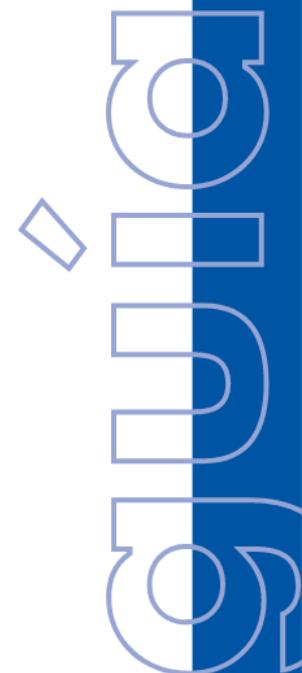
Es necesario que los participantes sientan que la experiencia ha terminado o se ha completado. Para tal fin, la sesión final de resumen, análisis y evaluación es esencial, y no se la debe llevar a cabo apresuradamente.

### Repaso y análisis

Entregue un resumen de todo el programa, invitando a los participantes a detenerse en cualquier punto que consideren útil analizar nuevamente. El resumen permite al instructor verificar el grado de comprensión de los participantes y asegurarse que todos los puntos hayan sido cubiertos adecuadamente. Si tiene un grupo que no es homogéneo, no permita que un miembro del grupo monopolice la discusión, manteniéndola centrada únicamente en las partes en las que ella o él esté más interesado.

### Prepararse para la acción futura

Aliente a los participantes a pensar en la acción futura y a planificarla, tomando en cuenta lo que han aprendido. Esto podría ser una oportunidad ideal para el trabajo en grupos reducidos, invitando a los miembros a unirse para elaborar algún plan de



acción para cubrir los próximos seis a doce meses de su trabajo. Este tipo de planificación dependerá evidentemente de la naturaleza de su trabajo y de si están participando en la actualidad en algún programa de apoyo psicológico, pero es conveniente alentarlos a planificar alguna actividad que puedan poner en práctica tan pronto como regresen a sus tareas.

### Evaluación

Es necesario considerar a la evaluación del programa de formación como algo de importancia y tomar en consideración las observaciones recogidas cuando se vuelva a dar el curso. La evaluación es la manera más útil de poder introducir los cambios necesarios. Las preguntas que deben responder los participantes son de este tipo:

- ¿Qué es lo que más le gustó durante el curso?
- ¿Qué sentimientos experimentó?
- ¿Le pareció fácil participar en actividades grupales?
- ¿Qué aprendió sobre sí mismo?
- ¿Qué aprendió sobre otros participantes?
- ¿Hay algún área en la que sería necesario incrementar la formación?
- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el curso?

En el manual se incluye un cuestionario de evaluación que puede utilizar para invitar a los participantes a hacer comentarios en forma anónima y para tener una reseña estadística sobre cómo fue la recepción del curso. También puede servir para efectuar un análisis más cualitativo de algunos aspectos del curso. Recurrir a un cuestionario es útil, pero también es conveniente intentar obtener comentarios más inmediatos y personales, particularmente para el tipo de preguntas enumeradas más arriba. Una buena relación con los participantes permite al instructor solicitarles comentarios y alentarlos a formular una crítica constructiva.

La evaluación incluye al instructor y a la forma en que ha presentado el material, así como al contenido de éste. Es necesario que el instructor pregunte: ¿Cómo sé si estoy haciendo un buen trabajo? Aunque hay algunas preguntas en el cuestionario referidas al instructor, una respuesta más personal puede ayudarlo a su propio desarrollo profesional. No tenga temor a preguntar.

### Completar el proceso

Si desea que, tras su partida, los participantes se sigan sintiéndose aún parte de la pequeña comunidad en la que participaron durante el programa de formación, asegúrese de que reciban todos los datos para poder ponerse en contacto con el instructor y con los demás participantes. Aliéntelos a mantenerse en contacto en la medida de sus posibilidades y a continuar intercambiando noticias, opiniones y los desafíos que se les presentan. Dar un nombre al grupo (como por ej. Grupo de Enero) puede ayudarlo a mantener su identidad como grupo. El propósito de esta medida es tratar de lograr que los voluntarios que trabajan en programas de apoyo psicológico no estén aislados. Puede que cuenten con mecanismos de apoyo a través de grupos interiores en sus propios programas; sin embargo, este grupo más amplio constituirá una extensión de ese apoyo y podrá extender su campo de interés, brindándoles un estímulo para un mayor desarrollo profesional.

# El apoyo psicológico

Este módulo presenta el apoyo psicológico, muestra por qué es necesario y explica la función de los voluntarios de aliviar el sufrimiento emocional movilizando del poder de la humanidad y a que las personas vuelvan a confiar en sus propios recursos para reconstruir sus vidas destrozadas.

Si bien este módulo se centra en la prestación de apoyo psicológico en eventos críticos de gran magnitud, el enfoque también es aplicable y adaptable a muchos otros ámbitos de la Cruz Roja/Media Luna Roja.

## Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo, los participantes estarán en condiciones de

diapositiva  
1-1

- describir el objetivo del apoyo psicológico
- describir la función de los voluntarios en la prestación de apoyo psicológico
- reseñar las etapas en la evolución de los programas de apoyo psicológico
- describir los principios básicos que sustentan la implementación de los programas de apoyo psicológico en situaciones de desastre.

## 1.1 ¿Qué es el apoyo psicológico?

Los desastres, los conflictos, las guerras y las epidemias son muy frecuentes y, por su propia naturaleza, constituyen una grave amenaza para la salud y el bienestar de las personas afectadas. El Informe Mundial sobre Desastres 2001<sup>1</sup> señaló que en el año 2000 hubo 256 millones de personas afectadas por desastres. De acuerdo a lo indicado por las Naciones Unidas, hay actualmente más de 40 millones de refugiados, desplazados internos y otras víctimas de la violencia, y a fines del año 2001 había 40 millones de personas en el mundo infectadas con VIH/SIDA.

Los grandes desastres aparecen en las primeras planas de los diarios, pero los desastres de menor envergadura, que reciben menos atención por parte de los medios, tienen efectos igualmente devastadores sobre las vidas y la salud de la población local.

Los acontecimientos críticos, como los desastres, los conflictos, las guerras, los accidentes y las epidemias tienen consecuencias sociales y psicológicas que con frecuencia merman la capacidad de las personas para continuar adelante su vida. La característica de los problemas que enfrentan estas personas es un sentimiento de pérdida, por ejemplo:

diapositiva  
1-2

- Pérdida de relaciones personales y de bienes materiales
- Pérdida de oportunidades de generar ingresos
- Pérdida de cohesión social
- Pérdida de dignidad, confianza y seguridad
- Pérdida de una imagen positiva de uno mismo
- Pérdida de confianza en el futuro

1- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Informe Mundial sobre Desastres 2001*.

diapositiva  
1-3

La misión de la Cruz Roja/Media Luna Roja ha sido, históricamente, mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la humanidad, e intentar ayudarlas a aceptar el sentimiento de pérdida y reconstruir sus vidas. El apoyo psicológico ayuda a aliviar el sufrimiento emocional de manera que los beneficiarios estén más rápidamente en condiciones de confiar en sus propios recursos y afrontar con más éxito las dificultades que encuentren en el camino hacia la recuperación. El apoyo psicológico abarca, así, toda actividad que mejore la capacidad de las personas para funcionar bajo el extraordinario nivel de tensión que se observa en el contexto de un acontecimiento crítico.

Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja son un elemento indispensable de la misión de la organización. Como miembros de la comunidad, están en mejor posición para brindar apoyo a las personas afectadas; sin embargo, no puede esperarse que presten un apoyo eficiente y eficaz sin recibir ellos mismos apoyo. Uno de los principales medios que puede utilizar la Federación Internacional para brindar este apoyo es la formación.

Por tal motivo, se ha elaborado este manual de formación para asistir a los instructores de la Cruz Roja/Media Luna Roja en la formación de voluntarios que puedan responder al desafío de brindar apoyo psicológico a estas personas vulnerables y ayudarlas a que contribuyan a mejorar su salud y bienestar.

## 1.2 Función de los voluntarios

Los voluntarios constituyen un grupo esencial para el cumplimiento de la misión de la Cruz Roja/Media Luna Roja de atender las diversos aspectos del sufrimiento humano. A las personas en situación de crisis generalmente las beneficia contar con el apoyo de un voluntario amistoso y compasivo que sea solidario, pero sin importunar indebidamente. El apoyo psicológico en el ámbito de la Cruz Roja/Media Luna Roja es prestado frecuentemente por voluntarios con escasa formación en el marco de programas comunitarios. El tipo de ayuda debe restringirse a actividades que no superen el nivel de formación de la persona que deberá prestar esa ayuda. Esto a menudo significa tan sólo estar emocionalmente disponible y escuchar en qué medida un evento angustioso ha afectado a esas personas. Una vez que se ha evaluado convenientemente la situación, las actividades deben orientarse a movilizar y habilitar a las comunidades para que puedan asumir su propio cuidado.

Las actividades de los voluntarios incluyen diversas formas de apoyo social, dar consejos para enfrentar el duelo, educación sobre las reacciones normales y anormales ante el estrés, entrenamiento para manejar el estrés, orientación para grupos de padres de niños afectados y otras intervenciones centradas en la comunidad. Como se sabe que con frecuencia los individuos son atendidos de la manera más adecuada por los miembros de su propia comunidad, las actividades de apoyo psicológico destinadas a mejorar el funcionamiento comunitario son frecuentemente el medio más eficiente de apoyar a un mayor número de personas. Esto deja abierta la opción a intervenciones especialmente adaptadas a casos individuales con necesidades extremas o únicas.

El apoyo psicológico ha sido diseñado con el fin de:

<b>Aliviar el sufrimiento, tanto emocional como físico</b>	
<b>Mejorar la forma de actuar de las personas a corto plazo</b>	Inmediatamente después de una crisis, las personas pueden tener reacciones o tomar decisiones con graves consecuencias a largo plazo. Ayudar a las personas a actuar adecuadamente en el corto plazo tiene una función preventiva.
<b>Reducir los efectos psicológicos negativos a largo plazo</b>	El apoyo psicológico precoz puede aliviar el estrés en gran medida y reduce la posibilidad de que una persona desarrolle una reacción de estrés prolongada. Al ayudar a las personas a desarrollar aptitudes de autoayuda y la confianza en sí mismas, se contrarresta el surgimiento de sentimientos de impotencia y desesperanza que en caso contrario podrían llevar a una depresión.

En otras palabras, el apoyo psicológico:

- Proporciona alivio inmediato
- Reduce el riesgo de que las reacciones llamadas normales se transformen en algo más grave
- Puede ayudar a satisfacer las necesidades físicas y materiales que padecen muchos de los que sobreviven a los desastres.

Los responsables de brindar apoyo psicológico deben poseer básicamente cualidades para el trato con los demás y mostrar preocupación, buena disposición e interés en ayudar a los que lo necesitan.

### Actividad 1A: Atributos y actitudes de quienes prestan apoyo psicológico

*"Tormenta de ideas". Pregunte al grupo:*

*¿Cuáles son los principales atributos y actitudes que considera debe tener un voluntario que ofrece apoyo psicológico? Dedique 5 minutos al intercambio de ideas y a apuntar en un rotafolio las características que posiblemente sean requeridas o deban desarrollarse.*

*Aiente a todos los participantes a manifestar sus opiniones y hacer comentarios libremente sobre lo expresado por otros.*

*Propósito de esta actividad:*

- *Involucrar desde las etapas iniciales a todos los participantes en el proceso de debate de opiniones y de discusión en grupo.*

Seguidamente damos ejemplos de las características que pueden haber surgido de la discusión y que son consideradas esenciales.

diapositiva  
1-4

- Capacidad de escuchar
- Paciencia
- Actitud solícita
- Ser digno de confianza
- Ser accesible
- Empatía
- Acercarse sin juzgar
- Amabilidad
- Compromiso.

La formación brindada en este manual, junto con las prioridades específicas que pueda añadir el instructor con conocimiento de las condiciones y de la cultura locales, ayudará a los voluntarios a tener presentes algunas ideas y técnicas básicas que les ayudarán en su tarea. La mayoría de las personas poseen la capacidad necesaria para dar apoyo a otros seres humanos, pero reconocer explícitamente cuáles son esas habilidades y aprender cómo reforzarlas y aplicarlas con mayor eficiencia es uno de los objetivos de la formación. Una vez que se ha impartido la formación, es importante llevar a la práctica y perfeccionar los conocimientos y técnicas aprendidos. Dado que el apoyo psicológico puede ser útil en eventos críticos de distinta magnitud, desde el incendio de una casa de familia hasta enormes catástrofes como terremotos, incendios, guerras y epidemias como el VIH/SIDA, la mayoría de los voluntarios encontrarán múltiples oportunidades de llevar a la práctica las nuevas ideas y conocimientos adquiridos.

## 1.3 Evolución de los programas de apoyo psicológico

diapositiva  
1-5

La orientación, los consejos, el cuidado y el apoyo psicológico han estado tradicionalmente a cargo de los miembros de la familia o de la comunidad. Sin embargo, en el mundo de hoy los vínculos comunitarios están cambiando y en muchos casos se están debilitando. La desintegración de las redes de las comunidades o las familias extendidas y el debilitamiento de los vínculos entre las personas han determinado que, cuando ocurre un desastre y se necesita ayuda, los mecanismos de apoyo tradicionales no sean tan eficientes como solían ser.

Aun en los casos en que estos mecanismos de apoyo tradicional funcionan bien, es probable que decaigan después del desastre o de la crisis. La participación de la Cruz Roja/Media Luna Roja en el apoyo psicológico es un intento de cubrir esta eventualidad.

La necesidad de brindar apoyo psicológico a las víctimas de catástrofes se puso de manifiesto luego de numerosos desastres naturales y tecnológicos a fines del decenio de 1980 y comienzos del decenio de 1990. A la Cruz Roja/Media Luna Roja se le planteó el desafío de atender a un grupo de beneficiarios con necesidades distintas a las habituales: no tenían necesidades alimentarias ni de alojamiento, sino que estaban angustiados y perturbados por la inseguridad y las pérdidas ocasionadas por eventos de destrucción. A raíz de esos desastres, la Federación Internacional tomó conciencia de la necesidad de incluir mecanismos de respuesta a las necesidades psicológicas en las intervenciones de socorro de emergencia.

La primera consulta sobre apoyo psicológico se llevó a cabo en Copenhague en 1991; dos años más tarde, la Federación Internacional y la Cruz Roja Danesa establecieron un Centro de Información sobre Apoyo Psicológico. El principal objetivo de este centro es prestar asistencia técnica y ayudar a desarrollar la capacidad de las Sociedades Nacionales para brindar apoyo psicológico a las personas afectadas por desastres, a fin de prevenir el desarrollo de reacciones psicológicas graves.

Otro punto de inflexión fue la aparición de nuevos tipos de conflictos y una mayor exposición de los trabajadores humanitarios a atrocidades en gran escala (por ej. en Somalia, Liberia, Croacia, Bosnia-Herzegovina y Rwanda). Estas crisis provocaron el sufrimiento de millones de personas y ese sufrimiento afectó a los trabajadores humanitarios que regresaron sintiéndose totalmente exhaustos, deprimidos, perdidos, aislados y agobiados por pesadillas y recuerdos de las escenas presenciadas. A menudo

encontraron difícil hablar de sus sentimientos de impotencia y horror con la familia, amigos y colegas, que en ocasiones,

- no pudieron comprender totalmente por lo que habían pasado,
- no se mostraron interesados,
- fueron incapaces de tolerar el ver a un amigo tan angustiado.

Resultó cada vez más claro que los trabajadores de socorro también son víctimas de los desastres.

El apoyo psicológico a los trabajadores humanitarios fue adquiriendo gradualmente un amplio reconocimiento dentro de la Federación Internacional y entre los propios trabajadores humanitarios. Se tomó conciencia de que el trabajo de socorro no sólo es extremadamente estresante y puede llevar al agotamiento e indirectamente a una victimización, sino que también puede llevar a restringir la capacidad operativa en momentos en que las facultades de estos trabajadores son más necesarias.

La Federación Internacional, junto con las Sociedades Nacionales miembros, representa hoy una importante reserva de conocimientos en materia de apoyo psicológico a víctimas de desastres. Desde comienzos del decenio de 1990 se han venido acumulando los conocimientos sobre el apoyo humanitario y la atención psicológica. Hoy, diez años más tarde, el apoyo psicológico está cada vez más integrado en numerosas operaciones de primeros auxilios, bienestar social, preparación para desastres e intervención en casos de desastre.

## 1.4 Principios básicos de la implementación de un programa de apoyo psicológico

La organización y prestación de apoyo psicológico dependerá totalmente del tipo de acontecimiento crítico para el cual se lo necesita. Debe quedar claro que no hay soluciones simples. Sin embargo, se han establecido una serie de principios rectores que es preciso tener en cuenta antes y durante la implementación de un programa de apoyo psicológico. También, la evaluación ulterior del programa de apoyo deberá basarse en estos principios rectores:

diapositiva  
1-6

- Enfoque centrado en la comunidad
- Utilización de voluntarios debidamente formados
- Desarrollo de la autonomía
- Participación de la comunidad
- Atención a la terminología utilizada
- Participación activa
- Intervención precoz
- Intervenciones viables

### Enfoque basado en la comunidad

diapositiva  
1-7

La experiencia de la Cruz Roja/Media Luna Roja en la implementación de programas de apoyo psicológico ha demostrado que un enfoque centrado en la comunidad, es decir, que se base en los recursos locales, que brinde formación y mejore la calidad de las estructuras e instituciones locales, es esencial para el éxito. Este enfoque permite a voluntarios debidamente formados compartir sus conocimientos con otros miembros de la comunidad y, dado que la mayoría de las emociones (por ej. la aflicción y la pena), no requieren tratamiento profesional, estos recursos locales a menudo contribuyen con éxito a la prestación de socorro. Trabajando

con grupos en lugar de con individuos y poniendo énfasis en el fortalecimiento de las redes en la comunidad se puede ayudar a un mayor número de personas. Además, al integrar la comunidad, con sus conocimientos, valores y prácticas, se aumenta la posibilidad de dar una respuesta apropiada desde el punto de vista cultural.<sup>2</sup>

### **Voluntarios debidamente formados**

**diapositiva  
1-8**

Como ya se indicó, otro principio esencial es basar los programas de apoyo psicológico en el trabajo voluntario. La formación de los voluntarios apunta a enseñarles a compartir y aplicar los conocimientos psicológicos básicos con las víctimas de crisis, shock y pérdidas. Los voluntarios son un recurso precioso, porque al ser parte de la comunidad afectada por el desastre pueden reaccionar inmediatamente en tiempos de crisis y continuar brindando apoyo a largo plazo a los sobrevivientes. Tienen fácil acceso a los sobrevivientes del desastre y gozan de su confianza. Un importante beneficio de su conocimiento íntimo de la cultura local es que están en mejores condiciones de brindar una asistencia apropiada y adecuada a la población afectada.<sup>3</sup>

### **Desarrollo de la autonomía**

**diapositiva  
1-9**

En un contexto de desastre existe siempre el riesgo de que la persona que presta apoyo humille al receptor y lo considere como un sujeto pasivo. La motivación de ayudar a otros puede estar impulsada por la compasión, el deseo de protestar contra la injusticia, el amor u otras emociones igualmente bienintencionadas, pero también puede estar impulsada por un sentimiento de superioridad, la arrogancia, el gusto por el poder y la necesidad de gratitud. Aceptar la ayuda puede iniciar un proceso positivo y resolver una crisis. Sin embargo, también puede agudizar la incapacidad y la dependencia y llevar a la amargura o la ira por ser una víctima a los ojos de otros. En general, las organizaciones humanitarias deben ser conscientes del hecho de que el socorro y asistencia de calidad se basan en ayudar a otros a recuperar su autoestima y su autonomía (“empoderamiento”). Resulta tan importante tomar en cuenta las capacidades y ventajas de los destinatarios como sus problemas y debilidades.

El desarrollo de la autonomía puede lograrse a través de diversos medios y está indudablemente afectado por el contacto inicial con los interesados. En general se considera que un alto grado de participación comunitaria es un medio de alentar el desarrollo de la autonomía de las personas.<sup>4</sup>

### **Participación de la comunidad**

**diapositiva  
1-10**

El basar un proyecto en las ideas desarrolladas por los propios interesados promoverá la autonomía de éstos y su identificación con el proyecto; además, en el largo plazo, ayudará a facilitar y consolidar su capacidad para solucionar los problemas. A través de la participación, las personas asumen y acrecientan el control sobre su propia vida, al igual que sobre la vida comunitaria. La participación en la toma colectiva de decisiones relativas a sus necesidades, al igual que el desarrollo e implementación de estrategias, se basan en su fortaleza colectiva para satisfacer esas necesidades. Este aspecto debe reflejarse a lo largo de todo el ciclo del programa. Por lo tanto, la participación comunitaria contribuye a reintegrar a los individuos y las familias en sus comunidades, así como a identificar y restaurar las redes comunitarias naturales y las estrategias para hacer frente a la situación.

Es necesario que la acción de la comunidad internacional esté orientada hacia las personas a las que deseamos servir. En caso contrario, la consecuencia puede ser la dependencia y la pasividad.<sup>5</sup>

2- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001) *Psychological support: Best practices from Red Cross and Red Crescent programmes.*

3- Federación Internacional, *Best practices*

4- Federación Internacional, *Best practices*

5- Dodge G., Dahle P., Robins C., Simonsen L. y Stansberry M. (2001), *Evaluation Report. Psychological Program Kosovo*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

## Atención a la terminología empleada

Las palabras pueden tener un gran efecto sobre las situaciones. Es necesario elegir cuidadosamente la terminología empleada para calificar a las personas. Por ejemplo, describir a un gran número de personas como traumatizadas, queriendo decir que están desvalidas y no van a recuperarse por sus propios medios, es inadecuado y contraproducente para su recuperación. No sólo podría alentar el desarrollo de una identidad pasiva de víctima, sino que también tiende a desviar la atención del entorno social más amplio. Estar angustiado, turbado, enojado o preocupado por un evento destructivo no necesariamente justifica por sí solo el rótulo de trauma.

diapositiva  
1-11

La palabra trauma tiene un poderoso atractivo emocional, pero es un término clínico que requiere respuestas clínicas específicas que resulta imposible ofrecer en gran escala y que pueden tener escasa conexión con los conceptos locales de sufrimiento y desgracia. Cuando el discurso del trauma se basa mayormente en generalizaciones y suposiciones, no solamente pierde sentido sino que, lo que es aún más importante, puede tener el efecto no deseado pero devastador de dar a las personas un marco de referencia que las mantenga en posición vulnerable. Es más probable que una expresión del tipo “sobreviviente activo” incremente el desarrollo de la autonomía y ayude a las personas a sentirse más capaces de ayudarse a sí mismas<sup>6</sup>.

## Participación activa

diapositiva  
1-12

Una manera de prevenir el sentimiento de ser víctimas y promover el desarrollo de la autonomía es concentrarse en las competencias de las personas más que en sus síntomas y déficits. Es preciso basarse en los recursos existentes, los mecanismos para hacer frente a la situación y la capacidad de adaptación de los beneficiarios. En consecuencia, el objetivo de la intervención será:

- identificar y fortalecer los mecanismos que ayuden a enfrentar mejor la situación
- hacer participar a las personas activamente en la solución de sus problemas
- reconocer las habilidades y competencias de las personas.

Es imprescindible que los trabajadores humanitarios aprecien los esfuerzos de los sobrevivientes por abordar y adaptarse a la experiencia estresante. Las acciones y estrategias de autoayuda adoptadas por la propia población afectada son fundamentales para el éxito de su recuperación. Al planificar las intervenciones, las preguntas de este tipo son esenciales:

- ¿Cuáles son los modos culturalmente apropiados de ayudar a las personas angustiadas?
- ¿A quién acuden tradicionalmente las personas en busca de apoyo y ayuda?
- ¿Cuál es la mejor manera de apoyar a esas personas y estructuras?

Sin embargo, se sabe que en algunas situaciones las estructuras de apoyo originales se han desmoronado a raíz del desastre y deberán ser reconstruidas. Finalmente, el concentrarse en los esfuerzos positivos de las personas por abordar y aceptar sus experiencias no debe conducir al enfoque opuesto, en el que las preocupaciones de las personas se minimizan o no se tienen en cuenta.<sup>7</sup>

## Intervención precoz

diapositiva  
1-13

El apoyo psicológico precoz y adecuado es un factor preventivo cuando ayuda a las personas a enfrentar mejor su situación, aumentando su capacidad para reaccionar eficazmente y comenzar a reorganizar sus vidas. Descuidar las reacciones emocionales puede dar lugar a que las personas se

comporten como víctimas pasivas en lugar de sobrevivientes activos, a raíz de lo cual el proceso de recuperación será más lento, tanto para los individuos como para la comunidad.<sup>8</sup>

### Intervenciones viables

diapositiva  
1-14

Los desastres generan necesidades psicológicas tanto en lo inmediato como a largo plazo. Los problemas que sufre la gente después de un desastre pueden no salir a la superficie inmediatamente y el tiempo necesario para la curación difiere de una persona a otra. Por consiguiente, es necesario establecer programas de apoyo sostenibles mediante la inclusión de recursos locales, la formación de miembros de la población local y el seguimiento de la situación. Debido al factor tiempo, la formación inicial no es suficiente, sino que requiere una tutela y seguimiento continuos para ser efectiva a largo plazo.<sup>9</sup>

Los enfoques clínicos tradicionales siguen siendo predominantes, pero el enfoque centrado en la comunidad está ganando terreno a medida que aumenta el número de personas a las que se ha ayudado a adaptarse a los desastres de modo sencillo y sensible. La experiencia de la Cruz Roja/Media Luna Roja ha mostrado que este enfoque permite enfrentar mejor los desafíos que plantea el trabajo en un ambiente multicultural.

- 8- Federación Internacional, *Best practices*
- 9- Federación Internacional, *Best practices*

### Actividad 1B: Principios básicos de los programas de apoyo psicológico

*Trabajo individual: dando a los participantes algunos minutos para prepararse, invítelos a contribuir voluntariamente con sus propias experiencias.*

*Aplicando su propia experiencia como voluntario de la Cruz Roja/Media Luna Roja y como miembro de la comunidad, elija uno o varios principios básicos de la implementación de un programa de apoyo psicológico y presente una breve reseña de algún evento crítico del cual tenga conocimiento, mostrando en forma individual (3 minutos por principio) en qué forma se aplicó cada uno de ellos.*

*Puede seleccionar uno o más de los principios mencionados a continuación:*

- *Enfoque basado en la comunidad*
- *Utilización de voluntarios debidamente formados*
- *Desarrollo de la autonomía*
- *Participación de la comunidad*
- *Atención a la terminología*
- *Participación activa*
- *Intervención precoz y viable.*

*Propósito de esta actividad:*

- *Profundizar en las razones que sustentan los principios básicos*
- *Promover una mayor toma de conciencia del amplio espectro de conocimientos y experiencias del grupo*
- *Ayudar a los participantes a intercambiar ideas y a comprender la terminología utilizada por cada uno de ellos.*

## Punto de discusión

Invite a todos los participantes del grupo a discutir algunas de las intervenciones escuchadas durante la actividad, prestando especial atención a los aciertos, debilidades y limitaciones de los puntos de vista emitidos.

### Repaso y análisis: prepararse para la acción futura

*Distribuya hojas con la versión impresa de las diapositivas proyectadas, que servirá de resumen de los principales puntos de la sesión y a la vez podrá dar pie a los participantes para abordar cualquiera de las áreas que deseen rever.*

*Invite a los participantes a formular preguntas, hacer comentarios o a dar su opinión sobre la presentación.*

*Permita a los participantes seguir la discusión de la manera que les parezca más apropiada. Por ejemplo, solicítelos que señalen algunas de las principales cuestiones, o las cuestiones clave que surgieron de la sesión, y anote algunas ideas que sirvan para recordarles la necesidad de concentrarse en los principios básicos en las tareas futuras.*



## 1.5 Resumen

- Los acontecimientos críticos, como por ejemplo los desastres, tienen consecuencias sociales y psicológicas que pueden disminuir la capacidad de las personas para llevar adelante su existencia. Los problemas que enfrentan estas personas pueden estar asociados a un sentimiento de pérdida .
- Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja son un elemento indispensable para llevar a cabo la misión de la organización de mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la humanidad, y ayudar a las personas a aceptar el sentimiento de pérdida y reconstruir sus vidas.
- Las actividades de los voluntarios abarcan muchas formas de apoyo: mejorar el funcionamiento comunitario resulta frecuentemente el medio más eficiente para apoyar a gran cantidad de personas. La participación de los voluntarios en sus propias comunidades inspira confianza y da credibilidad a las actividades.
- El apoyo psicológico proporciona un alivio inmediato, reduce el riesgo de que las reacciones evolucionen hacia problemas más graves y puede ayudar que muchos de los sobrevivientes de los desastres puedan satisfacer sus necesidades físicas y materiales. Los voluntarios deben poseer ciertas características humanitarias para estar en condiciones de brindar esta ayuda.
- Las redes comunitarias, las familias extendidas y otros mecanismos tradicionales de apoyo pueden resultar insuficientes después de una crisis o un desastre. La participación de la Cruz Roja/Media Luna Roja en el apoyo psicológico intenta responder a esta necesidad complementando otras fuentes de apoyo, pero sin asumir las funciones de éstas.
- Los principios básicos que proporcionan un marco para la implementación del apoyo psicológico en casos de desastre son:
  - un enfoque basado en la comunidad
  - la utilización de voluntarios debidamente formados
  - el desarrollo de la autonomía
  - la participación comunitaria
  - la atención a la terminología empleada
  - la participación activa
  - las intervenciones precoces y viables.



