

Introducción al Apoyo Psicosocial

Conjunto de herramientas
para las sesiones
informativas comunitarias





Ilustraciones: Angie Dara @paintpotatopaint
Publicado en noviembre de 2021 © Australian Red Cross (Cruz Roja Australiana)

Adaptado del material producido por la Cruz Roja de Fiji y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Este documento no puede ser utilizado, copiado, reproducido o difundido por o para cualquier otra persona, salvo que se posea la autorización expresa y por escrito de la Cruz Roja Australiana, que puede ser concedida bajo determinadas condiciones. En este recurso se utiliza el término "emergencia" y puede aplicarse a cualquier forma de incidente de emergencia o desastre. El término "desastre" es intercambiable con el de "emergencia" y no se deben hacer connotaciones de un término sobre el otro.

La financiación para el desarrollo de este recurso fue proporcionada por el Gobierno del Estado de Victoria.

Contenido

Conjunto de herramientas para las sesiones informativas comunitarias

Uso de este conjunto de herramientas	4
Preparación de una sesión informativa	5

Apoyo psicosocial básico

Tema 1: Comprender el apoyo psicosocial	7
Tema 2: Los elementos clave del apoyo psicosocial	11
Tema 3: Proporcionar una buena atención	14
Tema 4: Gestionar apoyo psicosocial	18
Tema 5: Cuidar de nosotros mismos cuando asistimos a los demás	21

Más temas para explorar

Tema 6: Remitir a las personas a un apoyo profesional	24
Tema 7: Recuperarse del desastre	26
Tema 8: Actuar ante el estrés	29
Tema 9: Ayudar a los niños a recuperarse	32
Tema 10: Mirar, escuchar, conectar	35

Materiales de apoyo

Vías de remisión	37
Folletos informativos y volantes	39
Tarjetas de imágenes	43

Uso de este conjunto de herramientas

Este conjunto de herramientas de formación y los materiales de apoyo están para que los formadores comunitarios los utilicen cuando preparen a los miembros de la comunidad para prestar apoyo psicosocial tras un evento traumático o un desastre.

Este conjunto de herramientas para las sesiones de información a la comunidad se divide en tres secciones:

Apoyo psicosocial básico

Esta sección es para que los formadores comunitarios la utilicen cuando brinden sesiones de información sobre apoyo psicosocial básico en sus comunidades. Los temas ayudarán a los participantes a comprender los impactos psicosociales de las crisis y cómo prestar un buen apoyo.

Más temas para explorar

Esta sección es para que los formadores comunitarios la utilicen cuando brinden sesiones de información en sus comunidades y quieran entrar en más detalles.

Materiales de apoyo

Estas herramientas incluyen materiales para ayudar a los formadores comunitarios a facilitar la conversación e información para que los participantes de las sesiones informativas se lleven a casa. Esto incluye tarjetas de imágenes, información sobre remisiones y material psicoeducativo. Los folletos informativos y los volantes describen los impactos psicosociales de los desastres, las reacciones habituales ante el estrés y ofrecen información sobre estrategias para afrontarlos y recuperarse.

Los talleres de introducción al apoyo psicosocial pueden impartirse mediante uno de los dos métodos siguientes: presencialmente, o a través de un seminario en línea. Ten en cuenta que, siempre que sea posible, es preferible impartirlos en persona.

Se recomienda que los facilitadores lean este conjunto de herramientas en su totalidad y se familiaricen con el material de apoyo antes de diseñar una sesión informativa.

En este manual:



Ícono de pregunta/s de debate

Este ícono resalta las preguntas clave del debate.



Ícono de actividad

Este ícono indica que sigue una actividad.



Ícono de tiempo

Este ícono hace referencia a la duración de la actividad relacionada y a las horas de inicio y finalización sugeridas.



Ícono de recursos/materiales necesarios

Este ícono te avisa cuáles son los recursos y/o materiales que necesitarás para facilitar la actividad relacionada.



Ícono de instrucciones para la actividad/debate

Busca este ícono para ver las instrucciones de la actividad relacionada.

Los guiones sugeridos están en ***negrita y cursiva***. No tienes que usar el script palabra por palabra, es sólo una guía. Ponlo en tus propias palabras.

Preparación para brindar una sesión informativa

Antes de llevar a cabo una sesión de Introducción al Apoyo Psicosocial es importante planificarla adecuadamente. A continuación, se exponen los puntos importantes a tener en cuenta y los elementos clave que hay que preparar para que la sesión se desarrolle sin problemas.

General

- ¿Qué información necesitan los participantes? ¿Sólo los temas del 1 al 5, o también serían útiles algunos de los temas adicionales?
- ¿Cuántos participantes habrá en la sesión?
- Método de entrega (por ejemplo, en línea o presencial)
- Si realizas el Tema 6, se deben investigar las vías de derivación locales y completar la plantilla de vías de derivación locales

¿Alta tecnología o baja tecnología?

Este conjunto de herramientas se ha desarrollado para que sea flexible y pueda ser adaptado para su uso en diversos contextos. Como formador comunitario que utiliza esta caja de herramientas en función de los recursos que disponga, podrías crear una presentación digital o simplemente utilizar las tarjetas de imágenes de la sección "materiales de apoyo" como tópicos de conversación. La naturaleza flexible de este material también significa que se pueden organizar sesiones para grupos grandes o para unas pocas personas.

Entrega presencial

- ¿Quieres preparar una presentación digital?
- ¿Dispone el local de un Smart TV o de un proyector y de un espacio adecuado para proyectar las diapositivas?
- Si no utilizas una presentación, imprime las tarjetas de imágenes necesarias*.
- Imprime los materiales de apoyo pertinentes*:
 - Vías de derivación
 - Folletos informativos y volantes
- ¿Necesitarás organizar una comida o merienda?
- ¿Cómo hay que configurar el espacio?
- Averigua dónde están los baños, la cocina y las salidas de emergencia.

Entrega en línea

- ¿Quieres preparar una presentación digital?
- ¿Has creado un enlace en línea para proporcionarle a los participantes?
- ¿Tiene enlaces a materiales de apoyo disponibles para compartir con los participantes? *
 - Vías de derivación
 - Folletos informativos y volantes

*ver los materiales de apoyo

Apoyo psicosocial básico

Cada uno de los temas de Apoyo Psicosocial Básico durará entre 10 y 15 minutos. El objetivo de estos temas es que los participantes comprendan y conozcan el apoyo psicosocial, los elementos para proporcionar una buena atención y los consejos para gestionar el bienestar.

Ejemplo de horario

Sigue el flujo y la estructura de los cinco primeros temas de esta caja de herramientas:

- Tema 1:** Comprender el apoyo psicosocial
- Tema 2:** Proporcionar una buena atención
- Tema 3:** Los elementos clave del apoyo psicosocial
- Tema 4:** Gestionar apoyo psicosocial
- Tema 5:** Cuidar de nosotros mismos cuando asistimos a los demás

Tema 1: Comprender el apoyo psicosocial



Objetivo: Desarrollar la comprensión de los participantes acerca de los sentimientos comunes o naturales durante y después de experimentar un evento estresante y sobre qué es el apoyo psicosocial.

Mensajes clave

- Es natural sentirse molesto o estresado después de sufrir una catástrofe, un acontecimiento traumático u otra crisis
- Las personas estresadas o exaltadas se benefician del apoyo psicosocial



Duración: 10 minutos



Materiales: Tarjetas de imágenes 1 a 4

Establece

Hay dos conceptos que son importantes cuando se habla de cómo asistimos a las personas después de las crisis. Se trata de lo “psicosocial” y de la “resiliencia”.

El término “psicosocial” combina los dos conceptos de “psicológico” y “social”. Lo psicológico se refiere a nuestras emociones, cómo pensamos, nuestra memoria y nuestra capacidad para tomar decisiones; y lo social se refiere a las relaciones que tenemos con nuestra familia, con los amigos y con la comunidad. Estos conceptos están interrelacionados y es importante tener en cuenta los impactos de los desastres y otros acontecimientos traumáticos en los aspectos psicológicos y sociales de las vidas de las personas.

Las personas pueden experimentar toda una serie de impactos psicosociales tras un acontecimiento traumático o impactante como ser un desastre. Las catástrofes provocan pérdida y dolor, por lo que es normal que se produzcan respuestas emocionales como la tristeza o el enojo. La mayoría de las emociones difíciles se reducen con el tiempo, la mayoría de las personas se recuperan con el apoyo de la familia, de los amigos y de su comunidad.

La “resiliencia” es la capacidad de adaptarse y ayudarse a sí mismo, a nuestros seres queridos y a la comunidad a recuperarse tras un acontecimiento traumático o un desastre. La mayoría de las personas tienen puntos fuertes y capacidades que pueden aprovechar para ayudarles a recuperarse.



▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué es el apoyo psicosocial?

1. Pregunta a los participantes en grupo: *considerando los términos “psicosocial” y “resiliencia” ¿Qué creen que es el apoyo psicosocial?*
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a la imagen 1 y pregunta a los participantes: *¿Qué ocurre en esta imagen?*

Las respuestas pueden incluir:

- Una respuesta de apoyo a una persona que sufre.
- Implica:
 - Ser un oyente atento y dejar que la persona cuente su historia cuando esté preparada
 - Hacerle recordar a la persona de sus propias fuerzas y de las fuerzas que le dan su familia y comunidad
 - Poner en contacto a la persona con los servicios si necesita ayuda profesional.



IMAGEN 1

▶ **Instrucciones para el debate:**
¿Cómo saber si alguien necesita apoyo psicosocial?

1. Pregunta a los participantes en grupo:
Entonces, ¿cómo saben si alguien necesita apoyo psicosocial?
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a las imágenes 2, 3 y 4, y pregunta a los participantes: *¿Qué observan en las personas de estas imágenes?*

Las respuestas pueden incluir:

- Personas que están tristes, enojadas o disgustadas
- Personas con miedo o en estado de shock
- Personas angustiadas
- Personas estresadas.

IMAGEN 2



IMAGEN 3



IMAGEN 4



Establece

Estos son ejemplos de angustia emocional. Esto es diferente del estrés. Pero ambos se producen en las personas durante y después de acontecimientos perturbadores, estresantes o traumáticos.

▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué es la angustia?

1. Pregunta a los participantes en grupo: ¿qué creen que puede ser la angustia? ¿Cómo saber si la gente está angustiada?

Recoge respuestas de los participantes como:

- Hay muchos tipos diferentes de angustia emocional.
- La angustia puede expresarse de forma diferente en cada cultura.
- Las emociones “fuertes” pueden ser: llanto, gritos, ira, frustración.
- Las emociones “tranquilas” podrían ser:
 - alejamiento de los demás: no querer estar con gente
 - shock: ojos muy abiertos, cara inexpresiva, sin saber qué decir o con dificultad para hablar
 - nerviosismo: saltos ante ruidos fuertes, temblores
 - ansiedad: estar muy preocupado o asustado.

▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué es el estrés?

1. Pregunta a los participantes en grupo: ¿qué es el estrés? ¿Cómo saben que están estresados?

Recoge respuestas de los participantes como:

- El estrés es la forma natural que tienen nuestros cuerpos como respuesta al peligro
- Las hormonas del estrés, como la adrenalina, nos ayudan a correr más rápido y a ser más fuertes para poder sobrevivir a una amenaza o peligro
- El estrés puede repercutir negativamente en nuestra capacidad de recuperación si no conseguimos calmarnos tras un acontecimiento traumático
- El estrés afecta nuestro cerebro: no recordamos bien las cosas y nos cuesta tomar decisiones
- El estrés afecta nuestra salud: puede impedirnos dormir o hacernos sentir muy cansados todo el tiempo, hacernos más propensos a las enfermedades, puede hacernos aumentar o perder peso



Tema 2: Los elementos clave del apoyo psicosocial



Objetivo: Desarrollar la comprensión sobre cómo proporcionar un entorno seguro y atento para los demás.

Mensajes clave

El apoyo psicosocial consta de 5 elementos clave:

- Ayudar a las personas a sentirse seguras
- Ayudar a las personas a sentirse calmadas
- Alentar a las personas a recurrir a sus amigos y familiares como apoyo
- Apoyar a las personas para que se sientan habilitadas y capaces de ayudarse a sí mismas a recuperarse, y recordarles sus fortalezas
- Demostrar que te preocupas por la persona y ayudarla a tener esperanza en el futuro



Duración: 10 minutos



Materiales: Tarjetas de imágenes 5 a 8

Establece

Cuando las personas están angustiadas, puede ayudarles si se sienten seguras y tranquilas. Como colaboradores, hay formas en las que podemos ayudar a las personas a calmarse y medidas que podemos tomar para ayudarlas a sentirse seguras.



Instrucciones para el debate: ¿Cómo puedes ayudar a la gente a sentirse segura y tranquila?

1. Pregunta a los participantes en grupo: ¿Qué harían para ayudar a la gente a sentirse segura y tranquila?
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a la imagen 5 y pregunta a los participantes: ¿Qué está haciendo el voluntario en esta imagen?

Las respuestas pueden incluir:

- Alejar a la gente de cualquier cosa que sea peligrosa o que amenace su seguridad
- Si es posible, sugiéreles que apaguen la televisión si están viendo noticias sobre el desastre
- Escuchar a las personas que deseen compartir sus historias y emociones, sin forzarlas a hablar
- Promover la vuelta a las rutinas diarias que puede ayudar a las personas a sentirse de nuevo conectadas con su vida normal
- Ayudar a las personas a sentirse emocionalmente seguras asegurándoles que sus sentimientos son normales.



