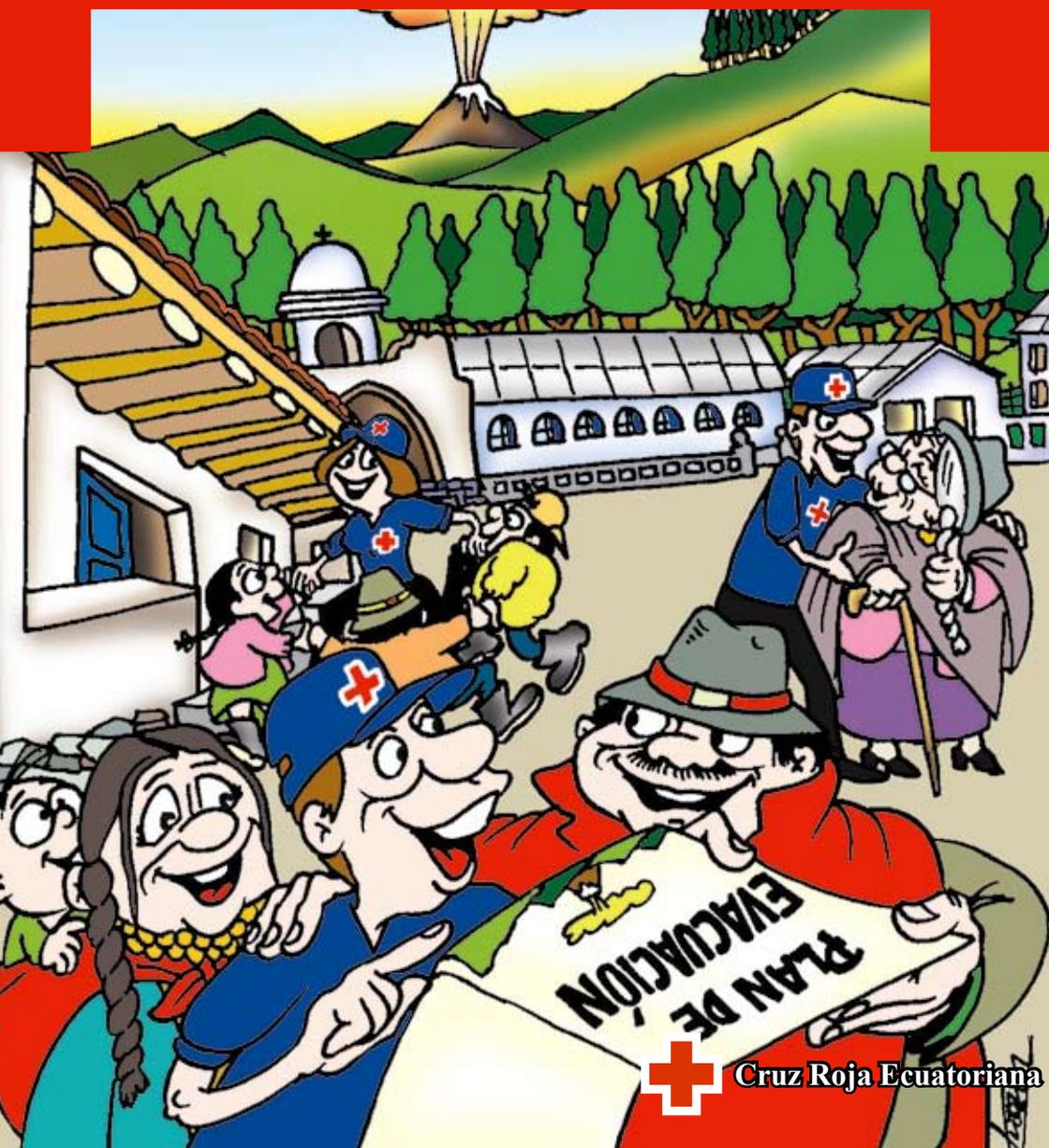


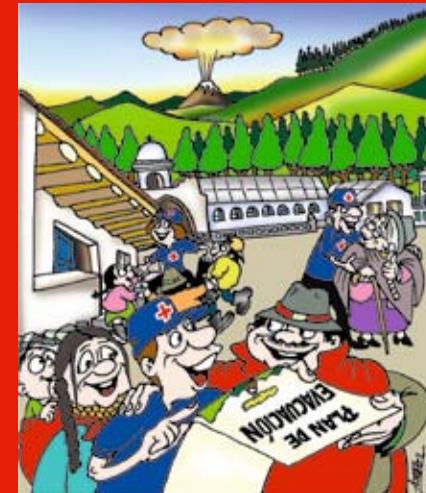
MANUAL DE APOYO PSICOSOCIAL PARA EL VOLUNTARIO PROMOTOR COMUNITARIO



Cruz Roja Ecuatoriana



Cruz Roja Ecuatoriana



**MANUAL DE APOYO PSICOSOCIAL
PARA EL VOLUNTARIO
PROMOTOR COMUNITARIO**



CONTENIDO

©  Cruz Roja Ecuatoriana

Sede Central: Antonio Elizalde
E4-31 y Gran Colombia
Telf.: 295 6004 - 258 2480
Casilla: 17012119
e-mail: quitocr@cruzroja.org.ec
www.cruzroja.org.ec

Programa: Salud Comunitaria
ISBN-13: ISBN-978-9978-45-782-5

Ilustración
Kleber Moreno

Edición, Dirección Gráfica e Impresión



Calle Francisco Pizarro N26-104 y Marieta de Veintimilla
Telfs: (593-2) 255 5140, 250 5425, 252 0528, 255 5474

Reimpresión: Julio 2008
Impreso en Quito - Ecuador

I. SALUD COMUNITARIA	1
II. Promover la Autoayuda Comunitaria	5
El Trabajo con Grupos	6
¿Qué Hacer?	7
I. Organicen su comunidad	7
II. Reúnan la información básica de la comunidad.	8
III. Planifique el qué hacer hoy y mañana.	9
III. Apoyo Psicológico Comunitario	10
1. Trabajo con la comunidad	10
2. Voluntarios/as-Promotores Comunitarios debidamente capacitados	11
3. Organización y Participación Comunitaria	12
4. Participación Activa	13
5. Intervención rápida y adecuada	15
6. Procesos sostenidos	15
IV. Comunicación Efectiva	16
CARACTERÍSTICAS	16
HABILIDADES	20
1. Comunicación no verbal	20
2. Escuchar y responder	21
3. Opinar sobre lo que escucha	22
Formas de responder	23
¿Qué hacer?	25
1. Establezca una buena relación	25
2. Busque alternativas al problema y tome decisiones	26
3. Contemple el seguimiento	26
4. De ser necesario, refiera y contra refiera	27



INTRODUCCIÓN

V. Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades -EDAN-	28
I. Edan inicial	28
II. Edan intermedio	29
III. Edan final	30
VI. El Estrés	32
Reacciones de las personas ante el estrés	33
¿Qué hacer para enfrentar el estrés?	41
VII. Primeros Auxilios Psicológicos -PAP-	44
Principios generales	45
¿Cómo intervenir en casos de crisis?	49
Qué no hacer	54
VIII. Población con necesidades especiales	55
Niños y niñas	55
Adultos mayores	57
Personas con enfermedades mentales	58
Personas que viven con enfermedades degenerativas	59
IX. Primeros Auxilios Psicológicos al voluntario y voluntaria	61
Signos de alerta "agotamiento"	63
Necesidades psicológicas del voluntariado	65
¿Qué hacer?	66
I. Para cuidar de uno mismo	66
II. Supervisión solidaria	67
III. Grupo de apoyo mutuo	68

En el marco de la Estrategia 2010, se señala como misión del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: "Mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la Humanidad", tomando en cuenta esto y en cumplimiento de lo acordado en el Plan Regional Interamericano y en el Plan Nacional de Desarrollo; el Programa Salud Comunitaria entrega a la comunidad el "Manual de Apoyo Psicosocial" que esperamos se constituya en una herramienta de consulta para el desarrollo de procesos de formación a los Voluntarios/as Promotores-Comunitarios y a la comunidad en general.

Los acontecimientos críticos, como los conflictos internos, guerras, desastres y epidemias, y otros de "menor" envergadura - desintegración familiar, abandono de los padres y/o madres -, tienen consecuencias sociales y psicológicas¹ que causan perturbación no solo en las personas que la viven directamente, sino también en los habitantes en general, incluidos los socorristas "sobrevivientes ocultos del desastre"² reduciendo su capacidad de respuesta.

Estos trastornos no pueden ser evaluados ni contabilizados en cifras, por lo tanto, se requiere del apoyo social y psicológico inmediato, para la niñez, personas de la tercera edad, grupos familiares y cada una de las personas que han sufrido traumas y efectos postraumáticos.

