



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**



PRIMERA RESPUESTA DE **SOPORTE EMOCIONAL**



PCM | Presidencia
del Consejo
de Ministros


Ministerio de Salud
Personas que atendemos Personas



 **INDECI**
DEFENSA CIVIL, tarea de todos



 **EsSalud**

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ 

LAS EMOCIONES



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**



DESAGRADO



FURIA



TRISTEZA



ALEGRÍA



MIEDO



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**



“Las emociones son una **parte intrínseca** de nosotros mismos. Dejemos de verlas como un enemigo incontrolable y **comencemos a percibir las como una valiosa guía**”.



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

Las emociones

Las emociones son una de las partes más complejas del ser humano. Y son estas las que guían nuestro comportamiento en diferentes circunstancias. Por ejemplo, ¿No te ha pasado que cuando estás muy enojado quieres romper algo? O ¿Cuándo estás muy feliz solemos ver las cosas desde una perspectiva diferente? **Pues ese es el impacto de las emociones en el día a día.**

Es **imposible evitar las emociones** y eso no es lo que buscamos. En realidad lo que necesitamos lograr tanto en nosotros como en las personas que acompañamos es ayudarlas a **identificar las emociones que están sintiendo, aceptarlas y aprender a manejarlas.**



¿SABÍAS QUE?

El ser humano siente
aproximadamente
400 emociones en su vida



¿Y ahora con **la cuarentena**?



- ✓ El **Estado de Emergencia** **exacerba las emociones** ante la incertidumbre de los efectos de esta pandemia. Así mismo, el distanciamiento social y la cuarentena generan que las emociones y aquellas cosas que ya de por sí cargábamos con nosotros sean más evidentes y hasta incluso más complejo de sobrellevar.
- ✓ Si a todo esto le **sumamos las emociones que nos genera el rol como voluntarios que cumplimos**, se hace una gran mochila que llevar.



Todo esto es un **proceso natural** por el cual pasamos todos como seres humanos. En esta guía te daremos **algunos alcances para que puedas hacer contención** si te encuentras con alguien que este por una situación compleja emocionalmente.

Esta guía te ayudará a hacer una **primera respuesta**, pero recuerda que **siempre debes derivar a la persona para que reciba una ayuda especializada**.



Desmitificando algunas creencias sobre las emociones



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

1

Si reprimo mis emociones, se van.

Reprimir las emociones hace que se queden dentro de nuestro cuerpo, esto hace que en vez de gestionar lo que sentimos, lo acumulemos, hasta un día explotar.

2

Hay emociones positivas y negativas.

Todas las emociones sirven para protegernos en su justa medida. Es cierto que algunas son más agradables que otras, pero su fin último es nuestra supervivencia.

3

Mostrar emociones es de débiles.

En realidad nuestra fuerza está en nuestra vulnerabilidad. En la capacidad de mostrarnos tal como somos, y aún así aceptarnos.

4

Tengo que “estar bien” siempre.

Generalmente el “estar bien” lo relacionamos con emociones que consideramos son más agradables; sin embargo, las emociones como el miedo, la tristeza o la rabia, sirven para conectar con nosotros mismos, reflexionar, valorar lo que tenemos, ser precavidos y poner límites.

Desmitificando algunas creencias sobre las emociones



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

5

Si me distraigo la tristeza se va.

En realidad solo si dejamos la tristeza salir, y no la reprimimos, si le expresamos al otro cómo nos sentimos, todo eso ayudará a que la tristeza se pueda marchar.

6

Las emociones son permanentes.

En realidad las emociones tienen un proceso: Sentir la emoción en nuestro cuerpo, observarla, identificar qué emoción es, dejarla que se quede en nosotros un rato, la expresamos si es necesario , y veremos como poco a poco va desapareciendo.

7

Si tengo una emoción fuerte, tengo que razonarla.

