

# APOYO EMOCIONAL Y AUTOCUIDADO



## BIENVENIDA

Se saluda a todas las personas, se les da la bienvenida a la capacitación y se les pregunta cómo están, si tienen algo que compartir y tratar de hablar de otros temas para mejorar la confianza entre participantes. Se recomienda hacer un breve repaso de la sesión anterior.

## ¿CÓMO SE PUEDEN SENTIR LAS PERSONAS EN UNA EMERGENCIA?

Durante las emergencias las personas pueden entrar en crisis, la cual se caracteriza por:

- Incapacidad para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas.
- Tener el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.
- Estar limitada en tiempo.
- Generalmente un suceso la precipita (comienzo identificable).

# ¿QUÉ PUEDE CAUSAR UNA CRISIS?

## LAS CIRCUNSTANCIAS

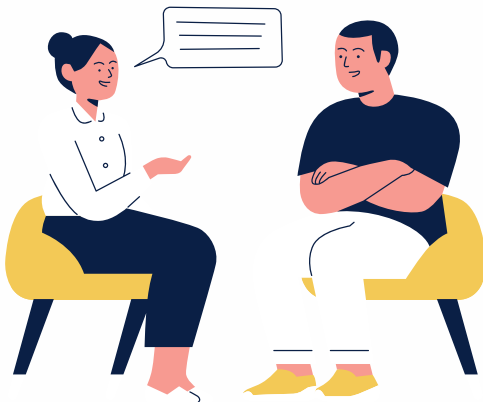
Situaciones accidentales o inesperadas (ej. fracturarse). Su rasgo más sobresaliente se apoya en algún factor ambiental.

### NOTA:

Es importante recordar que los episodios de crisis son normales y comunes. En algún (o algunos) momentos de la vida todas las personas pasarán por alguna(s) crisis.

### ATENCIÓN:

Como brigadistas, solo podemos brindar apoyo durante la atención básica primaria (primeros auxilios). Las intervenciones donde se requiera mayor profundidad y seguimiento las brindan personal de salud (profesionales en psicología o psiquiatría).



## IMPORTANTE

En la universidad, en casos de crisis emocionales, vamos a activar línea de emergencias incluyendo a Decanatura de Estudiantes. Debemos mantener la situación lo más segura posible y sin ningún espectador hasta que llegue la ayuda psicológica profesional. En la medida de lo posible evitar el contacto físico



## SÍNTOMAS DEL ESTADO DE CRISIS

- Sentimientos de cansancio.
- Desamparo.
- Agotamiento.
- Tristeza.
- Inadecuación.
- Confusión.
- Ansiedad.
- Angustia.
- Frustración.
- Enojo.
- Rabia.
- Cólera.
- Miedo intenso y sin motivo aparente.
- Dificultad para respirar (disnea).
- Sensación de desmayo.
- Taquicardia.
- Sudoración.
- Dolor de pecho.
- Mareos.

Además de síntomas físicos como llanto, sudoración, palpitación, temblor.

Los síntomas más intensos de una crisis duran entre 10 y 15 minutos.



# APOYO EMOCIONAL

## Recuerde:

- Mantener la calma.
- Evaluar y asegurar la escena.
- Identificarse, ofrecer ayuda y preguntar qué pasó.
- Usar EPPs.
- Acercarse al o a la paciente.
- Seguir las recomendaciones del protocolo ABCDE.

## PROTOCOLO ABCDE

- A** Escucha Activa.
- B** Reentrenamiento de la (B)entilación.
- C** Categorización de necesidades.
- D** Derivación a redes de apoyo.
- E** PsicoEducación,

A

## ESCUCHA ACTIVA



Escuchar cómo la persona visualiza la situación. En estado de crisis, la persona **puede querer o no** contar su historia. La escucha puede ser de gran ayuda para calmar a la persona afectada, por lo cual es esencial dar espacio para que ella cuente de manera espontánea lo que le está ocurriendo, pero sin presionarla. Para otras personas guardar silencio será preferible: permanecer a su lado, en silencio, puede ser de gran ayuda.

**Importante:** Lo central de la escucha activa es ser capaz de transmitirle a la otra persona que allí hay un ser humano que está comprendiendo lo que le pasa, transmitirle tranquilidad y hacerle entender que no está sola.

**Nota:** La escucha activa no siempre se hace solo mediante comunicaciones verbales. Algunas veces el lenguaje no verbal, es más efectivo para crear realmente un vínculo de confianza y seguridad.