El apoyo social y psicológico, contribuye al alivio del sufrimiento emocional de la persona afectada y a la recuperación de su autoestima, logrando que inicien el proceso de recuperación, vuelvan a su vida diaria y enfrenten las dificultades que se les puede presentar.

Apoyo brindado por el voluntariado, hombres y mujeres, a la vanguardia de la comunidad organizada y activa, adiestrados, convencidos de su trabajo humanitario en eventos críticos. Respondiendo de múltiples maneras, sencillas y prácticas, el momento en que la situación lo necesite, incluso ellos mismos.

Dr. Oswaldo Salazar Vásquez
COORDINADOR NACIONAL
PROGRAMA DE SALUD COMUNITARIA

1. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Apoyo psicológico basado en la comunidad. Manual de Formación. Ginebra-Suiza, 2003.
2. SOCIEDADES NACIONALES DE CRUZ ROJA DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Plan Estratégico Continental de Apoyo Psicosocial". Panamá

I. SALUD COMUNITARIA

LA SALUD es un derecho inalienable del ser humano, creada y producida por las personas en el marco de su vida cotidiana.

Por **COMUNIDAD**, se debe entender no solo a un grupo de personas que comparten un territorio determinado, sino también, grupos de personas que comparten algo en común: un idioma, valores, actitudes, comportamientos, intereses, aspiraciones comunes, etc. Por ejemplo, "comunidad educativa" abarca al profesorado, personal administrativo, padres/madres de familia y educandos.





SALUD COMUNITARIA, es un proceso que lo construimos todos y todas mas no un servicio que se da y se recibe, busca el completo bienestar físico, mental y social con pleno gozo de los derechos y deberes individuales, familiares y comunitarios.

Para lograrla hay que identificar y realizar aspiraciones, satisfacer necesidades y adaptarse al ambiente, debe existir condiciones y requisitos tan indispensables como la paz, educación, ingresos justos, ambiente estable, justicia social, equidad¹ y bienestar mental.



1. PLAN NACIONAL DE SALUD COMUNITARIA, 2007. Cruz Roja Ecuatoriana, Programa Salud Comunitaria.

EL BIENESTAR MENTAL, tiene mucho que ver con la adaptación individual y de la comunidad frente a experiencias anteriores, con la capacidad de conocerse y aceptarse a sí mismo con sus virtudes y defectos, capacidad de ser feliz y de relacionarse con otras personas en el marco de la tolerancia y el respeto.



Es importante reconocer los límites de cada uno, mostrar disposición a ayudar y a dejar que le ayuden, tener muchos amigos y ante todo transmitir una actitud positiva ante la vida y las situaciones difíciles que pueden surgir.





El medio o lugar en donde una persona se desenvuelve influye de manera significativa en el bienestar mental, de ahí la importancia de convivir solidariamente con los vecinos y vecinas, esta práctica brinda seguridad y permite valorar y respetar nuestra cultura y nuestro pueblo.

En ocasiones, la salud individual y colectiva se ve amenazada por eventos traumáticos: inundaciones, deslaves, erupciones, accidentes, manifestaciones

sociales, desplazamientos, decesos, abandono del padre y/o madre; etc., situaciones que por su naturaleza constituyen una amenaza física y psicológica en las personas afectadas.



Frente a estos eventos no se puede, ni se debe, actuar de la misma manera siempre, aunque existen criterios generales que norman y reglamentan las respuestas, estos deben ser adaptados a la realidad local.

II. Promover la Autoayuda Comunitaria

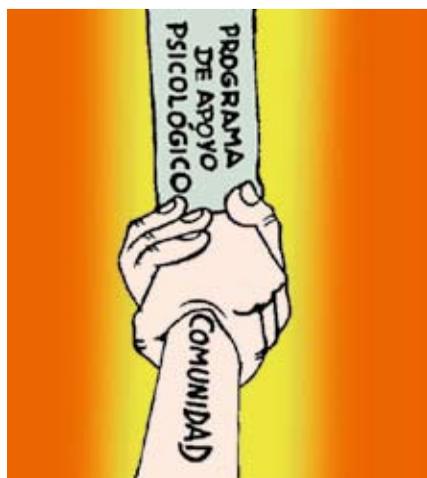


Las comunidades deben saber cómo autocuidarse y comprender que la asistencia externa puede demorarse o, quizás, no estar completamente a disposición.

El enfoque de autoayuda comunitaria es reintegrar a los individuos y familias en sus comunidades e identificar y restablecer las redes comunitarias naturales y las estrategias para enfrentar la crisis, lo que se logra a través de un diálogo comunitario continuo con las personas afectadas, el voluntariado y los representantes del área social y de la salud.



EL TRABAJO CON GRUPOS



Toda intervención social, especialmente un programa de apoyo psicológico, debe implementarse con la comunidad, por ello es necesario que lleguen a sentirse cómodos y alcancen eficacia en el trabajo con grupos de distinto tamaño.

El trabajo grupal es eficaz por varias razones:

- Ayuda a optimizar tiempo y recursos ya que se puede atender a varias personas en menor tiempo.
- Contribuye en el fortalecimiento de la

autoestima, amplía la visión del propio problema y de las alternativas de solución.

- Para las personas con mayor vulnerabilidad, el grupo funciona como una red de soporte muy valiosa.



- Permite organizar y participar a la gente, promueve el empoderamiento, unas personas sirven de inspiración a otras.

- El ayudar a otros permite que uno mismo se sienta mejor

¿QUÉ HACER?

La pre planificación para la emergencia es crucial. Se deben identificar los recursos y las aptitudes que existen en la comunidad local y contar con un plan en marcha mucho tiempo antes de que se produzca la emergencia.



I. ORGANICEN SU COMUNIDAD.

La organización se basa en la necesidad y el deseo de los miembros de la comunidad.

- Identifiquen e involucren a los dirigentes comunitarios, promuevan asambleas comunitarias.

- Definan el grupo meta a quien va dirigida la intervención en torno a la necesidad existente y motiven la participación activa.

- Ubiquen al vecino o vecina que esté al tanto del tema, competente para dirigir las discusiones y con buenas aptitudes para tratar bien a la gente.

- Mantengan reuniones periódicas en un lugar accesible.

- Promuevan el bienestar psicológico. El ser humano es un ser social, con deseos naturales de pertenecer a un grupo más amplio, ya sea su familia o su comunidad y participar en sus actividades



Una vez que la comunidad se ha organizado, se debe pensar en participar activamente.

II. REÚNAN LA INFORMACIÓN BÁSICA DE LA COMUNIDAD.

Toda comunidad debería contar con un diagnóstico de sus riesgos y recursos disponibles.

1. Elabore un Mapa de riesgo:

- Primero debemos definir los límites de nuestra comunidad



- Ubique los puntos cardinales: la persona debe estar de pie con los brazos estirados, el brazo derecho debe estar apuntando al lado por donde sale el sol, así:

- Estaremos viendo hacia el NORTE
- El SUR estará a nuestras espaldas
- La mano derecha apuntará hacia el ESTE, y la mano izquierda apuntará hacia el OESTE

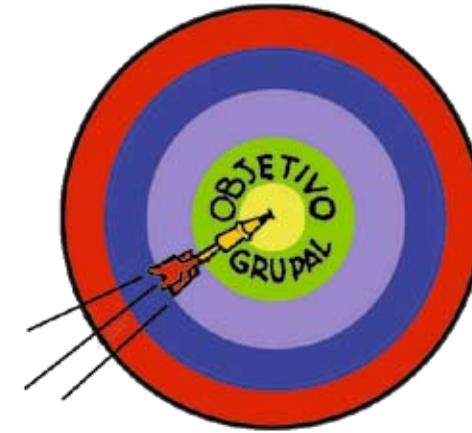
- Dibujemos nuestra comunidad, nos interesa específicamente las casas, procuremos no olvidarnos de ninguna, y de los referentes sociales puede ser la iglesia, la escuela, un cerro, un árbol, un río, etc.
- Finalmente dibuje aquellos elementos que pueden causar algún problema a la comunidad en determinado momento

2. Plan de Emergencia. Es un conjunto de acciones que deben realizarse en la comunidad para estar prevenidos, en lo básico, contiene:

- ¿Cómo se comunicarán?
- ¿En qué lugar se encontrarán?
- ¿Quién cumplirá qué?