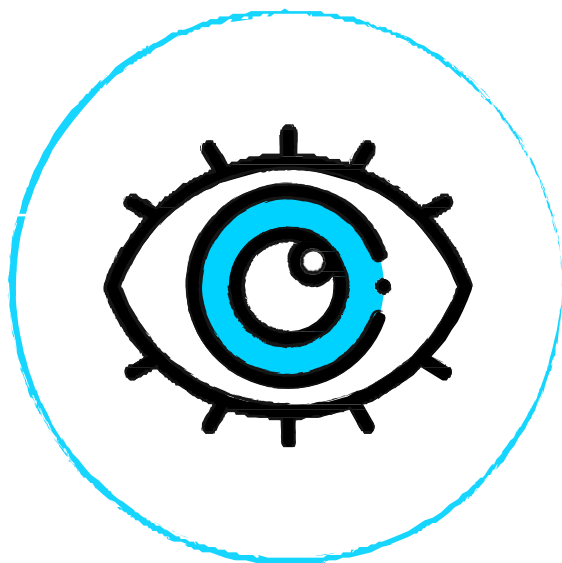
No es posible razonar cuando estamos experimentando una emoción muy fuerte, porque es nuestro cuerpo el que está hablando. Una vez baja la respuesta emocional, ahí si que se puede razonar y poner pensamientos a lo que hemos sentido.



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

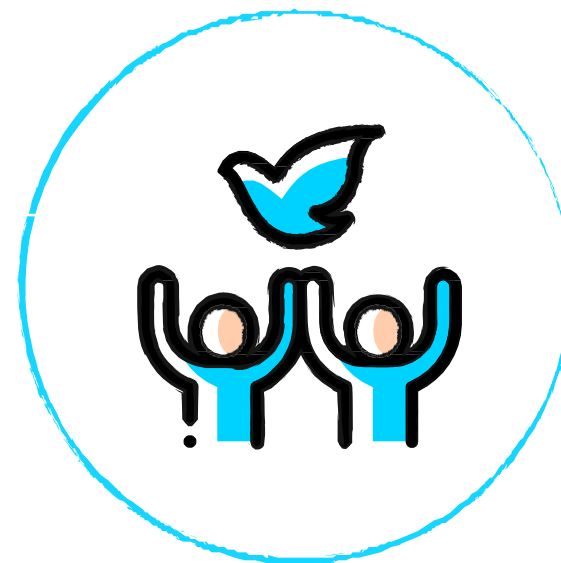
PRINCIPIOS PARA UN PRIMER ACERCAMIENTO



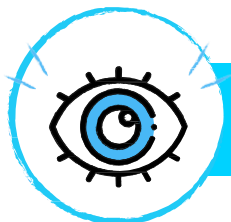
MIRAR



ESCUCHAR



CONECTAR



MIRAR

**Este principio esta orientado a comprender el contexto.
Mirar la situación que están pasando las personas,
recuerda que tú eres quien conoce más al voluntario y por
todo lo que viene pasando.**



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

✓ **Apoyo práctico y emocional que puedan necesitar las personas que llaman**

¿Están afectadas por preocupaciones? ¿por situaciones de violencia que han encontrado? ¿Por temor a perder su ingreso diario? ¿Algún familiar o persona cercana esta hospitalizado? etc.

✓ **La situación en la que se encuentran puedan necesitar las personas que llaman**

No pueden salir por estar en situación de aislamiento, en cuarentena, ¿están solas/os o con familiares u otros? ¿Tiene carga familiar? ¿Desde hace cuanto tiempo viene con estas emociones?

✓ **Los riesgos imaginados o realistas que están experimentando las personas que llama**

¿No tienen síntomas y siguen las indicaciones de las autoridades sanitarias pero tienen temor de infectar a otras personas? ¿Temen infectar a las personas que necesitan su apoyo a diario? etc.



RECUERDA

Es importante que tengamos esto presente, ya que cuando un voluntario habla con nosotros viene influenciado por todo el contexto particular que cada uno está viviendo de manera diferente.



ESCUCHAR

Este principio esta enfocado a la importancia de la escucha cuando alguien acude a nosotros por ayuda y soporte.