# módulo I

## El apoyo psicológico

### Objetivos de aprendizaje

- Describir el propósito del apoyo psicológico
- Describir la función de los voluntarios en la prestación de apoyo psicológico
- Reseñar las etapas en la evolución de los programas de apoyo psicológico
- Describir los principios básicos a aplicar en un programa de apoyo psicológico en una situación de desastre





# módulo I

## El apoyo psicológico

### Eventos críticos

### Característica = Pérdida

- Pérdida de relaciones personales y de bienes materiales
- Pérdida de oportunidades de generar ingresos
- Pérdida de cohesión social
- Pérdida de dignidad, confianza y seguridad
- Pérdida de una imagen positiva de uno mismo
- Pérdida de confianza en el futuro





# módulo I

## El apoyo psicológico

- Moviliza el poder de la humanidad
- Alivia el sufrimiento emocional además del sufrimiento físico
- Mejora la capacidad inmediata de una persona para actuar en una situación de estrés
- Reduce los efectos psicológicos negativos en el largo plazo





# módulo I

## El apoyo psicológico

### **Aptitudes esenciales de quienes prestan apoyo psicológico**

- Capacidad de escuchar
- Paciencia
- Actitud solícita
- Ser digno de confianza
- Ser accesible
- Empatía
- Acercaarse sin juzgar
- Amabilidad
- Compromiso





# módulo I

## El apoyo psicológico

### Evolución de los programas de apoyo psicológico

- Los mecanismos de apoyo tradicionales en muchos casos se han debilitado
- Tras los desastres naturales y tecnológicos en los decenios de 1980 y 1990 se reconoció que era necesario prestar apoyo psicológico a las víctimas
- Los nuevos tipos de conflictos y las atrocidades en gran escala (por ej. Somalia, Liberia, Croacia, Bosnia-Herzegovina, Rwanda) plantearon nuevos desafíos
- Los propios trabajadores humanitarios necesitan apoyo psicológico





# módulo I

## El apoyo psicológico

### **Principios básicos para la implementación de un programa de apoyo psicológico**

- Enfoque basado en la comunidad
- Empleo de voluntarios debidamente formados
- Desarrollo de la autonomía
- Participación comunitaria
- Atención a la terminología empleada
- Participación activa
- Intervención precoz
- Intervenciones viables





# módulo I

## El apoyo psicológico

### **Enfoque basado en la comunidad**

- Se basa en los recursos locales, brinda formación y mejora la calidad de las estructuras e instituciones locales
- Permite a los voluntarios debidamente formados compartir sus conocimientos con otros miembros de la comunidad
- Se centra en el fortalecimiento de los grupos y redes dentro de la comunidad
- La participación de la comunidad, con sus conocimientos, valores y prácticas, asegura una respuesta más apropiada





# módulo I

## El apoyo psicológico

### **Voluntarios debidamente formados**

- La formación apunta a ayudarlos a compartir y aplicar los conocimientos psicológicos básicos con víctimas de crisis, shock y pérdidas
- Tienen fácil acceso a los sobrevivientes de desastres y gozan de su confianza
- Un conocimiento íntimo de la cultura los habilita a prestar asistencia





# módulo I

## El apoyo psicológico

### Desarrollo de la autonomía

- Ayudar a otras personas conlleva el riesgo de humillarlas y convertirlas en destinatarios pasivos
- El socorro y la asistencia de calidad se basan en ayudar a otros a aumentar su autoestima y autonomía (empoderamiento)
- Atender a las capacidades y cualidades positivas de los destinatarios en la misma medida que a sus problemas
- Un alto grado de participación de la comunidad incrementa el desarrollo de la autonomía





# módulo I

## El apoyo psicológico

### Participación comunitaria

- Promueve el desarrollo de la autonomía y el sentimiento de ser parte integrante del proyecto
- Control sobre sus propias vidas y sobre la vida comunitaria
- Moviliza el potencial colectivo para restaurar las redes comunitarias naturales
- Ayuda a reintegrar a los individuos y familias a sus comunidades





# módulo I

## El apoyo psicológico

### Cuidado con la terminología

- Es necesario tener cuidado al describir a las personas: las palabras pueden tener un efecto poderoso sobre las situaciones
- Clasificar a un gran número de personas como traumatizadas es inadecuado
- “Trauma” es un término clínico que requiere respuestas clínicas. Su empleo generalizado es contraproducente para la curación
- Una expresión del tipo “sobreviviente activo” ayuda a la persona a desarrollar su autoestima





# módulo I

## El apoyo psicológico

### **Concentrarse en las competencias más que en los síntomas y déficits**

- Identificación y fortalecimiento de los mecanismos que ayudarán a afrontar mejor la situación
- Activa participación de las personas en la solución de sus problemas
- Reconocimiento de las aptitudes y competencias de las personas





# módulo I

## Intervención precoz

- Es un factor preventivo cuando ayuda a las personas a enfrentar mejor su situación
- Aumenta la capacidad de las personas para reaccionar eficazmente y comenzar a reorganizar sus vidas
- Descuidar las reacciones emocionales puede dar lugar a que las personas se comporten como víctimas pasivas

### El apoyo psicológico





# módulo I

## El apoyo psicológico

### Intervenciones viables

- Los problemas pueden no ser manifiestos inmediatamente: los desastres generan necesidades psicológicas tanto inmediatas como a largo plazo
- La participación de recursos locales en las tareas de formación aumenta la probabilidad de que los programas sean sostenibles
- Después de la formación, deben realizarse tareas de tutela y seguimiento





# módulo I

## Resumen 1/3

### El apoyo psicológico

- Los acontecimientos críticos, como los desastres, por ejemplo, tienen consecuencias sociales y psicológicas que pueden mermar la capacidad de las personas para llevar adelante su existencia. Los problemas que enfrentan estas personas pueden estar asociados a un sentimiento de pérdida.
- Los voluntarios son un elemento indispensable en la misión de la Cruz Roja/Media Luna Roja, que consiste en mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la humanidad y ayudar a las personas a aceptar el sentimiento de pérdida y reconstruir sus vidas.
- Las actividades de los voluntarios incluyen muchas formas de apoyo; mejorar el funcionamiento comunitario resulta frecuentemente el medio más eficiente para apoyar a gran cantidad de personas. La participación de los voluntarios en sus propias comunidades inspira confianza y da credibilidad a las actividades.





# módulo I

## Resumen 2/3

### El apoyo psicológico

- El apoyo psicológico proporciona un alivio inmediato, reduce el riesgo de que las reacciones evolucionen hacia problemas más graves y puede ayudar a los sobrevivientes de los desastres a satisfacer sus necesidades físicas y materiales. Los voluntarios deben poseer una serie de características humanitarias para estar en condiciones de brindar esta ayuda.
- Las redes comunitarias, las familias extendidas y otros mecanismos tradicionales de apoyo pueden resultar insuficientes después de una crisis o un desastre. La participación de la Cruz Roja/Media Luna Roja en el apoyo psicológico es un intento de cubrir esta necesidad complementando otras fuentes de apoyo, pero sin asumir las funciones de éstas.





# módulo I

## Resumen 3/3

- Los principios básicos que proporcionan un marco para la implementación del apoyo psicológico en casos de desastre son:
  - Un enfoque basado en la comunidad
  - El empleo de voluntarios debidamente formados
  - El desarrollo de la autonomía
  - La participación comunitaria
  - El cuidado con la terminología utilizada
  - La participación activa
  - Las intervenciones precoces y viables

### El apoyo psicológico



# El estrés y cómo afrontarlo

El estrés constituye un tema central dentro de las actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja y los voluntarios están generalmente mejor preparados para desempeñar su labor, tanto en beneficio de las personas afectadas como en el propio, cuando comprenden los componentes básicos del estrés y la forma de afrontarlo. El socorro en casos de desastre y otros servicios de asistencia de emergencia, como los primeros auxilios, los servicios de ambulancia y las actividades de búsqueda y de rescate, generalmente se prestan en situaciones de muy alto estrés. Otros servicios que pueden resultar igualmente estresantes son los servicios sociales o psicológicos diseñados para ayudar a las personas necesitadas, como los servicios para los niños de la calle, los huérfanos, las víctimas de hambrunas, las personas que viven con VIH/SIDA, etc.

diapositiva  
2-1

Según un viejo proverbio, en toda vida debe caer un poco de lluvia. Esto significa que ninguna vida será tan sencilla y llena de sol como para no tener que afrontar el desafío de soportar una tormenta ocasional. Por tal motivo, si bien la lluvia puede llegar a ser un problema, tampoco podemos vivir sin ella. Es por ello que hemos desarrollado métodos para impedir que la lluvia interfiera demasiado en nuestras vidas y que al mismo tiempo nos permiten utilizarla para mejorar nuestra calidad de vida. En esta analogía la lluvia simboliza *el estrés* (un desafío al que debemos adaptarnos). En cuanto a los dispositivos para protegernos de la lluvia, como los paraguas y los impermeables, son los medios que hemos incorporado para enfrentarla (ajustar nuestro comportamiento para reducir los efectos negativos de la lluvia). También el estrés puede ser *afrontado*. Sin embargo, si llegara a llover muy fuerte y sin pausa durante mucho tiempo, tendríamos que enfrentar una inundación. Una inundación puede ser de tal magnitud que mate a muchas personas y destruya viviendas, negocios y pueblos. Parajes enteros pueden transformarse rápidamente y la vida de las personas puede convertirse en una lucha por sobrevivir y recuperarse. Si bien se considera que la lluvia es un componente normal de la vida, no ocurre lo mismo con la inundación. Esto mismo es válido para el estrés.

En este módulo se describen las reacciones típicas de estrés y el modo en que lo afrontan diferentes personas. Seguidamente se describe cómo se pueden reconocer las reacciones ante la pérdida y duelo y se expone la diferencia entre la respuesta normal y el trauma. Finalmente se enumeran los principios rectores para prestar apoyo psicológico e intervenir en una situación de crisis.

## Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo, los participantes deberán estar en condiciones de

diapositiva  
2-2

- describir la terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo
- describir cómo reaccionan las personas al estrés y como lo afrontan
- describir las reacciones habituales a la pérdida y el duelo
- hacer la distinción entre la respuesta normal al estrés y los signos de trauma
- evaluar las directrices para la prestación de apoyo psicológico



## 2.1 Las personas y el estrés

Los desastres y las emergencias sanitarias son, por definición, perturbadores y frecuentemente inesperados. Súbitamente el mundo se viene abajo y la manera en que habitualmente se enfrentaban los problemas puede no ser ya válida. La mayoría de las personas reaccionan ante las amenazas y desafíos percibidos en el entorno con estrés: un estado de excitación física y/o psicológica (ver Anexo 1: *Terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo.*)

diapositiva  
2-3

Las reacciones pueden diferir, y obviamente dependen de la gravedad de la situación. Además, factores predisponentes tales como ciertos rasgos de la personalidad o una historia previa de perturbaciones mentales pueden hacer que las reacciones sean más extremas o intensificar su curso. Las reacciones de estrés pueden presentarse a nivel físico, cognitivo (cómo percibimos y lo que “pensamos” acerca de los eventos), emocional y del comportamiento. Una persona expuesta a una situación grave de estrés puede pasar por cuatro fases:

- fase aguda (que dura minutos, horas o días)
- fase de reacción (que dura de una a seis semanas)
- fase de reparación (que dura de uno a seis meses)
- fase de reorientación (después de aproximadamente seis meses y continúa posteriormente).

Existe una transición gradual de una fase a otra que depende de la duración y gravedad de la fase anterior. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas fases no siempre se observan ni ocurren siempre en un orden específico. Son más bien la expresión de un esquema típico de reacción de una persona normal ante un hecho extraordinario.

### Fase aguda

diapositiva  
2-4

Ante un hecho fuertemente estresante, es probable que una persona tenga una respuesta de “lucha o huida”. Una respuesta de lucha o huida prepara el cuerpo para la actividad **física** y produce cambios físicos, como la liberación de adrenalina, un aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial, una aceleración de la respiración y sudoración. Se pueden presentar otras reacciones orgánicas ante el estrés como el temblor de los labios y de las manos, trastornos estomacales, náuseas y escalofríos.

Una respuesta de lucha o huida también afecta la manera de pensar, de sentir y de actuar de las personas. Las vuelve mentalmente “más estrechas” en el sentido de que disminuye su capacidad de **pensar** racionalmente. A menudo resulta difícil concentrarse cuando hay un torbellino de ideas dando vueltas por la cabeza y puede optarse por la primera solución que venga a la mente para resolver un problema. A la persona con estrés le es más difícil comunicarse con otras personas y recordar las cosas; puede sufrir desorientación temporal/espacial o respecto a otras personas. Bajo los efectos del estrés, indicaciones que parecían haber sido escuchadas y comprendidas pueden ser rápidamente olvidadas, por lo que es probable que haya que repetirlas.

La reacción **emocional** inmediata se describe frecuentemente como de incredulidad o consternación, como un sueño o más bien como una pesadilla. Podría parecer que lo sucedido es indiferente a la persona afectada, pero la falta de reacción o la apatía deben interpretarse como un estado de shock. Otras reacciones emocionales habituales ante el estrés son la ira, el temor y la aflicción (ver Anexo 2 : *Glosario de reacciones emocionales típicas frente al estrés*).

Las reacciones ante el estrés también afectan la manera de **actuar** de las personas. La estrechez mental generada por el estrés provoca un comportamiento más rígido. La pérdida de flexibilidad puede causar irritabilidad, ira o, en algunos casos, una excesiva exaltación. La irritación y la ira generan sospechas y la necesidad de buscar un chivo expiatorio, o alguien a quien culpar cuando algo anda mal. El comportamiento rígido también complica la comunicación con otras personas y esto puede llevar al aislamiento. Los sentimientos de inutilidad y de impotencia también pueden provocar desasosiego.

El pánico es un fenómeno que se presenta en pocas ocasiones. Sin embargo, se lo debe atender de inmediato ya que aparentemente es contagioso y pone en riesgo tanto a aquéllos que lo sufren como a otras personas.<sup>1</sup>

### Fase de reacción

diapositiva  
2-5

La característica más llamativa de esta fase es que los sentimientos perturbadores que previamente fueron reprimidos o negados salen ahora a la superficie. Estos sentimientos pueden ser tan abrumadores que dejen a la persona inerme. Es importante que estos sentimientos puedan aflorar, ya que de esta manera se los puede procesar y trabajar sobre ellos (ver Módulo 3: *Comunicación solidaria*). Las reacciones características de esta fase de estrés son:

- temor a regresar al lugar del evento
- sueños y pesadillas sobre el evento estresante, ansiedad, desasosiego, insomnio
- tensión muscular, temblores y reacciones de sobresalto exageradas
- aumento de la irritabilidad y aislamiento, depresión
- pensamientos perturbadores acerca de la supervivencia, el socorro, la culpa, el duelo.<sup>2</sup>

### Fase de reparación

diapositiva  
2-6

Las reacciones frente al estrés son básicamente las mismas que en la fase de reacción. La diferencia consiste en que las reacciones ya no son tan intensas e abrumadoras como antes; es decir que la persona ha comenzado a “reparar” los sentimientos más fuertes y perturbadores.

Las características de esta fase son:

- Los sentimientos de dolor persisten, pero ahora se los puede sobrellevar.
- Se vuelve a sentir interés por la vida diaria.
- Se hacen planes para el futuro.<sup>3</sup>

### Fase de reorientación

diapositiva  
2-7

El ideal sería que seis meses después de un evento estresante no existieran más reacciones de estrés. Esto implica que la persona afectada sea capaz de rememorar el evento sin reacciones de estrés, que ya esté en condiciones de aceptar la experiencia y que esté mejor preparada para enfrentar otra actividad estresante.<sup>4</sup>

En la medida en que el evento se integre en la historia individual, la mayoría de estas reacciones van a ceder progresivamente. Esto depende principalmente de la capacidad de afrontar la situación y del apoyo social. Para determinar si una persona necesita una ayuda más amplia, se la debe observar para ver si está dedicada a actividades con sentido y cuidando de sí misma, o comportándose de una manera extraña o actuando de manera inhabitual (ver la sección 2.4: *El significado del trauma*).

1- Torres A. y Oosterling F. (1992) *Helping the helpers*.

*How Red Cross/Red Crescent youth leaders can better support volunteers*, Instituto Henry-Dunant, Ginebra

2- Torres y Oosterling

3- Torres y Oosterling

4- Torres y Oosterling

## 2.2 Afrontar el estrés

**diapositiva  
2-8**

Si bien las reacciones ante el estrés reseñadas más arriba son normales, también pueden interferir con la recuperación. Mediante el apoyo compasivo a las personas afectadas por un evento crítico podemos ayudarlas a reducir su estrés y contribuir eficazmente a su recuperación.

Enfrentar la situación es lo que las personas tratan de hacer para superar los efectos negativos de haber estado expuestas a eventos estresantes. Por lo tanto, enfrentar la situación es una manera de prevenir, demorar, evitar o manejar el estrés.

Los mecanismos para enfrentar la situación pueden dividirse en tres grandes categorías:

Actuar sobre los factores que causan estrés	La persona se concentra en cambiar la situación antes de llegar al estrés, evitando con ello la situación amenazante.
Ver la situación desde otra perspectiva	La persona reconsidera la situación y concluye que no es lo suficientemente importante como para alterarse o que las cosas podrían haber sido peores.
Tolerar el factor que causa estrés hasta que pase o resulte menos perturbador	La persona se va adaptando al estrés sin sentirse abrumada por la situación a través de la negación, la evitación, la aceptación pasiva, el optimismo excesivo o inclusive el pensamiento mágico. <sup>5</sup>

Hacer frente a la adversidad eficazmente requiere a menudo lograr un equilibrio entre cambiar las condiciones negativas, ya sea a través de la confrontación o de la evitación, y aceptar a aquellas cosas que nadie tiene el poder de cambiar.

Algunas maneras de enfrentar un evento crítico son:

**diapositiva  
2-9**

- Buscar la ayuda de otros u ofrecer ayuda a otros
- Hablar sobre sus experiencias e intentar encontrar un sentido a lo sucedido
- Esconderse hasta que haya pasado el peligro
- Procurar obtener información sobre la suerte corrida por sus seres queridos
- Reunir sus pertenencias restantes
- Comenzar a reparar el daño
- Enterrar o cremar a los muertos
- Dedicarse a sus prácticas religiosas
- Establecer objetivos y elaborar planes para alcanzarlos
- Adoptar actitudes defensivas como la negación para reducir el impacto percibido
- Permanecer atemorizado y alerta con vistas a cualquier nuevo daño
- Meditar larga y sostenidamente sobre el evento para extraer enseñanzas de él.

5- Cohen, R.E. (2000)

*Mental health services in disasters: Manual for humanitarian workers,*

Organización Panamericana de la Salud.

En cierta medida, cada una de ellas constituye un intento, ya sea de reducir la ansiedad generada por el estrés o de alterar la situación a fin de que el estrés no perdure.

## Actividad 2A: Estrategias para enfrentar una situación

*Trabajo individual. Solicite a los participantes que imaginen que ellos mismos se encuentran en algunas de las siguientes situaciones:*

- *Se produce una inundación en su comunidad. Los ingresos de su familia provienen de la producción agrícola y usted ha perdido todos sus cultivos y animales en la inundación.*
- *Existen facciones políticas poderosas en su país. Su padre está interviniendo activamente en la resistencia. Desaparece luego de una sublevación política. No ha tenido noticias suyas en las últimas tres semanas.*
- *El trabajo que tenía en los últimos tres años súbitamente desaparece con el cierre de la empresa. Usted ha quedado sin ninguna perspectiva concreta de un nuevo trabajo en la zona.*

*Conceda aproximadamente 10 minutos a los participantes para anotar tres (o más si lo desean) actividades, pensamientos, creencias, características personales o cualidades que les ayudarían a afrontar una situación, manejarla o superarla.*

### Propósito de esta actividad

- **Profundizar la sección Afrontar el estrés**
- *Ampliar la perspectiva de estrategias para enfrentar situaciones entre los miembros individuales del grupo*
- *Reflexionar sobre cómo el conocer los mecanismos para afrontar situaciones empleados por distintas personas puede usarse eficazmente para ayudarlas.*

## Punto de discusión

Solicite a los participantes que compartan con el grupo sus estrategias para afrontar una situación. Utilice un rotafolio para registrar sus respuestas. Solicite a cada uno de ellos que indique por qué razón eligió un escenario particular (por ej. una experiencia personal, un interés particular). Aliente al grupo a debatir algunos puntos y a fijarse en particular en cualquier similitud o diferencia en las respuestas.

## 2.3 Pérdida y dolor

diapositiva  
2-10

La pérdida es un tema frecuente en la mayoría de los escenarios de desastres. La pérdida está especialmente asociada a la muerte de una persona querida, pero también se sienten como una pérdida la destrucción de la propiedad, el desempleo, etc. La pérdida y el duelo son conceptos de especial importancia en los programas de VIH/SIDA, y en ellos los voluntarios se exponen a verse sobrepasados por el flujo continuo de pérdidas. A medida que el virus avanza, las personas van perdiendo su fortaleza física y su movilidad, así como su capacidad de efectuar de manera eficiente sus tareas y su aporte a la comunidad; además, pierden su atractivo físico y su capacidad sexual y, finalmente, la vida.

### Reacciones habituales ante la pérdida

Negación, insensibilidad y shock (preocupación por temas que no incluyen la mención de la pérdida)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reduce temporalmente la intensidad de la pérdida.</li> <li>▪ No debe confundirse con "falta de interés".</li> <li>▪ Debe disminuir a medida que aumenta la capacidad de tomar conciencia de la pérdida.</li> </ul>
Negociación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pensar en todo lo que podría haberse hecho para prevenir la pérdida.</li> <li>▪ Imaginar todas las cosas que ya nunca estarán.</li> <li>▪ Hacer acuerdos con Dios, por ej. prometer buen comportamiento a cambio de otra cosa.</li> </ul>
Depresión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trastornos del sueño y del apetito.</li> <li>▪ Falta de energía y concentración.</li> <li>▪ Llanto.</li> <li>▪ Soledad, vacío, aislamiento y autocompasión.</li> </ul>
Ira	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sentimiento de abandono en caso de pérdida por muerte.</li> <li>▪ Resentimiento generalizado hacia la vida/hacia Dios por la injusticia de esa pérdida.</li> <li>▪ Culpa por ciertos sentimientos (por ej. la ira).</li> </ul>
Aceptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requiere tiempo.</li> <li>▪ Es señal de curación.</li> </ul>
Reorientación (integración de la pérdida en una nueva realidad) <sup>6</sup>	

### Signos de trastornos

diapositiva  
2-11

- Evitar o minimizar las propias emociones
- Tomar alcohol o fármacos automedicados
- Volcarse al trabajo para eludir los sentimientos
- Hostilidad y agresión hacia otros.

6- Kubler-Ross (1969)  
*On death and dying*,  
New York, Macmillans

## Afrontar la pérdida y el dolor

La gente reacciona normalmente a la pérdida de las cosas que considera valiosas haciendo el duelo. El duelo es un proceso emocional necesario para cualquiera que deba recuperarse de una pérdida.

Todas las formas de pérdida irrecuperable, como una muerte o una amputación, requieren cierto grado de adaptación, de manera que las personas finalmente puedan aceptarse a sí mismas como alguien que ha sobrevivido a una pérdida. En este proceso, tanto la persona directamente afectada como sus familiares pueden beneficiarse con el apoyo de otras personas para poder hacer frente a la pérdida. En el caso del VIH/SIDA, necesitan asistencia para planificar el futuro, incluidos los planes para la continuación del cuidado de los hijos. También necesitan ayuda psicológica para ayudarles a abordar la perspectiva de muerte y manejar la aflicción que provoca la muerte de un ser amado (ver Módulo 3: *Comunicación solidaria*). Las actividades espirituales son en general beneficiosas y acrecientan el optimismo, la aceptación y el perdón cuando las circunstancias están fuera del control humano. Las comunidades brindan también un importante apoyo, aportando alimentos para la familia, acompañándola en tiempos difíciles y participando en los funerales. Las expresiones de simpatía y de apoyo de otras personas generalmente aumentan la capacidad de las familias afectadas para hacer frente a su pérdida y a su dolor.<sup>7</sup>

7- Schietinger, H.  
*Psychosocial support for people living with HIV/AIDS*,  
Documento de Trabajo N°5, Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

### Actividad 2B: Pérdida y dolor

**Grupos reducidos (de 3 o 4 personas).** Solicite a los participantes que analicen la situación de las siguientes tres personas:

- Una viuda pobre. Su marido acaba de morir de SIDA. Usted misma es VIH-positiva.
- Una abuela. Su hija ha muerto de SIDA. Usted debe criar a su nieto, que nació VIH-positivo.
- Un huérfano. Sus padres han muerto de SIDA. Usted es VIH-negativo.

Invite a cada grupo a discutir cuáles piensan que podrían ser las respuestas emocionales de estas personas. ¿Qué sentiría cada miembro del grupo en su lugar? ¿Cómo afrontaría la situación? ¿Cuál podría ser la diferencia entre personas sumidas en sus emociones y las estrategias para enfrentar la situación?

#### Propósito de la actividad

- Dar a los participantes reunidos en grupos más reducidos una oportunidad de intervenir más ampliamente y discutir en profundidad las posibles respuestas emocionales.

## Punto de discusión

Reúna nuevamente a todo el grupo y solicite a los participantes que examinen las nuevas ideas que hayan surgido sobre estados emocionales y formas de enfrentar la pérdida y el duelo.

## 2.4 El significado del trauma

En ciertas ocasiones las personas son sometidas a un estrés tan intenso que pasan momentos muy difíciles hasta su recuperación. Sobrevivir a tal estrés puede implicar un tiempo más largo para recuperarse, la reaparición de síntomas de enfermedades relacionadas con el estrés y ocasionales recaídas en los casos de exposición a estrés extremo. Los recuerdos o los sueños perturbadores hacen que a estas personas les resulte más difícil seguir adelante con sus vidas, dado que se encuentran atrapadas en el pasado. Más aún, dado que tienen poco o ningún control sobre sus recuerdos intensos e ingratos, pueden sentir que han perdido el control sobre su mente.

Signos de una reacción traumática ante el estrés:

diapositiva  
2-12

- Ser incapaz de dejar de pensar en el evento
- Tendencia a recordar con facilidad el evento por cosas escasamente relacionadas con él
- Seguir reaccionando con temor, aún cuando el peligro ya haya pasado
- Mayor dificultad para controlar las emociones
- Pesadillas sobre el evento
- Irritarse con facilidad
- Tener poca tolerancia al estrés
- Sobresaltarse fácilmente
- Pérdida del sentido de la realidad

diapositiva  
2-13

Inmediatamente después de un evento crítico, algunas personas pueden parecer aturdidas o en estado de shock. Esto en general cede rápidamente, pero de no ser así la persona puede estar presentando una reacción difícil. También es posible una reacción opuesta, en la que la persona se vuelve extremadamente emotiva y parece incapaz de retomar el control sobre sus emociones. Cualquiera de estos extremos, la indiferencia emocional o la extrema agitación merecen inmediata atención y asistencia para afrontar la situación.

Después de que el peligro ha pasado y las otras fuentes de estrés por la situación han vuelto a la normalidad, las personas habitualmente muestran algunos signos de reacción ante el estrés, que gradualmente van cediendo en un período de semanas o inclusive de meses. Sin embargo, si los síntomas de estrés siguen siendo muy marcados durante algunas semanas o no muestran una reducción gradual, es signo de una reacción traumática prolongada que puede requerir una derivación para asistencia profesional. Tomar este tipo de decisión es, por supuesto, difícil para un voluntario de la Cruz Roja/Media Luna Roja, y debe hacerlo consultando con el coordinador o supervisor de programa.