III. PLANIFIQUE EL QUÉ HACER HOY Y MAÑANA.



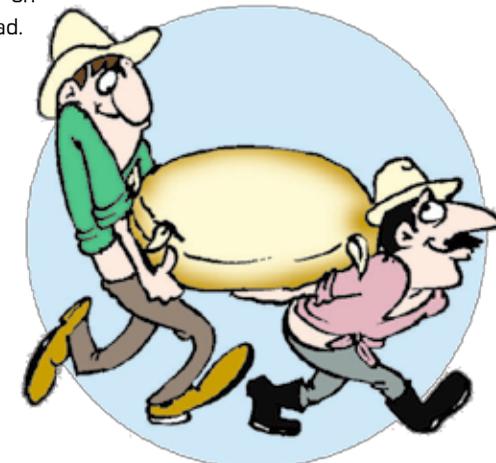
- Determine cuáles son los objetivos del grupo y decidan qué actividades es necesario realizar para alcanzar esos objetivos. Es provechoso orientar estos grupos hacia objetivos que puedan alcanzar resultados prácticos a corto plazo, y que a su vez aporten indirectamente beneficios psicológicos a largo plazo.

- Identifiquen y movilicen recursos.



- Cada uno de los individuos del grupo debe valorar su contribución y responsabilidad.

La meta es desarrollar un medio de autoayuda que dependa de las personas y los materiales ya existentes en la comunidad.



III. Apoyo Psicológico Comunitario

Con la información básica de nuestra comunidad, mapa de riesgo y plan de emergencia, se puede ya planificar acciones de Apoyo Psicológico Comunitario -APC-, que día a día adquiere mucha importancia, a medida que aumenta el número de personas a las que se han ayudado a re adaptarse de modo sencillo y sensible.

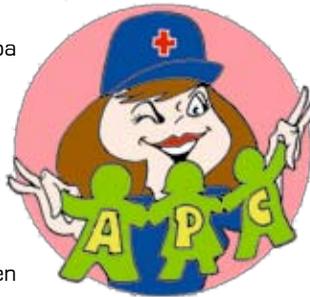
Las acciones de Apoyo Psicológico Comunitario deben cumplir estas seis características:

1. Trabajo con la comunidad



Múltiples experiencias, en todo el mundo, han demostrado que cuando estos procesos de apoyo psicológico, se basan en el trabajo conjunto con la comunidad -con sus conocimientos, actitudes y prácticas, entendiendo su lógica social, económica, cultural, política-, se garantiza el éxito.

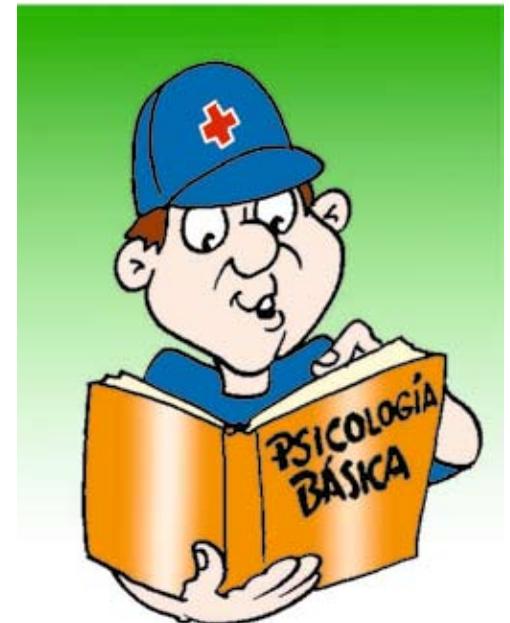
Trabajando con grupos se puede ayudar a un mayor número de personas en menor tiempo.



2. Voluntarios/as-Promotores Comunitarios debidamente capacitados



Los voluntarios/as-promotores comunitarios V-PC son un recurso invaluable. Ellas y ellos al ser parte de la comunidad afectada, gozan de su confianza, reaccionan inmediatamente ante la crisis y continúan brindando apoyo a los sobrevivientes, por ello, deben ser parte de un proceso integral de capacitación, especialmente sobre los conocimientos psicológicos básicos de una persona en crisis y de un continuo seguimiento y apoyo dirigido a ellos mismos para cuidar de su propio bienestar psicológico, asegurando sus óptimas condiciones el momento de prestar ayuda.

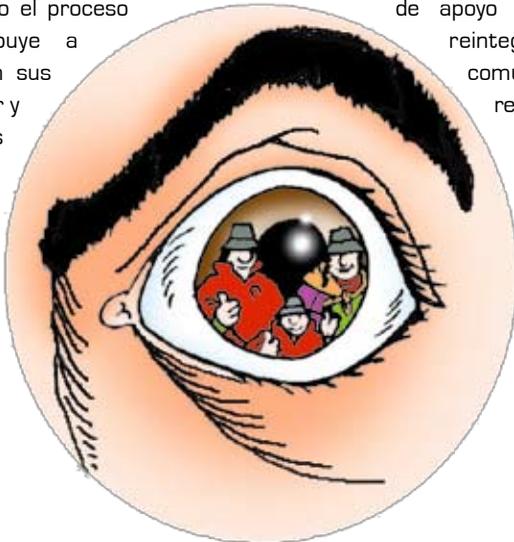


3. Organización y Participación Comunitaria



A través de la organización y la participación, las personas ejercen control sobre su propia vida e influyen sobre la vida comunitaria.

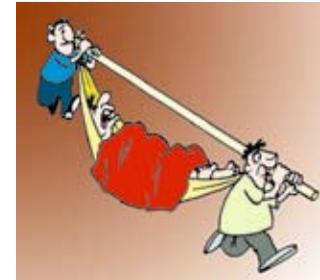
La participación individual en la toma colectiva de decisiones, debe reflejarse en todo el proceso de apoyo psicológico, esta práctica contribuye a reintegrar los individuos y las familias en sus comunidades, así como a identificar y restaurar las redes comunitarias y naturales y las estrategias para hacer frente a la situación.



4. Participación Activa

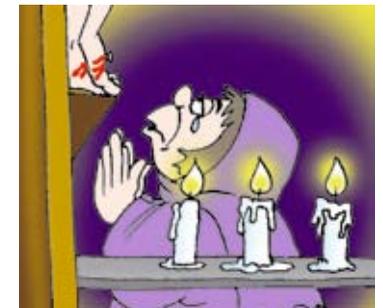


Es preciso concentrarse, fomentar los esfuerzos positivos de las personas para abordar y aceptar sus experiencias, teniendo cuidado de no provocar el efecto contrario, que las personas minimicen o no tomen en cuenta sus preocupaciones.



Las acciones y estrategias de autoayuda adoptadas por la propia población afectada son fundamentales para el éxito de su recuperación. El momento de planificar las intervenciones, tome en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿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?



Desarrollo de la autoestima



Al enfrentar la crisis, existe una interacción entre el Voluntario-Promotor Comunitario y la persona afectada por la crisis, en la que se debe contemplar, además del reconocimiento de los problemas y debilidades del afectado, sus capacidades y sus ventajas que le permitirán valorarse a sí mismo, organizarse, participar y tomar decisiones.

Use palabras con sentido positivo



Las palabras tienen una gran influencia sobre las situaciones, es necesario elegir las cuidadosamente al calificar a las personas, evitando un efecto indeseable que prolongue su vulnerabilidad, por el contrario, les haga sentirse capaces de ayudarse a sí mismas.

Por ejemplo, estar angustiado, turbado, enojado o preocupado por un evento destructivo no necesariamente justifica por sí solo el rótulo de "trauma", palabra que indica desvalidez e imposibilidad de recuperarse por sus propios medios.

5. Intervención rápida y adecuada



Al brindar apoyo psicológico rápido y adecuadamente, se logran efectos preventivos ya que ayuda a las personas a enfrentar mejor su situación, se incrementa su capacidad para reaccionar eficazmente y se inicia un proceso de reorganización de sus vidas. Si no se lo hace, las personas se comportan 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.



6. Procesos sostenidos

Los desastres generan en las personas afectadas necesidades psicológicas, ese momento o después de varios días, semanas, incluso meses, por consiguiente, es necesario establecer programas de apoyo psicológico sostenidos, entendiendo que la capacitación inicial no es suficiente, sino que requiere monitoreo, seguimiento y retroalimentación continuos para garantizar resultados a largo plazo.

IV. Comunicación Efectiva

El voluntario/a-promotor comunitario se encuentra frecuentemente en situaciones difíciles, siendo de gran importancia para su intervención el que cuente con mucha seguridad personal y una adecuada capacidad para comunicarse con otras personas.

El entrenamiento en comunicación efectiva contribuye a que el voluntario/a brinde ayuda oportuna cuando la situación lo requiere.



CARACTERÍSTICAS

Las siguientes características se asocian al estilo de comunicación más efectiva:

- **EMPATÍA.** “Ponerse en el lugar del otro”. Es tratar de comprender qué siente el otro, cómo lo está viviendo, solo comprendiéndolo se puede brindar una ayuda oportuna.