## ¿QUÉ HACER O DECIR?

- Resumir o parafrasear.
  - Entonces me dices que...
- Asentir con la cabeza.
- Tener paciencia con el relato, sin pedir detalles que no se han referido.
- Si es el caso, preguntar por otras personas.
  - ¿Tu amigo se encuentra bien?
- Permanecer cerca a la persona.
- Utilizar la **técnica del espejo**, tener una postura similar para comunicar que estamos en la "misma sintonía".



## ¿QUÉ NO HACER NI DECIR?

- No distraerse.
- No mirar insistentemente el reloj ni el celular ni hacia otros lados.
- No apresurarse a dar soluciones.
- No juzgar a la persona por lo que hizo o no hizo, ni por lo que sintió o no sintió.
- No contar historias de otras personas ni historias personales.
- No generar contacto físico si la persona no da su consentimiento.
- No minimizar ni dar falsas esperanzas.
  - Todo va a estar bien.
  - No fue para tanto.
  - Todo pasa por algo.



# B

## REENTRENAMIENTO DE LA (B)ENTILACIÓN

Cuando una persona sufre una crisis tiende a respirar más profundo y/o más rápido de lo habitual, lo que provoca una hiperventilación que aumenta la sensación de pánico.

Por lo tanto, se destinan algunos minutos para retomar una respiración pausada, lo que ayuda a la persona a tranquilizarse.

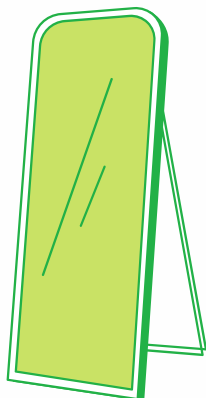
Algunas técnicas son:

### 1.

## TÉCNICA DEL ESPEJO

La/El brigadista se ubicará frente a la persona que necesita la atención y le dirá que le imite.

La/El brigadista respirará profunda y enérgicamente, para que la persona en crisis le imite y empiece a respirar mejor.



### 2.

## NUMERACIÓN PARA CONTROLAR RESPIRACIÓN

1

2

3

4

5

Se le pedirá a la persona que inhale en 4 tiempos, exhale en 4 tiempos y retenga la respiración en 4 tiempos.

**Nota:** Los 4 tiempos no son segundos. La duración de los tiempos es variable, según el estado de agitación de la persona.

Se acomoda la duración de los tiempos para que la persona se sienta cómoda y no se quede sin aire.

## RECOMENDACIONES

En algunos casos será necesario explicar la lógica del ejercicio.

“La forma como respiramos modifica nuestras emociones. Cuando botamos el aire nos relajamos más que cuando inspiramos (al contrario de lo que se suele creer), por lo que podemos entrar en un estado de calma si prolongamos el tiempo en que nuestros pulmones están vacíos...”



## C

## CATEGORIZACIÓN DE NECESIDADES

Es común que se produzca confusión mental y las personas tengan dificultades para ordenar los diferentes pasos que deben seguir para solucionar sus problemas (ej. activar línea de emergencias, llamada a familiares, búsqueda de pertenencias, comida, etc.). Se puede ayudar a la persona acompañándola en el proceso de identificación y jerarquización de sus necesidades.



## D

## DERIVACIÓN A REDES DE APOYO

Una vez identificadas estas necesidades, se ayuda a la persona a contactar a las personas y/o servicios de apoyo que podrán ayudarle a satisfacer dichas necesidades ahora y más adelante.

**Importante:** La primera red de apoyo en la universidad es Decanatura de estudiantes, seguida de la familia y las amigas y amigos. Recordar que como brigadistas no debemos comprometernos de ninguna forma con el paciente ni tampoco involucrarnos, ya que esto podría generar algún problema a futuro.



### ¿QUÉ HACER O DECIR?

- Escuchar e identificar las necesidades.
  - ¿Qué es lo que más te preocupa en este momento?
- Ayudar a priorizar las necesidades.
  - Me doy cuenta que son muchas cosas las que te preocupan, ¿te parece si vamos paso a paso y nos enfocamos primero en lo más urgente?

### ¿QUÉ NO HACER NI DECIR?

- Decir cuáles son las necesidades sin prestar atención al relato.
  - Antes que me digas nada, yo creo que lo más importante que debes hacer es...
- Resolver las necesidades a medida que se mencionan, sin organizar ni jerarquizar.

### ¿QUÉ HACER O DECIR?

- Facilitar el contacto con familiares, amigos, etc. Se puede solicitar que les llamen.
- Hacer sugerencias prácticas de cómo recibir ayuda.
  - Se ha visto que ayuda mucho para estar mejor compartir con amigos y familiares... ¿Hay alguien a quién te gustaría contactar?