IMAGEN 5

Establece

Sabemos que la gente sigue adelante de mejor manera cuando está con su familia, sus amigos y su comunidad. Las personas se desenvuelven mejor juntas después de las crisis. Esto también es algo en lo que podemos colaborar como ayudantes.

Instrucciones para el debate: ¿Cómo se pueden promover la conectividad y las conexiones?

Pregunta a los participantes en grupo: ¿cómo podrían ayudar a las personas a conectarse con sus seres queridos? ¿Qué podrían hacer para ayudar a las personas a conectar con los demás?

Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a la imagen 6 y pregunta a los participantes: ¿qué ocurre en esta imagen?

Recoge respuestas de los participantes como:

- Ayudar a las personas a ponerse en contacto con sus amigos y seres queridos
- Animar a las personas a utilizar a su familia y comunidad. El compartir lo que has pasado y las tareas de recuperación con tu familia y comunidad ayuda a la gente a recuperarse más rápido
- Proporcionar información y poner en contacto a las personas con los servicios disponibles

Establece

Después de las crisis, si las personas y las comunidades se sienten capaces de ayudarse a sí mismas, esto les ayuda a mejorar a largo plazo.

Instrucciones para el debate: ¿Cómo pueden ayudar a las personas a sentirse capaces de ayudarse a sí mismas y a su comunidad?

1. Pregunta a los participantes en grupo: ¿qué podrían hacer para que la gente se sienta capaz de ayudarse a sí misma y a su comunidad?
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a las imágenes 7 y 8 y pregunta a los participantes: ¿qué están haciendo las personas en esta imagen?

Recoge respuestas de los participantes como:

- Capacitar a las personas para que crean en sí mismas recordándoles cómo han afrontado las dificultades en el pasado. Pregúntenles:
 - “¿Qué hizo entonces para sobrellevarlo?”
 - “¿Qué apoyo tiene en su familia y comunidad?”
- Dar información sobre la situación y qué servicios pueden ayudarles para que puedan tomar decisiones sobre su recuperación
- Promover el cuidado de su recuperación emocional, así como su recuperación física (como la reconstrucción de una casa), “desestresándose” y tomándose tiempo para descansar y hacer actividades que les hagan felices.

Establece

Las personas y las comunidades que tienen esperanza y creen en el futuro obtienen mejores resultados a largo plazo luego de una crisis. No se trata de fingir que las cosas no son difíciles o tristes. Más bien, la investigación nos dice que tener esperanza es protectoro. La esperanza puede ayudarnos a manejar los tiempos difíciles. Podemos ayudar a las personas a sentirse con esperanza al estar ahí para apoyarlas en las dificultades y tranquilizarlas.

► Instrucciones para el debate: ¿Cómo pueden ayudar a la gente a tener esperanza?

Pregunta a los participantes en grupo: ¿cómo pueden ayudar a la gente a tener esperanza?

Recoge respuestas de los participantes como:

- Demostrar que te preocupas por ellos y que estás para ayudar
- Asegurarles que sus sentimientos son normales
- Asegurarles que, aunque sea difícil en estos momentos, la mayoría de la gente se recupera después de una catástrofe

IMAGEN 6




IMAGEN 7



IMAGEN 8


Tema 3: Proporcionar una buena atención

 **Objetivo:** Desarrollar la participación y la comprensión de las habilidades de comunicación de apoyo y las acciones que podemos tomar para proporcionar una buena atención a los demás.

Mensajes clave


- Conoce los límites de tu capacidad para proporcionar apoyo y tu papel dentro de la comunidad: proporciona apoyo emocional básico, no counseling.
- Muestra respeto al asistir a los demás, muestra empatía y piensa en cómo te gustaría que te apoyaran si estuvieras en su lugar

 **Duración:** 10 minutos

 **Materiales:** Tarjetas de imágenes 1 y 9 a 12. Folleto de consejos de buena comunicación (páginas 36–37)

Establece

El apoyo psicosocial no consiste en tratar o hacer counseling a las personas que sufren problemas de salud mental. Es una forma más sencilla de apoyo.

 **Instrucciones para el debate:** ¿Cuál es la diferencia entre el apoyo psicosocial básico y el counseling?

1. Pregunta a los participantes en grupo: ¿cuáles son las habilidades importantes necesarias para el apoyo psicosocial básico? ¿En qué se diferencia del counseling?

Las respuestas pueden incluir:

- El apoyo psicosocial básico consiste en demostrar que te preocupas, en escuchar a la persona si quiere hablar, pero no hacer preguntas que la inciten a decir más de lo que está dispuesta
- La atención psicosocial básica es todo lo que la mayoría de las personas necesitan para ayudarles a recuperarse
- Un pequeño número de personas necesitará más apoyo emocional, como el counseling. Una de las funciones de quienes prestan apoyo psicosocial básico es poner en contacto con estos servicios profesionales a las personas que lo necesitan.
- Hay una serie de servicios sociales a disposición de las comunidades a los que se puede poner en contacto con la gente



IMAGEN 1



IMAGEN 9

Establece

Es importante tener en cuenta las palabras que utilizamos cuando asistimos a las personas que están angustiadas.

▶ Instrucciones para el debate: ¿Por qué debemos tener cuidado con las palabras que utilizamos?

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿por qué debemos tener cuidado con las palabras que utilizamos?*

Las respuestas pueden incluir:

- No utilizamos palabras negativas como "víctima" o "loco" para describir a las personas afectadas por un desastre. Recuerden que las reacciones emocionales son normales después de un acontecimiento traumático. La gente no está "loca" si muestra sus emociones
- Las palabras pueden ser hirientes. Tenemos que ser conscientes de cómo hablamos de las personas y de utilizar palabras que reconozcan los puntos fuertes y las capacidades de las personas
- Debemos apoyar a las personas de manera que les permita recuperarse

▶ Instrucciones para el debate: ¿Cómo podemos mostrar respeto a las personas?

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo podemos mostrar respeto a las personas?*
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a las imágenes 10, 11 y 12, y pregunta a los participantes: *¿qué ocurre en estas imágenes? ¿Por qué podría ser esto un problema?*

Las respuestas pueden incluir:

- Vestir ropa neutra, nada muy elegante ni demasiado desaliñado. Nuestra apariencia puede crear una barrera a la hora de prestar apoyo, por lo que debemos pensar en llevar ropa que sea respetuosa con las personas a las que asistimos
- Evitar llevar lentes de sol cuando prestamos apoyo psicosocial, la gente necesita poder ver nuestros ojos para saber que les estamos escuchando
- Seguir otras normas culturalmente respetuosas de la comunidad, por ejemplo, quitarse el sombrero
- Mantener la privacidad de lo que se diga entre nosotros y ellos, a menos que haya riesgo de daño para ellos mismos o para otros



IMAGEN 10



IMAGEN 11



IMAGEN 12

Establece

La forma de comunicarnos con las personas angustiadas es muy importante. Las personas que han pasado por una emergencia pueden estar muy alteradas, ansiosas o confundidas. Algunas personas pueden culparse a sí mismas por las cosas que sucedieron durante la emergencia. A la hora de prestar apoyo psicosocial, mostrarse tranquilo y comprensivo puede ayudar a las personas alteradas a sentirse más seguras, comprendidas, respetadas y atendidas adecuadamente.



Instrucciones para el debate: lo que hay que hacer y lo que no hay que hacer para brindar una buena asistencia.

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo podemos prestar una buena asistencia a las personas? ¿Cuál es el comportamiento adecuado cuando prestamos ayuda?*
2. Dirigir un breve debate sobre ejemplos de buena asistencia.
3. Pregunta a los participantes en grupo: *si estos son ejemplos de buen comportamiento, ¿cuáles pueden ser ejemplos de un comportamiento inadecuado?*
4. Reparte, o proporciona un enlace, al folleto de consejos de buena comunicación y discutir los puntos que no hayan sido planteados por los participantes.

Recoge respuestas de los participantes como:

Lo que hay que hacer para proporcionar una buena atención:

- Ser honesto y digno de confianza
- Respetar el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones
- Ser consciente y dejar de lado nuestras inclinaciones personales y prejuicios
- Dejar claro a las personas que, aunque rechacen la ayuda ahora, pueden acceder a ella en el futuro
- Respetar la privacidad y mantener la confidencialidad de la historia de la persona, si es apropiado
- Comportarse adecuadamente teniendo en cuenta la cultura, la edad y el género de la persona
- Intentar encontrar un lugar tranquilo para hablar y minimizar las distracciones externas.
- Permanecer cerca de la persona, pero mantener una distancia adecuada en función de su edad, género y cultura
- Hacerles saber que se les está escuchando; por ejemplo, al asentir con la cabeza o diciendo "ajá..."
- Tener paciencia y calma
- Proporcionar información objetiva, si la tienen. Ser sinceros sobre lo que sabemos y no sabemos. "No lo sé, pero intentaré averiguarlo para usted".
- Dar la información de una manera que la persona pueda entender, ser simple
- Reconocer cómo se sienten y cualquier pérdida o acontecimiento importante que les cuenten, como ser la pérdida de su casa o la muerte de un ser querido
- "Lo siento mucho. Me imagino que esto es muy triste para usted".
- Reconocer los puntos fuertes de la persona y cómo se ha ayudado a sí misma
- Permitir el silencio

Lo que NO hay que hacer para proporcionar una buena atención:

- No explotar nuestra relación como ayudante
- No pedir a la persona dinero ni favor por ayudarla
- No hacer falsas promesas ni dar información falsa
- No exagerar nuestras habilidades
- No forzar la ayuda a la gente y no ser intrusivos o insistentes.
- No presionar a las personas para que nos cuenten su historia
- No compartir la historia de la persona con otros
- No presionar a una persona para que nos cuenten su historia
- No interrumpir ni apresurar el relato de alguien (por ejemplo, no mirar el reloj ni hablar demasiado rápido)
- No tocar a la persona si no estamos seguros de que sea apropiado hacerlo
- No juzgar lo que han o no han hecho, o cómo se sienten. No decir: "No debe sentirte así" o "debe sentirse afortunado de haber sobrevivido".
- No inventar cosas que no sabemos
- No utilizar términos demasiado técnicos
- No contar la historia de otra persona
- No hablar de nuestros propios problemas
- No pensar ni actuar como si tuviéramos que resolver todos los problemas de la persona.
- No quitarle a la persona la fuerza y la sensación de ser capaz de cuidarse a sí misma
- No hablar de las personas en términos negativos (por ejemplo, no referirse a ellas como "locos" o "dementes")

Tema 4: Gestionar apoyo psicosocial



Objetivo: Desarrollar la comprensión de los participantes sobre cómo acercarse a las personas, proporcionarles apoyo, entablar una conversación solidaria y respetuosa.

Mensajes clave

- El primer paso para proporcionar apoyo psicosocial es presentarse y ayudar a la persona a sentirse segura y atendida.
- Animar a las personas a hablar y a compartir su historia, si se sienten preparadas, pero no obligarlas a hablar si no quieren hacerlo ni presionarlas para que den detalles haciendo demasiadas preguntas.
- Demostrar nuestro interés al escuchar bien lo que se dice.



Duración: 10 minutos



Materiales: Tarjetas de imágenes 5 y 13

Establece

Hemos hablado de lo que es el apoyo psicosocial. También hemos debatido las importantes acciones para ayudar a las personas a sentirse seguras, tranquilas, esperanzadas, conectadas con los demás y capaces de ayudarse a sí mismas. Ahora vamos a hablar de cómo llevamos a cabo el apoyo psicosocial, cómo nos acercamos a las personas, cómo iniciamos una conversación y la importancia de una buena escucha activa.



Instrucciones para el debate: ¿Cómo se empieza a prestar apoyo?

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo podrían empezar a prestar apoyo a una persona que está angustiada?*
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a la imagen 13 y pregunta a los participantes: *¿qué ocurre en esta imagen?*

Recoge respuestas de los participantes como:

- Con una presentación amistosa, díganles su nombre y que están aquí para ayudar
- Un apretón de manos o saludo culturalmente apropiado
- Demuestren que les importa y que están aquí para ayudar siendo abiertos y amables



Instrucciones para el debate, ¿Cómo empezar la conversación?

1. Preguntar a los participantes en grupo: *¿cómo empiezan la conversación?*

Las respuestas pueden incluir:

Pregunten cómo se siente la persona:

- “¿Cómo se siente hoy?”
- Pregunten si quisieran hablar:
 - “Estoy aquí para escuchar si quiere hablar y compartir su historia sobre lo que pasó después del evento...”
- Pregunten cuáles son sus necesidades o preocupaciones:
 - “¿Tiene alguna necesidad o preocupación que quiera compartir?”

▷ **Instrucciones para el debate: ¿Cómo podrían responder cuando la gente les cuenta su historia?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo podrían responder cuando la gente les cuenta su historia?*

Las respuestas pueden incluir:

- Asegurarles que sus sentimientos son normales
- Asegurarles que cuidar de sí mismos y de su familia durante el desastre fue lo correcto
- Asegurarles que hay esperanza de recuperación y preguntarles cómo han afrontado las dificultades en el pasado:
 - “¿Qué ha hecho en el pasado durante momentos difíciles para ayudarlo a afrontarlos?”
- Recuerden que puede que no tengan que decir nada, pero ayudar a la persona a hablar y a sentirse escuchada es la parte más importante del apoyo psicosocial.