Es importante tener en cuenta que este tipo de derivación puede suscitar una reacción muy negativa en alguien que pueda suponer que la derivación significa que está mentalmente alterado, y también podría llevar a la estigmatización y discriminación dentro de la comunidad. Esto es de lamentar, ya que la ayuda profesional no debe equipararse con enfermedad mental sino con un paso más hacia la salud. Por lo tanto, es importante informar a la persona interesada sobre sus intenciones; hacerle saber que usted se preocupa por ella, explicar las razones de la derivación y especificar el tipo de profesional al cual se la va a derivar (para una discusión más detallada sobre la derivación, ver la sección 3.7 en el Módulo 3: *Comunicación solidaria*).

## 2.5 Principios rectores en la prestación de apoyo psicológico

diapositiva  
2-14

La capacidad para enfrentar una situación depende de las características individuales de una persona, de sus cualidades y debilidades, pero también puede aumentar, reducirse o anularse por la relación que mantiene la persona afectada con otras personas. Por lo tanto, es importante prestar ayuda a las personas afectadas para que puedan enfrentar la situación con determinación. Identificando no sólo los problemas y necesidades de las personas en crisis, sino también sus cualidades y recursos, podemos contribuir a su recuperación sin fomentar simultáneamente la dependencia o el sentimiento de impotencia.

Los siguientes principios generales de apoyo psicológico, aplicables específicamente a la situación inmediata, se denominan a veces primeros auxilios psicológicos:

Preocuparse ante todo por atender a las necesidades físicas y materiales y proteger a las personas del peligro	Atención inmediata de las necesidades físicas, tratamiento de las heridas y provisión de un lugar abrigado, alimentos y ropa. Protección contra las amenazas/daños del desastre relativamente desapercibidos por la persona debido a su estado mental de aturdimiento.
Intervenir inmediatamente: ser directo, activo y mantener la calma	Cuanto antes comience la persona a enfrentar un evento crítico, mayores son sus chances de recuperar el equilibrio. Cuanto más tiempo permanezca la persona en un estado de confusión, incapaz de iniciar algún tipo de acción para abordar la situación, más difícil le será recuperarse. Por tal motivo, es importante prestarle apoyo lo antes posible después de la exposición a un evento crítico.
Centrarse en la situación "aquí y ahora"	Ayude a la persona a aceptar que el evento realmente ocurrió, alentándola a expresar los hechos de esta situación al igual que sus sentimientos.
Brindar información precisa sobre la situación	Las personas tienen urgente necesidad de información después de un evento crítico, ya sea una emergencia de salud, un desastre o cualquier otro evento. Necesitan saber qué sucedió y por qué. Asístalas dándoles una visión realista sobre lo ocurrido y sobre cuáles podrían ser los resultados esperados.
No transmitir falsas seguridades	Sea siempre veraz y realista. Reconozca la ansiedad, depresión o tensión, pero al mismo tiempo brinde cierta sensación de esperanza y expectativa de que la persona finalmente superará la crisis.
Reconocer la importancia de tomar medidas	En general las intervenciones durante las crisis deben apuntar a alguna actividad que el individuo sea capaz de emprender. Reubicar a la persona en la posición de actor, en lugar de la de víctima, es esencial para el éxito. Sin embargo, esto se debe hacer sabiendo que existe un tiempo en el que simplemente hay que prestarle apoyo. La gente necesita tiempo para asimilar el impacto de un evento crítico. Necesita llegar a comprenderlo antes de comenzar a tomar medidas en respuesta al mismo.
Reunir a los miembros de la familia	Proceda a la búsqueda de los miembros del grupo primario y procure reunirlos. La ansiedad puede aumentar si no se establece el paradero y la seguridad de los familiares.

Prestar y asegurar apoyo emocional	Hágase presente y escuche a las personas y comprometa también a otros miembros de la comunidad a prestar apoyo y asistencia. Asegúrese de que nadie quede solo. Trabaje con profesionales de la salud y otros colaboradores y vincule a las personas con sistemas de apoyo que funcionen en forma continua.
Poner énfasis en las cualidades positivas y en la capacidad de recuperación	Destaque cómo ha enfrentado la situación hasta el momento la persona afectada y que ya haya comenzado a emplear estrategias para seguir adelante. Aliéntela a implementar soluciones o estrategias que tengan buenas probabilidades de éxito.
Fomentar la autonomía	Encomiende a la persona tareas constructivas que pueda realizar para prestar asistencia en esa situación, como suministrar alimentos y bebidas, levantar tiendas etc., actividades que pueden ayudar a desviar la atención del incidente inmediato. Estimule las aptitudes para solucionar problemas demostradas hasta el presente.
Respetar los sentimientos ajenos	Acepte que las personas tienen derecho a sus propios sentimientos. Su objetivo es ayudarlas no ser su crítico. No desean estar afligidas y preocupadas y dejarán de estarlo si pudieran. Cuando solicitan ayuda, necesitan y esperan que sus temores sean tomados en consideración. Necesitan su paciencia, sus palabras tranquilizadoras, su aliento y apoyo. <sup>8</sup>

## Punto de discusión

Invite al grupo a hacer observaciones sobre los principios generales del apoyo psicológico que estén vinculados con cualquier experiencia que hayan tenido o con situaciones que conocen. Aliente una discusión de la que puedan extraer claras indicaciones de las diversas circunstancias en las cuales deben operar estos principios.

8- Simonsen L. y Lo G. (2002) *The value of human support when life is painful*. Documento de referencia sobre primeros auxilios y apoyo psicológico, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

## 2.6 Intervención en casos de crisis

diapositiva  
2-15

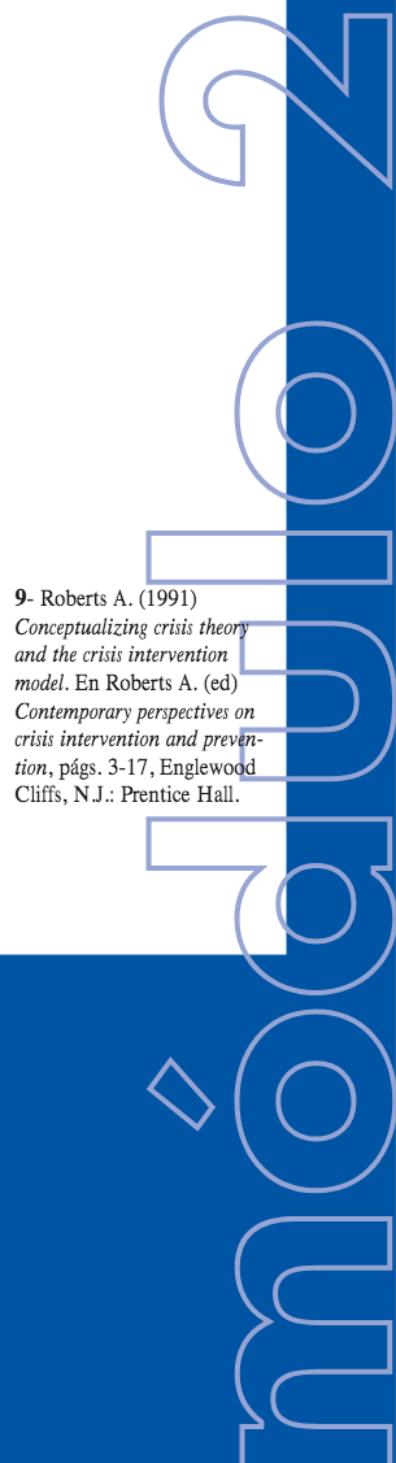
En algunos casos, los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja pueden dar con una persona que esté extremadamente agitada y aparentemente no pueda calmarse. Estas personas pueden constituir un peligro para sí mismas y una amenaza para otras. Las ideas de suicidio, por ejemplo, son un tema frecuente. A pesar de que el apoyo psicológico no tiene el propósito de ser una solución para estas situaciones, es importante que los voluntarios tengan algunos conocimientos sobre cómo pueden responder. Antes que nada, deben recordar que es necesario observar las prácticas de seguridad, preocupándose por su propia seguridad.

Es importante que la persona que presta apoyo guarde la calma y muestre una actitud relajada, confiada y no amenazadora. Para contrarrestar la tensión que pueda existir, su función es ejercer una influencia apaciguadora. Tenga cuidado de no exagerar su responsabilidad por el curso de los acontecimientos, ya que en general usted tendrá muy poco control sobre el resultado de la intervención. Su objetivo será mantener la situación estable hasta que la persona tenga tiempo y recursos para recobrar la serenidad. Los siete pasos siguientes constituyen una secuencia aceptada para resolver una crisis.

diapositiva  
2-16

1. Evaluar la situación
2. Establecer contacto
3. Identificar el problema principal
4. Abordar los sentimientos y preocupaciones
5. Explorar estrategias alternativas para afrontar la situación
6. Formular un plan de acción
7. Efectuar el seguimiento.<sup>9</sup>

El Módulo 3: *Comunicación solidaria* y el Módulo 4: *Promover la autoayuda comunitaria* describen otras posibilidades de intervención para ayudar a afrontar una situación.



### Repaso y análisis: Prepararse para la acción futura

*Distribuya hojas con la versión impresa de las diapositivas proyectadas, que servirá de resumen de los principales puntos de la sesión y a la vez podrá dar pie a los participantes para abordar cualquiera de las áreas que deseen rever.*

*Invite a los participantes a formular preguntas, hacer comentarios o dar su opinión sobre la presentación.*

*Permita a los participantes seguir la discusión de la manera que les parezca más apropiada. Por ejemplo, solicítelos que señalen algunas de las principales cuestiones o de las cuestiones clave que surgieron de la sesión, y anote algunas ideas que sirvan para recordarles las características del estrés y de los mecanismos para enfrentarlo.*

9- Roberts A. (1991)  
*Conceptualizing crisis theory and the crisis intervention model.* En Roberts A. (ed)  
*Contemporary perspectives on crisis intervention and prevention*, págs. 3-17, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

## 2.7 Resumen

- El estrés constituye un tema central dentro de las actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja. Es necesario que los voluntarios comprendan los componentes básicos del estrés y de los mecanismos para afrontarlo.
- Al percibir una amenaza o desafío (como un desastre natural) la mayoría de las personas reaccionan con estrés. Habitualmente las reacciones de estrés pasan por cuatro fases: aguda, de reacción, de reparación y de reorientación.
- Las reacciones ante el estrés afectan la manera de pensar de las personas, sus emociones y su modo de actuar. Es probable una respuesta de “lucha o huida”.
- Los mecanismos para enfrentar una situación son los que las personas emplean para prevenir, postergar, evitar o manejar el estrés.
- La pérdida es un tema presente en la mayoría de los escenarios de desastres. Las reacciones habituales a la pérdida son la negación, la paralización, el shock, la depresión y la ira. Las personas generalmente reaccionan a la pérdida con sentimientos de duelo. El apoyo psicológico en esta etapa es importante.
- Las reacciones traumáticas ante el estrés son graves y requieren una atención inmediata. Es esencial derivar a esas personas para que reciban ayuda profesional.
- Existe una serie de principios que guían la prestación del apoyo psicológico. En algunas ocasiones se los denomina primeros auxilios psicológicos:
  - Preocuparse ante todo por atender a las necesidades físicas y materiales y proteger a las personas del peligro
  - Intervención inmediata
  - Centrarse en la situación actual
  - Brindar información precisa
  - No transmitir falsas seguridades
  - Reconocer la importancia de tomar medidas
  - Reunir a los miembros de la familia
  - Prestar y asegurar apoyo emocional
  - Poner énfasis en las cualidades positivas y en la capacidad de recuperación
  - Fomentar la autonomía
  - Respetar los sentimientos ajenos.



# módulo 2

**El estrés y cómo afrontarlo**

**El estrés constituye un tema central dentro de las actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja**

**En toda vida debe caer un poco de lluvia .....**

**Pero, ¿qué sucede cuando se produce inundación?**





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Objetivos de aprendizaje

- Describir la terminología relativa al estrés y cómo afrontarlo
- Describir cómo reaccionan las personas ante el estrés y cómo lo afrontan
- Describir las reacciones habituales ante la pérdida y el dolor
- Hacer la distinción entre la respuesta normal al estrés y los signos de trauma
- Evaluar las directrices para la prestación de apoyo psicológico





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Las personas y el estrés

- La percepción de amenazas o desafíos frecuentemente provoca estrés: un estado de excitación física y/o psicológica
- Las reacciones ante el estrés suelen pasar por cuatro fases:
  - Fase aguda
  - Fase de reacción
  - Fase de reparación
  - Fase de reorientación





# módulo 2

## Reacciones ante el estrés: Fase aguda

El estrés y cómo afrontarlo

- Dura minutos, horas o días
- Respuesta de “lucha o huida”: preparación para la actividad física
- Disminución de la concentración: reduce la capacidad de pensar adecuadamente
- Reacción emocional: incredulidad o consternación, incapacidad de ver los hechos con objetividad
- Comportamiento rígido: irritabilidad, ira, etc. que afecta la comunicación
- El pánico es un fenómeno infrecuente, pero requiere atención inmediata





# módulo 2

**El estrés y cómo afrontarlo**

## Reacciones ante el estrés: Fase de reacción

- Dura de una a seis semanas
- Reacciones tardías: los sentimientos previamente reprimidos o negados pueden salir a la superficie
- Pueden resultar abrumadoras, dejando a la persona inerme
- Las reacciones características son:
  - Temor a regresar al lugar del evento
  - Sueños o pesadillas
  - Ansiedad, desasosiego, insomnio
  - Tensión muscular, temblores y reacciones de sobresalto exageradas
  - Aumento de la irritabilidad y del aislamiento, depresión
  - Pensamientos perturbadores acerca de la supervivencia, el socorro, la culpa, el duelo





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### **Reacciones ante el estrés: Fase de reparación**

- Dura de uno a seis meses
- Diferencia: reacciones menos intensas y no tan abrumadoras
  - Los sentimientos de dolor persisten, pero se los puede sobrellevar
  - Se vuelve a sentir interés por los hechos cotidianos
  - Se hacen planes para el futuro





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### **Reacciones ante el estrés: Fase de reorientación**

- Aproximadamente seis meses o más después de un evento perturbador
- Las intensas reacciones ante el estrés se han reducido sustancialmente
  - El dolor puede no estar resuelto, pero ha sido aceptado
    - La mayoría de las reacciones disminuirán gradualmente
- Es importante evaluar las necesidades actuales





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Afrontar el estrés

- Afrontar la situación es un medio de prevenir, posponer, evitar o manejar el estrés
- Los mecanismos para afrontar el estrés pueden dividirse en tres grandes categorías:
  - Actuar sobre los factores que causan estrés
  - Ver la situación desde otra perspectiva
  - Tolerar el factor que causa estrés hasta que pase o resulte menos perturbador





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Algunas maneras de afrontar el estrés 1/2

- Buscar la ayuda de otros u ofrecer ayuda a otros
- Hablar sobre lo vivido e intentar encontrar un sentido a lo sucedido
- Esconderse hasta que haya pasado el peligro
- Procurar obtener información sobre la suerte corrida por sus seres queridos
- Reunir sus pertenencias restantes
- Comenzar a reparar el daño





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Algunas maneras de afrontar el estrés 2/2

- Enterrar o cremar a los muertos
- Dedicarse a sus prácticas religiosas
- Establecer objetivos y elaborar planes para alcanzarlos
- Adoptar actitudes defensivas como la negación para reducir el impacto percibido
- Permanecer atemorizado y alerta ante cualquier nuevo daño
- Meditar larga y sostenidamente sobre el evento para extraer enseñanzas de él





# módulo 2

**El estrés y cómo afrontarlo**

## Pérdida y dolor

- La pérdida es un tema frecuente en la mayoría de los escenarios de desastres
- Progresión habitual de reacciones ante la pérdida:
  - Negación, insensibilidad y shock
  - Negociaciones
  - Depresión
  - Ira
  - Aceptación
  - Reorientación





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Pérdida y dolor Signos de trastornos

- Evitar o minimizar las propias emociones
- Tomar alcohol o fármacos automedicados
- Volcarse al trabajo para eludir los sentimientos
- Hostilidad y agresión hacia otros





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### **El significado del trauma Signos de una reacción traumática ante el estrés**

- Ser incapaz de dejar de pensar en el evento
- Tendencia a recordar con facilidad el evento por cosas escasamente relacionadas con él
- Seguir reaccionando con temor, aún cuando el peligro ya haya pasado
- Creciente dificultad para controlar las emociones
- Pesadillas sobre el evento
- Irritarse con facilidad
- Tener poca tolerancia al estrés
- Sobresaltarse fácilmente
- Pérdida del sentido de la realidad





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### **El significado del trauma Indiferencia emocional o extrema agitación**

- Requieran inmediata atención y asistencia para enfrentar la situación
- Puede ser necesaria la derivación para atención profesional
- Si se realiza una derivación:
  - Es importante informar al interesado sobre sus intenciones
  - Tener en cuenta que este tipo de derivación puede suscitar reacciones muy negativas
- La derivación por problemas de salud mental puede provocar que la persona afectada sea estigmatizada y discriminada





## 2

## módulo

**El estrés y cómo afrontarlo**

## Principios rectores en la prestación de apoyo psicológico

- Preocuparse ante todo por atender a las necesidades físicas y materiales y por proteger a las personas del peligro
- Intervenir en forma inmediata: ser directo, activo y mantener la calma
- Centrarse en la situación “aquí y ahora”
- Brindar información precisa sobre la situación
- No transmitir falsas seguridades
- Reconocer la importancia de tomar medidas
- Reunir a los miembros de la familia
- Prestar apoyo emocional y velar por su disponibilidad
- Poner énfasis en las cualidades positivas y en la capacidad de recuperación
- Fomentar la autonomía
- Respetar los sentimientos ajenos





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### Intervención en casos de crisis

- Respetar las prácticas de seguridad, prestando atención a su propia seguridad
- Guardar la calma y mostrar una actitud relajada, confiada y no amenazante
- Mantener la situación estable hasta que la persona tenga tiempo y recursos para recobrar la serenidad





# módulo 2

## El estrés y cómo afrontarlo

### **Intervención en los casos de crisis Siete pasos para su resolución**

1. Evaluar la situación
2. Establecer contacto
3. Identificar el problema principal
4. Abordar los sentimientos y preocupaciones
5. Explorar estrategias alternativas para enfrentar la situación
6. Formular un plan de acción
7. Efectuar el seguimiento





## 2

## módulo

## Resumen 1/3

## El estrés y cómo afrontarlo

- El estrés constituye un tema central dentro de las actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja. Es necesario que los voluntarios comprendan los componentes básicos del estrés y cómo afrontarlo.
- Al percibir una amenaza o un desafío (como un desastre natural) la mayoría de las personas reaccionan con estrés. Habitualmente, las reacciones ante el estrés pasan por cuatro fases: aguda, de reacción, de reparación y de reorientación.
- Las reacciones de estrés afectan la manera de pensar de las personas, sus emociones y su modo de actuar. Es probable una respuesta de “lucha o huida”.





# módulo 2

## Resumen 2/3

### El estrés y cómo afrontarlo

- Los mecanismos para enfrentar una situación son los que las personas emplean para prevenir, posponer, evitar o manejar el estrés.
- La pérdida es un tema presente en la mayoría de los escenarios de desastres. Las reacciones habituales frente a una pérdida incluyen la negación, la indiferencia, el shock, la depresión y la ira. Las personas generalmente enfrentan la pérdida haciendo el duelo. Es importante el apoyo psicológico en esta etapa.
- Las reacciones traumáticas ante el estrés son graves y requieren atención inmediata. Es indispensable derivar esas personas para que reciban ayuda profesional.





## 2

## módulo

## Resumen 3/3

## El estrés y cómo afrontarlo

- Existen una serie de principios que guían la prestación del apoyo psicológico. En algunas ocasiones se los denomina primeros auxilios psicológicos:
  - Preocuparse ante todo por atender a las necesidades físicas y materiales y por proteger a las personas del peligro
  - Intervención inmediata
  - Centrarse en la situación actual
  - Brindar información precisa
  - No transmitir falsas seguridades
  - Reconocer la importancia de tomar medidas
- Reunir a los miembros de la familia
- Prestar apoyo emocional y velar por su disponibilidad
- Poner énfasis en las cualidades positivas y en la capacidad de recuperación
- Fomentar la autonomía
- Respetar los sentimientos ajenos.



# Comunicación solidaria

diapositiva  
3-1

En tiempos de crisis, el estilo de comunicación recomendado es la “comunicación solidaria”. Esto implica transmitir empatía, preocupación, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada, al igual que información práctica. Este módulo cubre la mayoría de las aptitudes básicas para una comunicación solidaria con personas afectadas. Si bien es probable que usted ya conozca y practique muchas de estas formas de comunicación, hasta los psicólogos con experiencia pueden beneficiarse con un curso ocasional de actualización sobre este tema.

Un voluntario calificado debe utilizar todas las herramientas a su alcance para ayudar a las personas necesitadas. Dado que deberá atender a personas con distinto nivel de aflicción, de diferentes edades y ambientes sociales y culturales, distinto sexo y en diversas condiciones, esta sección intenta anticipar y abordar dichas diferencias con sugerencias útiles. Sin embargo, siempre surgirán situaciones que desafíen todas las expectativas, en las que necesitará mostrarse flexible, seguro de sí mismo y creativo según lo requiera el caso.

## Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo, los participantes deberán estar en condiciones de

diapositiva  
3-2

- analizar los valores asociados al estilo de comunicación más eficaz
- utilizar la comunicación eficazmente en situaciones difíciles
- centrarse en las etapas de la comunicación constructiva a fin de favorecer la capacidad de recuperación y la autoayuda
- trabajar con grupos de personas en un ámbito comunitario
- analizar cuándo y cómo derivar a quienes lo necesiten a otros profesionales u organizaciones

## 3.1 Valores para la comunicación

Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja se encontrarán frecuentemente en situaciones difíciles, en las que sentirse seguros de sí mismos sobre cómo comunicarse bien con otras personas es de vital importancia. Por ejemplo, un voluntario de primeros auxilios necesita sentirse seguro de sí mismo cuando deba informar a los familiares sobre lesiones sufridas por un ser querido; igualmente, un voluntario que trabaja con personas que viven con VIH/SIDA necesita saber cómo comunicar con una persona que acaba de enterarse de que es portadora del virus o de que le queda poco tiempo de vida.



**diapositiva  
3-3**

Los siguientes valores aparecen regularmente asociados al estilo de comunicación más efectivo:

Empatía	Uno debe transmitir que tiene la capacidad de ver y sentir desde el punto de vista de la persona afectada. Esto habitualmente implica una cualidad de calidez personal, opuesta a la de alguien con un trato distante, mecánico o estrictamente profesional.
Respeto	Se debe transmitir respeto sincero por la dignidad y valor de las personas afectadas.
Autenticidad	Esto significa algo más que real honestidad o sinceridad. En el trabajo con gente a la que le puede resultar difícil confiar en los demás, el voluntario debe ser una persona muy auténtica, capaz de inspirar confianza en condiciones difíciles. Esto implica decir lo que uno piensa y pensar lo que dice. Cualquier falla en este sentido puede conducir a una sensación de traición.
Consideración positiva	Se debe demostrar un sincero interés por el bienestar y respetabilidad de la persona afectada. Estas personas pueden estar luchando contra la sensación de ser poco dignas de atención e invisibles. La actitud positiva del voluntario hacia ellos es frecuentemente la semilla de un sentimiento renovado de autoestima.
Posición de no juzgar	Las personas a menudo están preocupadas por la posibilidad de ser juzgadas por otros como culpables de la crisis que se ha abatido sobre ellas. Se puede aliviar esta tensión evitando cuidadosamente juzgar a la persona afectada. De no ser así, la empatía, el respeto y la mirada positiva pueden perder su eficacia.
Desarrollo de la autonomía	El voluntario que presta apoyo psicológico ingresa temporalmente en la vida de la persona afectada. Por tal motivo, es esencial que al final de su intervención deje a la persona sintiéndose más recuperada y con mayores recursos que cuando la encontró.
Sentido práctico	Es necesario considerar con sentido práctico lo que puede y no puede lograrse para una persona en crisis si desea que ésta quede fortalecida y funcionalmente íntegra, inclusive después de finalizado el apoyo.
Confidencialidad	Se trata del deber del voluntario de mantener la privacidad sobre las cosas que comparte con un beneficiario. Sin embargo, debe transmitir ciertas informaciones cuando el beneficio de esa actitud sea superior al perjuicio. Ciertas informaciones, como el conocimiento de abuso de menores, requieren una acción socialmente responsable por parte del voluntario a fin de proteger a otros, y deben ser reveladas.
Conducta ética	Los códigos éticos de conducta varían de un contexto a otro. Sin embargo, tienen también ciertos principios en común: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ No haga daño</li> <li>■ Sea digno de confianza y cumpla su palabra con hechos apropiados</li> <li>■ Nunca explote su relación</li> <li>■ Respete el derecho de la persona a tomar sus propias decisiones</li> <li>■ Nunca exagere sus habilidades o competencias</li> <li>■ Tenga conciencia de sus propias parcialidades y prejuicios.</li> </ul>

### Actividad 3A: Visión del mundo

*Grupos reducidos (de 3 o 4 personas). Solicite a los participantes que reflexionen sobre su propia visión del mundo y sobre la dimensión social, cultural, política y económica de sus vidas y luego discutan sobre las siguientes preguntas:*

- *¿Qué es lo que más valora cuando está prestando apoyo psicológico?*
- *¿Cómo le gusta que se acerquen a usted y lo/la apoyen cuando busca ayuda por un problema personal?*
- *¿Son sus valores y expectativas distintos a los enumerados más arriba? En caso afirmativo ¿en qué sentido?*
- *¿Cuáles de los valores enumerados son más importantes para usted?*

*Propósito de esta actividad:*

- *Reforzar los valores que sustentan el estilo de comunicación más efectivo*
- *Dar indicaciones sobre una jerarquía de valores, que puede variar de una persona a otra, ayudando a los participantes a aceptar las diferencias.*



## 3.2 Aptitudes para la comunicación interpersonal

Una comunicación adecuada puede resultar difícil en cualquier circunstancia. Las siguientes indicaciones pueden ayudarle a mejorar su capacidad de comprender y apoyar a las personas afectadas:

diapositiva  
3-4

- Comunicación no verbal
- Escuchar y responder
- Dar su opinión sobre lo expresado por su interlocutor.

### Comunicación no verbal

Si bien la conversación es casi siempre la forma dominante de comunicación, muchos estudios señalan que gran parte del mensaje se transmite en forma no verbal, a través de la postura, las expresiones no verbales y sonidos como suspiros o exclamaciones. Cada cultura tiene su propia serie de significados para diferentes movimientos corporales y sonidos. Los que se enumeran a continuación pueden necesitar ser adaptados a su propia cultura.

Los siguientes comportamientos tienden generalmente a promover una mayor confianza y comunicación:

diapositiva  
3-5

- Colóquese frente al que habla
- Exhiba una postura abierta, especialmente con sus brazos
- Mantenga una distancia apropiada: la proximidad refleja interés, pero también puede comunicar intimidad, informalidad o insistencia
- Establezca contacto visual con frecuencia y delicadeza, pero esté atento a las diferentes prácticas culturales con respecto a este comportamiento
- Muéstrese calmo y sosegado.<sup>1</sup>

### Escuchar y responder

Escuchar adecuadamente implica algo más que prestar atención a lo que se dice. También es importante mostrar interés y dar a entender que comprende lo que le están diciendo

- Busque en primer lugar comprender, luego ser comprendido
- Concéntrese en lo que se está hablando

1- Loughry M. y Ager A.(Ed.) 2001 *The refugee experience*, Módulo de formación psicosocial (Ed. Rev.) Volumen 2. Centro de Estudios sobre Refugiados, Universidad de Oxford.

diapositiva  
3-6

- Sea un oyente activo, respondiendo en forma no verbal (atendiendo, asintiendo, afirmando)
- Sea consciente de sus propias parcialidades o valores, ya que pueden distorsionar lo que está oyendo
- Escuche y trate de percibir los sentimientos y supuestos básicos subyacentes a las observaciones
- No ensaye sus respuestas mientras la otra persona está hablando
- No interrumpa, especialmente para corregir errores o llamar la atención sobre un punto
- Haga una pausa para pensar antes de contestar
- No juzgue
- Haga preguntas o afirmaciones aclaratorias para confirmar su percepción
- Evite expresiones de aprobación o desaprobación, pero afirme que comprende
- No insista en decir la última palabra
- Haga principalmente preguntas abiertas
- Solicite detalles, ejemplos e impresiones adicionales.<sup>2</sup>

### **Dar su opinión sobre lo expresado por su interlocutor**

A su interlocutor le interesará escuchar y valorará sus comentarios sobre lo que ha expresado. Por lo tanto, la forma en que hace sus comentarios es un elemento esencial para la eficacia de su estilo de comunicación.

diapositiva  
3-7

- Asegúrese de que la persona está dispuesta a recibir sus comentarios
- Hable con calma, sin levantar el tono de la voz
- Describa los comportamientos observados, al igual que las reacciones que han provocado
- Proceda a describir más que a interpretar
- Céntrese en los eventos o acciones recientes que puedan cambiarse
- Haga elogios sinceros cada vez que sea posible para apoyar una reacción constructiva
- Emplee afirmaciones personales que expresen sus propias opiniones (denominadas mensajes “Yo opino”) y báse en las descripciones de:
  - El problema o situación
  - Sus impresiones sobre la cuestión
  - El motivo de preocupación.<sup>3</sup>

2- Loughry y Ager  
3- Loughry y Ager

## **Punto de discusión**

En presencia de todo el grupo, solicite a los participantes que hagan algunas observaciones (anotándolas en un rotafolio) sobre los momentos en que sintieron realmente que se los escuchaba o se les prestaba atención. ¿Cuáles son las características de esos momentos? ¿Qué hizo la otra persona por ellos?