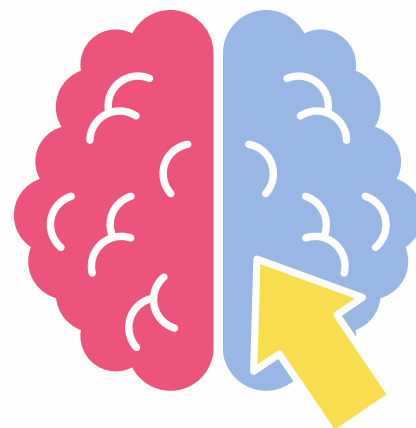
### ¿QUÉ NO HACER NI DECIR?

- Tomar la iniciativa de "ayudar" en asuntos que la persona puede hacer.
  - Dame el celular para llamar y yo le cuento a tu amiga lo qué pasó.



# PSICOEDUCACIÓN

Se busca promover estrategias de respuesta positivas ante el estrés. Es muy importante que se normalice aquellas reacciones emocionales que, aunque pueden ser incómodas, son normales en situaciones de crisis, como dificultad para pensar, insomnio, angustia, entre otras.



A continuación se encuentra un listado de algunas reacciones comunes ante experiencias traumáticas:

## REACCIONES EMOCIONALES

- Estado de shock.
- Ansiedad.
- Irritabilidad.
- Sentimientos de culpa (hacia sí o hacia otras personas).
- Rabia.
- Tristeza.
- Sentimientos de impotencia.
- Dificultad para sentir alegría.

## REACCIONES FÍSICAS

- Cansancio.
- Insomnio.
- Taquicardia.
- Incremento de dolores físicos.
- Dolores de cabeza.
- Reducción del apetito.
- Reducción del deseo sexual.
- Vulnerabilidad a enfermedades.
- Sobresaltos.

## REACCIONES COGNITIVAS

- Dificultades para concentrarse.
- Dificultades para tomar decisiones.
- Confusión.
- Pesadillas.
- Preocupación.
- Pensamientos culposos.
- Autoestima decaída.
- Dificultades de memoria.

## REACCIONES INTERPERSONALES

- Incremento en conflictos interpersonales.
- Retraimiento social.
- Dificultades en el desempeño escolar.
- Desconfianza.
- Reducción de la satisfacción.
- Sensación de abandono o rechazo.
- Reducción en las relaciones íntimas.
- Sobreprotección.



# AUTOCUIDADO

En la atención de emergencias, como brigadistas, también podemos entrar en crisis, ya sea por la emergencia en sí misma o por la atención. En particular, puede suceder que se genere fatiga por compasión, la cual se define como:

- Estado de agotamiento debido a la exposición prolongada de estrés.
- Residuo emocional resultante de la exposición al trabajo con personas que sufren consecuencias de eventos traumáticos.



## ALGUNOS SÍNTOMAS SON:

- Reexperimentación.
- Pesadillas.
- Dificultades en la concentración.
- Impotencia.
- Culpa.
- Rabia.
- Irritabilidad.
- Actitud negativa.
- Taquicardia.
- Cefaleas.

## ¿QUÉ LA PUEDE PROVOCAR?

- Poner a las demás personas por encima de sí misma/o.
- Situaciones parecidas.
- Largas horas de trabajo.
- Contacto frecuente con la muerte.
- A mayor empatía, mayor fatiga.
- Mal manejo del tiempo.
- Exposición a enfermedades.
- Exposición a relatos traumáticos.

## ¿CÓMO SOLUCIONARLO?

- Tenerse a sí mismo/a como prioridad.
- Intervención psicológica.
- Entrenamiento permanente e integral.
- Mejorar el manejo del tiempo.
- Identificar qué lo puede provocar.
- Ampliar las redes de apoyo.
- Mantener un estilo de vida saludable.

## ESTILO DE VIDA SALUDABLE

- Buena alimentación.
- Realizar actividad física.
- Tener un buen sueño/descanso.
- Evitar el uso de sustancias psicoactivas (incluye alcohol, cigarrillo y cafeína).
- Mantener nuestro ambiente organizado y limpio.

**Importante:** Como brigadistas, podemos contar con el BEU como red de apoyo y podemos solicitar ayuda u orientación.

## CIERRE

Se recomienda agradecer por la sesión, dar un espacio para resolver dudas y comentarles que se les enviarán infografías con puntos clave de la información vista en la sesión.

**Recordar que la universidad tiene diversos mecanismos de apoyo a estudiantes como la Decanatura, Embajadores de bienestar y el protocolo MAAD (en caso de situaciones de Maltrato, Acoso, Amenaza, Discriminación y violencia sexual o de género).**