▷ **Instrucciones para el debate: ¿Qué les dicen a las personas que tienen necesidades y preocupaciones?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué les dicen a las personas que tienen necesidades y preocupaciones?*

Las respuestas pueden incluir:

- Capacitar a las personas para que crean en sí mismas recordándoles cómo han afrontado las dificultades en el pasado. Pregúntenles:
 - “¿Qué hizo entonces para sobrellevarlo?”
 - “¿Qué apoyos tiene en su familia o comunidad?”
- Ponerles en contacto con los servicios pertinentes (véase la guía de derivación de la comunidad local), si les ayudan a satisfacer sus necesidades
- Dar información sobre otros servicios que pueden proporcionar ayuda



▶ **Instrucciones para el debate: ¿Cómo se puede escuchar bien a las personas que están angustiadas?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo se puede escuchar bien a las personas que están angustiadas?*
2. Reforzar los ejemplos proporcionados demostrando un lenguaje corporal apropiado y el uso de palabras y sonidos alentadores.

Las respuestas pueden incluir:

- Escuchar bien es activo, necesita ser consciente
- Piensa en tu lenguaje corporal. La posición que tomamos, dónde y cómo acomodamos nuestros cuerpos y el contacto visual son importantes para mostrar a la gente que le estamos dando toda nuestra atención
- Utilizar palabras alentadoras de pequeños sonidos, como "ajá", "ya veo", demuestra que estamos escuchando mientras la persona habla
- Reformular o resumir en nuestras propias palabras lo que la persona nos ha dicho

▶ **Instrucciones para el debate, ¿Cómo terminar la conversación?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo terminan la conversación?*
2. Si es necesario, para motivar a los participantes, remítete a las imágenes 5 y 13 y pregunta a los participantes: *¿qué están haciendo los voluntarios en estas imágenes?*

Las respuestas pueden incluir:

- Dar cualquier información que tengamos que pueda apoyar su recuperación
- Despedirnos y desearles lo mejor, sin hacer promesas de apoyo que no podamos cumplir.

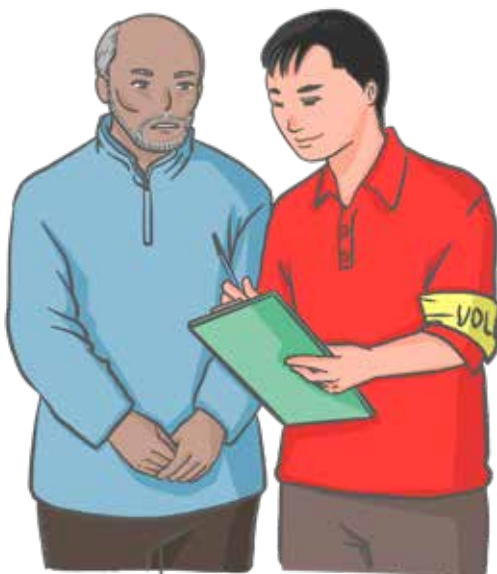


IMAGEN 5



IMAGEN 13

Tema 5: Cuidar de nosotros mismos cuando asistimos a los demás



Objetivo: Desarrollar la conciencia de los participantes sobre la importancia del autocuidado al ayudar a los demás.

Mensajes clave

- La incorporación de estas 5 estrategias para el bienestar mejorará nuestra felicidad y salud
- Las pequeñas cosas cuentan, sólo asegúrate de hacerlas a menudo
- En los momentos difíciles, como después de un desastre, tienes que cuidar tu bienestar con más esmero, asegurarte de seguir haciendo cosas que te den alegría, te ayuden a relajarte y te mantengan físicamente activo para “mantener las pilas cargadas”.



Duración: 10 minutos



Materiales: Folleto o enlace de las 5 estrategias para el bienestar

Establece

El ayudar a los demás es gratificante y puede hacernos sentir bien. Sin embargo, a menudo también puede ser estresante y entristecernos. Cuidarnos a nosotros mismos forma parte importante para poder proporcionar una buena atención a los demás.



Instrucciones para el debate: ¿Cuáles son algunos de los retos a la hora de prestar apoyo psicosocial?

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cuáles podrían ser algunos de los retos que podrían enfrentar al prestar apoyo psicosocial?*

Las respuestas pueden incluir:

- Es difícil ver a las personas que viven en situaciones dificultosas, los problemas de la gente pueden parecernos demasiado grandes como para saber cómo podemos ayudar
- Puede emocionarnos escuchar las historias de la gente
- Es posible que ustedes también hayan vivido la catástrofe y estén emocionalmente impactados
- Como no podemos ver lo que hemos hecho o logrado cuando brindamos apoyo emocional (a diferencia de la construcción de un refugio o la entrega de artículos no alimentarios) puede parecer que el escuchar no es “hacer nada para ayudar”, esto puede hacernos sentir algo impotentes
- Puede que sientan que hay tanto para hacer que no pueden tomarse un respiro y descansar lo suficiente, y como resultado corren el riesgo de agotarse

Establece

Es importante disponer de herramientas y estrategias para gestionar el propio estrés y el bienestar. Lo más útil es que las incorporemos a nuestra rutina diaria y practiquemos estas estrategias incluso cuando no estamos desempeñando una función de apoyo psicosocial. De este modo, cuando realmente las necesitemos, sabremos lo qué hacer.

Una buena manera de pensar en la gestión de nuestro bienestar es de poner en práctica las 5 estrategias para el bienestar. Las 5 estrategias para el bienestar incluyen:

1. *Prestar atención*
2. *Ser activos*
3. *Seguir aprendiendo*
4. *Conectar*
5. *Dar.*



Instrucciones de la actividad “5 estrategias para el bienestar”

1. Repartir el folleto de “5 estrategias para el bienestar”
2. Pide a los participantes que compartan ejemplos de cómo podrían poner en práctica cada una de las 5 estrategias para el bienestar, empezando por “prestar atención”.

Ejemplos de las 5 estrategias para el bienestar en acción:

1. Prestar atención. El tomarse un momento para detenerse, pensar y observar las cosas que nos rodean nos ayuda a relajarnos y a conectar con nuestro entorno.
2. Ser activos. La actividad física es buena para nuestro cuerpo y nuestra mente. ¡Cualquier cosa que nos haga mover el cuerpo y haga que el corazón bombee, sirve!
3. Seguir aprendiendo. La curiosidad y la adquisición de nuevas habilidades hacen que el cerebro se mantenga en movimiento: ¡A probar cosas nuevas!
4. Conectar. Compartir una risa y pasar tiempo con nuestros amigos y familiares nos ayuda a sentirnos parte de nuestras comunidades.
5. Dar. Seamos generosos con nuestro tiempo, ayudemos a un vecino o sirvamos de voluntarios. Ser amable y hacer cosas por los demás no sólo les ayuda a los otros, sino que también nos hace sentir bien.

Establece

Hoy hemos hablado de cómo podemos ofrecer un buen apoyo emocional y atención a las personas durante y después de experiencias angustiosas. Cuando asistamos a las personas, recordemos la diferencia entre el apoyo psicosocial básico y el asesoramiento, no intentemos hacer más de lo que podemos. Nuestro papel no es solucionar los problemas de la persona, sino apoyarla para que se sienta capaz de solucionarlos por sí misma. La gente puede estar frustrada con su situación o experiencias, no se trata de nosotros, intentemos no tomarlo como algo personal.

Recordemos que está bien que nosotros también nos sintamos afectados emocionalmente y que a veces necesitemos buscar el apoyo de nuestra familia, de amigos u otra persona de confianza. Compartamos nuestras experiencias, riámos y apoyemos a nuestros seres queridos. Vayamos a nuestro propio ritmo. Relajémonos y hagamos cosas divertidas para mantener las pilas cargadas.


Gracias por participar en nuestra sesión de hoy. Espero que hayan aprendido algunas habilidades nuevas que les ayuden a apoyar a vuestras familias, amigos y comunidad.


Más temas para explorar


En esta sección se incluyen otros temas que quizás quieras explorar con tus participantes. Estas sesiones se basan en los temas de la sesión de Apoyo Psicosocial Básico y serán útiles si quieres mejorar las habilidades de tus participantes más allá de las habilidades psicosociales muy básicas.

Cada tema de esta sección durará entre 10 y 15 minutos y puede añadirse al final de los temas 1 al 5 cubierto en una sesión de Apoyo Psicosocial Básico. Los temas se pueden añadir a una sesión de Apoyo Psicosocial Básico en cualquier orden, se puede añadir sólo una de las sesiones o las cinco. Todo depende de lo que quieras que aprendan tus participantes. Se recomienda consultar con tu comunidad para determinar cuáles de los temas adicionales serán útiles para añadir a una sesión de Apoyo Psicosocial Básico.

Tema 6: Remitir a las personas a un apoyo profesional

 **Objetivo:** Desarrollar la comprensión de los participantes sobre cuándo las personas pueden necesitar más apoyo de profesionales especializados, los signos de violencia familiar y cómo animar a las personas a hablar y buscar apoyo de forma segura.

 **Duración:** 10 minutos

 **Materiales:** Tarjetas de imágenes 14 a 17. Folletos sobre las vías de referencia.

Establece

Si bien la mayoría de las personas saldrán bien paradas tras los desastres y otros acontecimientos críticos, algunas necesitarán más apoyo. El apoyo psicosocial son habilidades y actividades básicas que pueden ayudar a las personas a sentirse bien y a conectar con los demás. Sin embargo, para algunas personas es necesario un apoyo más especializado para ayudarles a sobrellevar la situación. Como colaborador, es importante conocer los límites de tu apoyo y saber cuándo debes remitir a las personas a otra persona que pueda proporcionarles lo que necesitan.

Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?

1. Muestra a los participantes las tarjetas de imágenes 14, 15, 16 y 17
2. Pregunta a los participantes en grupo: ¿qué ven en estas fotos?

Las respuestas pueden incluir:

- Voluntarios comunitarios que observan a un hombre angustiado
- Un voluntario comunitario que observa los signos de la violencia doméstica
- Un voluntario comunitario que remite por teléfono a un servicio de bienestar

Instrucciones para el debate: ¿Cuándo debemos remitir a una persona para que reciba apoyo profesional?

1. Pregunta a los participantes en grupo: ¿cuándo debemos remitir a una persona para que reciba apoyo profesional?

Las respuestas pueden incluir:

- Si la persona está muy angustiada emocionalmente y nuestro apoyo no es suficiente
- Si la persona empieza a hablar de necesidades emocionales serias o de malos pensamientos serios y estamos preocupados por su estado emocional
- Si observamos signos de violencia o la persona nos cuenta que en su casa se producen abusos o violencia
- Si la persona nos dice que ha sido violada o agredida sexualmente, necesita atención urgente de la policía o del hospital

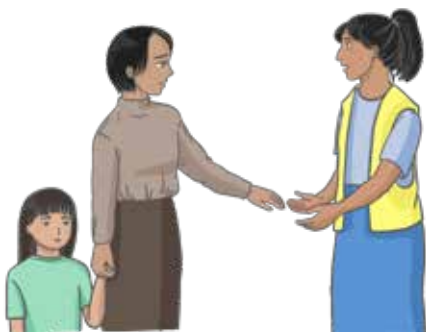


IMAGEN 14



IMAGEN 15



IMAGEN 16

Establece

Desgraciadamente, algunas personas sufren violencia en sus hogares y comunidades. La investigación nos dice que la ira y la violencia aumentan en las comunidades después de los eventos de crisis. Como colaboradores, es importante que seamos conscientes de ello y podamos apoyar a las personas que nos comunican que están sufriendo violencia.

▶ **Pregunta: ¿Qué es la violencia familiar?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué es la violencia familiar?*

Las respuestas pueden incluir:

- La violencia familiar incluye la violencia física como golpes, puñetazos, patadas, bofetadas. Normalmente lo perpetra un hombre contra una mujer, contra otro hombre o contra un niño. También puede darse entre hermanos
- La violencia familiar incluye el abuso sexual, incluida la violación o la agresión sexual
- La violencia familiar incluye el maltrato psicológico, el maltrato emocional y el acoso. Entre ellos se incluyen los gritos o los insultos negativos, el control de los movimientos o de las actividades de otra persona, el comportamiento que hace que la persona se sienta amenazada y el "gas lighting", o manipulación (hacer que la víctima dude de sus propias experiencias)
- La violencia familiar incluye el abuso financiero, como el control de las finanzas de otra persona, sus compras y cómo, cuándo y por qué manejan su dinero

▶ **Instrucciones para el debate: ¿Qué hay que hacer si alguien revela que está sufriendo violencia familiar?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué deben hacer si alguien revela que está sufriendo violencia familiar?*

Las respuestas pueden incluir:

- Se debe escuchar con cuidado y atención
- Si se está hablando por teléfono o virtualmente, confirmar que están a salvo y que es un momento seguro para hablar
- Creerles
- Agradecerles por compartir y asegurarles que le apoyarás lo mejor que puedas
- Preguntarles si tienen una idea de lo que les gustaría hacer a continuación
- Conectarlos con los recursos pertinentes de Violencia Familiar y/o Violencia Doméstica enumerados en tu paquete



IMAGEN 17

Tema 7: Recuperarse del desastre



Objetivo: Desarrollar la conciencia de los participantes sobre la importancia del autocuidado al ayudar a los demás.