Continúe preguntando sobre los momentos en que sintieron que la otra persona no les prestaba atención cuando hablaban ¿Qué sucedió en esas ocasiones? ¿Cómo se sintieron?

### 3.3 Formas de responder

diapositiva  
3-8

Es natural que, frente a alguien en crisis, uno haga preguntas (para evaluar su situación) o dé respuestas (por ej. un consejo) como una manera de ser útil. Si bien esta manera de establecer contacto no es en general incorrecta, puede resultar ineficiente e interferir con una buena comunicación. En su lugar intente hacer menos preguntas y formule algunas afirmaciones de este tipo:

- Es muy útil saber esto
- Me gustaría tener más información al respecto

Sin embargo, esto no significa que nunca deba hacer preguntas, sino más bien que debe intentar desarrollar diversas formas de comunicar su interés sincero por comprender y ayudar a la gente. Cuando se recurre a las preguntas, éstas pueden dividirse en dos tipos: abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas se pueden responder de muy diversas formas y con un nivel de detalle muy variable. Las preguntas cerradas requieren como respuesta “sí” o “no”, o a lo sumo están limitadas a unas pocas opciones. Desde ya que en algunos casos una pregunta cerrada puede brindarle toda la información que necesita.

Ejemplos:

- Abierta: ¿Cómo se siente hoy?
- Cerrada: ¿Se siente mejor hoy?

Otra manera de responder es comentar los pensamientos o sentimientos de la persona. Por ejemplo, podría decir:

- La experiencia que usted ha sufrido parece aterradora.
- Después de haber escuchado todo lo que ha debido soportar, puedo comprender perfectamente por qué siente ira.

Otro enfoque es expresar con otras palabras (o parafrasear) lo que la persona ha dicho. Esto le muestra que usted está escuchando atenta y exactamente lo que dice. Un paso más en este sentido es compartir su propia reacción sobre la experiencia relatada o su interpretación sobre el significado de lo expresado. Si esto se realiza con cuidado, puede ayudar a la persona a narrar su experiencia y encontrarle un sentido a lo que siente y al cambio acaecido.

En la medida de lo posible, evite dar consejos en forma directa, porque ello sugiere que usted sabe mejor que la persona afectada lo que le conviene. Por ejemplo, si la persona pregunta qué debería hacer, usted podría responder: “Todavía no estoy seguro de cuáles son sus alternativas. Quizás podría explicarme con más detalle cuáles son sus preocupaciones y las opciones que tiene y decidir usted mismo cuál sería la mejor”.

Ante todo recuerde que su función es ser solidario y transmitir un sentimiento de preocupación y respeto por la capacidad de las personas para reaccionar y recuperarse. En la medida en que usted muestre confianza en sus capacidades, las ayudará a recobrar la confianza en sí mismas. En este proceso podrán apreciar con mayor claridad sus necesidades y recursos para la acción futura.

## Directrices para responder

diapositiva  
3-9

Hay varias formas prácticas de responder que ponen de manifiesto la comunicación solidaria:

Dar señales sutiles (verbales y no verbales) de que está escuchando y siguiendo lo que la otra persona está diciendo.	Asentir y otras expresiones faciales de comprensión "Ya veo" "Sí" "Está bien" "Por favor, continúe".
Preguntar con moderación y utilizar principalmente el tipo de preguntas abiertas.	"¿Cómo se siente hoy?" "¿Me puede contar algo más sobre su idea?"
No dar nunca la impresión de estar entrevistando a la persona.	
Referirse al contenido de lo que está escuchando (especialmente a los sentimientos) sin emitir juicios.	
Limitarse a responder a lo que la persona está realmente diciendo o preguntando. No desviar la conversación para pasar a referirse a sus propios intereses y programa de actividades. <sup>4</sup>	

4- Loughry y Ager

## Actividad 3B: Escuchar y responder

*Dramatización en grupos de tres personas. Solicite a los participantes que intervengan por turno en la dramatización como:*

- Voluntario que presta apoyo psicológico
- Destinatario
- Observador

*El Destinatario debe comunicar en 5 minutos una cuestión que lo tenga medianamente preocupado, ya sea relacionada con sus actividades en la Cruz Roja/Media Luna Roja o con su vida privada. El Voluntario debe poner en práctica todas las habilidades debatidas hasta el momento. El Observador debe hacer comentarios al Voluntario sobre lo actuado.*

*Propósito de la actividad:*

- Brindar a los participantes una práctica directa de escuchar y responder
- Procurar una comprensión más profunda de la función de los voluntarios
- Dar una visión más profunda sobre cómo funciona una comunicación eficiente

## Punto de discusión

Reunido nuevamente con todo el grupo, solicite a los participantes que hagan algunos comentarios sobre la dramatización, sobre cómo se sintieron y qué aprendieron del ejercicio.

## 3.4 Etapas de una comunicación constructiva

diapositiva  
3-10

Establecer una relación de confianza mutua	En esta etapa es cuando se establece un sentimiento de confianza y comprensión, elementos que son de extrema importancia para lograr progresos.
Aclarar las cuestiones importantes (problemas y preocupaciones)	Reúna la información necesaria sobre la situación de la persona y disponga las medidas para identificar los cambios necesarios.
Examinar las opciones para un cambio positivo (alternativas)	En una crisis, la mayoría de las personas pueden vislumbrar muchas menos opciones de lo que harían normalmente. Puede ayudarlas a recuperar su capacidad de considerar un mayor número de posibles soluciones, incrementando de este modo su capacidad de reacción.
Identificar las opciones con las mayores posibilidades de éxito	En esta etapa se empiezan a acordar las decisiones de cambio. Alentando a las personas a evaluar su propio potencial, contribuye a desarrollar su autonomía para recuperar una sensación de control y autodeterminación.
Aclarar los costos potenciales de cada método	Es importante reconocer que cualquier solución tendrá algún costo y cierto grado de incertidumbre. Colaborar en este proceso de reflexión sobre los costos puede ayudar a que la persona permanezca conectada con la situación de manera realista y en la medida de sus posibilidades.
Seleccionar e implementar el mejor plan de acción	En esta etapa se toma una decisión y se pone en práctica el plan. Este es a menudo el paso más difícil para una persona en crisis, porque es el momento en el que se encuentra más vulnerable a nuevas decepciones. Por tal motivo, es probable que durante esta transición requiera un apoyo considerable de su parte o de parte de su red de apoyo.
Evaluar el resultado de la acción y las enseñanzas extraídas	Esta fase brinda una sensación de cierre, ya que permite a la persona reflexionar sobre el proceso de toma de decisiones y el resultado alcanzado. En esta etapa es importante reforzar su sentimiento de ser parte integrante del proceso y del resultado, de manera que al salir de ella no se sienta incapaz o dependiente. El objetivo ha sido siempre que las personas recuperen un sentimiento de confianza al tomar sus propias decisiones.
Efectuar el seguimiento	Este paso es en cierta medida utópico, ya que casi nunca se cumple. Sin embargo, el razonamiento es correcto. Independientemente de que el intervalo de seguimiento sea de un día o de un año, transmite a las personas un mensaje de confirmación de que aún son importantes, y permite al voluntario extraer enseñanzas valiosas sobre la eficacia de su trabajo. Si no se realiza el seguimiento, no se podrá evaluar el proceso, algo que constituye un elemento importante en cualquier trabajo de este tipo. <sup>5</sup>

### 3.5 Asistencia para enfrentar la situación

diapositiva  
3-11

Una vez que ha avanzado a la etapa en la que puede influir eficazmente sobre la manera en que una persona afronta una situación, es posible establecer paralelos entre los problemas que usted ha identificado y algunas de las siguientes formas de actuar en una situación. Encontrará frecuentemente que una mezcla de ambos enfoques para enfrentar la situación ofrece la mejor solución.

Recuerde que el objetivo no es enfrentar la situación en lugar de las personas, sino brindar la asistencia necesaria para ayudarlas a enfrentarla por sí mismas. De este modo, la asistencia para tal fin es un tipo de fortalecimiento de la capacidad en el mejor interés de la persona afectada.

#### Centrarse en la solución del problema

Ayudar a la persona afectada a definir el problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intente mantenerlo limitado y manejable.</li> </ul>
Ayudar a la persona afectada a formular diversas soluciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consideré los costos y beneficios de cada solución en forma realista.</li> <li>■ No ayude en forma excesiva, de manera que las personas tengan la posibilidad de recobrar su capacidad de tomar decisiones.</li> <li>■ Descarte las soluciones impracticables, pero sea comprensivo si las personas necesitan pensar en algunas soluciones milagrosas (es decir impracticables). Todavía pueden no estar en condiciones de aceptar su difícil situación.</li> </ul>
Formular un plan de acción e implementar la solución	
Reflexionar sobre el plan a fin de evaluar su eficacia y hacer los ajustes apropiados <sup>6</sup>	

Algunos ejemplos de este enfoque para enfrentar una situación incluyen apoyo social, actividades de autoayuda, acciones para hacer valer los propios intereses y derechos, actividades de rehabilitación, fortalecimiento de las habilidades y otras actividades que realmente ejerzan influencia sobre las circunstancias perturbadoras. Tenga cuidado de no decidirse con demasiada rapidez por una solución para enfrentar la situación. La mejor ayuda que puede dar no es necesariamente la respuesta más rápida. Recuerde que las personas son lentas para aprender nuevos medios para enfrentar la situación, por lo que algunas variaciones sutiles de los medios que les son familiares a menudo funcionan mejor. Evite la tendencia a pensar sólo en soluciones individuales. Las soluciones colectivas o sociales tienen la gran ventaja de fomentar relaciones de grupo provechosas entre miembros de la misma familia o comunidad, a través de modalidades que pueden perdurar largo tiempo después de la intervención.

Desde luego, no todos los problemas pueden ser resueltos o modificados directamente. En esos casos puede resultar útil centrarse en la adaptación emocional a largo plazo de la persona afectada. Por ejemplo, si rememorar algunas pérdidas particulares en el pasado le sigue despertando emociones dolorosas, será más beneficioso para la persona evitar esos pensamientos y en su lugar reflexionar más sobre posibilidades más

esperanzadoras en el presente. Si una persona se ha ubicado en una perspectiva que la deja atrapada en un ciclo de emociones dolorosas, puede ayudarle pensar en adoptar otra perspectiva con mejores efectos emocionales. En ocasiones las personas logran hacerlo centrándose en las enseñanzas positivas que han extraído de una situación dolorosa. Sea cual fuera el medio empleado, es preciso actuar con sinceridad y con la intención de ayudar a la persona a aceptar ciertas pérdidas, de manera que pueda seguir adelante. Esta transición se denomina, en ocasiones, pasar del papel de víctima al papel de sobreviviente.

### 3.6 Trabajar con grupos

Como recordarán, un programa de apoyo psicológico debe basarse primariamente en la asistencia a las personas a nivel comunitario. Por este motivo, es necesario que ustedes lleguen a sentirse cómodos y alcancen eficacia en el trabajo con grupos de distinto tamaño. Un buen primer paso es definir un grupo meta en torno a una cuestión que parezca suscitar suficiente interés como para motivar una participación significativa. Asimismo, es preferible que el grupo esté orientado hacia la acción, de modo que pueda alcanzar resultados tangibles.

diapositiva  
3-12

Esto no significa que los grupos centrados en compartir sus experiencias o en procesar emociones u otras cuestiones psicológicas no sean valiosos.

También lo son, a su modo, especialmente cuando están dirigidos adecuadamente por profesionales de salud mental. Sin embargo, el bienestar psicológico frecuentemente deriva de las experiencias de participación comunitaria y del esfuerzo cooperativo.

El sentimiento de pertenencia a un grupo eficaz genera en las personas la satisfacción de sentirse uno de sus miembros y de considerarse valoradas. Además, estas actividades indican la vuelta a una situación más normal, donde las personas trabajan conjuntamente de manera constructiva para mejorar las condiciones para los miembros del grupo. Por tal motivo, sería provechoso orientar estos grupos hacia objetivos que puedan alcanzar resultados prácticos a corto plazo, y que a su vez aporten indirectamente considerables beneficios psicológicos a largo plazo.

Establecer un grupo de apoyo es poco costoso y relativamente sencillo. Los siguientes factores tienen una importancia crítica en este proceso:

- Reuniones periódicas en un lugar accesible.
- Un buen facilitador que esté al tanto del tema particular del grupo, competente para dirigir las discusiones, objetivo y con buenas aptitudes generales para tratar con gente.
- Los grupos deben basarse en la necesidad y el deseo de los miembros de la comunidad de integrarlo, y éstos en conjunto deben:
  - determinar cuáles son los objetivos del grupo
  - decidir qué actividades es necesario realizar para alcanzar esos objetivos
  - conocer los criterios que permitan al grupo determinar cuándo se han alcanzado dichos objetivos.

Cada uno de los individuos del grupo también debe tener conciencia de cómo puede contribuir su propio comportamiento al logro de los objetivos del grupo, y de su consiguiente responsabilidad en ese logro.

## Punto de discusión

Solicite a los participantes que relaten cualquier experiencia propia de trabajo con grupos. Puede conducir el debate solicitándoles que digan:

- ¿Cuál fue el grupo meta y por qué era necesario?
- ¿Cómo se estableció el grupo?
- ¿Cuáles fueron los principales objetivos del grupo?
- ¿Cuáles fueron los factores críticos que determinaron el éxito o el fracaso del grupo?

Prosiga discutiendo cualquiera de los puntos importantes que se presentan habitualmente. ¿Cuáles son las enseñanzas extraídas de las experiencias vividas y en qué forma pueden ayudarles en el futuro los puntos señalados más arriba?

## 3.7 Derivación

diapositiva  
3-13

La derivación consiste en recomendar a una persona que hable con un profesional que sea más competente para manejar las dificultades y complejidades de su situación. Trate de derivar a profesionales u organizaciones con los cuales la Cruz Roja/Media Luna Roja tenga contacto o relaciones de cooperación. Para tal fin, debe conocer en detalle lo realizado por su Sociedad Nacional en materia de cooperación y colaboración con otros organismos. Antes de hacer una derivación, consulte siempre a su supervisor o jefe de programa.

### Cuándo hacer una derivación

- Cuando se dé cuenta que el problema supera su capacidad, su nivel de formación y/o el propósito del programa de apoyo psicológico.
- Cuando tenga dificultades en mantener contacto real con la persona.
- Cuando una persona haga insinuaciones o hable abiertamente de suicidio.
- Cuando una persona parezca estar socialmente aislada.
- Cuando una persona exprese ideas o detalles imaginarios de persecución. No obstante, sea consciente de que podrían ser ciertos.
- Cuando se entere de abuso infantil o de cualquier actividad delictiva.
- Cuando observe síntomas físicos persistentes.
- Cuando tenga conocimiento de dependencia del alcohol o drogas.
- Cuando vea que la persona incurre en comportamientos de riesgo (descuidándose a sí misma y a los otros).
- Cuando usted mismo se sienta intranquilo y confundido, o tenga pensamientos o sueños negativos recurrentes sobre el caso.<sup>7</sup>

7- Torres A. y Oosterling F. (1992) *Helping the helpers. How Red Cross/Red Crescent youth leaders can better support volunteers*, Instituto Henry-Dunant, Ginebra.

## Cómo hacer la derivación

Como regla general, informar a la persona interesada sobre sus intenciones.	Hágale saber que usted se interesa por ella y explique las razones de la derivación.
En caso de tener la opción, debe presentar diferentes posibilidades de derivación a la persona interesada.	Hable de aspectos tales como honorarios, lugar de atención, accesibilidad, etc.
Asegurar a la persona que va a continuar apoyándola hasta completar la derivación.	Inclusive podría proponerle acompañarla a su primera visita al profesional. <sup>8</sup>

## Repaso y análisis: Prepararse para la acción futura

*Distribuya hojas con una versión impresa de las diapositivas proyectadas, que servirá de resumen de los principales puntos de la sesión y a la vez podrá dar pie a los participantes para abordar cualquiera de las áreas que quieran rever.*

*Invite a los participantes a formular preguntas, hacer comentarios o dar su opinión sobre la presentación.*

*Permita a los participantes seguir la discusión de la manera que les parezca más apropiada. Por ejemplo, solicítelos que señalen algunas de las principales cuestiones o las cuestiones clave y anote algunas ideas que les sirvan para recordar la necesidad de la comunicación solidaria en las tareas futuras*

### 3.8 Resumen

- En tiempos de crisis, el estilo de comunicación recomendado es la comunicación solidaria, que implica empatía, preocupación, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada, además de transmisión de información práctica.
- Se ha observado repetidamente que el estilo de comunicación más eficaz está caracterizado por una serie de valores:
  - Empatía
  - Respeto
  - Autenticidad
  - Actitud positiva
  - Posición de no juzgar
  - Desarrollo de la autonomía
  - Sentido práctico
  - Confidencialidad
  - Conducta ética.
- Las habilidades de comunicación interpersonal incluyen la comunicación no verbal, escuchar y responder de manera adecuada y comunicar al interlocutor su opinión sobre lo que ha dicho.
- Diversos modos de responder pueden constituir una técnica de comunicación eficaz; por ejemplo, dar señales de respuesta sutiles, hacer unas pocas preguntas, volver sobre el contenido de lo que ha escuchado.
- Las etapas de una comunicación constructiva son las siguientes:
  - Establecer una relación
  - Aclarar las cuestiones importantes
  - Examinar las opciones para el cambio
  - Identificar aquéllas con más posibilidades de éxito
  - Precisar los costos
  - Seleccionar el plan más apropiado
  - Evaluar el resultado de la acción
  - Efectuar el seguimiento.
- Su objetivo es ayudar a las personas a enfrentar por sí solas la situación. Puede ayudarlas centrándose en la solución de los problemas y en la adaptación emocional a largo plazo de la persona afectada.
- Al trabajar con grupos procure lograr un sentimiento de pertenencia. Un grupo debe basarse en la necesidad y deseo de sus miembros de integrarlo; los miembros deben establecer juntos sus objetivos y las actividades destinadas a alcanzarlos.
- La derivación implica detectar las necesidades específicas de una persona y transferir su atención a un profesional más competente para atenderlas. Es preciso mantener a la persona afectada al tanto de lo que sucede y de los motivos de la decisión adoptada.



# módulo 3

## Comunicación solidaria

- El estilo de comunicación recomendado implica empatía, preocupación, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada
- Todos los niveles de aficción, sea cual fuere el entorno sociocultural, la edad y el género, requieren métodos de comunicación solidaria





# módulo 3

## Comunicación solidaria

### Objetivos de aprendizaje

- Analizar los valores asociados al estilo de comunicación más eficaz
- Utilizar la comunicación eficazmente en situaciones difíciles
- Centrarse en las etapas de la comunicación constructiva a fin de favorecer la capacidad de recuperación y la autoayuda
- Trabajar con grupos de personas en un ámbito comunitario
- Analizar cuándo y cómo derivar a quienes lo necesiten a otros profesionales u organizaciones





# módulo 3

## Valores para la comunicación

- Empatía
- Respeto
- Autenticidad
- Mirada positiva
- Posición de no juzgar
- Desarrollo de la autonomía
- Sentido práctico
- Confidencialidad
- Conducta ética





# módulo 3

## Comunicación solidaria

---

### Aptitudes para la comunicación interpersonal

- Comunicación no verbal
- Escuchar y responder
- Dar su opinión sobre lo expresado por su interlocutor





# módulo 3

## Comunicación solidaria

### Aptitudes para la comunicación interpersonal

#### Comunicación no verbal

- A menudo los mensajes no son verbales y se transmiten a través de la postura, las expresiones faciales y el lenguaje corporal
- En cada cultura los diferentes movimientos corporales tienen su propio significado
- Comportamientos generales (según la cultura) que despiertan sentimientos de seguridad y de confianza:
  - Colocarse frente al que habla
  - Exhibir una postura abierta
  - Mantener una distancia apropiada
  - Establecer contacto visual con frecuencia y delicadeza
  - Mostrarse calmo y sosegado





## 3

## módulo

**Comunicación solidaria**

## Aptitudes de comunicación interpersonal Escuchar y responder

- Escuchar adecuadamente implica algo más que prestar atención a lo que se dice
- Sea receptivo
  - Busque en primer lugar comprender, luego se comprendido
  - Concéntrese en lo que se está hablando
  - Sea un oyente activo (asintiendo, afirmando)
  - Sea consciente de sus propias parcialidades o valores
  - Escuche y trate de percibir los sentimientos
  - No ensaye sus respuestas
  - No interrumpa
- Haga una pausa para pensar antes de contestar
- No juzgue
- Haga preguntas o afirmaciones aclaratorias
- Evite expresiones de aprobación o desaprobación
- No insista en decir la última palabra
- Haga principalmente preguntas abiertas
- Solicite detalles adicionales





# módulo 3

## Comunicación solidaria

---

### Aptitudes de comunicación interpersonal hacer comentarios

- Cuando las personas comparten sus experiencias con usted valoran recibir sus comentarios
- Es de suma importancia que sus comentarios sean eficaces
  - Asegurarse de que la persona esté lista para recibir sus comentarios
  - Hablar con calma y en voz baja
  - Describir los comportamientos y reacciones observados
  - Describir más que interpretar
  - Centrarse en los eventos o acciones recientes que puedan cambiarse
  - Hacer elogios sinceros cuando corresponda
  - Utilizar afirmaciones personales que expresen su propia opinión





# módulo 3

## Comunicación solidaria

---

### Formas de responder

- Utilizar principalmente preguntas abiertas
- Referirse a los pensamientos y sentimientos del otro
- Parafrasear
- Evitar los consejos categóricos
- Recordar que su función es prestar apoyo





## 3

## módulo

## Comunicación solidaria

---

### Directrices para responder

- Dar señales sutiles de que está escuchando
- Preguntar con moderación
- No dar nunca la impresión de estar entrevistando a la persona
- Referirse al contenido de lo que está escuchando (especialmente a los sentimientos) de lo que está escuchando sin emitir juicios
- Limitarse a responder a lo que la persona está realmente diciendo o preguntando





# 3

# módulo

## Comunicación solidaria

---

### Etapas de una comunicación constructiva

- Desarrollar una relación de confianza mutua
- Aclarar las cuestiones importantes
- Examinar las opciones para un cambio positivo
- Identificar las opciones más promisorias
- Precisar los costos potenciales
- Seleccionar e implementar el mejor plan de acción
- Evaluar el resultado de la acción y las enseñanzas extraídas
- Efectuar el seguimiento





# 3

## Asistencia para enfrentar la situación

- Objetivo = prestar asistencia a fin de que las personas puedan enfrentar la situación por sí mismas, no se trata de que usted la enfrente *por ellos*
- Centrarse en la solución del problema
  - Ayudar a definir el problema
  - Ayudar a formular diversas soluciones
  - Formular un plan de acción e implementar la solución
  - Reflexionar sobre el plan a fin de evaluar su eficacia e introducir los ajustes que sean necesarios
- Ejemplos: apoyo social, actividades de autoayuda, de defensa de los derechos e intereses, de rehabilitación, fortalecimiento de las aptitudes
- Las soluciones colectivas o grupales favorecen relaciones de grupo y comunitarias más provechosas y resultan más duraderas
- Centrarse en la adaptación emocional a largo plazo de la persona





# módulo 3

## Comunicación solidaria

### Trabajar con grupos

- Dedicarse primariamente a asistir a las personas a nivel comunitario
- Definir un grupo meta interesado en una cuestión que motive una participación activa
- El bienestar psicológico proviene de la participación comunitaria y del esfuerzo cooperativo
- Pertener a un grupo eficaz genera la satisfacción de sentirse uno de sus miembros y apreciado





# módulo 3

## Derivación 1/3

- Trate de derivar a profesionales u organizaciones con las cuales la Cruz Roja/Media Luna Roja mantiene lazos de cooperación

### Comunicación solidaria

---





## 3

## Derivación 2/3

## • Cuándo hacer una derivación:

- Cuando el problema supere su capacidad, nivel de formación y/o el propósito del programa de apoyo psicológico
- Cuando tenga dificultades en mantener contacto real con la persona
- Cuando una persona insinúe o hable abiertamente de suicidio
- Cuando una persona parezca estar socialmente aislada
- Cuando una persona exprese ideas o detalles imaginarios de persecución
- Cuando se entere de abuso de menores o de cualquier actividad delictiva
- Cuando observe síntomas físicos persistentes
- Cuando tenga conocimiento de casos de drogadicción o alcoholismo
- Cuando observe que la persona incurre en comportamientos de riesgo
- Cuando usted mismo se sienta intranquilo, confundido o tenga pensamientos o sueños negativos sobre el caso





# módulo 3

## Derivación 3/3

### Comunicación solidaria

---

- Cómo hacer la derivación:
  - Informar a la persona interesada sobre sus intenciones
  - Presentarle diferentes opciones
  - Asegurarle que va a continuar apoyándola hasta completar la derivación





## 3

## módulo

## Resumen 1/3

- En tiempos de crisis, el estilo de comunicación recomendado es la comunicación solidaria, que implica empatía, preocupación, respeto y confianza en las capacidades de la persona afectada, además de información práctica.
- Se ha observado repetidamente que el estilo de comunicación más eficaz está caracterizada por una serie de valores:
  - Empatía
  - Respeto
  - Autenticidad
  - Mirada positiva
  - Posición de no juzgar





## 3

## Resumen 2/3

- Las aptitudes de comunicación interpersonal incluyen la comunicación no verbal, escuchar y responder de manera adecuada y comunicar al interesado su opinión sobre lo que ha dicho.

- Diversos modos de respuesta pueden constituir una técnica de comunicación eficaz, por ejemplo, algunas señales sutiles de respuesta, hacer preguntas con moderación, referirse al contenido de lo que ha escuchado.

- Las etapas de una comunicación constructiva son las siguientes:

- Establecer una relación
- Aclarar las cuestiones importantes
- Examinar las opciones para el cambio
- Identificar aquéllas con más potencial de éxito
- Precisar los costos
- Seleccionar el plan más apropiado
- Evaluar el resultado de la acción
- Efectuar el seguimiento.





## 3

## Resumen 3/3

- Su objetivo es ayudar a las personas a enfrentar por sí solas la situación. Puede ayudar a hacerlo centrándose en la solución de los problemas y en la recuperación emocional a largo plazo de la persona afectada.
- Al trabajar con grupos, procure crear un sentimiento de pertenencia. Los grupos deben basarse en la necesidad y el deseo de sus miembros de integrarlos; son ellos mismos los que deben establecer en común los objetivos y las actividades destinadas a alcanzarlos.
- La derivación implica detectar necesidades específicas en una persona y transferir su cuidado a un profesional competente para la atención de dichas necesidades. Es preciso mantener a la persona afectada al tanto de lo que sucede y de los motivos de la decisión adoptada.



# Promover la autoayuda comunitaria



La participación comunitaria expresa una visión activa y funcional de la interacción humana. Las personas que trabajan en grupos, ya sea en el marco de una emergencia o de actividades de desarrollo, con la asistencia de personas que apoyan los valores, necesidades y aspiraciones del grupo, tienen menor probabilidad de presentar sentimientos de impotencia y dependencia. Además, la participación comunitaria ayuda a que la comunidad se identifique con las iniciativas de apoyo y socorro y suele llevar a la adopción de programas más sostenibles.

diapositiva  
4-1

Este módulo describe cómo integrar a las comunidades en el proceso de su propia recuperación, con los consiguientes efectos beneficiosos sobre las secuelas psicológicas de los eventos críticos. La autoayuda comunitaria es aplicable en todas las operaciones de socorro e intervenciones humanitarias y, por consiguiente, en todos los programas de la Cruz Roja/Media Luna Roja. Este enfoque no es nuevo; ha sido utilizado como parte de los métodos aplicados en la Evaluación de la Vulnerabilidad y Capacidad y en el Diagnóstico Rural Participativo<sup>1,2,3</sup>, cuya intención es permitir que las comunidades identifiquen sus propias vulnerabilidades y capacidades.