Nuestra atención debe estar enfocada en lo que nos cuenta y en lo que está tratando de comunicar.

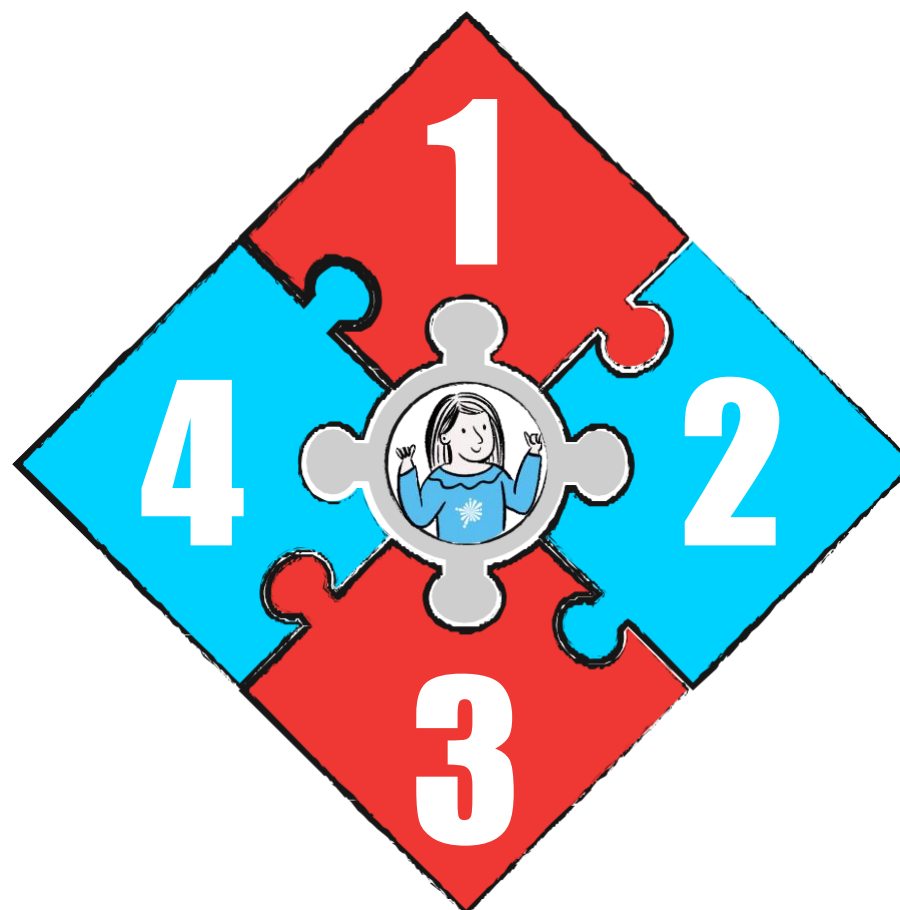


BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

Poner atención y escuchar activamente. Si es necesario repregunta para entender mejor.

Calmar a la persona angustiada. Hacerla sentir escuchada y acompañada. Esto le dará seguridad y bajará un poco su angustia.



Aceptar las emociones que llegan. Recuerda que no son contra ti son parte de lo que está pasando la persona.

Ayudar a la persona que llama a identificar soluciones a sus necesidades y problemas, en la medida de lo posible.



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

ALGUNAS FRASES QUE NOS PUEDEN AYUDAR...



RECUERDA

Es importante que siempre utilicemos palabras que hagan entender que comprendemos lo que pasa la otra persona, nunca desvaloricemos lo que siente/piensa.

- ✓ Entiendo tus preocupaciones y la mayoría de nosotros pensamos mucho en esta situación actual.... Es natural sentirse triste, amarga/o, indisputada/o....
- ✓ Entiendo lo que me dices sobre tener que
- ✓ Entiendo completamente que te sientas de esta manera ... En esta situación, tu reacción es bastante natural ... Tal vez podamos discutir posibles soluciones ... Lo que podemos ofrecer es ...
- ✓ Estoy preocupada/o por ti y me gustaría que puedas conversar con el equipo de soporte emocional...