Mensajes clave

- La recuperación puede ser un proceso largo, pero la mayoría de las personas acaban siendo más fuertes cuando se han recuperado
- Es normal y está bien sentir muchas cosas diferentes durante la recuperación, tal como tristeza, enojo, frustración, orgullo, suerte
- Utiliza a tus amigos y a tu familia para que te ayuden a recuperarte, habla con ellos y pasen tiempo juntos
- Vuelve a hacer las cosas que te gustan



Duración: 10 minutos



Materiales: Tarjetas de imágenes, 2, 3, 4, 19 a 21.

Establece

Los desastres y otras crisis tienen un impacto complejo y a largo plazo sobre las personas y sus comunidades. Todas las comunidades son diferentes, pero, por experiencia sabemos que, por lo general, muchas comunidades tendrán experiencias similares.

Por ejemplo, es normal sentirse bastante positivo después de un desastre u otra crisis, la gente puede sentir que puede volver a empezar a reconstruir rápidamente y que habrá mucha ayuda disponible. Sin embargo, al cabo de un tiempo, pueden empezar a sentirse peor de lo que se sentían justo después de la catástrofe. Se cansan y se frustran. La gente que ha venido a ayudar puede marcharse y la comunidad puede quedarse sin saber qué hacer.

Enfrentarse a un desastre y recuperarse de él puede llevar mucho tiempo. La recuperación puede ser como una "montaña rusa". Las personas pueden sentirse "arriba" con buenas emociones un día y luego "abajo" con malos sentimientos al siguiente. Esto puede ser confuso.

Puede ser útil que las personas se den tiempo para recuperarse y cuidar de su bienestar. La mayoría de las personas se recuperan bien después de un tiempo y son más fuertes cuando lo hacen, están más preparadas por si vuelve a ocurrir un desastre o un momento difícil.



IMAGEN 18

▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?

1. Mostrar al grupo las imágenes 2, 3 y 4
2. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué ven en estas fotos?*

Las respuestas pueden incluir:

- A un hombre llorando
- A un hombre que parece enojado
- A una mujer con cara sorprendida

Establece

Los desastres son impactantes y pueden arrebatarnos cosas como nuestras pertenencias, hogares, casas de vecinos e incluso seres queridos. Es normal que las personas tengan muchos sentimientos y emociones diferentes. Está bien sentirse mal –tristes, enojados, frustrados– y también bien –orgullosos– de cómo lo han afrontado o afortunados por no haber perdido nada. Es útil animar a las personas a que se den tiempo para sentir las emociones y hacer el duelo.

▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?

1. Muestra al grupo la imagen 19.
2. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué ven en estas imágenes?*

Las respuestas pueden incluir:

- A una familia en el centro comunitario/lugar de culto

Establece

Cuando las personas se sientan preparadas, el compartir sus experiencias y hablar sobre lo ocurrido con alguien que se preocupe, puede ayudarles a entender lo que ha pasado y a mirar hacia el futuro. El hablar puede ayudar a las personas a planear lo que deben hacer para ayudarse a sí mismas y a su familia a recuperarse. Esto también puede ayudar a las personas a sentirse más en control.

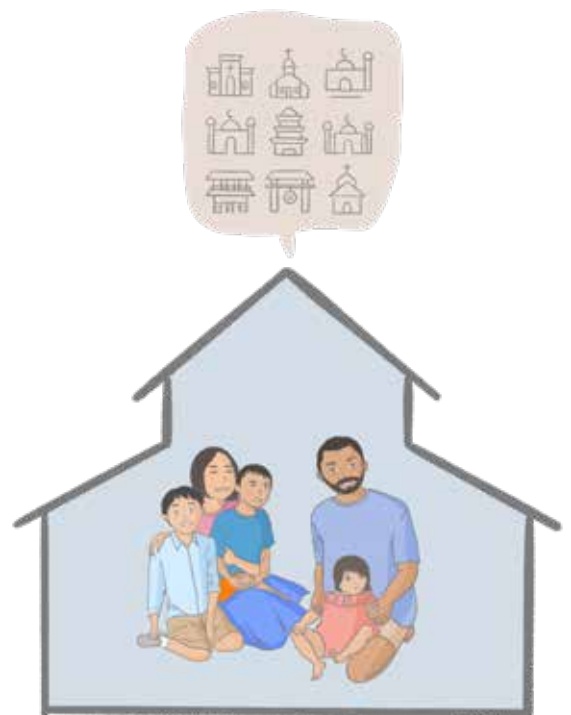


IMAGEN 19

▶ **Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?**

1. Mostrar al grupo las imágenes 20 y 21
2. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué ven en estas fotos?*

Las respuestas pueden incluir:

- A mujeres hablando y riendo
- A una familia jugando

Establece

Socializar con la familia y los amigos ayuda a las personas a compartir lo que han vivido. El hacer cosas que a uno le gustan y que normalmente dan placer es importante para ayudar al individuo a sentirse bien de nuevo. Cuando apoyamos a las personas, podemos animarlas a participar en actividades que les gusten para ayudarlas a mantenerse en su recuperación.



IMAGEN 20



IMAGEN 21

Tema 8: Actuar sobre el estrés



Objetivo: Desarrollar la comprensión de los participantes sobre los indicadores físicos y emocionales del estrés, tanto en nosotros mismos como en los demás.

Mensajes clave

- El estrés puede afectar gravemente la salud, el trabajo y la vida familiar
- No ignores las señales del estrés, son la forma que tiene tu cuerpo de decirte que debes descansar y cuidarte
- El descanso y las actividades placenteras son la mejor manera de vencer el estrés



Duración: 10 minutos



Materiales: Tarjetas de imágenes 2, 21 a 25.

Establece

El estrés es normal, es la forma natural que tiene nuestro cuerpo de responder al peligro. El estrés puede ayudarnos a afrontar tiempos difíciles. Las hormonas del estrés, como la adrenalina, nos ayudan a correr más rápido o a ser más fuertes para poder sobrevivir frente a la amenaza. Aunque el estrés también puede afectar a la forma en que asimilamos la información, nos comunicamos y tomamos decisiones.

Cuando el estrés persiste a largo plazo, puede ser perjudicial para nuestra salud física y psicológica y afectar nuestras relaciones. Puede impedirnos dormir bien, hacernos más propensos a enfermarnos, hacernos engordar o adelgazar. El estrés afecta nuestros cerebros también: no recordamos bien las cosas y nos cuesta tomar decisiones.



IMAGEN 2



IMAGEN 22



IMAGEN 23

▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?

1. Muestra al grupo las imágenes 2, 22 y 23.
2. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué ven en estas fotos?*

Las respuestas pueden incluir:

- A un hombre con dolor de espalda; a un hombre con problemas para dormir; a una persona que parece estar en shock.

Establece

Puede ser útil para las personas conocer los síntomas comunes del estrés. Entre ellos se encuentran los signos de estrés en los aspectos físicos, emocionales y de comportamiento.

Los síntomas físicos del estrés incluyen:

- *problemas para dormir*
- *dolores de cabeza*
- *tensión muscular/dolor corporal*
- *latidos rápidos del corazón*
- *nauseas*

Los síntomas emocionales y de comportamiento del estrés incluyen:

- *alejarse de los demás: no querer estar con gente*
- *shock: ojos muy abiertos, cara inexpresiva, sin saber qué decir o con dificultad para hablar*
- *nerviosismo: saltos ante ruidos fuertes, temblores*
- *ansiedad: estar muy preocupado o asustado*



IMAGEN 24

▶ Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?

1. Muestra al grupo las imágenes 9 y 24.
2. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué ven en estas imágenes?*

Las respuestas pueden incluir:

- A una familia comiendo una comida sana
- A una persona que habla con un consejero

Establece

El pasar tiempo con los seres queridos o, si es necesario, el hablar con un profesional, puede ayudarnos a gestionar los problemas y el estrés y reforzar nuestro bienestar general.



IMAGEN 9

▶ **Instrucciones para el debate: ¿Qué otras cosas nos ayudan a sentirnos mejor?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué otras cosas nos ayudan a sentirnos mejor?*

Las respuestas pueden incluir:

- Hablar de lo que ha sucedido con alguien que se preocupe y en quien confíen, como un amigo, un familiar u otra persona de confianza
- Socializar con la familia y los amigos
- Hacer cosas que a uno le gusten y que normalmente dan placer

▶ **Instrucciones para el debate: ¿Qué pueden hacer para cuidarse y reducir el estrés?**


1. Pregunta a los participantes en grupo: *Instrucciones para el debate: ¿qué pueden hacer para cuidarse y reducir el estrés?*

Las respuestas pueden incluir:

- Tomarse una pausa y descansar
- Comer alimentos saludables
- Hacer ejercicio
- Volver a las rutinas diarias
- Hablar con un profesional, como un consejero, sobre lo que ha pasado si uno no puede reducir el estrés por sí mismo



Tema 9: Ayudar a los niños a recuperarse

 **Objetivo:** Desarrollar la comprensión de los participantes sobre los síntomas básicos del estrés en los niños y cómo apoyar a los niños a recuperarse de un desastre.

Mensajes clave

- Es normal que los niños estén estresados, al igual que los adultos, después de un desastre o un acontecimiento traumático
- Los niños necesitan sentirse seguros. Los padres y cuidadores tienen que dar consuelo y ayudar a los niños a sentirse seguros y protegidos
- Los niños necesitan compartir sus miedos y preocupaciones. Los padres y los cuidadores tienen que escuchar a los niños y asegurarles que es normal y que están para cuidar de ellos
- Las rutinas ayudan a que los niños se sientan seguros. Intenten seguir realizando las actividades habituales en familia que hacían antes de la catástrofe.



Duración: 10 minutos



Materiales: Tarjetas de imágenes 25 a 27.

Establece

Al igual que los adultos, los niños experimentan estrés y angustia. Sin embargo, los síntomas de estrés y angustia son diferentes en los niños. Los niños necesitan sentirse seguros, atendidos y poder compartir sus preocupaciones.



Instrucciones para el debate: ¿Qué ven en estas imágenes?

1. Muestra a los participantes las tarjetas de imágenes 26, 27 y 28.
2. Pregunta a los participantes en grupo: *¿qué ven en estas fotos?*

Las respuestas pueden incluir:

- A un niño con dolor de barriga
- A un niño que se aferra a un padre
- A un niño que se va a dormir a la cama con sus padres



IMAGEN 25



IMAGEN 26



IMAGEN 27

► Instrucciones para el debate: ¿Cómo demuestran los niños que están estresados?

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo demuestran los niños que están estresados?*

Recoge respuestas de los participantes como:

- A diferencia de los adultos, los niños no te dicen “me siento estresado”
- En cambio, pueden mostrar señales físicas:
 - Quejarse de que les duele la barriga o la cabeza
 - No querer comer
- Pueden empezar a comportarse de forma diferente:
 - No dormir bien
 - Llorar fácilmente
 - Ser agresivos o enojarse rápidamente
 - Tener miedo y temor a las cosas
 - Ser “pegajoso”, aferrarse a sus padres/cuidadores y querer estar cerca todo el tiempo
 - No querer hablar o jugar con otros niños
 - Puede parecer que están “retrocediendo”, vuelven a actuar como cuando eran niños pequeños, como dormir en la misma cama que sus padres, mojar la cama
- Los niños pueden pasar rápidamente de mostrar señales de estrés a jugar y divertirse. Es normal que los niños jueguen incluso después de un acontecimiento traumático y esto no significa que no estén de duelo



▶ **Instrucciones para el debate: ¿Cómo pueden los padres y los cuidadores apoyar a los niños?**

1. Pregunta a los participantes en grupo: *¿cómo pueden los padres y los cuidadores apoyar a los niños?*

Recoge respuestas de los participantes como:

- Animar a los niños a jugar con sus amigos
- Escuchar los temores que sienten los hijos y proporcionarles consuelo
- Escuchar con respeto, no hacer que los niños se sientan tontos por tener miedo
- Animar a los niños a hacer preguntas sobre lo ocurrido y darles información que les ayude a entender la catástrofe y lo que pueden hacer para mantenerse a salvo la próxima vez que ocurra algo
- Jugar con ellos y hacer cosas divertidas juntos
- Hacer que los niños participen en las actividades habituales y mantener las rutinas familiares, como comer juntos, leer juntos, visitar a la familia. Las rutinas ayudan a que la vida se sienta normal y segura
- No querer comer: intentar comer juntos en familia, los padres no deben obligar a los niños a comer, sino intentar que el momento de la comida sea divertido y relajante, ser un buen modelo y comer bien a la hora de las comidas
- Problemas para dormir: las rutinas a la hora de acostarse pueden ayudar a los niños a dormir mejor, como tener un tiempo de tranquilidad sin ejercicio antes de acostarse, contar un cuento en la cama, tener un abrazo



Tema 10: Mirar, escuchar, conectar



Objetivo: Introducir a los participantes a los principios de los primeros auxilios psicológicos de “Mirar, Escuchar, Conectar”.