En este curso ustedes están teniendo una experiencia de participación comunitaria. El método de aprendizaje utilizado hace hincapié en la participación, alentando a los participantes a tomar un papel activo en su propio aprendizaje. Las actividades están centradas primordialmente en la comunicación y el diálogo entre los participantes y en la colaboración, utilizando sus propias experiencias, habilidades y capacidades para alcanzar objetivos comunes.

## Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo los participantes deberán estar en condiciones de

diapositiva  
4-2

- describir los factores que hacen que una comunidad sea solidaria y provechosa para sus miembros;
- dar precisiones sobre cómo se puede ayudar a las comunidades a utilizar sus propios recursos para resolver los problemas;
- desarrollar ideas y métodos para comprometer a las personas y lograr la participación comunitaria.

## 4.1 Definir una comunidad

Una comunidad puede definirse como un grupo de personas que tienen una identidad común en base a ciertos factores. Un ejemplo claro de los aspectos que tienen en común podría ser la ubicación geográfica o, en otras palabras, un grupo de personas que viven y trabajan en la misma área.

1- Anderson M.B. y Woodrow P.J. (1990) *Rising from the ashes: development strategies in times of disaster*, Westview Press: Colorado.

2- Von Kotze A. y Holloway A. (1996) *Reducing risks*. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Departamento de Educación de Adultos y Comunitaria, Universidad de Natal.

3- Departamento de Preparación para Desastres: *Toolbox for vulnerability and capacity assessment*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

## Punto de discusión

Para lograr una mayor comprensión de la definición de comunidad a través del conocimiento de la experiencia de otras personas en diferentes comunidades, solicite a los miembros del grupo que analicen las comunidades a las cuales pertenecen, a fin de definir los aspectos esenciales que tienen en común y que hacen de ellos mismos miembros de sus comunidades.

Registre las respuestas en un rotafolio y verifique si aportan algo adicional a los aspectos comunes de los miembros de una comunidad mencionados más abajo.

La discusión puede llevar a descubrir que una comunidad puede definirse como un grupo de personas con una identidad común en base a factores tales como:

diapositiva  
4-3

- la geografía
- el idioma
- los valores
- las actitudes
- los patrones de comportamiento
- los intereses, etc.

Por lo tanto, el grupo de participantes de este curso puede considerarse una comunidad, ya que probablemente tenga un idioma, valores, actitudes e intereses comunes.

### Enfoque comunitario

Un desastre puede afectar a una sola familia o a regiones enteras del mundo. Sin embargo, en la mayoría de los casos los desastres afectan al menos a una o más comunidades de personas que tienen, en buena medida, los mismos recursos y capacidades. Por tal motivo, las intervenciones realizadas a nivel de la comunidad pueden ofrecer mejores resultados, ya que logran un uso más eficiente de los recursos y capacidades locales para apoyar la recuperación de la población afectada.

Un ejemplo:

Un grupo jóvenes que viven con VIH/SIDA se sienten deprimidos por su futuro. Expresan a los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja que piensan que no tienen nada de valor para aportar a su comunidad, que sus vidas ya no tienen sentido y que simplemente están dejando pasar el tiempo hasta que llegue el fin. Uno de ellos señala que está viendo que sus hermanos y hermanas más jóvenes están iniciando una vida sexual activa y están comenzando a correr muchos de los mismos peligros a los que estuvieron expuestos él y sus amigos. Otra joven expresa que se siente menos deprimida desde que comenzó a cantar y bailar con miembros del teatro de jóvenes de su comunidad.

A partir de esta información, el voluntario de la Cruz Roja/Media Luna Roja ha evaluado diversos elementos :

Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un problema de depresión entre los jóvenes con VIH en estas comunidades.</li> <li>■ La necesidad que tienen los jóvenes con VIH de sentirse útiles en sus comunidades.</li> <li>■ La necesidad de prevenir nuevas infecciones entre los jóvenes de esas comunidades.</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los jóvenes con VIH pueden tener tiempo, energía e interés en contribuir con sus comunidades.</li> <li>■ Los jóvenes con VIH tienen experiencias de vida valiosas que pueden servir de contribución.</li> <li>■ El teatro de jóvenes de la comunidad tiene mucho que ofrecer a las comunidades locales.</li> </ul>
Proyecto	<p>Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja alientan a los jóvenes con VIH a trabajar con grupos de teatro juveniles para componer canciones y escribir obras de teatro cortas, que brinden información provechosa a la comunidad sobre el VIH y el SIDA. Seguidamente pueden representar su show ante personas de todas las edades de sus comunidades.</p>
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Difusión de información y aliento a los jóvenes para prevenir una mayor diseminación del virus.</li> <li>■ Difusión de información sobre cómo vivir con VIH/SIDA.</li> <li>■ Difusión de información e inspiración a otras personas que viven con VIH/SIDA.</li> <li>■ Reducción de los estereotipos y el estigma asociados al VIH/SIDA.</li> <li>■ Acercamiento de otros jóvenes con VIH que se encontraban demasiado alejados para incorporarse a actividades comunitarias.</li> <li>■ Disminución de la depresión y la desesperanza desde que los jóvenes sienten que contribuyen con sus comunidades.</li> </ul>

El escenario descrito puede ser un ejemplo hipotético, pero indica formas y medios, ventajas y opciones inherentes a un enfoque comunitario.

### Participación comunitaria

La participación comunitaria, que en este caso significa autoayuda, supone:

diapositiva  
4-4

- Basar los proyectos en ideas desarrolladas por los propios interesados. Éstos determinan un objetivo común y trabajan juntos para alcanzarlo.
- Un proceso planificado, en el que los grupos locales participan en las decisiones colectivas sobre sus necesidades, al igual que en la elaboración e implementación de estrategias basadas en las ventajas colectivas para satisfacer dichas necesidades.<sup>4</sup>

4- Loughry M. y Ager. A. (Eds) (2001). *The Refugee Experience*, Módulo de Formación Psicosocial (Ed. Rev.) Volumen 1, Universidad de Oxford.

## Actividad 4A: Definir la participación comunitaria

*"Tormenta de ideas". Solicite a todo el grupo que sugiera las características de la participación comunitaria. Registre las respuestas en un rotafolio. Podría sugerir que comiencen con algunas características como:*

- *Participación a nivel de las bases*
- *Acción colectiva*
- *Democracia*
- *Derecho a la autodeterminación*

*Discuta cualquier diferencia de opinión que pudiera surgir y solicite a los participantes que traten de confeccionar la lista de características siguiendo un orden de prioridad.*

*Propósito de esta actividad:*

- *Identificar las principales características de la participación comunitaria, utilizando sus propios conocimientos y experiencias.*
- *Discutir en profundidad la importancia de algunas de estas características y cuáles de ellas les parecen más importantes que otras.*

## 4.2 Promover la autoayuda

Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja están en buena posición para promover el proceso de autoayuda comunitaria. En muchos casos pertenecen a la comunidad afectada, comparten el idioma y a menudo tienen el mismo bagaje cultural, por lo que están en mejores condiciones de brindar apoyo a las personas afectadas.<sup>5</sup> Las actividades realizadas por el voluntario deben ser guiadas y coordinadas por el jefe del programa, pero para el éxito del proceso es vital que el voluntario desarrolle la autonomía de los miembros de la comunidad para

diapositiva  
4-5

- definir la función y responsabilidad de la comunidad en la elaboración e implementación de las estrategias de autoayuda
- definir una función aceptable para el voluntario
- evaluar sus propios problemas sobre la base de los conocimientos y valores de la comunidad
- iniciar el diálogo para intercambiar información que lleve a potenciales soluciones.

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

diapositiva  
4-6

- identificar e involucrar a los dirigentes comunitarios o a personas influyentes
- lograr que la comunidad se sienta parte integrante del proyecto
- identificar los recursos comunitarios
- promover el bienestar psicológico
- movilizar recursos
- fomentar la toma de decisiones conjunta y el consenso.

### Identificar e involucrar a los dirigentes de la comunidad

Todas las comunidades cuentan con dirigentes, oficiales o de otro tipo. La confianza en los dirigentes y el respeto hacia ellos es muy importante, ya que representan a sus comunidades y debe verseles trabajando para ayudar a la comunidad a alcanzar sus objetivos colectivos. Por lo tanto, la intervención de dirigentes respetados es una parte esencial de la participación comunitaria.

5- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001). *Psychological support: Best practices from Red Cross and Red Crescent Programmes*, FICR.

diapositiva  
4-7

Algunas comunidades son más activas que otras y algunos miembros de una comunidad participan más que otros. Una de las características que tiene influencia sobre la acción comunitaria es el *status*. La noción de *status* existe en todas las sociedades y parece funcionar como una guía para el comportamiento que se espera de sus miembros. Por ejemplo, podemos esperar que algunos miembros del grupo participen en algunas actividades pero no en otras debido a su *status*. Por tal motivo, comprender y respetar la manera en que una comunidad percibe el *status* de sus miembros puede ser de extrema importancia para poner en marcha cualquier proyecto cooperativo.

Para dar un ejemplo: una carta de una Sociedad Nacional de la Cruz Roja/Media Luna Roja invitando a los miembros de la comunidad a participar en un proyecto podría tener éxito debido al prestigio de la organización. Una carta anónima probablemente tendrá menos éxito. La gente responde, en gran medida, basándose en el prestigio de quien hace el llamamiento. Por lo tanto, para que un pedido sea eficaz, resulta de gran ayuda que participen personas con suficiente prestigio como para tener influencia sobre otros miembros de la comunidad.



### Actividad 4B: Estructura social y dirigentes

*Grupos reducidos (de 3 o 4 personas). En esta actividad, las personas pertenecientes a la misma comunidad pueden trabajar juntas provechosamente. Solicítale que respondan a las siguientes preguntas:*

*En su comunidad principal:*

- *¿Cuáles son sus conocimientos sobre las estructuras sociales de la comunidad?*
- *¿Cómo se identifica a los dirigentes?*
- *¿Hay alguna diferencia entre los dirigentes oficiales y no oficiales?*
- *¿Cómo sabe que los dirigentes usan su poder en beneficio de todos los miembros de la comunidad?*

*Cuando todo el grupo vuelva a reunirse, solicite a un representante de cada uno de los grupos que haga una breve reseña sobre sus respuestas.*

*Propósito de esta actividad:*

- *Descubrir elementos comunes en las estructuras sociales de distintas comunidades*
- *Examinar cómo identifican los miembros de la comunidad las estructuras sociales, incluidos los dirigentes*
- *Mejorar la comprensión de los asistentes sobre la forma en que podrían aproximarse a diversos tipos de comunidades.*

### Lograr que la comunidad perciba el programa como algo propio

diapositiva  
4-8

Al trabajar para promover la autoayuda comunitaria, es importante saber en qué medida las personas sienten como propio un determinado problema o cuestión. En general se puede afirmar que tendemos a ocuparnos más de las cosas que sentimos como propias. Pensemos en los baños de las casas de familia en comparación con los baños públicos. En el primer caso los baños suelen estar mejor mantenidos simplemente porque sus dueños los valoran.

Esto mismo es aplicable a los proyectos comunitarios. Cuando las personas sienten como propios los problemas/cuestiones de la comunidad, tienen interés en resolverlos. Cuando sienten que la solución a sus problemas son *sus propias* soluciones están más dispuestas a implementarlas.<sup>6</sup>

6- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional y Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.  
*Communicating about health.*  
*A guide for facilitators.*

## Identificar los recursos comunitarios

**diapositiva  
4-9**

Después de eventos críticos, las estructuras sociales a menudo se desestabilizan y los mecanismos tradicionales de apoyo se debilitan o incluso desaparecen. Por tal motivo, muchas de las personas afectadas sufren una sensación temporal de pérdida de control sobre su vida. Echan en falta el estado de cosas previo, por muy imperfecto que éste haya sido.

A fin de facilitar la autoayuda y fortalecer los mecanismos para enfrentar la situación, es importante conocer los recursos tradicionales y culturales de la comunidad afectada. Encontrar las respuestas a las siguientes preguntas puede facilitar el proceso:

- ¿Cuáles son los medios culturalmente apropiados para ayudar a las víctimas de una catástrofe?
- ¿A quién acudían tradicionalmente las personas en busca de apoyo y ayuda?
- ¿Cómo se puede brindar apoyo a esas personas y estructuras?

La reparación y el restablecimiento de las estructuras sociales requieren también comprender la función de las redes sociales, de las familias, de los dirigentes tradicionales y demás dirigentes de la comunidad. Las personas afectadas le permitirán obtener información de primera mano. Es importante conversar con numerosas personas para obtener un panorama confiable e información sólida sobre las estructuras sociales de la comunidad.

## Promover el bienestar psicológico

Sabemos que existen algunos factores protectores en la vida que sirven de “resguardo” psicológico para las personas y que por ese motivo reducen la probabilidad de que sufran efectos psicológicos graves cuando enfrentan una dificultad o sufrimiento. Algunos factores protectores son:

**diapositiva  
4-10**

- pertenecer a una familia o comunidad que vela por el bienestar de sus miembros
- mantener las tradiciones y culturas
- tener una creencia religiosa o ideología política sólida.

Algunos factores protectores para los niños son:

- relaciones emocionales estables con adultos
- apoyo social, tanto dentro como fuera de la familia.<sup>7</sup>

**diapositiva  
4-11**

Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja pueden ayudar a fortalecer estos factores protectores desarrollando la autonomía de las personas y dándoles una sensación de control y previsibilidad de sus propias vidas. Esto se logra principalmente tomando conciencia de que no son seres incapaces y estableciendo estructuras que les permitan participar en actividades comunitarias. En otras palabras, puede lograrse fortaleciendo o consolidando los recursos de las comunidades.

Las personas son seres sociales con un deseo natural de pertenecer a un grupo social más amplio, ya sea su familia o su comunidad, y participar en sus actividades. Las actividades que congregan a las personas, como las ceremonias religiosas, las reuniones sociales, reunirse a tomar té, los juegos compartidos o simplemente el intercambio de noticias, constituyen medios importantes para poder hacer frente a un evento crítico. Contribuir a las actividades de la vida diaria, recreativas o educativas, ayuda a promover el bienestar psicológico. Específicamente se obtienen los siguientes beneficios:

- ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades básicas
- recuperar una sensación de control sobre ciertos aspectos de la vida

- fortalecer un sentimiento de pertenencia
- aliviar las tensiones
- brindar oportunidades de olvidar momentáneamente temas más ingratos
- brindar la oportunidad de sentirse útil.

## Movilizar recursos

diapositiva  
4-12

Una vez que los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja han prestado su asistencia para identificar los recursos de una comunidad dada, el siguiente paso es movilizar dichos recursos y fortalecer las capacidades de la propia comunidad.

Las personas que tienen intereses o preocupaciones en común pueden movilizar fácilmente sus recursos y capacidades y tomar medidas para lograr un cambio o evolución deseable (como se mostró anteriormente en el ejemplo de los jóvenes con VIH). Sin embargo, la movilización de recursos sólo puede hacerse de manera positiva si las personas están motivadas o si perciben la conveniencia de participar.

A fin de permitir que los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja puedan llegar a actuar como agentes facilitadores en este proceso, es preciso explicar claramente la función o posición de los voluntarios a todos los interesados. Una vez identificadas las personas clave de la comunidad (tanto las personas con recursos como las vulnerables), el facilitador debe dedicar tiempo a escuchar y comprender qué es lo que más les preocupa. El principal interés del facilitador es ayudar a satisfacer las necesidades de toda la comunidad por medios realistas, que logren resultados tangibles y contemplen los intereses mutuos.

Por tal motivo, la función del facilitador es:

- Apoyar las iniciativas comunitarias
- Prestar asistencia en el proceso de transformar las necesidades y objetivos en acciones.

Cualquier actividad nueva comienza con alguien que comparte una idea con otros. La probabilidad de éxito de la actividad depende de que muchas personas compartan esa idea y de su compromiso para llevarla a la práctica. La premisa básica es que un grupo de personas identifiquen juntas un problema, intercambien ideas y consideren que el cambio es deseable y posible de lograr.

## Etapas de la planificación de actividades

A continuación se indican las preguntas que es preciso formular durante el proceso de planificación:

diapositiva  
4-13

- ¿Cuáles son los anhelos o metas (el propósito o el fin hacia el cual se orienta la actividad)?
- ¿Cuáles son los objetivos (lo que intentamos alcanzar)?
- ¿Cuáles son los medios para alcanzar estos objetivos (lo que intentamos hacer)?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de estos medios? ¿De cuántos recursos disponemos (tiempo, dinero, recursos humanos)?
- ¿Cuál plan aceptamos? ¿Todos lo aceptamos?
- ¿Quién va a ocuparse de qué, cuándo, dónde y cómo?
- ¿En qué momento es necesario hacer una evaluación?

## Fomentar la toma de decisiones conjunta y el consenso

diapositiva  
4-14

La toma de decisiones es un elemento fundamental. Sin embargo, no siempre es un proceso fluido. Es probable que la gente tenga diferentes opiniones y podría resultar difícil decidir una meta común. Los facilitadores deben estar atentos a los primeros signos de conflicto o tensión y transmitir su observación al grupo interesado. Esto debe realizarse con el fin de encontrar medios mutuamente aceptables de resolver la tensión. Evite hacer alusión a personas en particular al hacer observaciones al grupo y procure, en cambio, asistir a éste para que reconozca su responsabilidad frente a toda la comunidad.<sup>9</sup>

En conclusión, la meta del enfoque de autoayuda comunitaria es reintegrar los individuos y las familias en sus comunidades e identificar y restablecer las redes comunitarias naturales y las estrategias para enfrentar las crisis. Esto sólo se logra a través de un diálogo comunitario continuo con las personas afectadas, los copartícipes locales y los representantes del área social y de la salud.

### Actividad 4C: Planificar la acción

*Grupos reducidos (de 4 personas). Dramatización. Solicite a los participantes que imaginen la siguiente situación y que distribuyan entre ellos los papeles de:*

- *Dirigente comunitario*
- *Padre o madre involucrado 1*
- *Padre o madre involucrado 2*
- *Facilitador de la Cruz Roja/Media Luna Roja.*

*Solicítelos que se imaginen ellos mismos en una reunión discutiendo la siguiente situación:*

*La violencia étnica en la región de Vesalia incluyó el incendio de varias escuelas locales. Esto ha provocado miedo y aprensión en los niños en edad escolar de la comunidad afectada. Un grupo de ciudadanos están reunidos en este momento para debatir los medios para ayudar a los niños a enfrentar la situación.*

*El facilitador de la Cruz Roja/Media Luna Roja debe tratar de utilizar la información de la sesión y hacer una contribución eficaz.*

*Conceda 10 minutos para la discusión y luego 10 minutos más para que el grupo sugiera lo que el facilitador debería hacer o debería tratar de hacer.*

*Propósito de esta actividad:*

- *Mejorar la comprensión sobre cómo se debe preparar un Plan de Acción para una comunidad específica.*
- *Practicar los conocimientos sobre facilitación en una situación simulada.*
- *Participar en una respuesta que resulte apropiada para la situación dada.*

## Punto de discusión

Solicite a todo el grupo que comparta algunas de las percepciones surgidas de la última actividad y luego continúe examinando situaciones en las que las personas fueron sometidas a coerción en lugar de ser alentadas a participar como una comunidad. Discuta cuál podría ser la diferencia principal en cuanto al enfoque y a las consecuencias. Aprovechando la experiencia de los participantes en materia de métodos participativos, solicíteles que compartan sus experiencias positivas o negativas con el resto del grupo y analicen por qué algunos programas tienen más éxito que otros.

## Repasso y análisis: Prepararse para la acción futura

*Distribuya hojas con la versión impresa de las diapositivas proyectadas, que servirán de resumen de los principales puntos de la sesión y a la vez podrán dar pie a los participantes para abordar cualquiera de las áreas que deseen rever.*

*Invite a los participantes a formular preguntas, hacer comentarios o dar su opinión sobre la presentación.*

*Permita a los participantes seguir la discusión de la manera que les parezca más apropiada. Por ejemplo, solicíteles que señalen algunas de las principales cuestiones o las cuestiones clave que surgieron en la sesión y anote algunas ideas que sirvan para recordar la necesidad de centrarse en la promoción de la autoayuda comunitaria en las tareas futuras.*

## 4.3 Resumen

- La participación y la autoayuda comunitaria son aplicables en todas las operaciones de socorro e intervenciones humanitarias. Implican una visión activa y funcional de las interacciones humanas.
- Una comunidad se define como un grupo de personas con algún tipo de identidad común, como la geografía, el idioma, los valores e intereses.
- El enfoque comunitario requiere que el voluntario evalúe las necesidades y recursos y ayude a llevar a la práctica los proyectos que respondan a esas necesidades y utilicen esos recursos.
- Los voluntarios cumplen una función esencial en la promoción del proceso de autoayuda comunitaria. Los siguientes elementos son esenciales para tal fin:
  - Identificar y lograr la participación de los dirigentes comunitarios o personas influyentes
  - Lograr que la comunidad se sienta parte integrante del proyecto
  - Identificar los recursos comunitarios
  - Promover el bienestar psicológico
  - Movilizar recursos
  - Fomentar la toma de decisiones conjunta y el consenso.





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

- Participación comunitaria = visión activa y funcional de la interacción humana
- Los grupos dentro de la comunidad trabajan juntos en su propio proceso de recuperación
- La autoayuda comunitaria es aplicable en todas las operaciones de socorro e intervenciones humanitarias





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Objetivos de aprendizaje

- Describir los factores que hacen que una comunidad sea considerada solidaria y provechosa para sus miembros
- Dar precisiones sobre cómo se puede ayudar a las comunidades a utilizar sus propios recursos para resolver los problemas
- Desarrollar ideas y métodos para comprometer a las personas y lograr la participación comunitaria





# módulo 4

Promover la autoayuda comunitaria

---

## Definir una comunidad Factores de identidad comunes

- La geografía
- El idioma
- Los valores
- Las actitudes
- Los patrones de comportamiento
- Los intereses





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

- Basar los proyectos en ideas desarrolladas por los propios interesados
- Las personas determinan un objetivo común y trabajan juntas para alcanzarlo
- Los grupos locales toman decisiones colectivas y trabajan juntos en su elaboración e implementación
- Basar las actividades en las competencias y capacidades para atender las necesidades





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Autoayuda comunitaria

- Los voluntarios deben ser guiados y coordinados por el director del programa





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Desarrollar la autonomía de los miembros para:

- Definir la función y responsabilidad de la comunidad en la elaboración e implementación de estrategias de autoayuda
- Definir funciones de cooperación aceptables para los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja en su comunidad
- Evaluar sus propios problemas basándose en los conocimientos y valores de la comunidad
- Iniciar un diálogo para intercambiar información que conduzca a soluciones





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Apostrar la autoayuda comunitaria

- Identificar e involucrar a los dirigentes comunitarios o a personas influyentes
- Lograr que la comunidad se sienta parte integrante del proyecto
- Identificar los recursos comunitarios
- Promover el bienestar psicológico
- Movilizar recursos
- Fomentar la toma de decisiones conjunta y el consenso





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Identificar e involucrar a los dirigentes de la comunidad

- La intervención de los dirigentes locales es una parte esencial de la participación comunitaria
- Identificar a dirigentes que:
  - Sean aceptados, respetados y dignos de confianza a nivel local
  - Sean representantes genuinos de su comunidad
  - Trabajen para ayudar a la comunidad a alcanzar sus objetivos colectivos
  - Tengan suficiente prestigio para inducir a otros miembros a participar





# módulo 4

Promover la autoayuda comunitaria

---

## Lograr que el programa sea percibido como algo propio

- Para que un programa comunitario tenga éxito es necesario que la comunidad lo perciba como algo propio
- Las soluciones que provienen de la comunidad tienen mayores posibilidades de ser implementados





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Identificar los recursos comunitarios

- Es importante conocer los recursos tradicionales y culturales de la comunidad. Es necesario informarse sobre:
  - Las funciones de las redes sociales, familias, dirigentes tradicionales, etc.
  - Los medios culturalmente apropiados para ayudar a las personas en dificultades
- Identificar la mejor forma de apoyar a esas personas y estructuras





# módulo 4

Promover la autoayuda comunitaria

---

## Factores que promueven el bienestar psicológico

- Pertenecer a una familia o comunidad que vela por el bienestar de sus miembros
- Mantener las tradiciones y culturas
- Tener una creencia religiosa o una ideología política sólida





# módulo 4

**Promover la autoayuda comunitaria**

---

## **Factores de protección para los niños**

- Relaciones emocionales estables con adultos
- Apoyo social, tanto dentro como fuera de la familia





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

### Promover el bienestar psicológico

#### Los voluntarios de la Cruz Roja/Media

#### Luna Roja pueden:

- Promover la autonomía de las personas generándoles un sentimiento de control y previsibilidad sobre sus vidas
- Alentar a las personas a compartir las actividades de la vida diaria





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Movilizar recursos Fortalecer las capacidades comunitarias

- Explicar cuidadosamente la función de los voluntarios como agentes facilitadores
- Escuchar y comprender las preocupaciones de los miembros de la comunidad
- Apoyar las iniciativas de la comunidad
- Prestar asistencia para transformar las necesidades y metas en acciones





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Etapas de la planificación de actividades

- Identificar los anhelos o metas y definir objetivos
- Identificar los medios para alcanzar estos objetivos
- Identificar las ventajas y desventajas de los posibles medios
- Verificar los recursos disponibles (tiempo, dinero, recursos humanos)
- Establecer un plan aceptable
- Establecer quién va a ocuparse de qué, cuándo, dónde y cómo
- Establecer un cronograma y criterios para la evaluación del programa





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

---

### Alentar la toma de decisiones conjunta

- La toma de decisiones es un elemento fundamental
- Las diferencias de opinión pueden impedir el logro de un objetivo común
- Estar atento a los conflictos y tensiones
- Encontrar soluciones mutuamente aceptables





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

### Resumen 1/2

- La participación y la autoayuda comunitarias son aplicables en todas las operaciones de socorro e intervenciones humanitarias. Implican una visión activa y funcional de la interacción humana.
- Una comunidad se define como un grupo de personas con algún tipo de identidad común, como la geografía, el idioma, los valores e intereses.
- El enfoque comunitario requiere que el voluntario evalúe las necesidades y los recursos, y ayude a poner en marcha proyectos que respondan a esas necesidades y utilicen esos recursos. La participación comunitaria supone basar los proyectos en ideas desarrolladas por los propios interesados.





# módulo 4

## Promover la autoayuda comunitaria

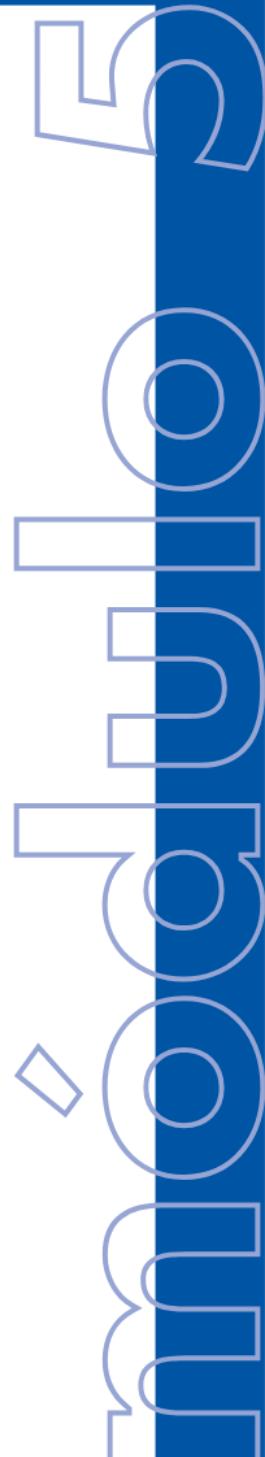
---

### Resumen 2/2

- Los voluntarios cumplen una función indispensable en la prestación de colaboración para promover el proceso de autoayuda comunitaria. Los siguientes elementos son esenciales para tal fin:
  - Identificación y participación de los dirigentes comunitarios o personas influyentes
  - Percepción del proyecto como algo propio por parte de la comunidad
    - Identificación de los recursos comunitarios
    - Promoción del bienestar psicológico
    - Movilización de recursos
  - Toma de decisiones conjunta y consensuada.