- **RESPECTO.** “Conectarse con su humanidad”. Transmitir respeto sincero por el dolor, la dignidad y valor de las personas afectadas.
- **AUTENTICIDAD.** “Decir lo que piensa y pensar lo que dice”. En ningún momento se deben fingir emociones, sobreactuar o evitar conmovirse.
- **ACTITUD POSITIVA.** “Ser parte de la solución no del problema”. Enviar el mensaje a los demás de que uno está presto a ayudar, a escuchar y a buscar conjuntamente alternativas de solución. Tener una actitud positiva es el inicio para elevar su autoestima.





- **NO JUZGUE** "Abra su mente". Lo que menos necesita una persona es ser juzgada, si hacemos un juicio es que no estamos aplicando la empatía, Por ello el voluntario/a-promotor comunitario debe procurar ser neutral e imparcial mientras presta ayuda.

- **DESARROLLO DE LA AUTONOMÍA.** "Retomar las riendas de su vida". No hay que permitir que la persona afectada se quede como víctima pasiva, sino, que gracias al apoyo, se sienta con mayores recursos que antes para emprender acciones en su propio beneficio

- **SENTIDO PRÁCTICO.** "Aquí y ahora". No debe levantarse falsas expectativas en cuanto a lo que se puede

o no lograr con una persona afectada, se debe hacer lo que mejor se sepa y se pueda en el momento en que se está interviniendo, no pensar que lo podemos solucionar todo



- **CONFIDENCIALIDAD.** "La información es privada". Mantenga la privacidad sobre la información que comparte una persona afectada, solo se puede romper la confidencialidad si la información pone en riesgo la vida de la persona, de los demás o si la información puede proteger a otras personas.

- **ÉTICA.** "No hagas a otros lo que no quieres que te hagan a tí". Los códigos éticos varían de un contexto a otro, sin embargo, tienen ciertos principios en común:

- No haga daño
- Nunca se aproveche de la relación
- Sea responsable, reconozca sus habilidades y sus limitaciones
- Tenga conciencia de sus propias parcialidades y prejuicios



HABILIDADES



Una comunicación adecuada puede resultar difícil, estas sugerencias pueden ayudarle a mejorar su capacidad de comprender y apoyar a las personas afectadas:



1. Comunicación no verbal

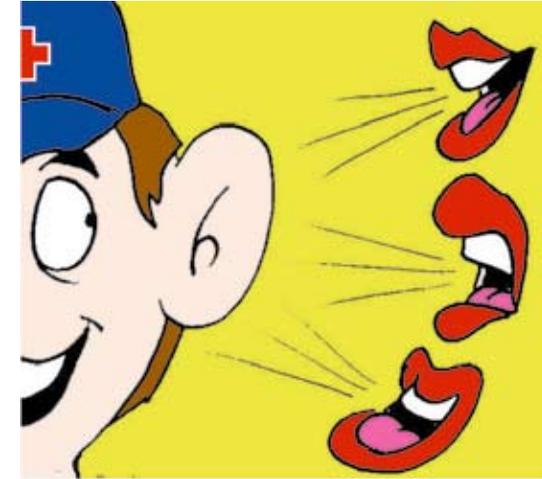
Por lo general nos comunicamos hablando, sin embargo, gran parte de los mensajes se transmiten en forma no verbal, a través de gestos y sonidos, muchas veces un gesto comunica más que las palabras ya que tiene una gran carga emocional que es percibida de manera directa por la otra persona.

Siga estas sugerencias que promueven una mayor confianza:

- Colóquese frente al que habla
- Exhiba una postura abierta, especialmente con sus brazos.
- Mantenga una distancia apropiada, de acuerdo al grado de confianza que tenga con la otra persona.
- Establezca contacto visual con frecuencia y delicadeza.
- Muéstrese calmado y sosegado.



2. Escuchar y responder



Escuchar implica algo más que oír lo que se dice, el escuchar pasa por la reflexión:

- **Primero busque comprender**, luego ser comprendido
- Concéntrese en lo que se está hablando
- Sea un oyente activo, responda en forma no verbal, afirmando que comprende
- Sea consciente de sus propios criterios



• Tome en cuenta, mientras la otra persona habla: su actitud, sus gestos, la emoción que transmite

- No ensaye sus respuestas mientras la otra persona está hablando
- No interrumpa
- Haga una pausa para pensar antes de contestar
- Haga preguntas o afirmaciones aclaratorias si es necesario
- Evite decir la última palabra

3. Opinar sobre lo que escucha



Cuando una persona expresa lo que siente, es importante que quien la escucha le haga conocer sus comentarios.

- Asegúrese de que la persona está dispuesta a recibir sus comentarios.
- Hable con calma, sin levantar el tono de la voz.
- Todo comentario debe ser planteado como una posibilidad. "Me parece que".
- Describa, **no interprete**, los comportamientos y las reacciones observados.
- De importancia a las acciones que puedan cambiarse. "Que te parece si" "Has considerado".
- Apoye una reacción constructiva con elogios sinceros. "Estoy de acuerdo, me parece muy bien o muy buena idea".
- Cuando exprese su opinión utilice el "Yo opino...".

Un comentario es una opinión en base a una información, un comentario no es un juicio, un consejo ni una interpretación sin bases.



FORMAS DE RESPONDER



Diversas formas de responder constituyen una técnica de comunicación eficaz frente a una persona en crisis.

1. Cuando se utiliza una pregunta es mejor plantear preguntas abiertas que cerradas, ya que son más objetivas:
 - Abierta: ¿Cómo se siente hoy?
 - Cerrada: ¿Se siente mejor hoy?
2. En ocasiones es mejor no hacer preguntas y realizar afirmaciones:
 - Es muy útil saber esto
 - Me gustaría tener más información





3. Puede comentar los pensamientos o sentimientos de la persona:
 - Su experiencia **me parece** muy dolorosa
 - Después de haberle escuchado, puedo comprender su reacción
4. Expresar con otras palabras lo que la persona ha dicho, crea un clima de confianza y empatía ya que la persona se da cuenta que uno le ha estado escuchando y permite realizar aclaraciones.



¿QUÉ HACER?

Usted puede influir eficazmente sobre la manera en que una persona afronta una crisis. La mejor ayuda que puede dar no es necesariamente la respuesta más rápida.

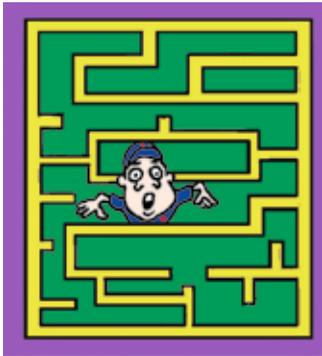
1. ESTABLEZCA UNA BUENA RELACIÓN

Debe crear un clima de seguridad y empatía, logrando una relación de confianza y comprensión mutua que permita aclarar los problemas y preocupaciones.



2. BUSQUE ALTERNATIVAS AL PROBLEMA Y TOME DECISIONES

Durante una crisis parece no existir opciones, pese a ello se debe examinar alternativas de solución, para ello:



- Ayude a la persona afectada a identificar las posibles soluciones e identifiquen la alternativa que tenga más posibilidad de éxito.
- Es importante reconocer que cualquier solución tendrá un costo o consecuencias negativas y positivas.
- Se toma la decisión y se implementa el plan de acción para ejecutar la misma.
- Evalúe su eficacia y haga los ajustes apropiados.



3. CONTEMPLA EL SEGUIMIENTO

Evalúen periódicamente el proceso y los resultados de las actividades, hagan los ajustes apropiados y permitan a la comunidad extraer enseñanzas y lecciones aprendidas.



4. DE SER NECESARIO, REFIERA Y CONTRA REFIERA



La referencia es recomendar a una persona que consulte con un profesional que sea más competente para manejar las dificultades y complejidades de su situación.

Antes de hacer una referencia, consulte siempre a su supervisor.

¿Cuándo hacer una referencia?

- Cuando se dé cuenta que el problema supera su capacidad.
- Cuando una persona parezca estar socialmente aislada.
- Cuando una persona exprese ideas o detalles imaginarios de persecución.
- Cuando se entere de abuso infantil o de cualquier actividad delictiva.
- Cuando tenga conocimiento de dependencia del alcohol o drogas.
- Cuando la persona se comporte peligrosamente con otras personas o consigo mismo.



Sugiera a la persona referida que regrese y le cuente qué le dijeron y qué tiene que hacer, esto es la **CONTRA REFERENCIA**

V. Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades –EDAN–



Inmediatamente después de que ocurre un desastre o una emergencia, es importante realizar la Evaluación de los Daños y el Análisis de las Necesidades –EDAN– en la comunidad, este es un procedimiento dinámico, útil y necesario que sirve para determinar y priorizar las acciones a desarrollar en la comunidad afectada.