Mensajes clave

- Los primeros auxilios psicológicos son un enfoque de apoyo psicosocial
- Hay tres conjuntos básicos de acciones: MIRAR, ESCUCHAR y CONECTAR, que guían el enfoque de los primeros auxilios psicológicos



Duración: 10 minutos



Materiales: Opcional, *Primeros auxilios psicológicos: Apoyo para las personas afectadas por desastres en Australia* (en inglés), véase el sitio web de la Cruz Roja Australiana

Establece

Las actividades de apoyo psicosocial son variadas y pueden aplicarse de diferentes maneras. Desde mensajes de comunicación amplios, pasando por el apoyo a grupos, hasta las interacciones individuales. Los primeros auxilios psicológicos son un enfoque de apoyo psicosocial que se utiliza con mayor frecuencia durante o poco después de las emergencias. Es especialmente útil en las emergencias a gran escala. Los principios de los primeros auxilios psicológicos pueden guiar nuestras interacciones con las personas que experimentan angustia y son útiles tener en mente siempre que se proporciona apoyo psicosocial. Los principios son Mirar, Escuchar, Conectar. Vamos a jugar a un juego rápido para ayudarnos a recordar los tres principios.



Instrucciones de la actividad “Mirar, Escuchar, Conectar”

1. Pide al grupo que se pongan de pie, (en su mesa está bien)
2. Dile al grupo que van a jugar a Simón dice. Confirmar que todos sepan jugar.
3. Dile al grupo que este “Simón dice” estará relacionado con las acciones de MIRAR, ESCUCHAR y CONECTAR
4. Proporcionar una primera demostración de las acciones MIRAR (mano sobre los ojos, mirando a lo lejos), ESCUCHAR (mano junto a la oreja) CONECTAR (estirar el brazo para conectar)
5. Di al azar “Simón dice... MIRAR”, “Simón dice ESCUCHAR” o “Simón dice CONECTAR” y fíjate cuáles de los participantes tienen la acción correcta correspondiente
6. En algunas de las llamadas, asegúrate de no añadir “Simón dice” antes de la acción. Los participantes que sigan la acción están fuera del juego.
7. ¡Acelerar el juego a medida que avance para atrapar a la gente!

Establece

¿Qué significa cada una de ellas? Pues bien, MIRAR se refiere a la seguridad de los ayudantes y a la identificación y priorización de quienes pueden necesitar más apoyo. Para ello, los ayudantes del PFA (primeros auxilios psicológicos) deben recopilar información sobre lo que ha ocurrido y lo que está ocurriendo, y evaluar: quién necesita ayuda, si es seguro, si las personas tienen necesidades básicas y prácticas y qué reacciones emocionales están observando. ESCUCHAR se refiere a la forma en que los ayudantes se comunican con las personas angustiadas desde el momento en que se acercan y comienzan a interactuar con ellas. Por último, CONECTAR tiene resultados prácticos en cuanto a que el ayudante da información y ayuda a las personas a atender las necesidades básicas y a acceder a los recursos que necesitan para hacer frente a su situación.

Materiales de apoyo

La siguiente sección incluye materiales que puedes utilizar en tu sesión y entregar a los participantes. Entre ellas se incluyen tarjetas con imágenes para apoyar el debate de cada tema, información sobre las vías de derivación y dónde encontrar folletos para repartir entre los participantes.

Vías de derivación

A menudo, las personas a las que prestamos apoyo psicosocial necesitan la ayuda de otros proveedores de servicios. Puede tratarse de ayuda práctica o económica, apoyo de salud mental u otros servicios especializados. Los organismos y organizaciones que prestan estos servicios pueden variar de una comunidad a otra, por lo que es importante verificar cuáles son los servicios que están disponibles dentro de tu comunidad local.

La siguiente plantilla incluye espacio para identificar los nombres y datos de contacto de los proveedores de servicios locales, de modo que puedas ayudar a tus participantes a conocer los servicios disponibles y a quién pueden derivar a las personas. Algunos servicios importantes, como Legal Aid (Asistencia Jurídica Gratuita) y Aboriginal Legal Services (Servicio Jurídicos para Personas Aborígenes), son de ámbito estatal, por lo que tendrás que buscar los detalles pertinentes en tu estado o territorio.

La primera página de la plantilla incluye los números de las líneas de apoyo nacionales, la segunda página tiene espacio para agregar los servicios pertinentes en tu zona.

Tipos de servicios a incluir:

- Apoyo a la salud mental y el bienestar
- Médico clínico local
- Organización sanitaria local controlada por la comunidad aborigen
- Centro de salud u hospital local
- Servicios de violencia doméstica y familiar
- Servicio de asistencia financiera
- Organismos gubernamentales que prestan apoyo y servicios a la comunidad
- Grupos comunitarios, clubes deportivos, refugios para hombres
- Asistencia jurídica
- Servicios para refugiados y solicitantes de asilo

Vías de remisión nacionales

En caso de emergencia, llamar a la policía, a los bomberos o a la ambulancia al 000.

Organización	Tipo de servicio	Datos de contacto	Página web
Lifeline	Apoyo en caso de crisis	13 11 14	lifeline.org.au
BeyondBlue	Apoyo para la ansiedad, la depresión y el estrés	1300 22 4636	beyondblue.org.au
1800RESPECT	Servicio de asesoramiento sobre agresiones sexuales y violencia familiar	1800 737 732	1800respect.org.au
National Debt Helpline	Asesoramiento financiero	1800 007 007	ndh.org.au
Kids Helpline	Asesoramiento telefónico para edades entre los 5 y los 25 años	1800 55 1800	kidshelpline.com.au
MensLine	Asesoramiento telefónico y en línea para hombres	1300 789 978	mensline.org.au
People with disability Australia	Información y derivación para personas con discapacidad	1800 422 015 TTY: 1800 422 016	pwd.org.au
Rape and Domestic Violence Services Australia	Servicio de asesoramiento telefónico y en línea en caso de crisis, 24 horas al día y 7 días a la semana, para cualquier persona en Australia que haya sufrido o esté en riesgo de sufrir una agresión sexual	1800 211 028	rape-dvservices.org.au

Folletos informativos y volantes

La Cruz Roja Australiana dispone de una serie de materiales informativos para ayudar a las personas a superar los impactos psicosociales de los desastres y otras crisis. Estos incluyen materiales para las personas y comunidades afectadas, así como materiales para las personas y organismos que trabajan con las comunidades afectadas por el desastre. Algunos de estos materiales están disponibles en varios idiomas.

Puede ser útil disponer de algunos de estos materiales para repartirlos entre los participantes en las sesiones informativas. Estos materiales pueden ayudar a los participantes a conocer mejor los impactos psicosociales de los desastres y también a poner en contacto a la gente con información útil.

Estos materiales pueden encontrarse en el sitio web de la Cruz Roja:

redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters

redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities

Buenos consejos de comunicación

Lo que debemos hacer:

- Ser honesto y digno de confianza.
- Respetar el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones.
- Ser consciente y dejar de lado nuestros propios sesgos y prejuicios.
- Dejar en claro a las personas que, aunque rechacen la ayuda ahora, pueden acceder a ella en el futuro.
- Respetar la intimidad y mantener la confidencialidad de la historia de la persona, si es apropiado.
- Comportarse adecuadamente teniendo en cuenta la cultura, la edad y el género de la persona.
- Intentar encontrar un lugar tranquilo para hablar y minimizar las distracciones externas.
- Permanecer cerca de la persona, pero mantener una distancia adecuada en función de su edad, género y cultura.
- Hacerles saber que se les está escuchando; por ejemplo, al asentir con la cabeza o diciendo “ajá...”
- Tener paciencia y calma.
- Proporcionar información objetiva, si la tienen. Ser sinceros sobre lo que sabemos y no sabemos. “No lo sé, pero intentaré averiguarlo para usted”.
- Dar la información de una manera que la persona pueda entender, ser simple.
- Reconocer cómo se sienten y cualquier pérdida o acontecimiento importante que les cuenten, como la pérdida de su casa o la muerte de un ser querido.
- “Lo siento mucho. Me imagino que esto es muy triste para usted”.
- Reconocer los puntos fuertes de la persona y cómo se ha ayudado a sí misma.
- Permitir el silencio.



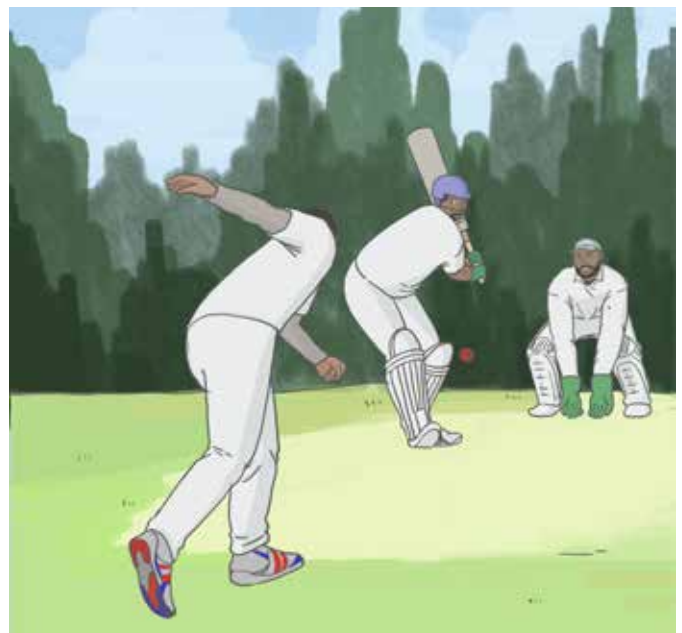
Lo que no debemos hacer:

- No explotar nuestra relación como ayudante.
- No pedir a la persona dinero ni favor por ayudarla.
- No hacer falsas promesas ni dar información falsa.
- No exagerar nuestras habilidades.
- No forzar la ayuda a la gente y no ser intrusivos o insistentes.
- No presionar a las personas para que nos cuenten su historia.
- No compartir la historia de la persona con otros.
- No presionar a una persona para que nos cuente su historia.
- No interrumpir ni apresurar el relato de alguien (por ejemplo, no mirar el reloj ni hablar demasiado rápido).
- No tocar a la persona si no estamos seguros de que es apropiado hacerlo.
- No juzgar lo que han o no han hecho, o cómo se sienten. No decir: “No debe sentirte así” o “debe sentirse afortunado de haber sobrevivido”.
- No inventar cosas que no sabemos.
- No utilizar términos demasiado técnicos.
- No contar la historia de otra persona.
- No hablar de nuestros propios problemas.
- No pensar ni actuar como si tuviéramos que resolver todos los problemas de la persona.
- No quitarle a la persona la fuerza y la sensación de ser capaz de cuidarse a sí misma.
- No hablar de las personas en términos negativos (por ejemplo, no llamarlos “locos” o “dementes”).



5 estrategias hacia el bienestar

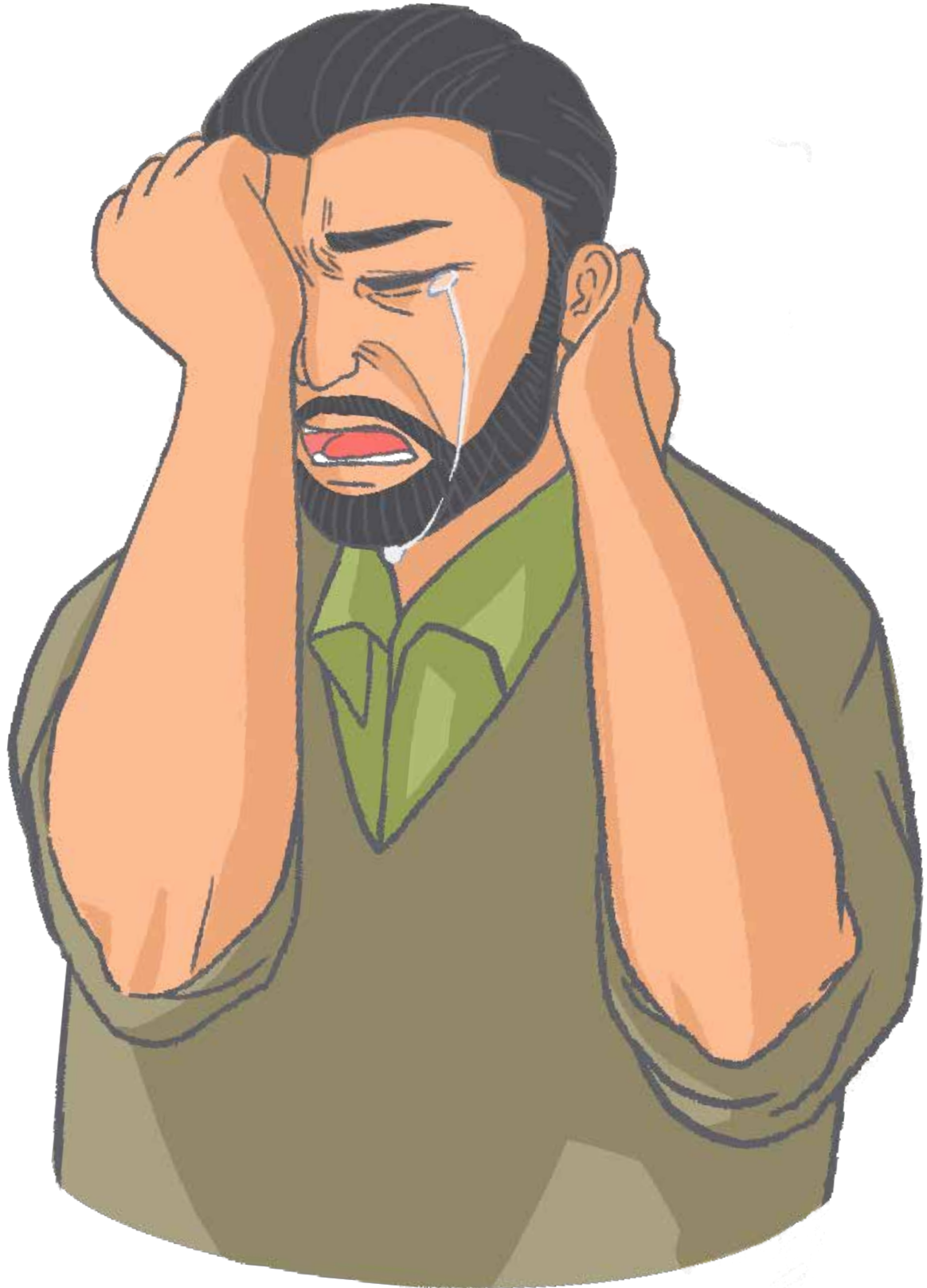
- **Prestar atención.** El tomarse un momento para detenerse, pensar y observar las cosas que nos rodean nos ayuda a relajarnos y a conectar con nuestro entorno.
- **Estar activos.** La actividad física es buena para nuestro cuerpo y nuestra mente. ¡Cualquier cosa que nos haga mover el cuerpo y haga que el corazón bombee, sirve!
- **Seguir aprendiendo.** La curiosidad y la adquisición de nuevas habilidades hacen que el cerebro se mantenga en movimiento: ¡A probar cosas nuevas!
- **Conectar.** Compartir una risa y pasar tiempo con nuestros amigos y familiares nos ayuda a sentirnos parte de nuestras comunidades.
- **Dar.** Seamos generosos con nuestro tiempo, ayudemos a un vecino o sirvamos de voluntarios. Ser amable y hacer cosas por los demás no sólo les ayuda a los otros, sino que también nos hace sentir bien.