# Grupos de población con necesidades especiales



El mandato de la Cruz Roja/Media Luna Roja es asistir a las personas más vulnerables del mundo. Esta asistencia incluye atender sus necesidades materiales, sociales y psicológicas y al mismo tiempo reconocer que todas las personas tienen un papel vital que desempeñar en las estructuras comunitarias y que, por muy vulnerables que sean, tienen aún recursos para ofrecer en función de sus conocimientos, aptitudes y experiencia.

Este módulo describe los grupos de población con probabilidad de ser especialmente vulnerables con respecto a las necesidades psicológicas y que pueden requerir atención especial.

## Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo, los participantes estarán en condiciones de

diapositiva  
5-1

- identificar y describir las reacciones características de ciertos grupos afectados por un desastre
- describir modalidades efectivas de intervención para asistir a ciertos grupos en riesgo.

## 5.1 Grupos con necesidades especiales

Las características de ciertos grupos indudablemente tendrán influencia sobre sus respuestas y necesidades. Por ejemplo, los niños más pequeños y los adultos de edad avanzada tienen aparentemente una vulnerabilidad especial y están expuestos a mayores dificultades emocionales y físicas que la población en general.

Los siguientes grupos pueden estar especialmente en riesgo:

diapositiva  
5-2

- Los niños
- Los ancianos
- Las personas con enfermedades mentales
- Las personas que viven con VIH/SIDA.

Evidentemente la lista no es exhaustiva; otros grupos que deben ser considerados con necesidades especiales son:

- Las personas con dificultades físicas o de desarrollo
- Los padres con hijos a su cargo

- Las personas que han enviudado recientemente
- Los grupos de bajo nivel económico
- Los grupos de bajo nivel social.

Sin embargo, el módulo se concentrará en los cuatro principales grupos identificados en primer lugar, si bien muchas de las observaciones realizadas son en general aplicables a cualquiera de los grupos. Es evidente que en cada uno de los grupos con los cuales se trabaje se deberán tener en cuenta los factores culturales, socioeconómicos y otros.

En términos generales, al trabajar con poblaciones cuya cultura no le es familiar, a menudo podrá obtener apoyo e información de los miembros de la comunidad. Por ejemplo, con respecto a los niños, podría ser interesante preguntarles cómo cuidan a sus niños, qué rituales y celebraciones tienen y qué esperanzas tienen para el futuro.

## 5.2 Niños

Pasar por la experiencia de un terremoto, un conflicto o la pérdida de un miembro de la familia es perturbador para cualquiera. Un evento crítico no se comprende fácilmente, dado que ha sucedido algo inesperado y nuevo y no existen esquemas conocidos y comprobados de acción a seguir. Esto es especialmente cierto en el caso de los niños, que son más vulnerables que los adultos y carecen de la capacidad para juzgar cuáles temores son realistas y cuáles no. Sin embargo, es importante recordar que, con apoyo adecuado, la mayoría de los niños logrará recuperarse. La siguiente sección le ayudará a detectar las necesidades de los niños y darles una respuesta.

### Detectar el estrés en los niños

Para detectar el estrés en los niños es necesario escuchar y observar. Esté atento a lo que dicen los niños, tanto verbalmente como a través de su comportamiento. Observe lo que hacen los niños mientras usted les está hablando o mientras están jugando solos o con otros.

diapositiva  
5-3

- Hable con los padres o con otros adultos que conocen al niño. ¿Está comportándose de manera diferente en algún sentido? ¿Ha habido un gran cambio en su personalidad, en sus hábitos personales o en su concepto de la vida? ¿Piensan los adultos que el niño necesita ayuda?
- Hable con el niño sobre las cosas de todos los días y observe qué le responde. ¿Le escucha y comprende lo que le está diciendo? ¿Considera que el nivel de comprensión del niño es satisfactorio para su edad?
- ¿Parece el niño perturbado y confundido? ¿Es incapaz de concentrarse o de contestar a sus preguntas?
- Compare el comportamiento del niño con el de otros niños en el mismo entorno. ¿Es similar al de otros niños?
- Observe al niño mientras juega. ¿Lo hace de una manera apropiada para su edad? ¿Es su manera de jugar similar a la de otros niños o es algo distinta?<sup>1</sup>

1- Organización Mundial de la Salud en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (1996) *Mental health of refugees*.

## Reacciones típicas de los niños

diapositiva  
5-4

Miedo y ansiedad	Con frecuencia los niños tienen miedo a que el acontecimiento se repita. El mayor temor de los niños es que los dejen solos. Por tal motivo, es común que los niños estén más "apegados" y protesten cuando un ser querido se ausenta.
Comportamiento "muy infantil" o regresivo	A causa del miedo y la ansiedad, los niños pueden actuar como si fueran más pequeños de la edad que tienen. Pueden adoptar comportamientos como mojarse en la cama, chuparse el dedo y estar muy apegados a los padres o temerosos ante los extraños.
Dificultad para dormir	Con frecuencia los niños muestran su ansiedad y miedo a través de pesadillas o temor a dormir solos. Pueden desarrollar miedo a la oscuridad, tener dificultades para conciliar el sueño o despertarse durante la noche.
Reacciones físicas	Algunos niños presentan dolor de estómago, dolor de cabeza, náuseas, problemas para alimentarse u otros síntomas físicos de perturbación. Estos síntomas pueden presentarse en respuesta al temor, la culpa, la ira o por sentirse vulnerables a futuras tragedias.
Respuestas a "factores desencadenantes"	En ocasiones el niño asocia un olor, un sonido, un objeto o actividad particular con el trauma. Cada vez que se vea expuesto a esos elementos recordatorios, sentirá ansiedad, intentará evitar el factor desencadenante y en algunos casos presentará reacciones físicas.
Dificultades para concentrarse y pensar	Los niños de todas las edades pueden presentar dificultades de concentración. Muchos señalan que se distraen con facilidad y se sienten confundidos y desorientados. <sup>2</sup>



## Reacciones típicas de los distintos grupos etarios

diapositiva  
5-5

Del nacimiento a los 2 años	Aun cuando los niños pequeños no poseen suficiente vocabulario como para describir el evento o sus sentimientos, conservan, sin embargo, recuerdos de imágenes, sonidos u olores. Los pequeños pueden reaccionar llorando más de lo habitual, adoptando un comportamiento de apego excesivo o mostrándose irritables, pasivos o emotivos.
Preescolar, 2 a 6 años	Los niños en edad preescolar frecuentemente se sienten desvalidos e incapaces de actuar luego de un evento crítico. Habitualmente temen ser separados de sus padres y muestran regresión hacia comportamientos propios de niños más pequeños, como chuparse el dedo, mojar la cama o tener miedo a la oscuridad. En las semanas posteriores al evento crítico, el niño en edad preescolar puede introducir elementos del evento en sus juegos. También puede reconstruir el evento una y otra vez.

2- De Wolfe D.,  
*Helping children cope with a traumatic event*,  
Cruz Roja Americana

Edad escolar, 6 a 10 años	El niño en edad escolar tiene la capacidad mental de comprender cuestiones más complicadas y esto puede provocar una amplia gama de reacciones, como culpa, sentimientos de fracaso, ira por que no se haya podido prevenir el evento o fantasías de desempeñar el papel de salvador. Algunos niños se preocupan intensamente por los detalles del evento y desean hablar continuamente del tema. Esta preocupación puede interferir con la concentración del niño en la escuela y llevarlo a un mal desempeño escolar.
Preadolescencia y adolescencia, 11 a 18 años	A medida que los niños crecen, pueden mostrar respuestas similares a las de los adultos. Sin embargo, ciertas reacciones particulares también son frecuentes, como la irritación, el rechazo a las reglas y el comportamiento agresivo. Algunos adolescentes pueden adoptar comportamientos peligrosos y de riesgo, como conducir en forma imprudente y/o consumir alcohol o drogas. Otros sienten temor de abandonar la casa, ya que el mundo puede parecerles peligroso e inseguro. <sup>3</sup> Los adolescentes con actitud retraída o que se aíslan de sus familias y amigos pueden estar deprimidos y algunos inclusive pueden intentar suicidarse. Estas reacciones requieren una respuesta inmediata y asistencia profesional (ver <i>Cuándo es necesario un especialista para atender al niño</i> ).

## Ayudar al niño

Después de un evento crítico, los niños y sus padres pueden tener que enfrentar separaciones, pérdidas, incertidumbre, estrés y privaciones. Se habrán perdido los roles normales y las rutinas diarias. Algunos padres pierden su forma de ganarse la vida y de cubrir las necesidades de sus familias; pueden haber perdido los medios tradicionales para ocuparse de sus familias y criar a sus hijos. Estas dificultades pueden influir sobre la forma en que los padres cuidan de sus familias e interferir con el crecimiento y desarrollo normales de los niños.

diapositiva  
5-6

Es normal que las personas miren a su alrededor en busca de orientación sobre cómo reaccionar ante una situación dada. Esto sucede especialmente con los niños. Particularmente los niños más pequeños observan a sus padres y a otros miembros de la familia buscando claves sobre cómo deberían estar reaccionando. Probablemente es por ello que observamos con frecuencia que los niños reaccionan de la misma manera que lo están haciendo sus padres. Por tal motivo, una de las mejores formas de ayudar a que un niño esté mejor es ayudar a sus padres.<sup>4</sup>

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

Conservar las rutinas familiares	Tratar de mantener las rutinas familiares diarias, dentro de la casa y en el entorno, lo más cerca posible de la normalidad, ya que esto brinda al niño una sensación de seguridad y control. Alentar a las familias a continuar enviando a los niños a la escuela. La asistencia a la escuela y el compartir los juegos con otros niños les ayudan a proseguir con los aspectos de su vida que le son familiares. Los maestros también suelen estar en buena posición para reconocer las necesidades de los niños.
Mimarlos y cuidarlos	Permitir a los niños una actitud más dependiente de los mayores durante cierto tiempo. Esto puede implicar mayor contacto físico que el habitual, que no duerman solos, dejar la luz encendida, etc. Darles tiempo y oportunidades de hacer el duelo y recuperarse de sus experiencias.

3- DeWolfe

4- OMS,

*Mental health of refugees*

Hablar sobre lo sucedido	Brindar a los niños información apropiada sobre su situación y un entorno donde se sientan suficientemente seguros para expresar sus sentimientos. Los niños expresan sus sentimientos en diversas formas. Algunos se retraen y les resulta imposible hablar sobre el evento; otros sienten una profunda tristeza o ira por lo que sucedió; otros, finalmente, presentan períodos de negación durante los cuales actúan como si el evento no hubiera tenido lugar. Con frecuencia los niños están confundidos acerca de los hechos y de sus sentimientos. Hablarles puede aclarar lo que no comprenden y lo que necesitan escuchar. <sup>5</sup>
Identificar formas en que los niños puedan influir positivamente sobre lo que les sucede	

### Cuándo es necesario un especialista para atender al niño

diapositiva  
5-7

Si tiene alguna duda, busque mayor información, hable con su supervisor o sus colegas o con alguien de la comunidad que conozca al niño.

Es preciso buscar ayuda profesional si un niño presenta algunas de las siguientes reacciones durante más de un mes desde el evento crítico:

Hiperactividad	Incapacidad de quedarse quieto, dificultad para concentrarse, dificultades de aprendizaje, comportamiento riesgoso.
Desesperanza/incapacidad de actuar	Se siente triste y llora mucho, no come, desea permanecer en la cama, habla de poner fin a su vida.
Está pensando constantemente en el evento	Pesadillas, alejamiento de las actividades sociales habituales o del juego con otros niños; intensa ansiedad o prevenciones desencadenadas por recuerdos del evento.
Problemas físicos	Por ejemplo, náuseas, cefaleas, aumento o pérdida de peso.
Problemas de consumo de alcohol o drogas	

Téngase en cuenta que se ha informado acerca de diferencias culturales en los síntomas que presentan los niños.<sup>6</sup>

### Abuso sexual de niños

El abuso sexual se produce cuando un niño es usado con fines sexuales por un adulto o un adolescente. Consiste en la exposición del niño a cualquier actividad o comportamiento sexual. Es una traición a la confianza y un abuso de poder sobre un niño.

diapositiva  
5-8

Los niños son sometidos a abusos sexuales en todo el mundo. Sin embargo, los niños con incapacidades físicas o mentales, al igual que los niños que se encuentran aislados de sus familias, corren mayor riesgo de abuso sexual. Los niños son vulnerables porque tienen menos poder y son más

5- DeWolfe

6- Leth I. (2000)

*Physical, psychological, emotional challenges when dealing with displaced children,* Child Protection Service, UNICEF, Nueva York.

ingenuos; los adolescentes y los adultos tienen muchas oportunidades de abusar de los niños debido a su posición de mayor poder.

Las reacciones de los niños al abuso sexual son específicas de cada edad, género y cultura. Sin embargo, es habitual que demuestren o hablen de conductas sexuales inapropiadas de los adultos, muestren súbitamente miedo o desconfianza específica hacia hombres, mujeres o ciertos lugares y presenten signos físicos o se les haga el diagnóstico de una enfermedad de transmisión sexual. Los niños que han sido víctimas de abuso sexual tienden a sentirse desde temprana edad culpables y llenos de vergüenza por lo sucedido. Esta vergüenza puede explicar algunos de los comportamientos más autodestructivos observados en los adolescentes sometidos a abuso sexual.<sup>7</sup>

Si considera que tiene motivos suficientes para sospechar que un niño ha sido víctima de abuso sexual, **comuníquelo rápidamente** sus inquietudes a su supervisor de la Cruz Roja/Media Luna Roja al igual que al organismo de protección de menores, al departamento de servicios sociales o a las autoridades policiales de su comunidad. Para mayor información ver *La Convención sobre los Derechos del Niño*.<sup>8</sup> El artículo 19 encomienda a los gobiernos proteger a los niños de todas las formas de violencia física o mental, incluido el abuso sexual.

## Punto de discusión

Los voluntarios necesitan estar preparados para sus propias reacciones cuando prestan apoyo a los niños en crisis y estar al tanto de que sus reacciones son absolutamente normales. Estar con personas que han sufrido un evento crítico a menudo provoca en la persona que les presta apoyo ciertos sentimientos, como tristeza, enojo, impotencia y temor, que son similares a los de las personas afectadas. Esto sucede particularmente cuando se trabaja con niños, debido a su vulnerabilidad. Comparta con el grupo cualquier experiencia de primera mano que puedan tener los participantes y debata cómo commueve al voluntario ver sufrir a los niños.

## 5.3 Ancianos

diapositiva  
5-9

Los ancianos pueden ser especialmente vulnerables durante e inmediatamente después un evento crítico. Es más probable que tengan impedimentos físicos, vivan solos y carezcan de ayuda y de otros recursos. Más aún, pueden tener que afrontar el shock de perder todo lo que habían conseguido en la vida: casa, familia, empleo y seguridad.

### Reacciones típicas de los ancianos

diapositiva  
5-10

- Aumento de los recuerdos relacionados con el pasado y los amigos, y deseo de volver a conectarse con ellos
- Mayor dependencia de la familia y rechazo de la asistencia proveniente de las autoridades
- Miedo a morir
- Visión deprimente del futuro (la vida nunca será tan buena como en el pasado)
- Regresión (en general un retorno temporal a un estado previo, habitualmente peor)

7- DeWolfe

8- UNICEF (1989)  
*Convención sobre los Derechos del Niño*

- Sentimiento de múltiples pérdidas (personales, materiales, de la dignidad, de la esperanza en el futuro)
- Desorientación, debido a la interrupción de la rutina
- Utilización de la negación como reacción defensiva normal
- Reacción inmediata de miedo, seguida de ira y frustración cuando no son capaces de controlar la situación
- Dificultades de concentración y comunicación
- Reacciones fisiológicas (especialmente trastornos del sueño y del apetito).<sup>9 10</sup>

## Ayudar a los ancianos

**diapositiva  
5-11**

Es necesario lograr que los ancianos tengan acceso a los servicios asistenciales y de apoyo que están a disposición del resto de la población, y asegurarse de que no estén aislados. Esto es especialmente importante en el caso de mujeres ancianas, que pueden haber sido marginadas por sus propias comunidades y enfrentan dificultades aún mayores luego de un evento crítico. Sin embargo, en las situaciones en que las comunidades han sido desplazadas, los ancianos pueden aportar una sensación de continuidad, desde el punto de vista de la cultura y de la historia, que puede ayudar a los grupos desplazados a mantener su sentido de la identidad y a preservar la cohesión de la comunidad.

**diapositiva  
5-12**

Las siguientes actividades ayudarán a reforzar los mecanismos de que disponen los ancianos para enfrentar una situación

Identificar vínculos y relaciones estables	Permitir a las personas determinar con quién quieren estar. No hay que presuponer que las relaciones familiares son siempre amistosas.
Seguridad	Procurar que tengan un entorno seguro, pero respetar los deseos de los ancianos si éstos prefieren permanecer en su casa.
Hablar del evento	Las reacciones, los pensamientos y los sentimientos están influenciados no sólo por el evento crítico, sino también por los recuerdos del pasado. Es importante dedicar tiempo y espacio a hablar del pasado, ya que esto brinda confianza y fortaleza para abordar las preocupaciones actuales.
Tomar en cuenta las diferencias culturales	Los ancianos pueden tener diferentes bagajes culturales y tradicionales; los servicios asistenciales que son convenientes para la mayoría pueden no ser necesariamente apropiados para cada uno de los grupos minoritarios.
Información	La información objetiva acerca de lo que sucedió y lo que es probable que suceda (quién ayudará al anciano, dónde pasará la noche, etc.) brinda una sensación de seguridad y control. Puede ser necesario tener que repetir la información numerosas veces.

9- Cohen R.E. (2000), *Mental health services in disasters: Instructor's guide*, Organización Panamericana de la Salud

10- Cohen R.E. (2000) *Mental health services in disasters: Manual for humanitarian workers*, Organización Panamericana de la Salud

Restablecer las viejas rutinas lo antes posible	La rutina es normal y consoladora.
Tranquilizar en cuanto a que las reacciones son normales	esulta tranquilizador escuchar que las dificultades de concentración y comunicación, los síntomas físicos, etc., son manifestaciones previsibles después de un evento crítico.
Brindar apoyo y promover la confianza	Los ancianos pueden hacer naturalmente una gran contribución y se los puede alentar a utilizar sus cualidades y capacidades, lo que preserva al mismo tiempo su autoestima.
Generar oportunidades de que los ancianos se sientan útiles y valorados <sup>11 12</sup>	

## 5.4 Personas con enfermedades mentales

diapositiva  
5-13

La mayoría de las personas con enfermedades mentales actúan de manera más adecuada cuando cuentan con una estimulación leve a moderada, una estructura firme y un entorno altamente previsible. Los eventos críticos se caracterizan justamente por lo contrario. Las personas con enfermedades mentales pueden requerir una asistencia especial. Aunque el número de personas con enfermedades mentales sea probablemente reducido, éstas requieren atención y cuidados competentes, y una correcta comprensión de su vulnerabilidad particular.

### Cuándo procurar asesoramiento

diapositiva  
5-14

Las personas que muestran un comportamiento aparentemente inapropiado para la situación deben ser objeto de una estrecha observación. Una regla básica es vincularse siempre con los servicios de salud existentes, ya que las competencias y conocimientos necesarios para interactuar con los enfermos mentales y atender a sus necesidades requieren una formación especial, sobre todo porque muchos de ellos dependen de psicofármacos.

Los siguientes problemas emocionales son demasiado graves como para ser atendidos por los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja (en estos casos, buscar asistencia profesional):

- Depresión de más de dos semanas de duración, con una tendencia a intentos de suicidio
- Trastornos mentales, por ejemplo alucinaciones (auditivas o visuales) o delirios
- Otras emociones intensas que superen la capacidad de los voluntarios y familiares para enfrentarlas, como cólera, agresión, miedo o preocupación intensos, etc.

## 5.5 Personas que viven con VIH/SIDA

diapositiva  
5-15

Las personas que viven con VIH/SIDA plantean desafíos especiales, ya que los mitos y malentendidos imperantes hacen que muchas personas se preocupen indebidamente por la posibilidad de contagio. Esto puede conducir a que otros se ensañen con los miembros de la comunidad que viven con VIH y SIDA.

11- Cohen:

Instructor's guide

12- Cohen: *Manual for humanitarian workers*

La preocupación por la transmisión de enfermedades ha aumentado como consecuencia de la epidemia de SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida). El SIDA es causado por el VIH (virus de inmunodeficiencia humana) que destruye el sistema inmunitario de las personas y puede conducir a infecciones mortales. Una persona puede ser portadora del virus VIH durante más de ocho años sin desarrollar SIDA, pero durante ese lapso puede infectar a otras personas.

El riesgo de contraer el virus es mucho menor de lo que mucha gente supone. Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja cumplen la doble función imprescindible de educar a la población para reducir el temor a la infección y transmitir el mensaje correcto sobre cómo se transmite el VIH/SIDA, por ejemplo:

- a través de la sangre y sus derivados, otras secreciones corporales y órganos transplantados que contienen el virus
- de una madre seropositiva a su hijo durante el embarazo, el parto o la lactancia
- a través de relaciones sexuales sin protección con una persona portadora del VIH (del hombre a la mujer, de la mujer al hombre, de un hombre a otro).

NO se transmite el VIH por tocar, abrazar y estrechar la mano, ni a través de la tos, estornudos, alimentos y agua, asiento de letrinas, compartir prendas de vestir o ropa de cama (ver *Directrices sobre primeros auxilios y VIH/SIDA de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*, 2001).

## Atención de las personas que viven con VIH/SIDA

diapositiva  
5-16

Promover la familiaridad y la confianza saludando las personas que viven con VIH/SIDA y a sus familiares amable, cordial y amistosamente	Preséntese usted mismo e infórmeles sobre el objetivo de su presencia. Comience la conversación hablando de temas generales antes de pasar a cuestiones personales.
Abordar los problemas emocionales de acuerdo a los siguientes principios	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Brinde apoyo moral mostrando sincera compasión, cordialidad y preocupación.</li><li>■ Escuche con empatía y garantice la confidencialidad de la información personal.</li><li>■ No culpe ni brinde consejos que no han sido solicitados.</li><li>■ Asista a las personas para que identifiquen las opciones que les permitan tomar decisiones apropiadas.</li></ul>
Trabajar con los miembros de la familia y alentarlos a aceptar y apoyar a los individuos afectados	Brinde información sobre los recursos, tales como los servicios médicos, y los grupos de apoyo dentro de la comunidad.

## Actividad 5A: Necesidades especiales

*En grupos reducidos, presentar los siguientes escenarios de dramatización. Cada grupo debe elegir alguno de los propuestos más abajo, optando en lo posible por el escenario de necesidades especiales que tenga mayor relación con sus actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja.*

- Una familia con dos niños de 6 y 12 años que ha perdido su casa debido a un terremoto y está viviendo en un refugio.
- Una viuda que ha ido a vivir con su hija y su yerno después de que su casa se inundara.
- Una mujer embarazada a quien le han informado que es portadora del VIH.
- Un hombre con dificultades de aprendizaje que ha vuelto a vivir en su comunidad después de haber pasado un tiempo en una institución.

*Solicite a cada grupo que presente algunos de los principales puntos sobre cómo puede la Cruz Roja/Media Luna Roja reaccionar apropiadamente ante estas situaciones y que anote algunas recomendaciones para la acción.*

*Conceder aproximadamente 20 minutos para esta actividad.*

*Propósito de esta actividad:*

- Discutir y evaluar las necesidades especiales y hacer algunas recomendaciones para la acción.

## Punto de discusión

Solicite a un representante de cada grupo que resuma las recomendaciones efectuadas y dirija la discusión sobre los principales puntos. En particular, guíe a los participantes para consolidar las ideas sobre buena comunicación, participación de la comunidad, reacciones de ciertos grupos y sobre los principios del apoyo psicológico más importantes.

## Repaso y análisis: Prepararse para la acción futura

*Distribuya hojas con la versión impresa de las diapositivas proyectadas, que servirán de resumen de los principales puntos de la sesión y a la vez podrán dar pie a los participantes para abordar cualquiera de las áreas que deseen rever.*

*Invite a los participantes a formular preguntas, hacer comentarios o dar su opinión sobre la presentación.*

*Permita a los participantes seguir la discusión de la manera que les parezca más apropiada. Por ejemplo, solicítelos que señalen algunas de las principales cuestiones o las cuestiones clave que surgieron en la sesión y anote algunas ideas que sirvan para recordar a los grupos con necesidades especiales y cómo deberán trabajar con ellos en el futuro.*

## 5.6 Resumen

- Entre las personas afectadas por eventos críticos hay ciertos grupos específicos que pueden ser especialmente vulnerables con respecto a las necesidades psicológicas. Los siguientes grupos tienen, en general, un mayor riesgo:
  - Niños
  - Ancianos
  - Personas con enfermedades mentales
  - Personas que viven con VIH/SIDA.
- Los niños tienen mayor probabilidad de estar en situación vulnerable que los adultos, pero con un apoyo adecuado la mayoría de los niños podrá recuperarse. Para detectar el estrés en los niños es preciso escuchar lo que dicen y observar su comportamiento.
- Los distintos grupos etarios pueden reaccionar de modo diferente. Por ejemplo, los más pequeños pueden reaccionar llorando más de la habitual, los niños en edad preescolar pueden hacer una regresión a comportamientos propios de un bebé, los niños en edad escolar pueden presentar falta de concentración, mientras que los adolescentes pueden reaccionar más bien como adultos.
- Ayudar al niño implicará frecuentemente ayudar a los padres, ya que habitualmente los niños se guían por las reacciones de los miembros de la familia. También es importante mantener una rutina, mimarlos, hablarles sobre la situación y buscar oportunidades para que los niños puedan hacer cosas que influyan sobre lo que les está pasando.
- Buscar la atención de especialistas en niños en las siguientes circunstancias:
  - Hiperactividad
  - Desesperanza/incapacidad de actuar
  - Está pensando constantemente en el evento
  - Problemas físicos
  - Problemas de consumo de alcohol o drogas.
- Los niños pueden ser vulnerables al abuso sexual, en cuyo caso mostrarán reacciones comunes, como miedo o desconfianza a los hombres, mujeres o a ciertos lugares. La sospecha de abuso sexual debe comunicarse rápidamente al supervisor de la Cruz Roja/Media Luna Roja, al organismo de protección de menores, al departamento de servicios sociales o a las autoridades policiales de la comunidad.
- Los ancianos pueden ser especialmente vulnerables durante los eventos críticos e inmediatamente después de ellos. Habría que poner énfasis en llevar a cabo actividades que los ayuden a recuperar la confianza y preservar su dignidad.
- Las personas con enfermedades mentales pueden necesitar que se les brinde ayuda especializada y se las trate con habilidad y cuidado. Es necesario asesorarse con un profesional de la salud en presencia de los siguientes problemas emocionales graves:
  - Depresión prolongada, con tendencia a intentos de suicidio
  - Trastornos mentales, como alucinaciones
  - Emociones intensas, como cólera o miedo.
- Las personas que viven con VIH/SIDA plantean un desafío debido a los temores y malentendidos sobre la forma en que se transmite el virus. Los voluntarios deben difundir el mensaje correcto sobre la transmisión de la enfermedad y atender a las personas afectadas.

- La atención de las personas que viven con VIH/SIDA requiere del voluntario:
  - Promover la familiaridad y confianza tanto con las personas afectadas como con sus familias
  - Abordar los problemas emocionales utilizando métodos de comunicación solidaria
  - Trabajar con los miembros de la familia para alentarlos a que apoyen a las personas afectadas.



# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### Objetivos de aprendizaje

- Identificar y describir las reacciones características de ciertos grupos afectados por desastres
- Describir tipos de intervención eficaces para asistir a ciertos grupos en riesgo





# módulo 5

## **Grupos de población con necesidades especiales**

---

### **Grupos con necesidades especiales**

- Niños
  - Ancianos
  - Personas con enfermedades mentales
  - Personas que viven con VIH/SIDA
- Además:
- Personas con dificultades físicas o de desarrollo
  - Padres con hijos a su cargo
  - Personas que perdieron recientemente a su cónyuge
  - Grupos de bajo nivel económico
  - Grupos de bajo nivel social





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### **Estrés emocional en los niños Escuchar/observar/responder**

- Estar atento a cualquier cambio de comportamiento, personalidad o actitud. Hablar con los padres u otros adultos que conocen al niño
- Hablar con el niño. Observar cómo responde
  - ¿Parece el niño trastornado o confundido?
  - Comparar el comportamiento del niño con el de otros niños del mismo ambiente
  - ¿Juega el niño adecuadamente?