El personal responsable de esta evaluación debe recibir capacitación previa y caracterizarse por su buena capacidad de trabajar a presión.

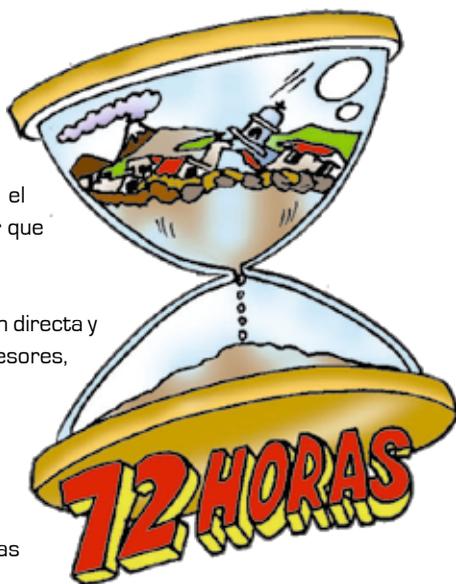
I. EDAN INICIAL

Esta evaluación “cualitativa” se realiza durante las primeras 72 horas y permite conocer de primera mano el impacto del desastre e identifica las necesidades inmediatas, lo realiza el personal de socorros, ya que no se debe esperar que el personal de salud mental llegue al lugar.

La información se recolecta mediante observación directa y mediante entrevistas a informantes locales –profesores, sacerdotes, líderes, autoridades locales, etc.-.

El informe debe contener:

- La descripción y análisis de la situación que enfrentan las personas, resaltando las necesidades más urgentes.
- Tres listados que contengan:
 - o Los factores que puedan afectar más a las personas
 - o Los factores que puedan ayudar y proteger a las personas
 - o El nombre de las instituciones, de las personas preparadas y de los recursos disponibles en la zona



II. EDAN INTERMEDIO

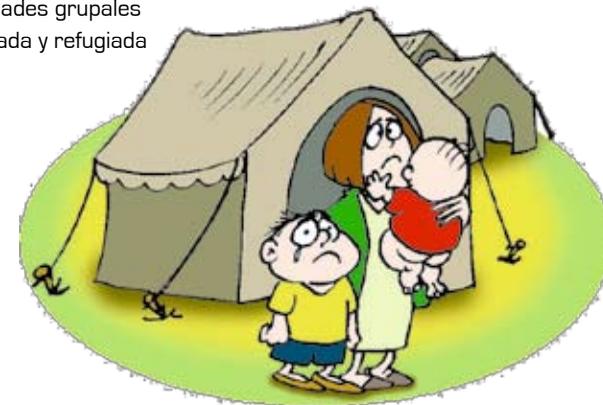


Es una evaluación “cuantitativa”, sistemática y detallada que se recolecta en el transcurso de los 30 días posteriores al desastre.

Analiza los daños a la salud mental, las necesidades psicosociales, los factores de riesgo y las acciones que se están realizando.

El informe debe contener la siguiente información:

- Análisis de la situación actual
- Casos atendidos y referidos, especialmente niños/as
- Número de muertes por problemas mentales
- Número de talleres de capacitación
- Número de actividades grupales
- Población desplazada y refugiada

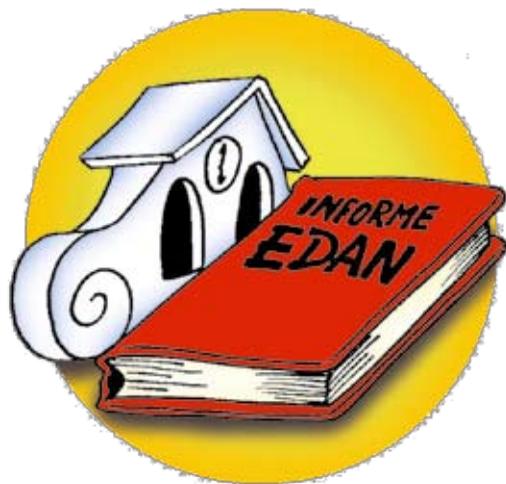


III. EDAN FINAL



Se realiza luego del período crítico, luego de los 30 días, es una evaluación “cualitativa y cuantitativa” que analiza la intervención y plantea líneas de acción.

El informe, recoge lo más destacado del EDAN inicial e intermedio, es un análisis global del desastre y de las acciones psicológicas implementadas, debe presentarse a las instancias de Gobierno y gestión de la CRE, haciendo énfasis en las conclusiones y recomendaciones.



MONITOREO Y SEGUIMIENTO



Al realizar el EDAN se establecen parámetros -indicadores- que nos permiten calificar al equipo organizado para enfrentar el desastre y la forma en que se implementaron las acciones, para medir los resultados de la intervención en los beneficiarios/as se necesita más tiempo y por ello se debe mantener un programa de monitoreo y seguimiento a mediano y largo plazo que de continuidad al proceso.

OBSTÁCULOS

- No contar con un diagnóstico comunitario previo
- Que la información no refleje la verdad
- Sensacionalismo de los medios de comunicación
- Los rumores
- Falta de recursos
- Poca preparación



VI. El Estrés



Los desastres naturales o antrópicos -causados por el hombre-, tienen la capacidad de generar grados variables de estrés, al que lo definimos como un estado de excitación física y/o psicológica en las personas afectadas en respuesta a un evento de crisis².

Dos temas son importantes cuando analizamos el estrés:

- **Pérdida**

Muy frecuente en la mayoría de los desastres, asociada a la muerte de una persona querida, pero también se siente como una pérdida la destrucción de la propiedad, el desempleo, enfermedades crónicas y debilitantes, etc.



- **Trauma**

El desastre puede ser de tal magnitud que somete a las personas afectadas a una situación de estrés intenso, provocando que viva momentos muy difíciles hasta su recuperación, su restablecimiento necesita más tiempo y apoyo psicológico brindado por un profesional.



Los desastres son perturbadores, provoca en las personas la sensación de que la noche les viene encima, la manera habitual de enfrentar los problemas ya no es válida, incluso la propia competencia personal se pone en duda ¿Será que puedo con todo esto?, entonces la persona responde emocionalmente presentando una CRISIS.

La gravedad del desastre no siempre es la misma, tampoco la forma de reaccionar de una persona, ante una crisis varias áreas de la vida se afectan, presentándose alteraciones en la percepción de las cosas, en las emociones, en el pensamiento, en la relación con otras personas, etc.

Por lo general, las personas expuestas a una situación grave de estrés pueden pasar por cuatro fases, que no se observan ni ocurren siempre en un orden específico, son más bien la sistematización de un esquema "típico" de reacción de una persona ante un hecho extraordinario.

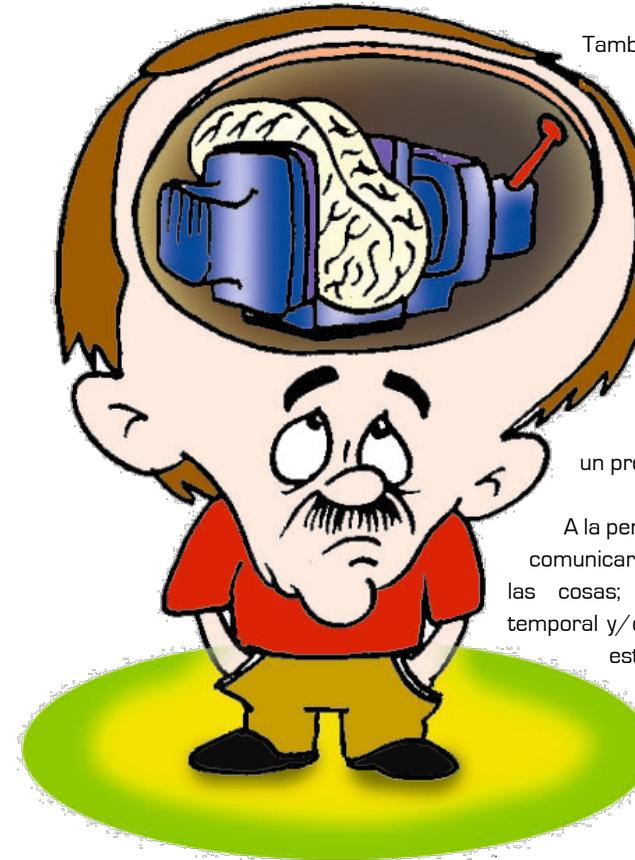


² Crisis: Evento constituido por circunstancias o situaciones que no pueden resolverse con los recursos comunes para resolver problemas



1. Fase aguda "Dura minutos, horas o días".

Ante un hecho fuertemente estresante, es probable que una persona tenga una respuesta de "lucha o huida" que prepara el cuerpo para la actividad **FÍSICA**, provocando: aumento de la frecuencia cardiaca y de la presión arterial; aceleración de la respiración y sudoración. Se pueden presentar otras reacciones como temblor de los labios y de las manos, trastornos en el estómago, náuseas y escalofríos.