CONECTAR

Este principio esta enfocado a la respuesta que damos para poder reafirmar la contención.

Esta parte es la que permite asegurar que la persona se queda un poco más tranquila antes de cerrar.



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

**DE ACUERDO A LAS EMOCIONES
QUE VAMOS IDENTIFICANDO
PODEMOS ENFOCAR EL MENSAJE
DE DIFERENTE MANERA.**



- ✓ En caso de que la persona que llama esté preocupada, explore **qué le preocupa particularmente** a la persona y cuáles son sus preocupaciones específicas.
 - "Cuéntame un poco sobre lo que te preocupa".
 - "¿Hay algo más que te preocupe?"
 - "Siento que hay algo más que me quieres decir....."

- ✓ En casos de **estrés extremo, preocupación, miedo o pérdida de control**, tranquilice y normalice estas reacciones explicando que tales sentimientos son normales durante esta y cualquier otra crisis. Reconozca la preocupación diciendo:
 - "Estamos en una situación desafiante ya que hay muchas cosas que aún no se conocen y es bastante normal reaccionar y estar preocupado".

EXPLICAR QUE **NOMBRAR SENTIMIENTOS** CALMA LA MENTE, Y EXPLORAR CÓMO MANEJARLAS



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

- ✓ **En caso de que la persona que llama esté preocupada, explore qué le preocupa particularmente a la persona y cuáles son sus preocupaciones específicas.**

"Cuéntame un poco sobre lo que te preocupa". "Me pregunto si te sirve de ayuda saber que estos sentimientos son naturales para muchos en la situación que vivimos. El primer paso es reconocer los sentimientos como lo estamos haciendo ahora, el siguiente paso es asegurarnos de que no ocupen demasiado tiempo o espacio en nuestra vida."

- ✓ **Puedes explorar cómo hace la persona para hacer frente a situaciones difíciles y sentirse mejor. Pídele que te mencione algunos recursos, de esta manera le hacemos recordar que tiene formas de afrontar este tipo de situaciones.**

"Es una situación difícil, y entiendo que es muy desafiante. Veamos si hay algo que sueles hacer para que la situación difícil sea más tolerable."



RECUERDA

Una vez que termina esta contención inicial es importante que si consideras que requiere mayor soporte lo derives con el equipo de soporte emocional.



Señales de alerta para derivar de **manera inmediata**



- No ha podido dormir durante la **última semana**.
- La persona está **confundida** y **desorientada**.
- La persona está tan angustiada que **no puede funcionar normalmente ni cuidarse a sí misma ni a otros**.
- **Pierde el control** sobre su comportamiento y **se comporta de manera impredecible o destructiva**, amenaza con daño a sí mismo u otros.
- Comienza el **uso excesivo** y fuera de lo normal de drogas o alcohol.
- Si vivían con un **trastorno psicológico** y/o **estaban tomando medicamentos antes de la situación de angustia**, también pueden necesitar apoyo continuo de salud mental.
- Presenta condiciones de **salud crónicas** y necesita más apoyo.
- Presenta **síntomas** de afecciones graves de salud mental.



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**

Esta guía **no reemplaza el apoyo que se le da al voluntario** cuando es enviado al equipo de soporte emocional.

Estas recomendaciones nos permiten **hacer un primer acercamiento para contener al voluntario.**

Link para solicitar soporte:
<https://bit.ly/SoporteSe>



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Te Cuido **PERÚ**



PERÚ

Ministerio de Defensa



PCM
Presidencia del Consejo de Ministros


Ministerio de Salud
Personas que atendemos Personas




INDECI
DEFENSA CIVIL, tarea de todos




EsSalud

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ 

GRACIAS

www.bicentenariodelperu.pe/

 Voluntarios del Bicentenario

 @voluntariosdelbicentenario