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### Reacciones típicas de los niños

- Miedo y ansiedad
- Comportamiento “muy infantil” o regresivo
- Dificultades para dormir
- Síntoma físicos
- Respuestas a “factores desencadenantes”
- Dificultades para concentrarse y pensar





# módulo 5

## **Grupos de población con necesidades especiales**

---

### **Reacciones según los grupos etarios 1/2**

- Del nacimiento a los 2 años
  - Irritable, llorón, muestra un comportamiento de excesivo apego o pasivo
- Preescolar, 2 a 6 años
  - Puede sentir miedo e inseguridad intensos
  - Puede introducir elementos del evento en sus juegos
  - Reconstrucción del evento una y otra vez





## 5

## módulo

## Reacciones según los grupos etarios 2/2

---

- Edad escolar, 6 a 10 años
  - Culpa
  - Sentimientos de fracaso
  - Ira
- Preadolescencia y adolescencia, 11 a 18 años
  - Fantasías de desempeñar el papel de salvador
  - Intensa preocupación por los detalles del evento
- Respuestas similares a las reacciones de los adultos
  - Temeroso
  - Depresivo
  - Puede haber intento de suicidio
- Irritación, rechazo a las reglas y comportamiento agresivo
- Comportamiento de riesgo, peligroso





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### Ayudar a un niño

- Ayudarlo a través de la ayuda a los padres
- Mantener las rutinas familiares
- Mimarlo y cuidarlo
- Hablar sobre lo sucedido
- Identificar formas en que los niños puedan influir positivamente sobre lo que les sucede





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

**Cuándo es necesario un especialista para atender al niño**

**Cuando hay signos persistentes de:**

- Hiperactividad
- Desesperanza/incapacidad de actuar
- Está pensando constantemente en el evento
- Problemas físicos
- Problemas de consumo de alcohol o drogas





## 5

## módulo

## Abuso sexual de niños

- Cuando un niño es usado con fines sexuales por un adulto o un adolescente
- Los niños con discapacidades físicas o mentales y/o aislados de sus familias corren mayor riesgo de abuso sexual
- Las reacciones ante el abuso sexual pueden incluir:
  - Mostrar un comportamiento sexual inapropiado para la edad o hablar sobre temas sexuales en forma inapropiada para la edad
  - Mostrar súbitamente miedo o desconfianza hacia los hombres, las mujeres o ciertos lugares
  - Signos o diagnóstico de enfermedades de transmisión sexual
  - Sentirse culpables o avergonzados por lo que les ha sucedido
- Comuníquese rápidamente cualquier preocupación fundada a su supervisor, organización de bienestar social, departamento de servicios sociales o autoridades policiales de su comunidad





# módulo 5

## **Grupos de población con necesidades especiales**

---

### **Ancianos**

- Son especialmente vulnerables cuando:
  - Presentan incapacidad física
  - Viven solos
  - Carecen de ayuda y de otros recursos
  - Tienen que afrontar el shock de perder todo lo que habían conseguido en la vida





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### Reacciones típicas de los ancianos

- Aumento de los recuerdos del pasado y los amigos y deseos de volver a conectarse con ellos
- Mayor dependencia de la familia y rechazo de la asistencia proveniente de las autoridades
- Miedo a la muerte
- Visión deprimente del futuro
- Regresión
- Sentimiento de múltiples pérdidas
- Desorientación debida a la interrupción de la rutina
- Utilización de la negación como reacción defensiva normal
- Reacción inmediata de miedo, seguida de ira y frustración
- Dificultades de concentración y comunicación
- Reacciones fisiológicas





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### Ayudar a los ancianos

- Facilitarles el acceso a los servicios asistenciales y de apoyo
- Asegurarse de que no estén aislados
- Ayudarlos a mantener el sentido de identidad y a contribuir a preservar la cohesión de la comunidad
- Brindarles oportunidades de que generen una sensación de continuidad, cultura e historia





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### **Reforzar los mecanismos para enfrentar una situación**

- Identificar los vínculos y relaciones estables
- Procurar un entorno seguro
- Hablar del evento
- Tomar en cuenta las diferencias culturales
- Dar información objetiva
- Establecer rutinas
- Tranquilizar en cuanto a que las reacciones son normales
- Brindar apoyo y promover la confianza
- Generar oportunidades de que se sientan útiles y valorados





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### **Las personas con enfermedades mentales funcionan mejor con:**

- Una estimulación leve a moderada
- Una estructura firme
- Un entorno altamente previsible





# módulo 5

## **Grupos de población con necesidades especiales**

---

### **Personas con enfermedades mentales**

- Vincularse con los servicios de salud existentes y solicitar asesoramiento en caso de:
  - Depresión que dure más de dos semanas
  - Trastornos mentales: por ej. alucinaciones
  - Presencia de otras emociones intensas, como ira, agresión





# módulo 5

## Grupos de población con necesidades especiales

### Personas que viven con VIH/SIDA La educación es necesaria porque:

- Los mitos y los malentendidos pueden conducir a la discriminación dentro de la comunidad
- Se necesita apoyo para que dentro de la comunidad se les dé un trato humano
- El riesgo de transmisión es bajo cuando la gente conoce y comprende cómo se produce, por ej.:
  - A través de la sangre y sus derivados
    - De una madre portadora del VIH a su hijo durante el embarazo, el nacimiento o la lactancia
    - A través de relaciones sexuales sin protección con una persona portadora del VIH





# 5

## Atención de las personas que viven con VIH/SIDA

- Promover la familiaridad y la confianza
- Brindar apoyo moral mostrando sincera compasión, cordialidad y preocupación
- Escuchar con empatía y garantizar la confidencialidad
- No culpar ni brindar consejos que no han sido solicitados
- Asistir a las personas para que identifiquen las opciones que les permitan tomar decisiones apropiadas
- Trabajar con los miembros de la familia y alentarlos a aceptar y apoyar a los individuos afectados
- Brindar información sobre los recursos, tales como los servicios médicos y grupos de apoyo dentro de la comunidad





# módulo 5

## Resumen 1/5

### Grupos de población con necesidades especiales

---

- Entre los afectados por eventos críticos hay algunos grupos específicos que pueden ser especialmente vulnerables con respecto a las necesidades psicológicas. Los siguientes grupos tienen, en general, un mayor riesgo:
  - Niños
  - Ancianos
  - Personas con enfermedades mentales
  - Personas que viven con VIH/SIDA.
- Los niños tienen mayor probabilidad de estar en situación vulnerable que los adultos, pero con un apoyo adecuado la mayoría de los niños podrá recuperarse. Para detectar el estrés en los niños es preciso escuchar lo que dicen y observar su comportamiento.





# módulo 5

## Resumen 2/5

### Grupos de población con necesidades especiales

---

- Los distintos grupos etarios pueden reaccionar de modo diferente. Por ejemplo, los más pequeños pueden reaccionar llorando más de lo habitual, los niños en edad preescolar pueden hacer una regresión a comportamientos propios de un bebé, los niños en edad escolar pueden presentar falta de concentración, mientras que los adolescentes pueden reaccionar más bien como adultos.
- Ayudar al niño implicará frecuentemente ayudar a los padres, ya que habitualmente los niños se guían por las reacciones de los miembros de la familia. También es importante mantener una rutina, mimarlos, hablarles sobre la situación y buscar oportunidades para que los niños puedan hacer cosas que tengan influencia sobre lo que les está pasando.





# módulo 5

## Resumen 3/5

### Grupos de población con necesidades especiales

---

- Buscar la atención de especialistas para atender a los niños en las siguientes circunstancias:
  - Hiperactividad
  - Desesperanza/Incapacidad de actuar
  - Está pensando constantemente en el evento
  - Problemas físicos
  - Problemas de consumo de alcohol o drogas.
- Los niños pueden ser vulnerables al abuso sexual, en cuyo caso mostrarán reacciones comunes, como miedo o desconfianza a los hombres, mujeres o a ciertos lugares. Las sospecha de abuso sexual debe comunicarse rápidamente al supervisor de la Cruz Roja/Media Luna Roja, a la organización de bienestar social infantil, al departamento de servicios sociales o a las autoridades policiales de la comunidad.





## 5

## módulo

## Resumen 4/5

- Los ancianos pueden ser especialmente vulnerables durante eventos críticos e inmediatamente después de ellos. Es necesario intensificar las actividades destinadas a restaurar la confianza y dignidad.
- Las personas con enfermedades mentales pueden requerir una ayuda especial, con un manejo y atención adecuados. Es necesario asesorarse con un profesional de la salud en presencia de los siguientes problemas emocionales graves:
  - Depresión prolongada, con tendencia a intentos de suicidio
  - Trastornos mentales, como alucinaciones
  - Emociones intensas, como ira o miedo.





## 5

## módulo

## Revisión 5/5

**Grupos de población con necesidades especiales**

- Las personas que viven con VIH/SIDA constituyen un desafío debido a los temores y malentendidos sobre la forma en que se transmite el virus. Los voluntarios deben difundir el mensaje correcto sobre la transmisión de la enfermedad y atender a las personas afectadas.
- La atención de las personas que viven con VIH/SIDA requiere del voluntario:
  - Promover la familiaridad y confianza tanto con las personas afectadas como con sus familias
  - Abordar los problemas emocionales utilizando métodos de comunicación solidaria
  - Trabajar con los miembros de la familia para alentarlos a que apoyen a las personas afectadas.



# Ayudar a quienes prestan ayuda



Desde hace ya algunos años, se ha tomado conciencia de que los programas de apoyo no deben caer en el error de ocuparse solamente de las personas afectadas. El personal en el terreno, los voluntarios y otras personas expuestas al estrés emocional pueden entrar ellos mismos en un estado de crisis debido a su trabajo. Esto puede sucederle especialmente a los voluntarios jóvenes e inexpertos. Este hecho tiene importantes consecuencias en el Movimiento de la Cruz Roja/Media Luna Roja, ya que una gran parte de su fuerza de voluntarios está compuesta por jóvenes.

diapositiva  
6-1

El papel tradicionalmente heroico de quienes prestan ayuda incluye la expectativa de que éstos sean abnegados, incansables y en cierta medida sobrehumanos. Sin embargo, también ellos se ven afectados por su trabajo. Los voluntarios de la Cruz Roja/Media Luna Roja con frecuencia abandonan su trabajo, sintiendo que no han hecho lo suficiente, ya que, en ocasiones, las necesidades son tan abrumadoras que exceden en mucho sus capacidades. Un voluntario podría verse perturbado por las angustiosas desventuras de los sobrevivientes de un desastre, un voluntario de primeros auxilios puede sentirse culpable de la muerte de un paciente. También los voluntarios de los programas de VIH/SIDA pueden sentir desesperación frente al ciclo repetitivo de muertes; además, en algunos casos los propios voluntarios están infectados y deben hacer frente a sus propios temores de muerte y deterioro mientras asisten a otros.

Este módulo pone énfasis en las diversas formas en que las personas que prestan ayuda pueden ayudarse a sí mismas y a sus colegas, detectando los signos de estrés y agotamiento y aprendiendo técnicas que les sirvan para aliviar o prevenir reacciones emocionales severas. Si bien no está destinado específicamente a los jefes de programas, muestra la función que éstos deben asumir en la creación y mantenimiento de un ambiente de trabajo solidario para que los propios asistentes se sientan apoyados.

## Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo los participantes deberán estar en condiciones de

diapositiva  
6-2

- describir de qué manera impactan en los voluntarios las reacciones ante el estrés
- dar detalles sobre signos de alerta de estrés o agotamiento en los voluntarios
- describir cómo brindar apoyo psicológico a los voluntarios
- dar detalles sobre métodos para que los voluntarios cuiden de sí mismos.

## 6.1 El estrés en la vida de los voluntarios

El estrés es inherente a muchas de las actividades de la Cruz Roja/Media Luna Roja. Aparte del estrés habitual del trabajo, las siguientes situaciones constituyen un desafío:

diapositiva  
6-3

- Ser parte de la crisis colectiva
- La exposición repetida a experiencias terribles, como el transporte de cadáveres y la atención de numerosas víctimas de desastres, y a las emociones intensas y experiencias angustiosas de las personas afectadas
- Realizar tareas físicamente difíciles, agotadoras o peligrosas
- Dormir poco y sentirse cansado debido a tareas muy exigentes
- Tener la sensación de no hacer nunca lo suficiente
- Sentirse culpable por el hecho de tener acceso a comida, alojamiento y otros recursos
- Enfrentar dilemas morales y éticos
- Estar expuesto a la ira y aparente falta de gratitud de algunas personas afectadas
- Estar desvinculado del sistema de apoyo personal de su entorno habitual
- Sentirse frustrado por las políticas y decisiones de los superiores de la organización.

En su deseo de ayudar a atender las necesidades de los sobrevivientes, los voluntarios están expuestos a demandas personales excepcionales. Es necesario abordar los diversos sentimientos asociados con la prestación de servicios como los de primeros auxilios, así como con el hecho de encontrarse en el centro de un evento devastador y, lo que es más importante, de tratar con personas que sufren emocional y físicamente. La situación y los problemas de los voluntarios suelen quedar relegados a un segundo plano, pero después del evento éstos no deben vacilar en recurrir al apoyo de otras personas.

Los voluntarios, que muchas veces están insuficientemente preparados para sus propias reacciones emocionales cuando prestan asistencia y socorro a otras personas, pueden ser apoyados en diversos aspectos clave a fin de reducir la probabilidad de que presenten problemas de estrés. La intervención primaria consiste en una buena y sólida información sobre el estrés y la manera de enfrentar las reacciones emocionales ante situaciones difíciles. Esta información educa y prepara a los voluntarios para detectar sus propias reacciones y les ofrece opciones activas para cuidar de sí mismos y de sus pares. Si estos factores de estrés no se toman en cuenta, es probable que afecten el bienestar y la calidad de trabajo de los voluntarios. Por lo tanto, el cuidado de sí mismo es un prerrequisito esencial para poder ayudar eficazmente a otros y un medio de mantenerse en condiciones de continuar en esa función.<sup>1</sup>

## 6.2 Signos de alerta de agotamiento

El agotamiento puede producirse después de un período prolongado de trabajo. Implica que los factores de estrés predominan y que las personas ya no tienen la capacidad de tomar distancia de la situación. Es conveniente que los voluntarios reciban información acerca del agotamiento, a fin de que puedan reconocer los signos en sí mismos y en los demás.

1- Simonsen L. y Lo G. (2002) *The value of human support when life is painful.* Documento de referencia sobre primeros auxilios y apoyo psicológico, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

## Actividad 6A: Signos de agotamiento

*En grupos reducidos (de 3 o 4 personas). Solicite a los participantes que comparten sus propias experiencias y traten de identificar signos de agotamiento en sí mismos y en otras personas. Concédales alrededor de 10 minutos para hacer una lista de estos signos y luego vuelva con todo el grupo para comunicarle estos síntomas y agregar cualquiera de los que se describen más abajo que no estén incluidos en sus listas.*

*Propósito de esta actividad:*

- Aprovechar la experiencia y conocimientos de los participantes para conocer mejor cómo identificar el agotamiento.*

Entre los síntomas mencionados, los participantes pueden haber descubierto los siguientes:

diapositiva  
6-4

- Desmoronamiento de los ideales
- Cinismo
- Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización
- Abatimiento
- Sentimientos exaltados acerca de la propia importancia
- Comportamiento heroico pero imprudente
- Descuidar la seguridad personal y las necesidades físicas (no necesitar pausas en el trabajo, no dormir suficientemente, etc.)
- Desconfiar de los colegas y supervisores
- Comportamiento antisocial
- Cansancio excesivo
- Incapacidad de concentrarse
- Síntomas de enfermedad o malestar
- Dificultades para dormir
- Ineficiencia
- Consumo excesivo de alcohol, tabaco o fármacos.

Al prepararse para sus tareas, los voluntarios deben tener expectativas realistas sobre lo que pueden lograr con su trabajo. Deben comprender que no pueden evitar verse afectados por el trabajo y que podrían necesitar que alguien examinara lo que han debido soportar y los ayudara a procesar sus reacciones. Los voluntarios, los jefes y la organización tienen que estar conscientes de las limitaciones, tanto personales como prácticas, y respetarlas. Para evitar el desgaste de los valiosos voluntarios, todos los interesados tienen la responsabilidad de tratarse entre sí con compasión y respeto.<sup>2</sup>

## 6.3 Atender las necesidades psicológicas de los voluntarios

Las necesidades de quienes prestan ayuda son muy similares a las de las personas directamente afectadas. Un entorno solidario es uno de los muchos factores esenciales para minimizar el estrés. Esto puede lograrse a través de los siguientes medios:

diapositiva  
6-5

- Recibir orientación y apoyo por parte de los jefes y de otros miembros del equipo, todos los días o enseguida del evento
- Una cultura organizacional en la cual se hable con franqueza y se puedan comunicar los problemas sin temer consecuencias negativas
- Reuniones periódicas y frecuentes en las que se congregue a todo el personal y se aliente el sentimiento de pertenecer a un equipo

- Respeto del principio de confidencialidad, que hace que las personas se sientan seguras cuando admiten sentirse estresadas y buscan ayuda
- La instauración de una cultura en la que reunirse después de un evento crítico sea la norma, por ejemplo, un sistema de apoyo inter-pares.

Compartir las experiencias de trabajo tiene un efecto de fortalecimiento del equipo y ayuda a prevenir problemas psicológicos. Las reacciones que no son debidamente encaradas y procesadas pueden conducir a una crisis, mientras que si se comparten estas dificultades con otros se evitarán malentendidos, distorsiones e interpretaciones incorrectas. Un entorno solidario en el que no sólo esté permitido, sino que se aliente a las personas a hablar de sus reacciones y limitaciones emocionales, asegurará la calidad y eficacia de las actividades y el bienestar de los asistentes.

## Punto de discusión

Solicite al grupo que comente los puntos señalados más arriba y discuta sus posibilidades de éxito en ciertas situaciones de trabajo conocidas. ¿Cuáles podrían ser los obstáculos para su implementación y cómo se podrían superar?

## 6.4 Técnicas de autoayuda<sup>3</sup>

Se han identificado numerosas técnicas de autoayuda:

diapositiva  
6-6

Recuerde que sus reacciones son normales e inevitables	Es útil expresar los sentimientos, aun los aterradores y extraños.
Tome conciencia de sus tensiones y trate de relajarse	Respire más lentamente y relaje los músculos.
Hable con alguien con quien se sienta cómodo; describa lo que pensó o sintió durante el evento crítico	Cuando se habla con alguien, se elaboran las experiencias desagradables.
Trate de dibujar, pintar, escribir, tocar un instrumento o hacer ejercicio. Busque una salida saludable	En ocasiones es más fácil expresar sus sentimientos haciendo alguna actividad que hablando.
Escuche lo que las personas cercanas dicen y piensan sobre el evento	También les ha afectado a ellas y compartir impresiones lo beneficiará.
Cuide especialmente de sí mismo	Trate de seguir comiendo bien y limite el alcohol y el tabaco. El ejercicio físico es beneficioso porque alivia las tensiones.
Continúe trabajando en tareas de rutina si le resulta difícil concentrarse en obligaciones más exigentes	Comunique a sus pares y al dirigente/supervisor del equipo cómo lo ha afectado el evento para que lo comprendan.
En caso de no poder dormir o de sentirse ansioso, comente esto con alguien en quien pueda confiar	

3- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja (2001), *Controlar el estrés sobre el terreno*.

Evite automedicarse	Consulte al médico.
No se exija demasiado	Lleva tiempo evaluar cómo verá las cosas luego de que ha ocurrido un evento angustioso.
Evite abrigar expectativas exageradas o perfeccionistas, ya sea con respecto a usted mismo o a otras personas	Esto sólo puede conducir a decepciones y conflictos.
Si después de unas semanas todavía lo inquietan sus reacciones, busque asesoramiento profesional	

Las reacciones emocionales ante eventos angustiosos son normales y previsibles, tanto en las personas afectadas como en quienes les prestan ayuda. La mayoría de las reacciones son de corta duración y no tienen consecuencias duraderas. Tanto los cuidados físicos como el apoyo psicológico son importantes para recuperarse con éxito.

### Actividad 6B: Aliviar el estrés y la tensión

*Trabajo individual y con todo el grupo. Solicite a los participantes que dediquen unos minutos a anotar cinco acciones que les ayudan a aliviar el propio estrés y las tensiones.*

*Solicite a cada participante que explique sus métodos al resto del grupo y anote las respuestas en un rotafolio. Invite a los participantes a entablar una discusión general sobre cómo “recargar sus baterías” y a hacer comentarios sobre algunas de las sugerencias individuales presentadas.*

*Propósito de esta actividad:*

- *Intercambiar ideas sobre cómo aliviar el estrés y las tensiones y debatir el valor de cada una de las sugerencias.*

## 6.5 Supervisión solidaria

La función tradicional de los supervisores es velar por que los voluntarios trabajen con suficiente empeño y regularidad y por que la calidad de ese trabajo se atenga a las normas de gestión. Sin embargo, los modelos de supervisión más recientes asignan además a los supervisores la función de atender las necesidades emocionales y de desarrollo de estas personas. En otras palabras, se espera ahora que los supervisores cuiden a los voluntarios como un recurso humano con limitaciones, más allá de las cuales no se los debe impulsar o exigir.

diapositiva  
6-7

Esto es especialmente importante en el caso de personas que trabajan en programas de apoyo psicológico y pueden necesitar ellas mismas algún apoyo psicológico. Los supervisores tienen un papel muy importante en este sentido, que es el de poner a disposición de los asistentes alguien a quien puedan recurrir cuando necesiten orientación o información adicional para resolver los problemas de otras personas o una atención más personal de los problemas que tengan ellos mismos. En el ámbito de la Cruz Roja/Media Luna Roja se ha establecido que este modelo se aplicará principalmente de manera informal. Una alternativa prometedora, que se detalla más abajo, es formar grupos de apoyo mutuo, cuyos integrantes pongan a disposición de los demás sus conocimientos, perspectivas y experiencias.

## 6.6 Grupo de apoyo mutuo

diapositiva  
6-8

Un grupo de apoyo mutuo puede funcionar no sólo como grupo de apoyo informal de personas que comparten sus actividades durante y después del trabajo, sino también en un marco formal, manteniendo reuniones periódicas para intercambiar ideas sobre el trabajo y resolver problemas. De esta manera, la forma más común de apoyo social, proveniente de compartir el tiempo libre o de interactuar solidariamente en el trabajo, se complementa con un instrumento formal para mejorar la capacidad y eficacia de todos los interesados.

### Directrices sugeridas para el apoyo mutuo en un marco formal

Celebrar reuniones de aproximadamente una hora lo más frecuentemente posible (en general todas las semanas).	En circunstancias extremas, estas reuniones pueden celebrarse diariamente.
Todos los miembros deben asistir a las reuniones cada vez que les sea posible.	Asistir a estas reuniones debe ser tan importante como hacer bien el trabajo.
Cada semana un miembro diferente asume la función de agente facilitador entre sus pares.	El ocupar esta función otorgará un mayor discernimiento a todos los miembros.
La reunión debe comenzar con la presentación del orden del día por parte del facilitador, basándose en los puntos solicitados por los miembros.	Si el tiempo lo permite, los miembros pueden incluir luego algún punto adicional en el orden del día.
Cada punto del orden del día es presentado por la persona que requiere aportes sobre un tema.	Cada integrante hace su aporte basado en sus propias experiencias.
Finalmente, la persona que recibe los aportes da a conocer su opinión a cada uno de los integrantes sobre el efecto o influencia de su aporte.	De esta manera los distintos integrantes conocen la reacción de otra persona a su aporte y el flujo de comunicación se mantiene en todas las direcciones. En ocasiones los integrantes desearán opinar sobre los aportes de los demás, o debatirlos, lo que es muy natural. Sin embargo, esto no se debe hacer hasta que cada uno de los integrantes haya tenido la oportunidad de hacer su aporte sin interrupciones y haya recibido los comentarios al respecto. De lo contrario, el proceso se descarrilará y no se completará nunca.

## Punto de discusión

Solicite al grupo que reflexione sobre cómo debería funcionar el grupo de apoyo mutuo en su propio ámbito de trabajo y cuáles serían las ventajas. Discuta cuáles podrían ser los obstáculos para implementar un sistema de grupos de apoyo mutuo y cómo podrían superarse dichos obstáculos.

Solicite a los participantes que recuerden algunos momentos difíciles que pueden haber pasado e invite a los otros miembros del grupo a decir cómo hubieran reaccionado en una situación de grupo de apoyo mutuo.

### Repaso y análisis: Prepararse para la acción futura

*Distribuya hojas con la versión impresa de las diapositivas proyectadas, que servirán de resumen de los principales puntos de la sesión y a la vez podrán dar pie a los participantes para abordar cualquiera de las áreas que deseen rever.*

*Invite a los participantes a formular preguntas, hacer comentarios o dar su opinión sobre la presentación.*

*Permita a los participantes seguir la discusión de la manera que les parezca más apropiada. Por ejemplo, solicítelos que señalen algunas de las principales cuestiones o las cuestiones clave que surgieron de la sesión y anote algunas ideas que sirvan para recordar cómo pueden ayudarse a sí mismos y a otros voluntarios en las tareas futuras.*

## 6.7 Resumen

- Los voluntarios y otras personas expuestas al estrés emocional pueden entrar en estado de crisis debido a las exigencias de su trabajo. Los programas de apoyo deben reconocer este hecho y brindar apoyo a los trabajadores, además de a las personas afectadas.
- Quienes prestan ayuda están expuestos a exigencias personales excepcionales, por lo que frecuentemente se encuentran en situaciones extremadamente difíciles y pueden necesitar prestar atención a su propio sufrimiento emocional.
- El cuidado de sí mismo es necesario para mantenerse en condiciones de ayudar a otros. Se necesita buena información sobre el estrés y cómo enfrentar las reacciones emocionales ante distintas situaciones.
- Trabajar durante períodos prolongados puede llevar al agotamiento, cuyos principales síntomas son:
  - Desmoronamiento de los ideales
  - Cinismo
  - Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización
  - Abatimiento
  - Sentimientos exaltados acerca de la propia importancia
  - Comportamiento heroico pero imprudente
  - Descuidar la propia seguridad y las necesidades físicas (no necesitar pausas en el trabajo, ni dormir suficientemente, etc.)
  - Desconfiar de los colegas y supervisores
  - Comportamiento antisocial
  - Cansancio excesivo
  - Incapacidad de concentrarse
  - Síntomas de enfermedad o malestar
  - Dificultades para dormir
  - Ineficiencia
  - Consumo excesivo de alcohol, tabaco o fármacos.
- Para atender las necesidades psicológicas de los voluntarios es necesario contar con un entorno solidario. Se debe alentar una cultura de mutuo apoyo.
- Entre las técnicas de cuidado de sí mismo figuran tener presente que las reacciones emocionales son normales, hablar con otros sobre los sentimientos y evitar expectativas poco realistas sobre uno mismo.
- El personal de supervisión puede cumplir una función importante en el apoyo a los voluntarios, brindando orientación e información adicional y un entorno solidario.
- Los grupos inter-pares de apoyo pueden servir como marco formal dentro del cual es posible discutir los problemas y sentimientos sin sentirse amenazados. Las reuniones del grupo de pares requieren una buena organización, particularmente en lo que respecta al intercambio de información. Se debe permitir a cada uno de los miembros del grupo exponer sus opiniones y recibir comentarios sobre lo expresado.



# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

---

- Debido a su trabajo, los voluntarios y otras personas que prestan ayuda pueden caer ellos mismos en un estado de crisis
- A menudo se trata de un sentimiento de no haber hecho lo suficiente, ante necesidades abrumadoras
- Los voluntarios necesitan enfrentar sus propios miedos de muerte y deterioro





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### Objetivos de aprendizaje

- Describir los efectos que pueden tener las reacciones ante el estrés en los voluntarios
- Dar detalles sobre signos de alerta de estrés o agotamiento en los voluntarios
- Describir cómo brindar apoyo psicológico a los voluntarios
- Dar detalles sobre métodos para que los voluntarios cuiden de sí mismos





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### El estrés en la vida de los voluntarios

#### El desafío:

- Ser parte de la crisis colectiva
- Exposición repetida a experiencias terribles
- Realizar tareas físicamente difíciles, agotadoras o peligrosas
- Dormir poco y sentirse cansado
- Tener la sensación de no poder hacer siempre lo suficiente
- Sentirse culpable por tener acceso a comida, alojamiento etc.
- Enfrentar dilemas morales y éticos
- Estar expuesto a la ira y falta de gratitud
- Estar desvinculado del sistema de apoyo personal
- Sentirse frustrado por las políticas y decisiones de los superiores





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### Signos de alerta de agotamiento 1/2

- Desmoronamiento de los ideales
- Cinismo
- Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización
- Abatimiento
- Sentimientos exaltados acerca de la propia importancia
- Comportamiento heroico pero imprudente
- Descuidar la seguridad personal y las necesidades físicas
- Desconfiar de los colegas y supervisores





# módulo 6

**Ayudar a quienes prestan ayuda**

## **Signos de alerta de agotamiento 2/2**

- Comportamiento antisocial
- Cansancio excesivo
- Incapacidad de concentrarse
- Síntomas de enfermedad o malestar
- Dificultades para dormir
- Ineficiencia
- Consumo excesivo de alcohol, tabaco o fármacos





# módulo 6

Ayudar a quienes prestan ayuda

## Atención de las necesidades psicológicas de los voluntarios – Crear un ambiente de apoyo

- Orientación y apoyo por parte de los jefes y otros miembros del equipo
- Crear y compartir una cultura organizacional
- Reuniones periódicas y frecuentes de todo el equipo
- Respeto de la confidencialidad
- Creación de un sistema de apoyo mutuo





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### Técnicas de autoayuda 1/2

- Recordar que las reacciones son normales e inevitables
- Tratar conscientemente de relajarse
- Hablar con alguien con quien uno se siente cómodo
- Expresar los sentimientos por otros medios: dibujar, pintar, tocar un instrumento
- Escuchar lo que las personas cercanas dicen y piensan sobre el evento
- Cuidarse a sí mismo





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### Técnicas de autoayuda 2/2

- Trabajar en tareas de rutina
- Discutir los temores con alguien de confianza
- No automedicarse
- No exigirse demasiado
- Evitar las expectativas exageradas o perfeccionistas
- Buscar asesoramiento profesional si las reacciones persisten





# módulo 6

Ayudar a quienes prestan ayuda

## Supervisión solidaria Función de los supervisores

- Atender las necesidades emocionales y de desarrollo de los voluntarios
- Identificar los límites más allá de los cuales no se debe impulsar o exigir a los voluntarios
- Actuar como una fuente de consejo y ayuda en caso de problemas personales o profesionales





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### Grupo de apoyo mutuo

- Las personas que trabajan a un mismo nivel (pares) pueden formar grupos informales y formales para apoyarse entre sí
- Las reuniones periódicas entre pares son útiles para intercambiar ideas sobre el trabajo y resolver problemas conjuntamente
- Todos los miembros deben asistir lo más frecuentemente posible, turnándose para actuar como facilitadores de la reunión
- Los miembros del grupo pueden solicitar aportes de sus pares sobre problemas específicos
- Debe mantenerse el flujo de la comunicación utilizando un programa formal, con el acuerdo de que no haya interrupciones y que la discusión sea moderada por el facilitador





# módulo 6

## Resumen 1/3

- Los voluntarios y otras personas expuestas al estrés emocional pueden entrar en estado de crisis debido a las exigencias de su trabajo. Los programas de apoyo deben reconocer este hecho y brindar apoyo a los trabajadores, además de a las personas afectadas.
- Quienes prestan ayuda están expuestos a exigencias personales excepcionales; frecuentemente se encuentran en situaciones extremadamente difíciles y pueden necesitar ocuparse de su propio sufrimiento emocional.
- El cuidado de sí mismo es necesario para mantenerse en condiciones de ayudar a otros. Se necesita buena información sobre el estrés y sobre cómo afrontar las reacciones emocionales ante distintas situaciones.





# módulo 6

## Ayudar a quienes prestan ayuda

### Resumen 2/3

- Trabajar durante períodos prolongados puede llevar al agotamiento, cuyos principales síntomas son:

- Desmoronamiento de los ideales
- Cinismo
- Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización
- Abatimiento
- Sentimientos exaltados acerca de la propia importancia
- Comportamientos heroicos pero imprudentes
- Descuidar la propia seguridad y las necesidades físicas (no necesitar pausas en el trabajo, no dormir, etc.)
- Desconfiar de los colegas o supervisores
- Comportamiento antisocial
- Cansancio excesivo
- Incapacidad de concentrarse
- Síntomas de enfermedad o malestar
- Dificultades para dormir
- Ineficiencia
- Consumo excesivo de alcohol, tabaco o fármacos.





## Ayudar a quienes prestan ayuda

---

### Resumen 3/3

- Para atender las necesidades psicológicas de los voluntarios es necesario contar con un entorno solidario. Se debe alentar una cultura de mutuo apoyo.
- Las técnicas de cuidado de sí mismo incluyen tener presente que las reacciones emocionales son normales, hablar con otros sobre los sentimientos y evitar expectativas poco realistas sobre uno mismo.
- El personal de supervisión puede cumplir una función importante en el apoyo a los voluntarios, brindando orientación e información adicional y un entorno solidario.
- Los grupos de apoyo mutuo pueden servir como marco formal dentro del cual se pueden discutir los problemas y sentimientos sin sentirse amenazados. Las reuniones del grupo de pares requieren una buena organización, particularmente en lo que respecta al intercambio de información. Se debe permitir a cada uno de los miembros del grupo exponer sus opiniones y recibir comentarios sobre lo expresado.



# Anexo 1

## Terminología sobre el estrés y cómo afrontarlo

<b>Estrés</b>	Se trata de un término muy amplio que se refiere al efecto de cualquier evento en la vida al cual las personas deban adaptarse. Por ejemplo, cualquier cosa que represente un desafío provoca estrés, aun cuando sea algo que hemos elegido hacer voluntariamente. La clave es que el estrés nos exige prestar atención y ajustar nuestro comportamiento, y demanda energía de nuestra parte.
<b>Factor estresante</b>	Un factor estresante es simplemente cualquier cosa que tenga por efecto causar estrés. En el ejemplo del Módulo 2, la lluvia es el factor que causa estrés.
<b>Capacidad de estrés</b>	Si bien es difícil determinar con precisión cuánto estrés puede soportar una persona, dado que todo ser humano se ve sometido a algo de estrés en su vida, decimos que dicha persona tiene capacidad de estrés. Esta idea podría ilustrarse con dos jarras de agua: una jarra pequeña, con solamente una capacidad de un litro, y una más grande, que puede contener diez litros. Si trata de volcar todo el contenido de una jarra de diez litros en una jarra de un litro, rápidamente superará la capacidad de contenido de agua de la jarra pequeña. Del mismo modo, una vez que una persona ha absorbido una cantidad importante de estrés, su capacidad remanente de estrés puede ser muy reducida.
<b>Carga de estrés</b>	Todas las personas, inclusive los niños, deben soportar cierta cantidad de estrés en su vida diaria. Cuando pensamos en magnitud o cantidad de estrés, nos referimos a ello como la carga de estrés de una persona. En el ejemplo de las jarras de agua, la carga es equivalente a la cantidad de agua que ya está en la jarra. Cualquier aumento de la carga de estrés de la persona significará una disminución de la capacidad de soportar más estrés que le queda a esa persona.
<b>Enfrentar la situación</b>	Enfrentar la situación es un término amplio, que se refiere a cualquier cosa que hace una persona con el fin de adaptarse a los desafíos y demandas del estrés. Como mínimo, enfrentar la situación implica cualquiera de los ajustes realizados con el fin de reducir el impacto negativo del estrés. De esta forma, enfrentando la situación se puede reducir la carga de estrés.

Por ejemplo, si una jarra está casi llena, una manera de enfrentar la situación sería volcar una parte del agua en otro recipiente, beberla, regar con ella las plantas o

dársela a los animales. Éstas serían todas formas constructivas de enfrentar la situación antes de que la jarra esté demasiado llena y comience a desbordar.

Otro enfoque constructivo sería comprar más jarras o una jarra más grande, una estrategia con la que se aumentaría la capacidad. De esta manera, no se pierde nada de agua y no se sobrepasa la capacidad total de contención de agua (o de estrés).

También podría suceder que no se preste ninguna atención a la jarra y ésta desborde. O quizás se desperdicie el agua derramándola en un lugar cualquiera. Es también una opción, ya que no todas las acciones para enfrentar una situación son positivas. Sin embargo, en general las personas afrontan bien el estrés, ya sea reduciendo su carga de estrés o aumentando su capacidad de estrés, que también podría denominarse su capacidad para afrontarlo. La capacidad de estrés es similar a la capacidad para afrontarlo, debido a que la persona puede soportar la misma cantidad de estrés que la que puede afrontar en un momento determinado.

### **Enfrentar la situación centrándose en las emociones**

Son técnicas para enfrentar la situación orientadas hacia el interior de una persona a fin de fortalecer su respuesta emocional al factor estresante. Seguidamente se dan ejemplos de formas de enfrentar la situación centrándose en las emociones:

- Estar atento a los signos corporales (por ejemplo, escuchar las señales que envía su cuerpo en cuanto a la respiración, tensión muscular, agotamiento)
- Darse permiso para sentir algunas emociones (por ejemplo es normal sentir náuseas)
- Juzgarse positivamente y darse aliento (por ejemplo, estoy actuando muy bien)
- Restarle gravedad a la experiencia (por ejemplo, podría haber sido peor)
- Redefinir la experiencia (por ejemplo, considerar el evento como una oportunidad para desarrollar o utilizar nuevas habilidades o para desconectarse temporalmente de sentimientos agobiantes).

### **Enfrentar la situación centrándose en los problemas**

Son técnicas para enfrentar la situación orientadas hacia el exterior, a fin de cambiar el entorno. Seguidamente se dan ejemplos de formas de enfrentar la situación centrándose en los problemas:

- Eliminación de riesgos, por ejemplo, efectuando operaciones de limpieza después de un desastre
- Actividades de socorro destinadas a reducir los riesgos contra la vida y la salud
- Actividades de recuperación destinadas a brindar recursos a las personas afectadas para reconstruir y reemplazar lo que han perdido.

### **Adaptación**

Gran parte del proceso de respuesta y adaptación de las personas afectadas por un desastre requerirá cierta transformación personal antes de que sean plenamente capaces de recuperarse y volver a su nivel previo de funcionamiento. La adaptación alude a una mejora en la relación entre las personas y sus circunstancias alteradas. Ésta se logra a través de diversas formas de enfrentar la situación, que conducen a la recuperación del equilibrio de los afectados y a que éstos se acostumbren a su nueva realidad y actúen con éxito, lo que puede implicar el cambio de algunas de sus convicciones previas.

# Anexo 2

## Glosario de reacciones emocionales típicas



### **Ansiedad**

La ansiedad es una forma de miedo más difusa, menos intensa. Aunque siempre gira alrededor de acontecimientos futuros desagradables, puede que no tenga una causa específica. La ansiedad puede manifestarse como intranquilidad (agitación) o como una incapacidad de actuar (indecisión). Si no se la calma puede volverse paralizante, dado que puede impedir que la gente haga cosas que anteriormente eran parte natural de su rutina diaria. La ansiedad crónica también es muy nociva para el organismo y puede provocar síntomas de enfermedad física.

### **Culpa**

Se siente culpa cuando ha ocurrido algo injusto de lo cual la persona ha sido, al menos parcialmente, responsable. A menudo las personas se sienten culpables por no haber impedido o previsto el evento o por no haber ayudado suficientemente a otras personas. También se puede sentir culpa por no haber dicho las cosas antes de que fuera demasiado tarde. Una persona también puede sentir culpa por estar en una situación más afortunada que otras, una vez más, debido a que le parece injusto. Un tipo específico de culpa que se observa después de los desastres es la denominada culpa del sobreviviente, en la cual la persona se siente culpable por haber sobrevivido cuando otras no lo lograron. En ocasiones las personas se sienten culpables por no haber podido impedir el evento, aun cuando se den cuenta de que es una actitud irracional. En ese caso, la culpa expresa un deseo de haber actuado en forma distinta o de haber logrado un resultado mejor.

### **Desesperación**

La persona puede sentirse tan triste, abatida y vacía que lo único que deseé realmente sea retraerse y aislarla del entorno. Esto puede ocurrir porque no desea que le recuerden lo que sucedió o porque siente tanta culpa que no puede soportar estar cerca de los demás.

### **Dolor y duelo**

Las personas que han sufrido una pérdida, especialmente de un ser querido, presentan una reacción muy dolorosa que interfiere con su capacidad de llevar su vida adelante. Estas emociones son tan poderosas que parece imposible esconderlas y en algunas personas han provocado síntomas físicos, como dificultades respiratorias, ritmo cardíaco irregular y desmayos. El duelo con frecuencia alude al comportamiento expresivo o ritual adoptado por las personas o comunidades frente a una pérdida. Los rituales expresivos pueden ser útiles o necesarios para aliviar estos sentimientos.

**Frustración**

Cuando una persona intenta alcanzar algo y encuentra un obstáculo, presenta una reacción emocional denominada frustración. Esta emoción indica a la persona que debe ajustarse en alguna forma a la presencia del obstáculo, habitualmente haciendo mayores esfuerzos o intentando algo distinto. La frustración permanente puede conducir a la ira o a la depresión.

**Ira**

Se trata de una emoción muy compleja, relacionada con la frustración que aparece cuando se priva a las personas de algo que les es muy importante. Este es el motivo por el cual la frustración con frecuencia se transforma en ira, como el paso siguiente en la escalada de un conflicto entre los objetivos y necesidades de una persona y sus circunstancias. La ira es una emoción más intensa que la frustración y posee la ventaja de que la persona siente que tiene algún poder para superar la situación. En su momento culminante, la ira nos hace sentir deseos de aniquilar o eliminar lo que se interpone en el camino hacia nuestros objetivos; por esa razón, a la gente con frecuencia le incomoda hablar sobre su ira o inclusive admitirla. Esta respuesta puede parecer muy irracional porque además es la emoción que menos se comprende. No hay que buscarle un sentido a la ira. Surge precisamente para motivarnos a superar lo que es una amenaza para nuestra supervivencia o bienestar. Eso hace que una persona pueda sentir ira hacia un ser querido por haberla abandonado o hacia un terremoto por provocar tamaña destrucción.

**Miedo**

Las personas con frecuencia sienten miedo cuando súbitamente deben hacer frente a algo que piensan que puede dañarlas. Esta emoción (conocida también como terror) es tan poderosa que habitualmente ocupa toda la atención, dejando muy pocas reservas para enfrentar cualquier otra cosa. El objeto del miedo no siempre es visible (por ejemplo, se puede tener miedo a perder el juicio). El miedo también puede estar relacionado con el entorno: miedo a ser dejado solo, miedo por la vida de los seres queridos, miedo a que el evento se repita o a que nunca se lo pueda superar. El miedo puede dejar una impronta tan fuerte en una persona que la cambie para siempre. El miedo crónico puede conducir al pánico y al colapso emocional.

**Pérdida**

El nombre de este sentimiento describe cabalmente la situación, ya que la persona reacciona ante la pérdida de algo. Similar a la aflicción, a la pena y al duelo, esta emoción le roba energía a las personas y les deja una sensación de vacío interno, como si les faltara algo. Es común que dichas personas piensen casi exclusivamente en lo que sienten que han perdido y que deseen recuperarlo.

**Pesar**

Este es un sentimiento doloroso que surge de reflexionar sobre una decisión o comportamiento pasado. Las personas con frecuencia sienten algún tipo de pesar después de un desastre, debido a que consideran que podrían haber actuado de distinta manera, aun cuando no hubieran tenido manera de saberlo en ese momento. Esto puede verse como una forma de deseo de haber tenido mayor poder frente a circunstancias abrumadoras.

**Reproche**

Se produce cuando las personas se sienten, al menos parcialmente, responsables de que sucedan cosas negativas. Se reprocha a las personas el no haber impedido o previsto el evento, o no haber ayudado suficientemente a los otros. Las personas temen estas acusaciones, porque las rebajan a los ojos de los otros, lo que es muy doloroso y puede tener consecuencias graves, incluida la muerte. En la mayoría de los casos, sentir que uno mismo u otras personas son responsables supone haber tenido algún poder, o la oportunidad de haber actuado en forma diferente, y que el resultado de esos actos fuera previsible.

**Temor**

Los desastres pueden suscitar temor en las personas, cuando tienen por delante un futuro que incluye eventos desagradables, como entierros, o el traslado de sus comunidades a otro lugar, o tener que reconstruir sus vidas. Las personas con VIH/SIDA u otros padecimientos físicos graves pueden sentir temor de medicamentos que provocan náuseas, de tratamientos médicos futuros, del deterioro de su salud, de morir y dejar detrás de sí a otros (por ejemplo niños).

**Tristeza o pena**

Estos sentimientos tienen similitudes con el pesar y la aflicción y muestran a una persona que hace el duelo frente a una pérdida. Es fácil reconocer la tristeza, porque la persona carece de energía y físicamente tiene el rostro hundido y la postura agobiada.

**Vergüenza**

A diferencia de la culpa, la vergüenza no se centra en una situación injusta o en un perjuicio, sino que es el sentimiento de una persona que se juzga totalmente indigna e inepta. A una persona que se siente así le resultará muy difícil hablar del asunto, porque considera que no merece ser atendida o comprendida por otros. En ocasiones las personas están avergonzadas por cómo se comportaron en el evento, aun cuando sus sentimientos puedan ser infundados. En este caso la vergüenza expresa un sentimiento personal de falta de adecuación.

**Vulnerabilidad**

Cuando las personas sufren un daño físico y psicológico se sienten frágiles o inseguras. Esto significa que fácilmente malinterpretan a quienes las rodean y suelen sentirse incomprendidas y traicionadas. Pueden tener poca paciencia e irritarse fácilmente.



# Anexo 3 - Ejemplos de intervenciones de la Cruz Roja/Media Luna Roja para promover la autoayuda comunitaria

## El Salvador

**Enero y febrero** Dos terremotos de gran magnitud provocaron una extensa devastación. de 2001

<b>Dos semanas más tarde</b>	120 voluntarios de la Cruz Roja Salvadoreña de las comunidades afectadas recibieron formación y recorrieron las zonas devastadas.
<b>Intervención</b>	Se realizaron intervenciones comunitarias destinadas a despertar una mayor conciencia acerca de cuestiones psicológicas, como reunir a los miembros de la comunidad y posibilitarles que recortaran fotografías de los diarios sobre el terremoto, las colocaran en un cartón y escribieran una pequeña historia sobre lo que significaba para ellos una imagen específica.
<b>Resultado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor conciencia y cohesión de la comunidad</li> <li>▪ Aumento de la participación de la comunidad para abordar las reacciones psicológicas</li> <li>▪ Movilización de los miembros de la comunidad para identificar recursos y puntos fuertes.</li> <li>▪ La comunidad participó en la planificación de medidas para transformar la impotencia individual en recursos y autosuficiencia colectivos.</li> </ul>

## Turquía

**Agosto y  
noviembre  
de 1999**

**Un año  
más tarde**

**Enfoque**

**Intervención**

**Resultado**

Dos terremotos devastadores.

Había tres comunidades apoyadas por la Media Luna Roja con un psicólogo y trabajador social turco en cada centro y 55 voluntarios capacitados para prestar apoyo psicológico y social a las personas de las áreas afectadas.

La formación se basa en la comprensión de que las propias comunidades interesadas son las más aptas para determinar las actividades que responden a sus necesidades. A fin de lograr que la comunidad local se sienta identificada con el programa, se capacita a los voluntarios para que impulsen la participación de los miembros de la comunidad en la evaluación de las necesidades y de los recursos. Seguidamente se organizan las actividades a través de la adopción colectiva de decisiones.

Un ejemplo de las actividades realizadas en los centros comunitarios es el establecimiento de un grupo de apoyo para mujeres que quedaron aisladas a raíz del terremoto. Al principio, estas mujeres sin ningún contacto social se reunían periódicamente como grupo en el centro comunitario de la Media Luna Roja. Más tarde, decidieron reunirse en forma privada, como es la costumbre en Turquía.

A través de la estructura provista por el centro comunitario de la Media Luna Roja, la comunidad fue capaz de recrear una estructura tradicional de apoyo.

# Anexo 4

## Referencias y otras lecturas



### **Módulo 1: El apoyo psicológico**

Dodge G., Dahle P., Robins C., Simonsen L., Stansberry M. (2001), *Evaluation report. Red Cross Psychosocial Program Kosovo*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Informe Mundial sobre Desastres 2001*.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Psychological support: best practices from Red Cross and Red Crescent programmes*.

### **Módulo 2: El estrés y cómo afrontarlo**

Cohen R.E. (2000) *Mental health services in disasters: Manual for humanitarian workers*, Organización Panamericana de la Salud.

Kubler-Ross E. (1969), *On death and dying*, New York, Macmillan.

Roberts A. (1991) **Conceptualizing crisis theory and the crisis intervention model**. In Roberts A. (Ed.) *Contemporary perspectives on crisis intervention and prevention*, Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice Hall.

Schietinger H. (1998), *Psychosocial support for people living with HIV/AIDS*, Documento de análisis Número 5, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Simonsen L. y Lo G. (2002), *The value of human support when life is painful*. Documento de referencia sobre primeros auxilios y apoyo psicológico. Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Torres A. y Oosterling F. (1992) *Helping the helpers. How Red Cross/Red Crescent youth leaders can better support volunteers*, Instituto Henry-Dunant, Ginebra.

### **Módulo 3: Comunicación solidaria**

Loughry M. y Agaer A. (Eds.) (2001) *The refugee experience*, Módulo de Formación Psicosocial (Ed. Rev.) Volumen 2, Refugee Studies Centre, Universidad de Oxford.

Torres A. y Oosterling F. (1992) *Helping the helpers. How Red Cross/Red Crescent youth leaders can better support volunteers*, Instituto Henry-Dunant, Geneva.

### **Módulo 4: Promover la autoayuda comunitaria**

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Departamento de Salud y Servicios Humanos, *Communicating about health. A guide for facilitators*.

Anderson M.B. y Woodrow P.J. (1990) *Rising from the ashes: development strategies in times of disaster*, Westview Press: Colorado.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Departamento de preparación para desastres: *Toolbox for vulnerability and capacity assessment*,.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Psychological support: Best practices from Red Cross and Red Crescent Programmes*.

Loughry M. y Agaer A. (Eds.) (2001) *The Refugee Experience*, Psychosocial Training Module (Ed. Rev.), Volumen 1, Universidad de Oxford.

Von Kotze A. y Holloway A. (1996), *Reducing risks*. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Universidad de Natal, Departamento de Educación de Adultos y Comunitaria.

### **Módulo 5: Grupos de población con necesidades especiales**

Cohen R.E. (2000), *Mental health services in disasters: Instructor's guide*, Organización Panamericana de la Salud.

Cohen R.E. (2000) *Mental health services in disasters: Manual for humanitarian workers*, Organización Panamericana de la Salud.

DeWolfe D., *Helping children cope with a traumatic event*, Cruz Roja Americana.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, *Directrices sobre los primeros auxilios y el VIH/SIDA* (2001)

Leth I. (2000) *Physical, psychological, emotional challenges when dealing with displaced children*, Child Protection Service, UNICEF, Sede en Nueva York.

Organización Mundial de la Salud en colaboración con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, *Mental health of refugees* (1996).

### **Módulo 6: Ayudar a quienes ayudan**

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Controlar el estrés sobre el terreno*.

Simonsen L. y Lo G. (2002) *The value of human support when life is painful*. Documento de referencia sobre primeros auxilios y apoyo psicológico, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

### **Otras lecturas**

Aptekar L. y Boore J. (1990), *The emotional effects of disaster on children: A review of the literature*, International Journal of Mental Health, Vol. 19, No 2, págs. 77-90.

Bracken P. y Petty C. (Eds.) (1998), *Rethinking the trauma of war*, Save the Children

Center for Mental Health Services (1996) *Responding to the needs of people with serious and persistent mental illness in times of major disaster*, Publication No. (SMA)96-3077, Departamento de Salud y Servicios Humanos del Gobierno de los Estados Unidos, Dirección de Drogas y Servicios de Salud Mental.

Cruz Roja Danesa (1997), *Psychological first aid and other human support*.

Danieli Y., Rodley N.S., Weisäth L. (Ed.) (1996), *International responses to traumatic stress*, Baywood Publishing Company, Inc.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (1998), *Informe Mundial sobre Desastres 1998*.

Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2001), *Guidelines for the implementation of a psychological support programme in emergencies*.

- Foa E.B., Keane T.M. y Friedman M.J. (2000) *Effective treatments for PTSD*, Guildford Press, NY.
- Marcella A.J., Friedman M.J., Gerrity E.T. y Scurfield R.M. (1996), *Ethnocultural aspects of post-traumatic stress disorder*, American Psychological Association, Washington DC.
- Norris F. H. (2002), *Psychosocial consequences of disasters*, PTSD Research Quarterly, 2002.
- Organización Mundial de la Salud (2000), *Declaration of co-operation, mental health of refugees, displaced and other populations affected by conflict and post-conflict situations*.
- Raphael B. (1986) *When disaster strikes: How individuals and communities cope with catastrophe*, Basic Books, Inc. Nueva York.
- Sveaass N. (2000), *Restructuring meaning after uprooting and violence. Psychosocial interventions in refugee receiving and in post-conflict societies*, Instituto de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Oslo.
- Worden J.W. (1996) *Children and grief –when a parent dies?*, Guildford Press, Nueva York.





# Cuestionario de evaluación

Como estamos llegando al final del curso de formación, nos gustaría que participara en una evaluación final contestando las preguntas que figuran más abajo. Por favor haga un círculo alrededor de la respuesta más apropiada para cada una de las preguntas, utilizando el código de puntuación indicado, que muestra su grado de acuerdo o desacuerdo con los enunciados.

<i>Totalmente de acuerdo</i>	= 1
<i>De acuerdo</i>	= 2
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	= 3
<i>En desacuerdo</i>	= 4
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	= 5

## A. Objetivos del curso de formación

1. Antes de mi llegada, recibí suficiente información sobre los objetivos del curso de formación.
2. El curso de formación fomenta con éxito el intercambio de información y la expresión de ideas.
3. El curso cubrió los temas sobre los cuales necesitaba obtener información.
4. Se alcanzaron los objetivos del curso.

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

## B. Planificación del curso de formación

5. Estimo que el programa preparado para el curso tuvo en cuenta lo que los participantes consideraban importante aprender.

1 2 3 4 5

## C. Métodos de formación

6. Los diferentes métodos de formación enumerados más abajo me parecieron pertinentes y de buena calidad:

a) Clases

1 2 3 4 5

b) Discusiones de todo el grupo “tormenta de ideas”

1 2 3 4 5

c) Discusiones en grupos reducidos

1 2 3 4 5

d) Dramatizaciones

1 2 3 4 5

e) Repaso y análisis

1 2 3 4 5

Escriba cualquier otro comentario que desee hacer sobre los métodos utilizados:

7. El lenguaje utilizado en las sesiones de formación fue fácil de comprender.

1 2 3 4 5

**D. La atmósfera durante el curso de formación**

- 8.** La atmósfera general durante el curso favoreció el proceso de aprendizaje. **1 2 3 4 5**
- 9.** El curso alentó el trabajo en equipo y la cooperación entre los participantes. **1 2 3 4 5**

**E. Instructores**

- 10.** Los instructores poseen suficientes conocimientos. **1 2 3 4 5**
- 11.** Los instructores se comunican bien. **1 2 3 4 5**
- 12.** Los instructores son abiertos, honestos y equitativos con todos. **1 2 3 4 5**

Escriba cualquier otro comentario que desee hacer sobre los formadores.

**F. Beneficios**

- 13.** Los módulos enumerados a continuación fueron cubiertos adecuadamente:
- a)** Módulo 1: El apoyo psicológico **1 2 3 4 5**
- b)** Módulo 2: El estrés y como afrontarlo **1 2 3 4 5**
- c)** Módulo 3: Comunicación solidaria **1 2 3 4 5**
- d)** Módulo 4: Promover la autoayuda comunitaria **1 2 3 4 5**
- e)** Módulo 5: Grupos de población con necesidades especiales **1 2 3 4 5**
- f)** Módulo 6: Ayudar a quienes prestan ayuda **1 2 3 4 5**

**G. Administración del tiempo**

- 14.** Se dedicó suficiente tiempo a cada módulo. **1 2 3 4 5**
- 15.** Se otorgó suficiente tiempo a los participantes para hacer sus comentarios. **1 2 3 4 5**

## H. Su opinión

**16.** ¿Qué parte del curso le agradó más? ¿Puede explicar por qué?

**17.** ¿Qué parte del curso le agradó menos? ¿Puede explicar por qué?

**18.** ¿Cuál será la utilidad del curso de formación para su trabajo futuro?

**19.** ¿Qué es lo más importante que aprendió?

**20.** Escriba brevemente cualquier sugerencia o recomendación para mejorar o completar el curso de formación.



# **Los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**

---

## **Humanidad**

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

## **Imparcialidad**

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remedando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

## **Neutralidad**

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

## **Independencia**

El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

## **Voluntariado**

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

## **Unidad**

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

## **Universalidad**

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



CRUZ ROJA MEDIO LUNA ROJA

el poder de humanidad



*La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja promueve las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales en 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, 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.