También afecta la manera de pensar, sentir y 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 estresada le es más difícil comunicarse con otras personas y recordar las cosas; puede sufrir desorientación temporal y/o espacial. 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 repetir las.



La reacción **EMOCIONAL** inmediata se describe frecuentemente como de incredulidad, consternación, desesperación, desesperanza, como un sueño o más bien como una pesadilla. El "no puedo creerlo", "esto no sucedió" son frases comunes en esta etapa.



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 choque.

Otras reacciones emocionales habituales ante el estrés son la ira, el temor y la aflicción que generalmente se presentan a continuación de la incredulidad en donde aparece el "¿Cómo sucedió esto?" y el "¡Por qué ha sucedido!".



Las reacciones ante el estrés también afectan la manera de **ACTUAR** de las personas, presentando incapacidad para entrar en acción.

La pérdida de flexibilidad puede causar irritabilidad, en algunos casos, una excesiva exaltación y agresividad. Como cuando uno quiere caminar y no puede moverse porque algo le detiene, en una situación así empieza a sentirse enojado o desesperado.

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 preocupación.

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.



2. Fase de reacción "Dura de una a seis semanas"

Los sentimientos perturbadores que inicialmente fueron reprimidos o negados, ahora salen a la superficie y pueden ser tan abrumadores que dejan a la persona indefensa, por ello es importante que estos sentimientos afloren, ya que de esta manera se los puede procesar y trabajar. 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

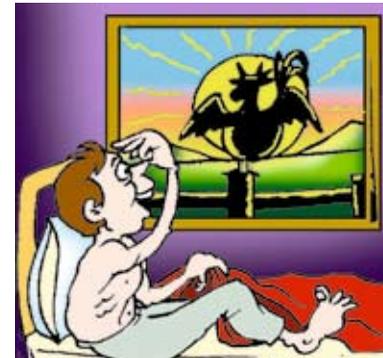


3. Fase de reparación "Dura de uno a seis meses"

Las reacciones de esta fase son las mismas que en la fase anterior, la diferencia es que no son tan intensas y 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





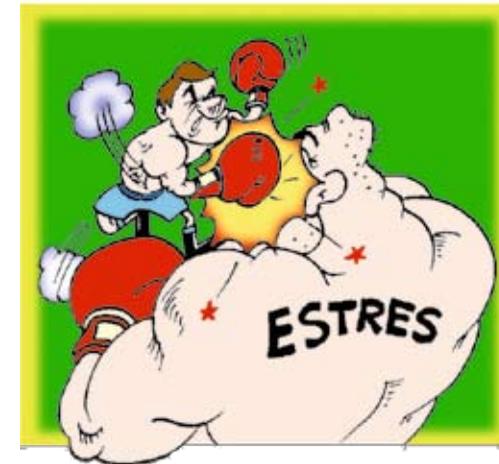
4. Fase de reorientación “Se extiende desde los seis meses y continúa...”

Lo ideal es que seis meses después de un desastre no existan más reacciones de estrés, esto implica que la persona afectada sea capaz de recordar el evento sin reacciones físicas, cognitivas y y/o emocionales, que esté en condiciones de aceptar la experiencia y que esté mejor preparada para enfrentar otros eventos.

Esto depende principalmente de la capacidad de afrontar la situación y del apoyo psicológico y social que reciba. Si una persona no retoma el rumbo de su vida, no cuida de si mismo, todavía necesita ayuda y requiere de un tiempo más prolongado de apoyo y asistencia más específica para superar lo acontecido en su vida.



¿QUÉ HACER PARA ENFRENTAR EL ESTRÉS?



Las personas enfrentan la situación estresante para superar sus efectos negativos, intentando reducir la ansiedad generada o alterar la situación a fin de que el estrés no perdure.

El hacerlo eficazmente requiere a menudo lograr un equilibrio entre cambiar las condiciones negativas y aceptar aquellas cosas que nadie tiene el poder de cambiar.

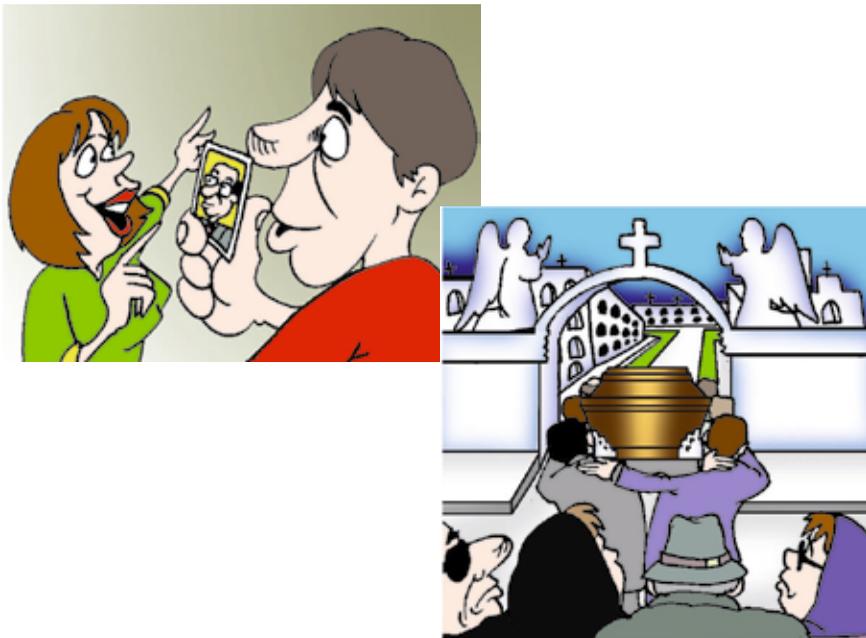
Hay maneras más o menos adaptativas de enfrentar el estrés, cada persona tiene su manera particular de hacerlo y en ello influirán su personalidad, sus experiencias previas, las condiciones del entorno, los recursos de ayuda disponibles, etc.





Algunas maneras como la gente suele enfrentar el estrés son:

- Buscar la ayuda de otros u ofrecer ayuda a otros
- Hablar sobre sus experiencias e intentar encontrar un sentido a lo sucedido
- Escondarse 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

El cómo se manejen las primeras reacciones luego de un evento estresante puede ser crucial en el rumbo que tome la persona y en la resolución final de la crisis.

VII. Primeros Auxilios Psicológicos

-PAP-



Son la primera ayuda, con base a los principios generales de apoyo psicológico, aplicables específicamente a la situación inmediata al desastre, según la OPS debe contener dos modalidades: Los primeros auxilios psicológicos y la intervención especializada o profesional.

Los primeros auxilios psicológicos es la primera intervención que se debe realizar, dura minutos u horas y puede marcar una gran diferencia en la resolución de la crisis. Toda persona que reciba entrenamiento puede brindar Primeros Auxilios Psicológicos.

La capacidad para enfrentar una situación dependerá 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 enfrenten la situación con determinación. Identificando no sólo sus problemas y necesidades, sino también sus cualidades y recursos, a que se vean como "sobrevivientes activos" en contraposición a la "victimización pasiva" que los entrega a la dependencia, a la caridad o a la impotencia.

PRINCIPIOS GENERALES

1. **ATENCIÓN RÁPIDA** 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.



2. **APOYO INMEDIATO** a las personas para que enfrenten un evento crítico. 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.

3. **ACEPTAR LA REALIDAD** ayuda a la persona a expresar los hechos de la situación actual al igual que sus sentimientos.



4. **INFORMAR CON PRECISIÓN** a la persona afectada en cuanto a lo que sucedió y cuáles podrían ser las consecuencias que se esperan, todos tenemos necesidad de información después de un evento crítico, ya sea una emergencia de salud, un desastre o cualquier otro evento.



7. **BUSQUE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR Y PROCURE REUNIRLOS**, la ansiedad puede aumentar si no se establece el paradero y la seguridad de los familiares.



5. **SEA REALISTA** en sus observaciones, 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.



8. **ESCUCHE A LAS PERSONAS** y comprometa a otros miembros de la comunidad a prestar apoyo y asistencia. Asegúrese de que nadie quede solo. Trabaje con voluntarios/as y profesionales de la CRE y otras instituciones de socorro, vincule a las personas con los sistemas de salud local.

6. **NO VICTIMICE** a la persona, hacerle sentir un actor de cambio y esperanza es esencial para el éxito. Sin embargo, se debe contemplar que existe un lapso de 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.



9. **IMPLEMENTAR SOLUCIONES O ESTRATEGIAS** que tengan probabilidades de éxito, es básico para seguir adelante, por ello, se debe estimular a las personas a que inicien este proceso.