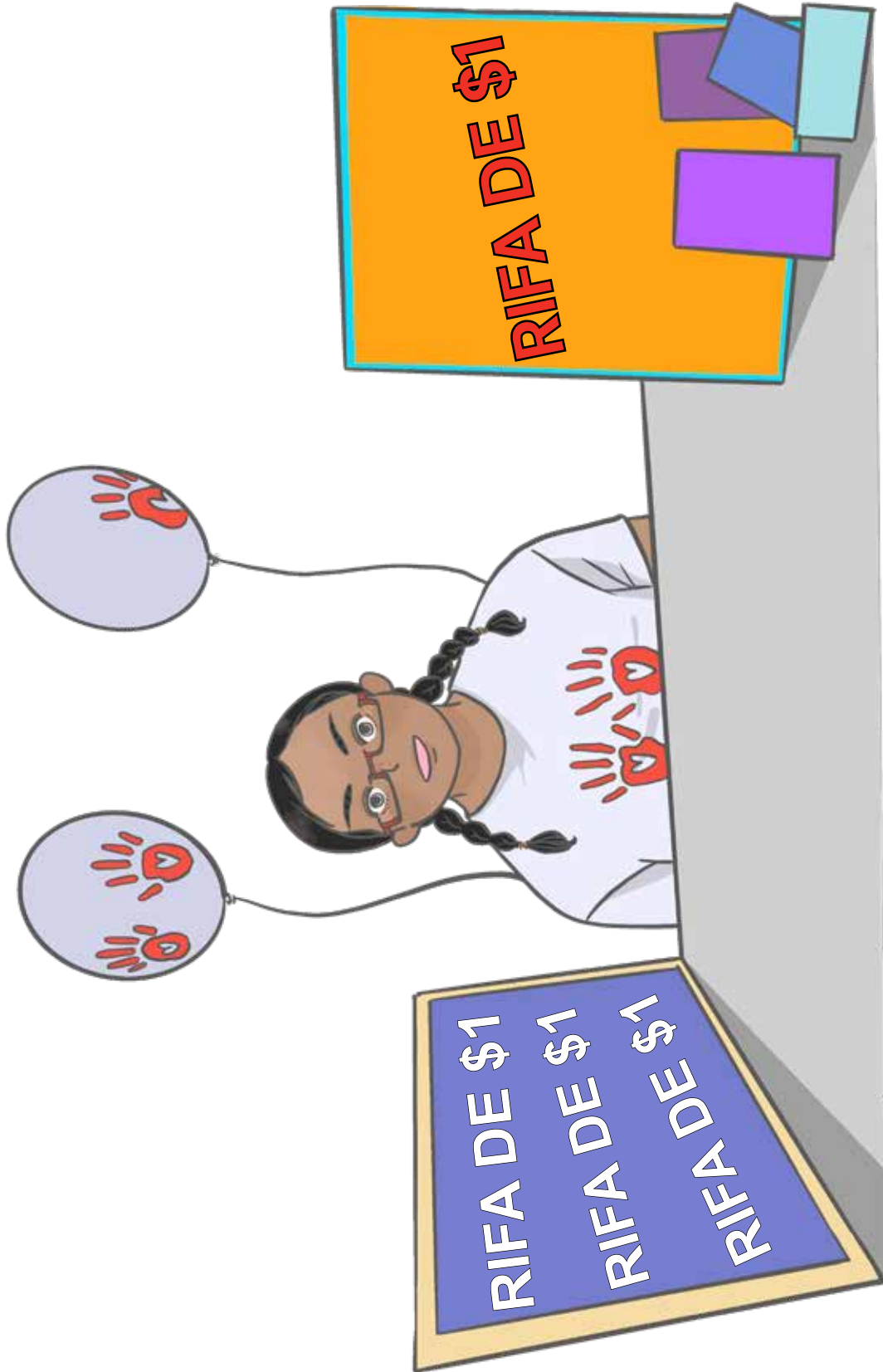




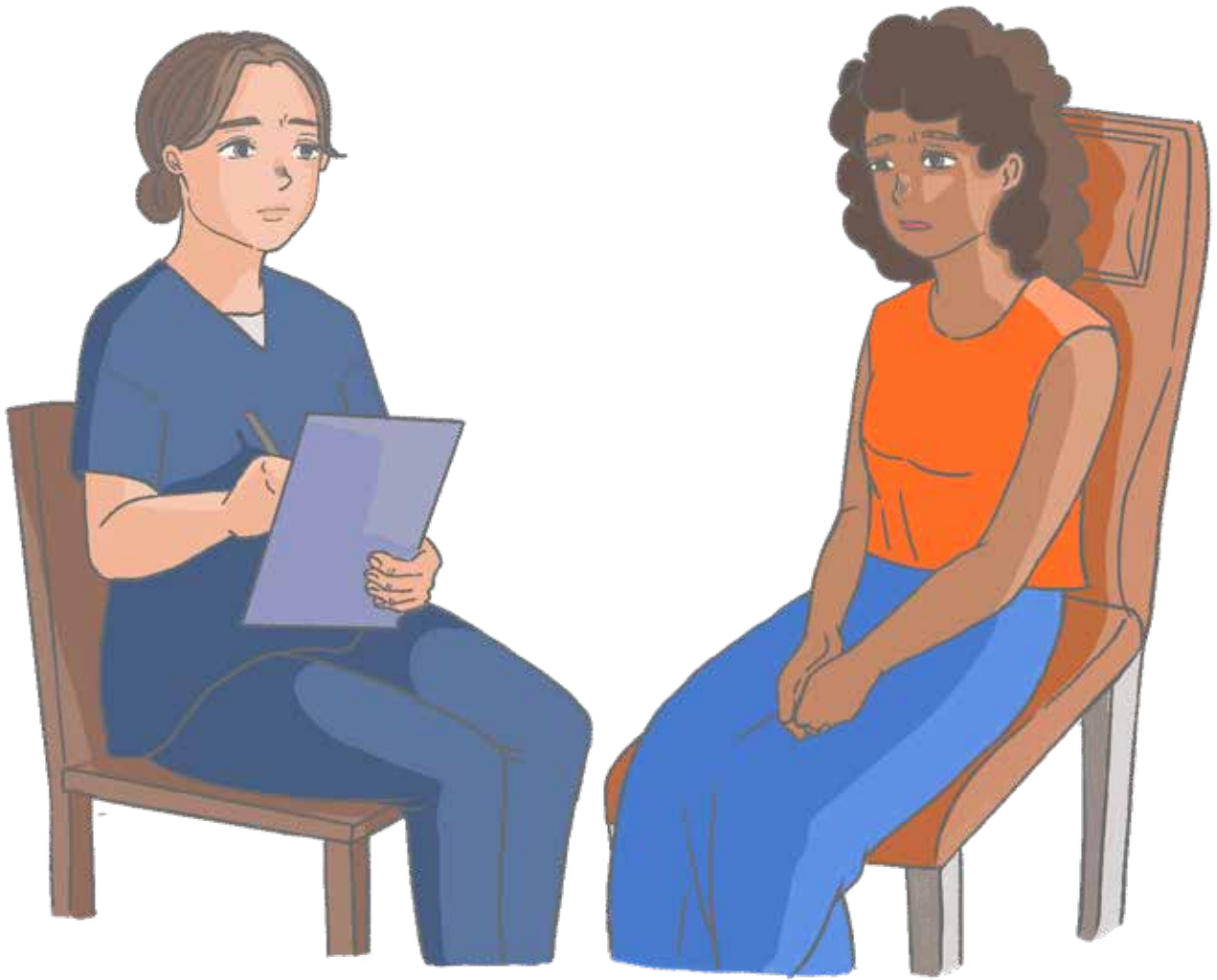




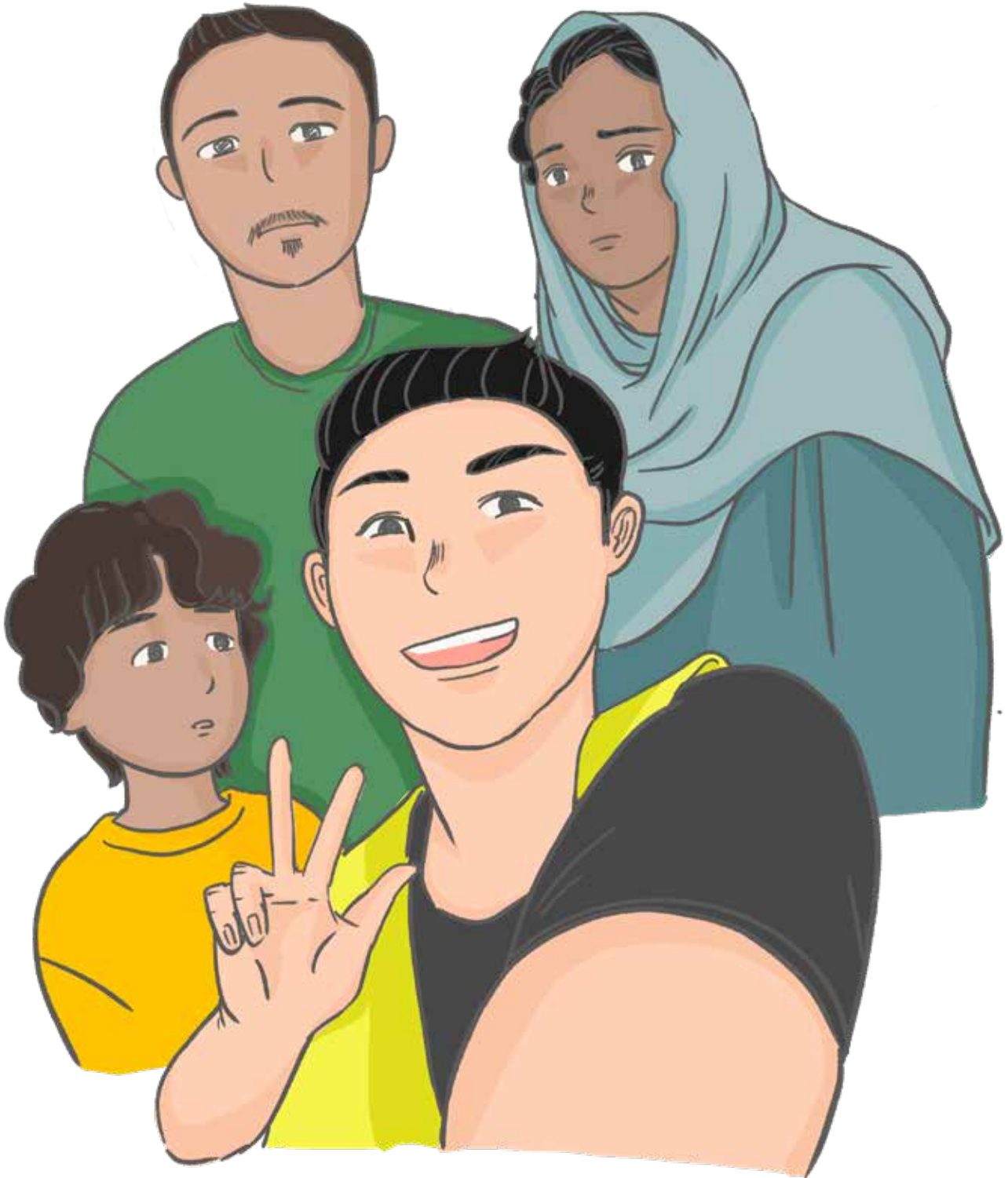


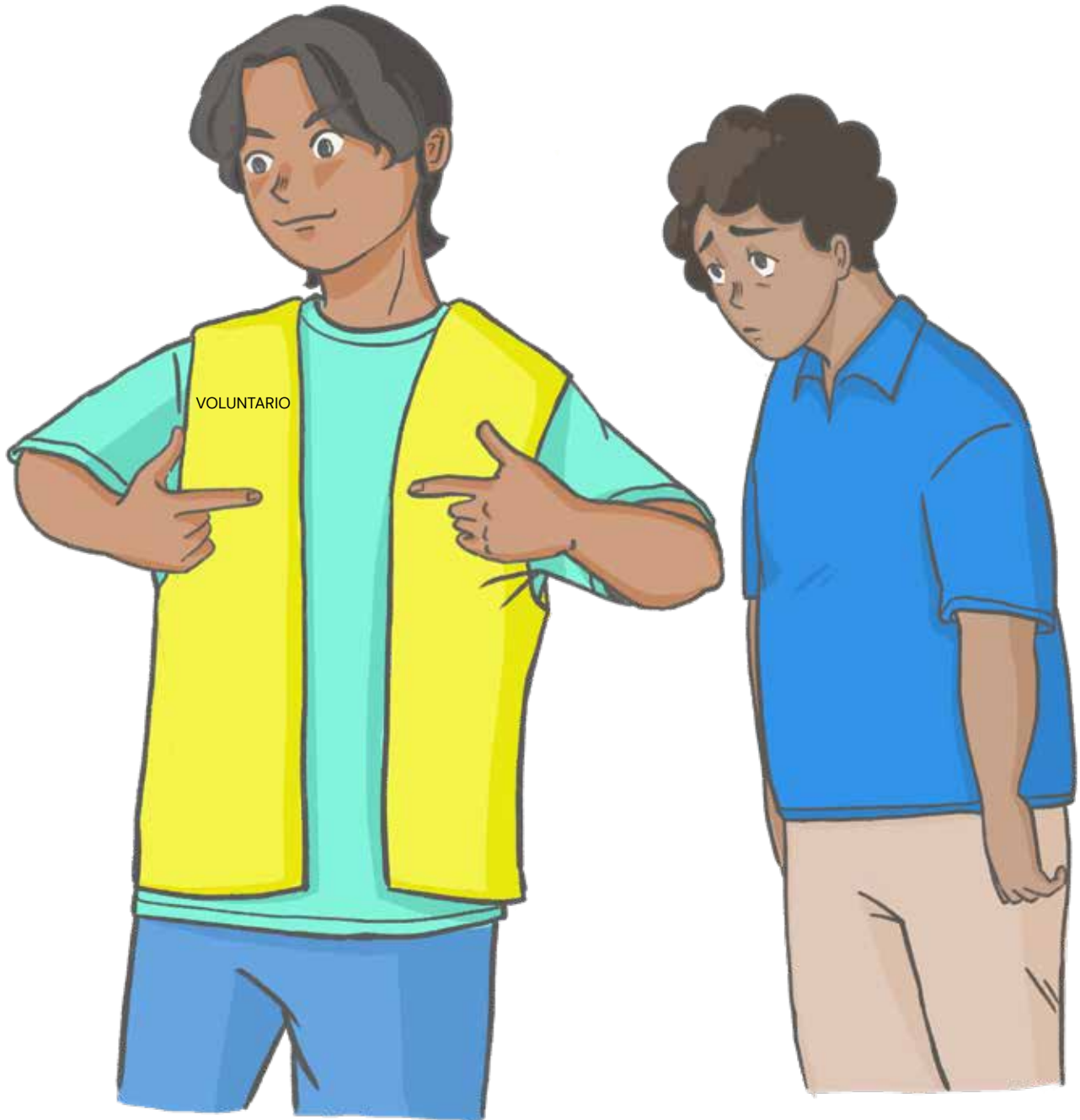




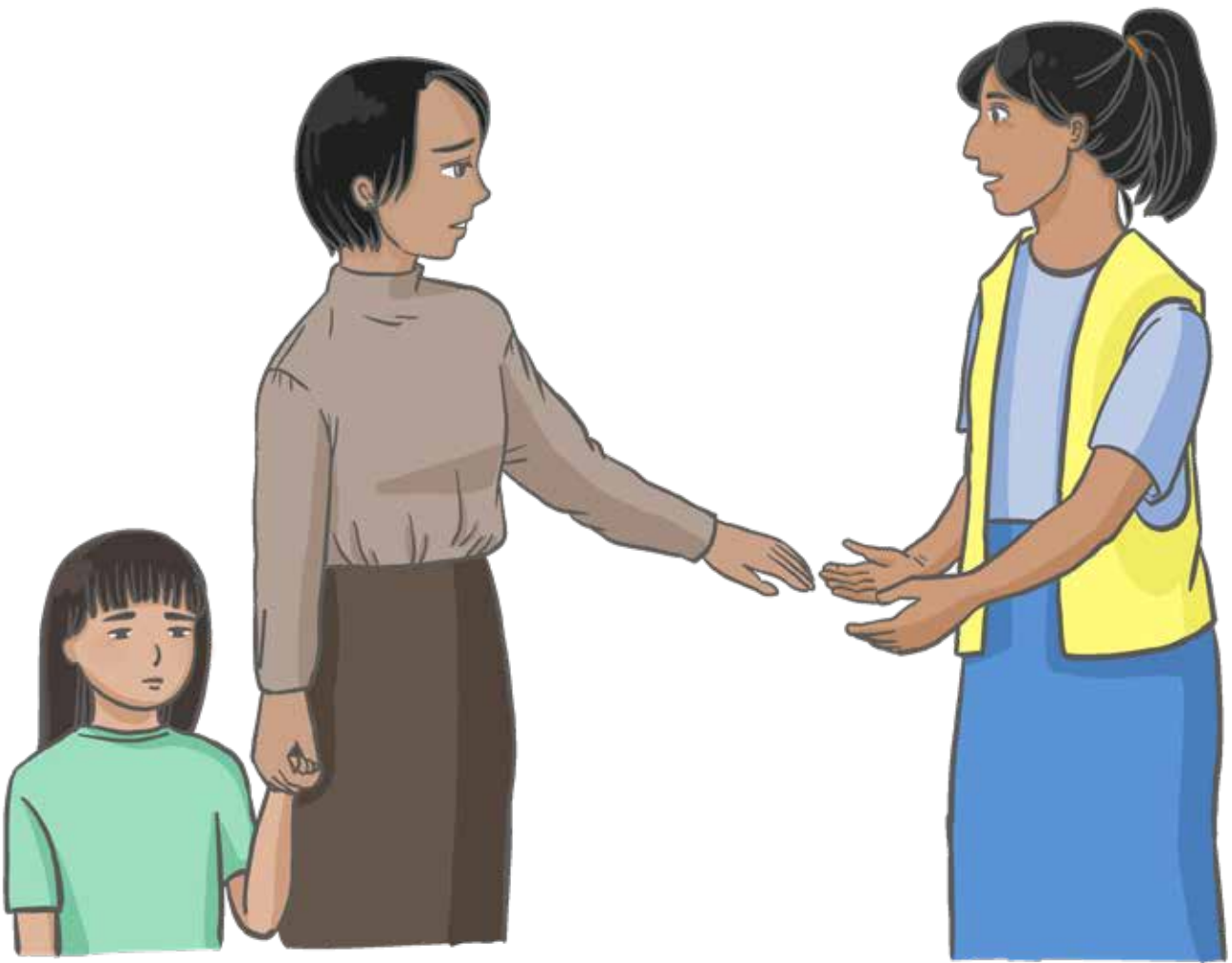