10. **ENCOMENDAR TAREAS CONSTRUCTIVAS** a las personas afectadas, suministrar alimentos, bebidas, levantar tiendas etc., son actividades que pueden ayudar a desviar la atención del incidente inmediato.



11. **AYUDAR, NO CRITICAR** es el rol del voluntario-promotor comunitario, aceptando que todas las personas tienen derecho a sus propios sentimientos. Cuando solicitan ayuda, necesitan y esperan que sus temores sean tomados en consideración, necesitan su paciencia, sus palabras tranquilizadoras, su aliento y apoyo.

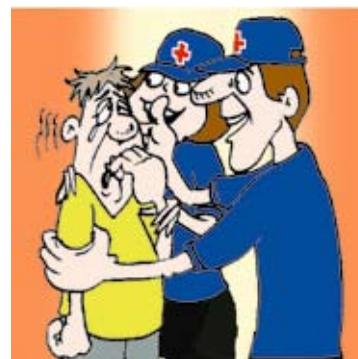


¿CÓMO INTERVENIR EN CASOS DE CRISIS?

Los desastres pueden provocar que una persona, esté extremadamente agitada y aparentemente no pueda calmarse, constituyéndose en un peligro para sí mismas y una amenaza para otras personas, por lo tanto, nosotros como voluntarios/as de la CRE debemos saber cómo ayudar.

Es importante que el voluntario-promotor comunitario guarde la calma y muestre una actitud relajada, confiada y no amenazadora, para contrarrestar la tensión que pueda existir. No debe exagerar su responsabilidad por el curso de los acontecimientos.

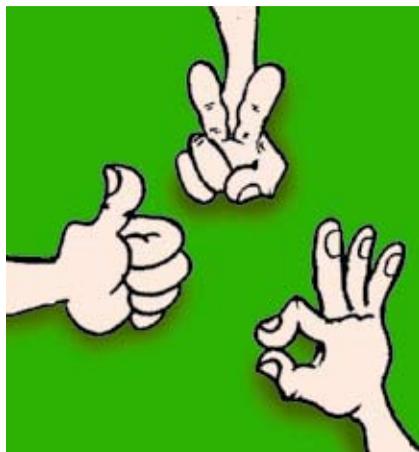
El objetivo será mantener la situación estable hasta que la persona tenga tiempo y recursos para recobrar la serenidad. La palabra mnemotécnica **ACERCARSE** nos indica la secuencia de acciones para resolver una crisis:





Ambiente "Diagnosticar la situación"

- Debe conocer lo ocurrido y la magnitud de los hechos antes de desplazarse al lugar
- Realizar EDAN inicial
- Seleccionar los pacientes o grupos según la vulnerabilidad
- Determinar el grado de afectación física y emocional de los pacientes y/o grupos.



Contacto "Establecer contacto con la persona afectada"

- Realizar expresiones gestuales, no verbales, acordes con la situación
- Con base al respeto y a la situación del momento, establezca el contacto con la otra persona, sin emitir juicios ni responsabilidades
- Es conveniente retirar a la persona afectada del lugar del desastre
- Realizar las primeras preguntas concretas y sencillas, evitando centrarse únicamente en los aspectos emocionales: ¿Qué ha sucedido? ¿Dónde estabas? ¿Qué estabas haciendo? ¿Qué hiciste después?, etc.

Evaluación "identificar el problema principal"

- Determinar si la persona afectada, está orientada, lúcida, etc.
- Establecer el estado psicológico actual y el proceso de entendimiento y ubicación
- Identificar las habilidades con las que cuenta para enfrentar positivamente la situación
- Con base al EDAN, Referir a un Centro de Salud si el caso amerita



Restablecimiento emocional "Abordar los sentimientos y preocupaciones"

- Facilitar la expresión emocional a través de preguntas sencillas: ¿Quieres hablar? ¿Cómo te sientes?
- Escuche y observe atentamente la posible aparición de una crisis
- Puede ser conveniente, de acuerdo al estado y si el caso lo amerita, implementar ejercicios de relajación y control de la respiración



- Promover y facilitar la recuperación de su red natural: contactar a familiares y hablar con ellos respecto a las necesidades del caso, que amigos y familiares lo cuiden y vigilen en caso de ser necesario
- Ofrecer su disponibilidad en todo momento

Comprensión de la crisis "Confrontar las personas con la situación"

- Informar sobre las causas y efectos del estrés, cómo afrontarlo.
- Información detallada y específica de la situación actual, entendiendo lo que ha pasado, como están actualmente y lo que podría ocurrir.



Activar "Formular un plan de acción"

- Se debe orientar a la persona hacia la acción sobre hechos concretos.



- Realizar un plan de acción individual posible de cumplir: tareas sencillas, paso a paso, no forzar a la persona, pero tampoco permitirle el pesimismo o apatía.
- El plan debe reflejar un compromiso de todos los involucrados.

Recuperación del funcionamiento "Volver a la vida normal"

- Planificar tareas concretas y posibles de realizar.
- NO permitir la pasividad o apatía, invitarle a realizar actividades para las que está capacitado, la recreación es una buena herramienta cuando existe buena disposición de la persona.
 - Planificar lo cotidiano.



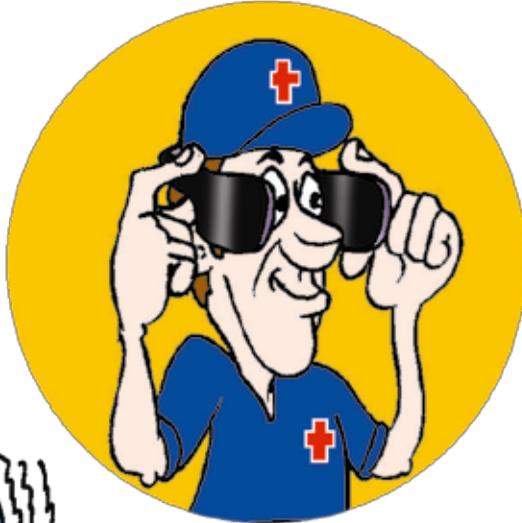
Seguimiento.

Ninguna intervención debe concretarse hacia la prestación de servicios "solo" el momento de crisis, debe haber un seguimiento, que permita a la persona afectada sentir una continuidad en la atención recibida. El tiempo es variable y debe contemplarse la posibilidad de la



QUÉ NO HACER

- A. Contar su propia historia, ignorar los hechos y sentimientos, juzgar o tomar partido
- B. Permitir la visión en túnel: al no observar detenidamente el contexto completo de las circunstancias y dejar obstáculos sin explorar
- C. Intentar resolver todo, tomar decisiones obligatoriamente a largo plazo



- D. Ser tímido y no asumir responsabilidades cuando sea necesario
- E. Dejar detalles sueltos o suponer que la persona continuará con la acción sobre el plan bajo su propia responsabilidad



VIII. Población con necesidades especiales

Entre las personas afectadas por un desastre hay ciertos grupos específicos que son especialmente vulnerables con respecto a las necesidades psicológicas.

NIÑOS Y NIÑAS

Los niños/as tienen mayor vulnerabilidad que los adultos, pero con apoyo adecuado la mayoría pueden recuperarse, aun más rápidamente que un adulto. Para detectar el estrés en los niños/as es preciso escuchar lo que dicen y observar su comportamiento.



Los niños/niñas expresan sus malestares a través de cambios en su manera de comportarse, de expresarse y de relacionarse. Según la edad, reaccionan de modo diferente.

¿Qué hacer?

Ayudar al niño/a implicará frecuentemente ayudar a los padres, ya que habitualmente los niños/as se guían por las reacciones de los miembros de la familia.

Luego de un desastre es importante mantener una rutina, mimarlos, hablarles sobre la situación y permitirles que se expresen, ser tolerantes con sus conductas, sean estas de agresividad o tristeza y buscar oportunidades para que puedan hacer cosas que influyan sobre lo que les está pasando.



El juego es una valiosa herramienta que abre de forma espontánea la puerta azul del mundo infantil y contribuye significativamente durante todo el proceso de ayuda.

Sin embargo, se los debe referir a un especialista cuando presentan:

- Desesperanza o incapacidad de actuar
- Ansiedad excesiva
- Comportamientos agresivos que atenten contra su bienestar o el de otros
- Pensamiento repetitivo sobre el evento
- Problemas físicos
- Problemas de consumo de alcohol o drogas



Los niños/as son muy vulnerables al abuso sexual, pueden presentar miedo o desconfianza, tristeza, cambios significativos en su comportamiento. La sospecha de abuso sexual **DEBE DENUNCIARSE** rápidamente a su supervisor, al organismo de protección de menores, al departamento de servicios sociales o a las autoridades policiales de la comunidad.



ADULTOS MAYORES

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



¿Qué hacer?

Es necesario lograr que 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/as. 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.





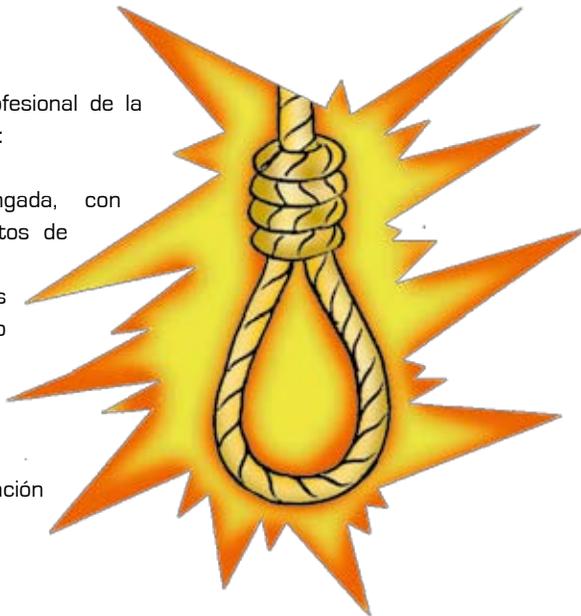
PERSONAS CON ENFERMEDADES MENTALES

Las personas con enfermedades mentales necesitan de ayuda especializada y que se les trate con amabilidad y cuidado.

¿Qué hacer?

Es necesario referirlos a un profesional de la salud, especialmente si presentan:

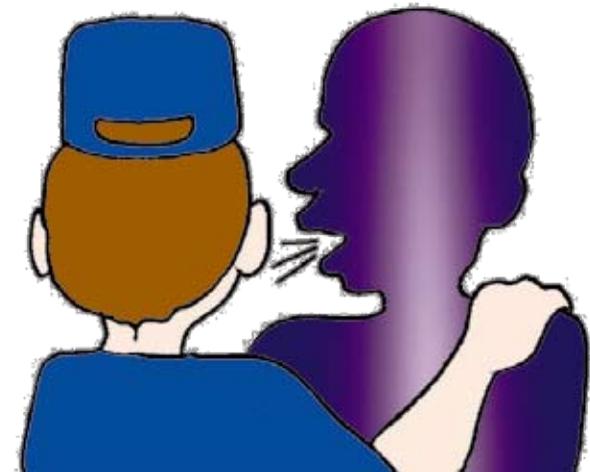
- Depresión prolongada, con tendencia a intentos de suicidio
- Trastornos mentales, como alucinaciones
- Emociones intensas, como cólera o miedo
- Si utiliza una medicación frecuente



PERSONAS QUE VIVEN CON ENFERMEDADES DEGENERATIVAS

Las personas que viven con Enfermedades Degenerativas plantean desafíos extras, debido a las condiciones especiales en que se desenvuelven día a día, las mismas que se ahondan en casos de desastres o emergencias.

Hay personas que por la naturaleza de la enfermedad requieren medicación frecuente, de la cual muchas veces depende su vida, por tanto, estas personas deben tener prioridad en la atención médica, al igual que un herido. Algunas de estas enfermedades son: VIH-Sida, Cáncer, Epilepsia, Parkinson, Diabetes, Hemofilia, entre otras.



IX. Primeros Auxilios Psicológicos al voluntario y voluntaria



¿Qué hacer?

Los voluntarios/as deben proporcionar:

- Información adecuada sobre la enfermedad, consulte con profesionales que le pueden dar información precisa, no caiga en la especulación
- Difundir el mensaje correcto sobre la transmisión de su enfermedad
- Referir a las personas afectadas a los servicios médicos y los grupos de apoyo dentro de la comunidad
- Trabajar con los miembros de la familia y alentarlos a aceptar y apoyar a los individuos afectados



El personal en el terreno expuesto al estrés emocional, voluntarios/as o no, pueden entrar en un estado de crisis debido a su trabajo.

El papel tradicionalmente heroico del voluntariado que presta ayuda incluye la expectativa de que éstos son abnegados,

incansables y hasta sobrehumanos, sin embargo, también se afectan convirtiéndose en las víctimas silenciosas del desastre.

En el deseo de ayudar a los sobrevivientes, los voluntarios/as están expuestos a demandas personales excepcionales y sus



problemas suelen quedar relegados a un segundo plano, el estrés que esto provoca está condicionado por varias situaciones:

- Ser parte de la crisis colectiva
- La exposición repetida a experiencias dolorosas





- 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 e ingratitud de algunas personas afectadas
- Sentirse frustrado por las políticas y decisiones de los superiores de la organización

PREVENTIVAMENTE, todo Voluntario/a debe recibir una buena y sólida información sobre el estrés y la manera de enfrentar las reacciones emocionales ante situaciones difíciles, fortaleciendo esto con un número adecuado de horas de sueño y descanso.

Complementariamente, es necesario un programa de alimentación sana, ejercicios y tiempo libre.



SIGNOS DE ALERTA "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/as reciban información acerca del agotamiento, a fin de que puedan reconocer los signos en sí mismos y en los demás:

- Aislamiento de sus familiares y amigos
- Ansiedad
- Miedo o temor
- Depresión
- Enojo exagerado en relación a la causa que motiva el estrés
- Desmoronamiento de los ideales



NECESIDADES PSICOLÓGICAS DEL VOLUNTARIADO

- Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización
- Comportamiento heroico pero imprudente
- Desconfiar de los colegas y supervisores



- Comportamiento antisocial
- Cansancio excesivo y dificultad para concentrarse
- Síntomas de enfermedad o malestar

- Consumo excesivo de alcohol, tabaco o fármacos.



Para evitar el desgaste emocional de los voluntarios/as, todos los involucrados tienen la responsabilidad de tratarse entre sí con comprensión y respeto, conscientes de las limitaciones personales y de grupo.



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

- Recibir todos los días orientación y apoyo por parte de los supervisores
- Una comunicación franca que enfrente los problemas sin temer consecuencias negativas
- Reuniones periódicas y frecuentes que alienten el sentimiento de pertenecer a un equipo
- Reuniones de descarga de emociones



¿QUÉ HACER?

I. PARA CUIDAR DE UNO MISMO

Recuerde que sus reacciones son normales e inevitables, se han identificado numerosas técnicas de autoayuda:



- Ante todo, pida ayuda si tiene alguna preocupación
- Tome conciencia de sus tensiones, respire lentamente y relaje los músculos
- Hable con un amigo o familiar, alguien con quien se sienta cómodo, con su **PAR**; describa lo que pensó o sintió durante el evento crítico, es útil expresar todos los sentimientos
- Trate de dibujar, pintar, escribir, tocar un instrumento o hacer ejercicio
- Busque una salida saludable, escuche lo que las personas cercanas dicen y piensan sobre el evento
- Cuide especialmente de sí mismo
- Continúe trabajando en tareas de rutina, si le resulta difícil concentrarse en obligaciones más exigentes
- Trate de seguir comiendo bien y limite el alcohol y el tabaco
- Comunique a sus **PARES** y al supervisor del equipo cómo le afectó el evento



Ser **PAR**, es decir: ser alguien muy cercano, un igual, con capacidad para situarse en las mismas condiciones.

II. SUPERVISIÓN SOLIDARIA



Una de las funciones del supervisor/a, además de velar por la eficiencia, empeño y regularidad del trabajo desempeñado por sus compañeros/as, es atender las necesidades emocionales y de desarrollo de estas personas.

Las siguientes estrategias pueden ser útiles:

- Realizar un plan integral del área de Salud Mental en la SN y en las JP, a todos los niveles
- Mejorar el ambiente de trabajo del voluntariado
- Rediseñar los puestos de trabajo, estableciendo con claridad líneas de responsabilidad
- Planificar e implementar una política de estímulos no materiales, individuales y colectivos
- Fomentar el apoyo social entre compañeros/as
- Definición de canales regulares y extraordinarios de solicitud de apoyo social





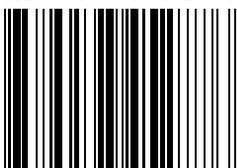
Cruz Roja Ecuatoriana



Proyecto: Ayuda Humanitaria para los afectados por las inundaciones en las provincias de El Oro, Cañar y Guayas

**Proyecto Financiado por la Comisión Europea
a través de su Departamento de Ayuda Humanitaria**

ISBN 978-9978-45-277-6



9 789978 452776

 **Cruz Roja Ecuatoriana**

Sede Central: Antonio Elizalde
E4-31 y Gran Colombia

Tel.: 295 6004 - 258 2480

Casilla: 17012119

e-mail: quitocr@cruzroja.org.ec

www.cruzroja.org.ec