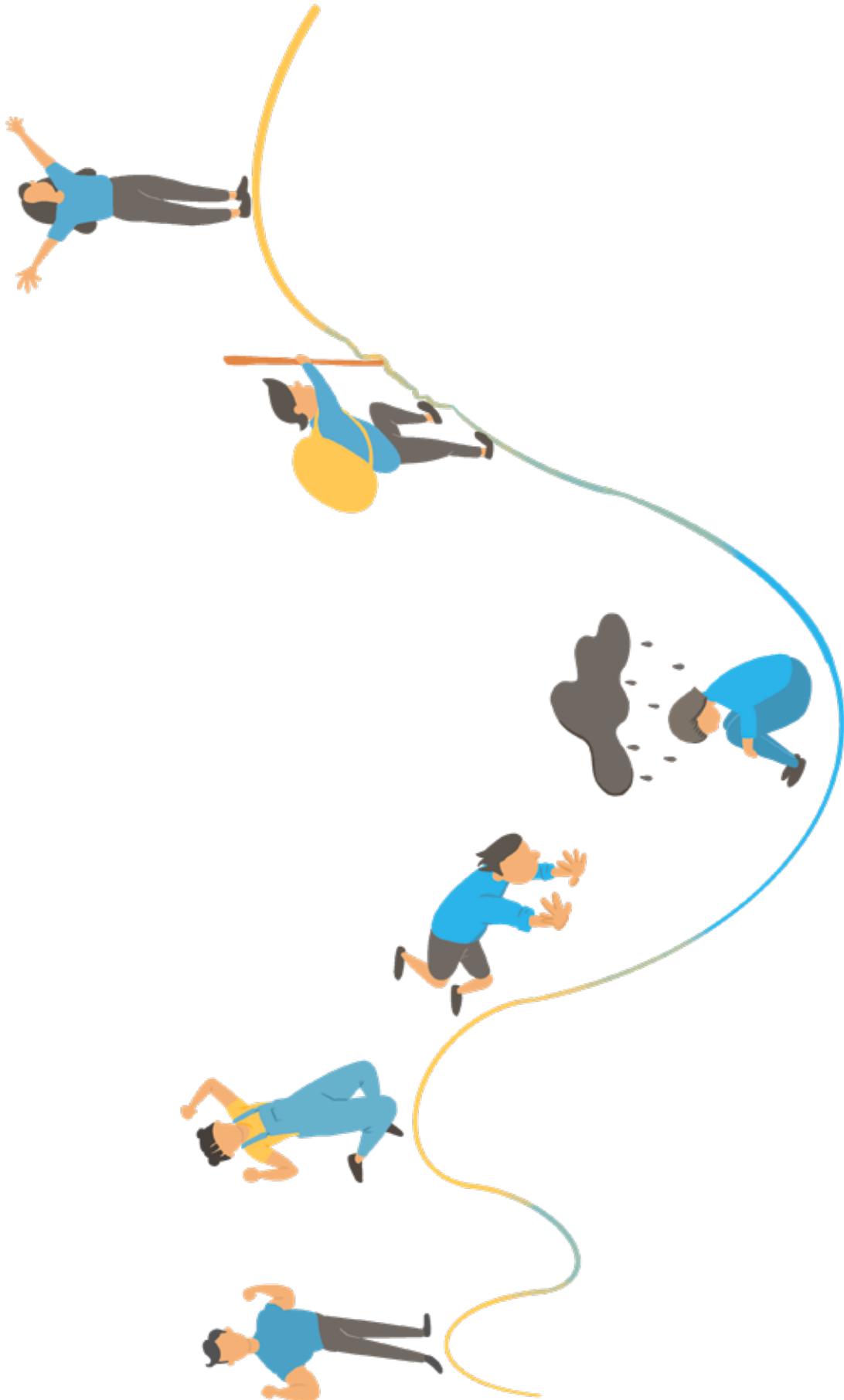


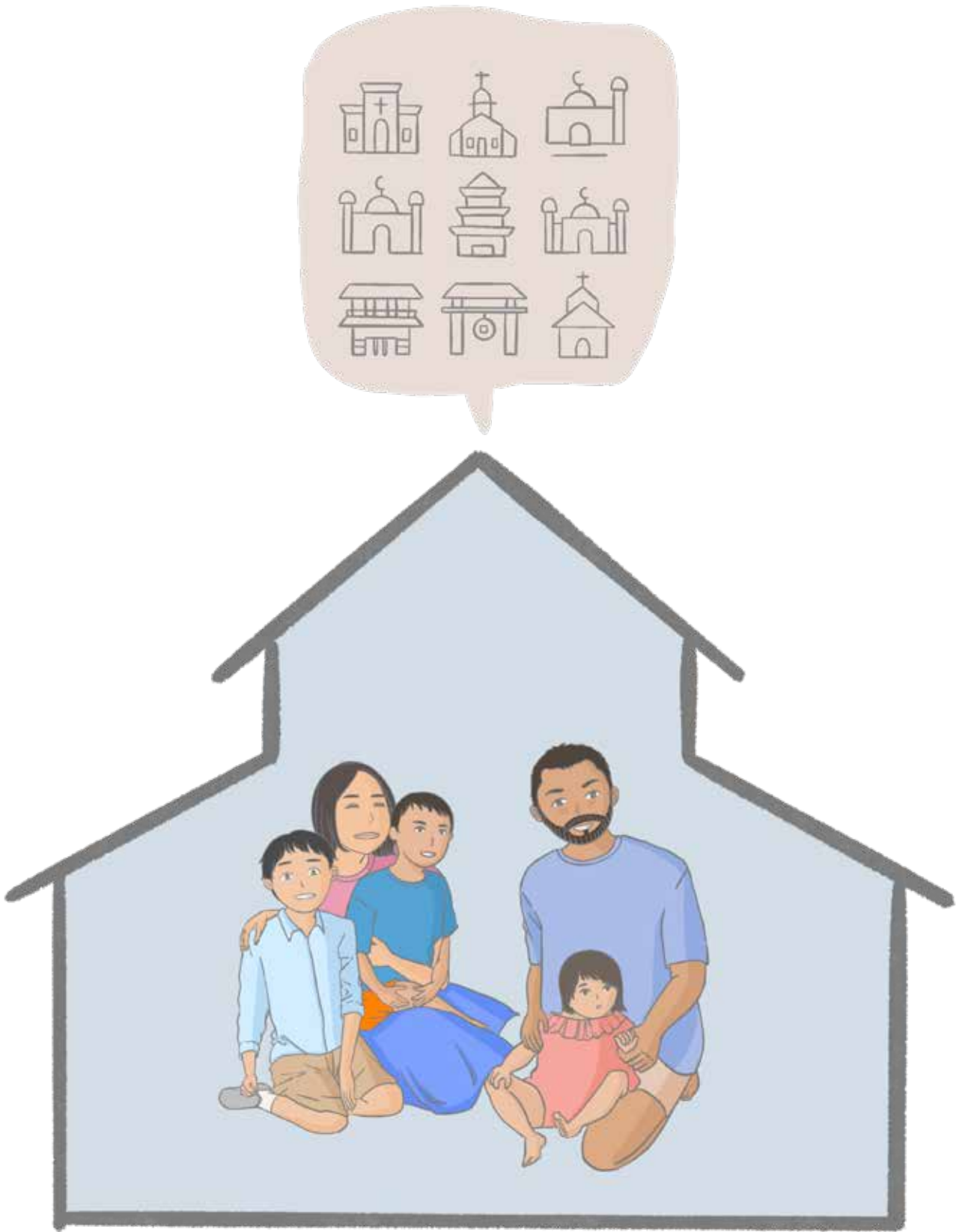




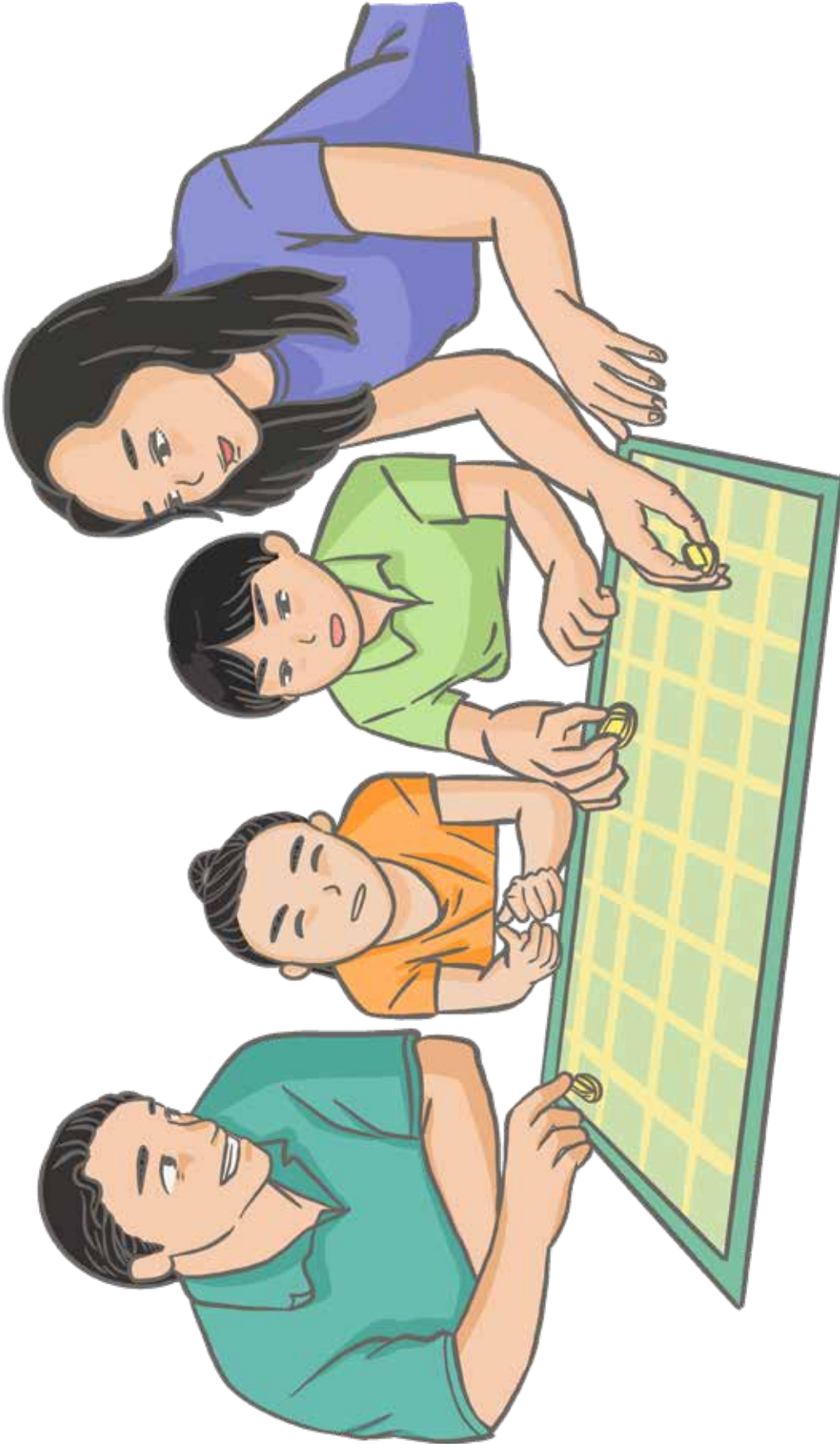






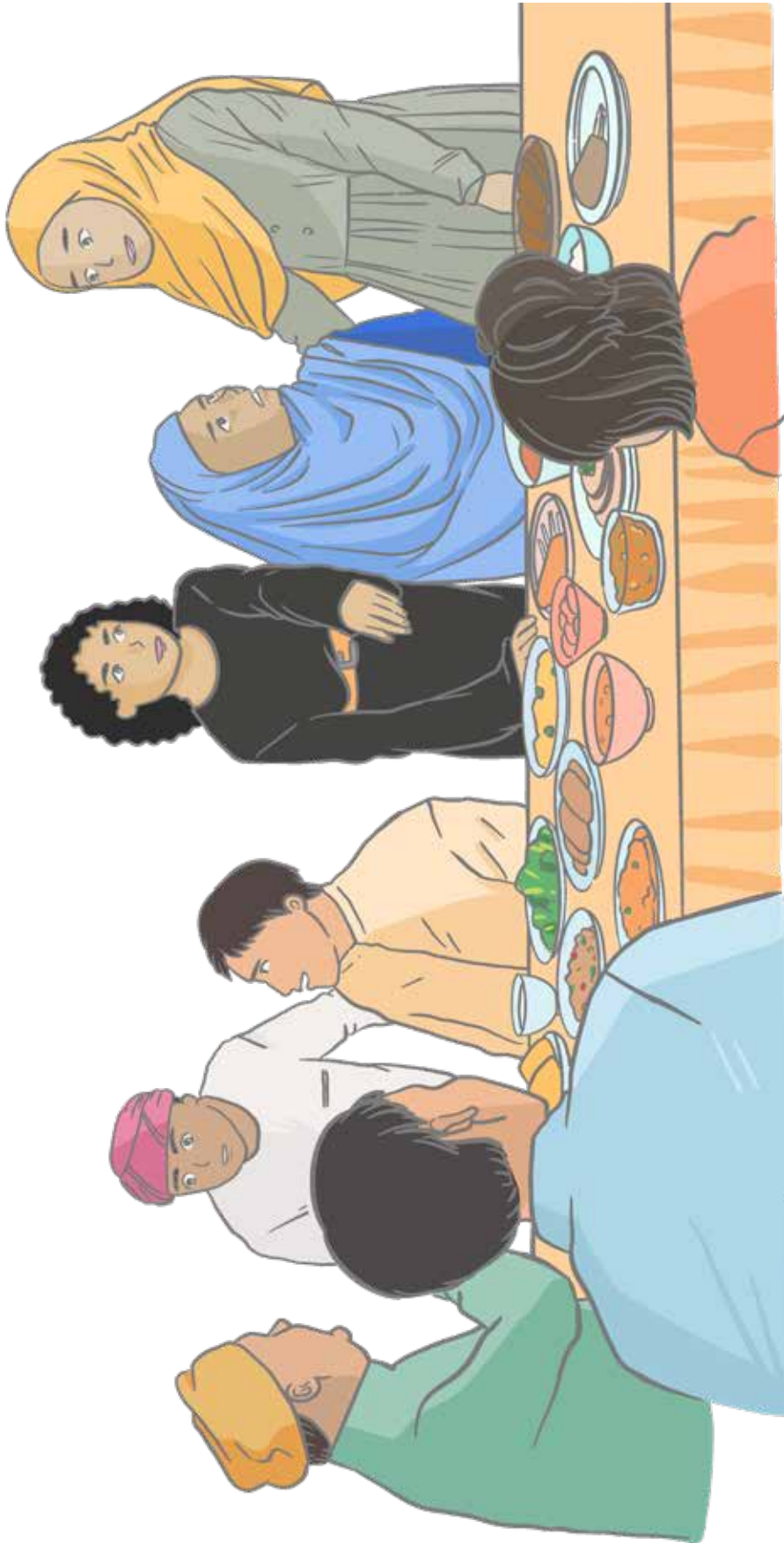


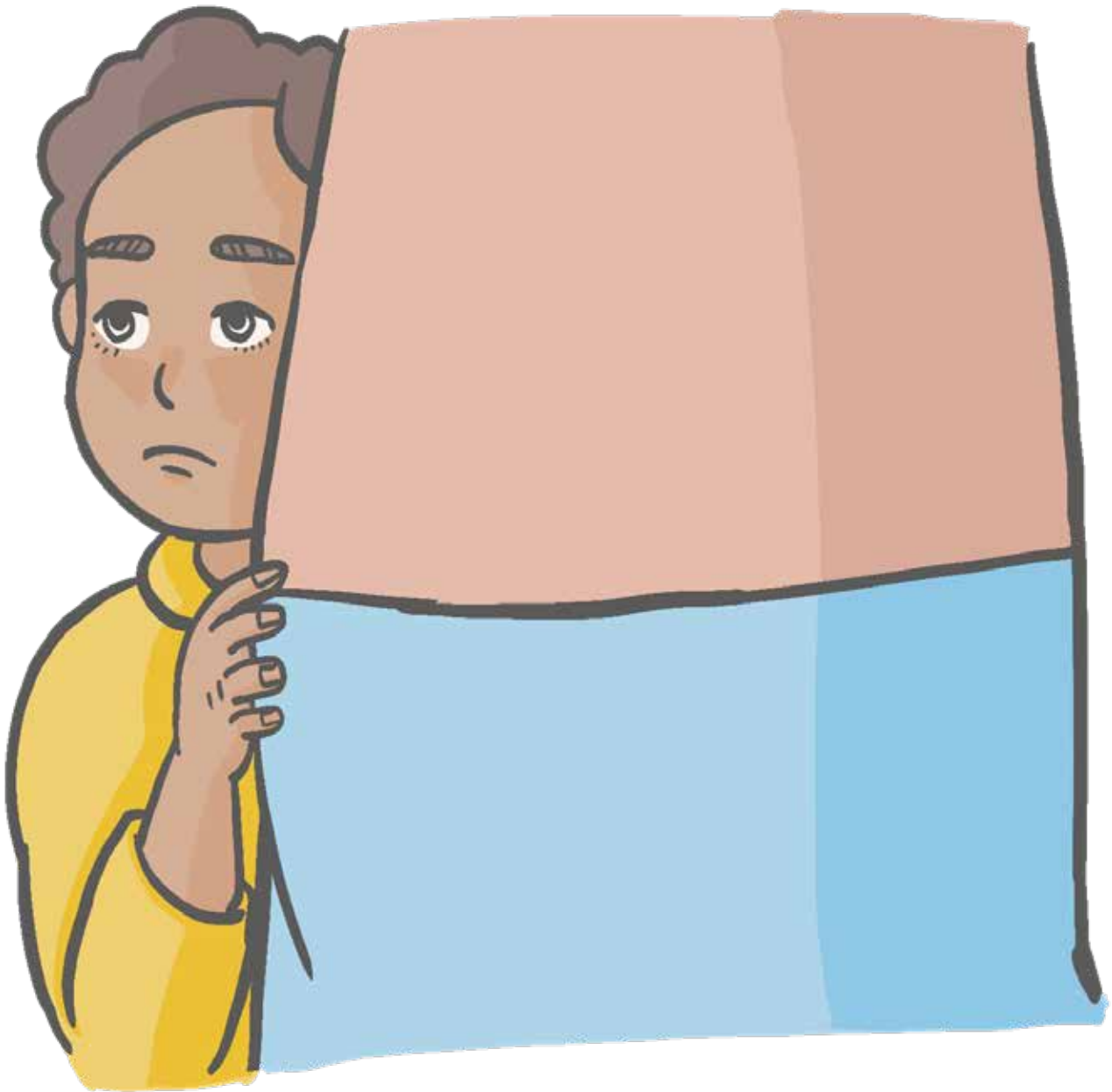
















Actuar por la humanidad

Cruz Roja Australiana (Australian Red Cross)
Oficina Nacional (National Office)
23-47 Villiers Street
North Melbourne VIC 3051

redcross.org.au