

**Primera ayuda psicológica:
Manual del facilitador
para la orientación de trabajadores sobre el terreno**

**Versión preliminar: 1 de agosto del 2012
Leslie Snider, MD, MPH
War Trauma Foundation**

Nota de agradecimiento

Autora: Leslie Snider (War Trauma Foundation)

Equipo editorial: Khalid Saeed (Oficina Regional de la OMS para el Mediterráneo Oriental), Mark van Ommeren (Organización Mundial de la Salud), Alison Schafer (WVA)

Comité directivo: Organización Mundial de la Salud (OMS), War Trauma Foundation, Visión Mundial Internacional

Revisores: Erin Jones (WVA), Dévora Kestel (OPS)

Financiamiento: Oficina Regional de la OMS para el Mediterráneo Oriental

Panorama del manual

Introducción

Cómo usar este manual

Preparación para la orientación

Consejos para los facilitadores

Orientación paso por paso

Panorama del programa

Antes de que lleguen los participantes

Módulos de orientación

- Parte I: Definición y marco de la primera ayuda psicológica
- Parte II: Principios de actuación de la primera ayuda psicológica
- Parte III: Buena comunicación, escenificación, cuidado propio y de los compañeros, evaluación

Materiales complementarios

Anexo 1. Primera ayuda psicológica: Guía de bolsillo

Anexo 2. Prueba optativa anterior y posterior a la orientación

Anexo 3. Instrucciones para los simulacros

Anexo 4. Instrucciones para los casos hipotéticos

Anexo 5. Buena comunicación

Anexo 6. Cómo pueden los cuidadores ayudar a sus hijos

Anexo 7. Formulario de evaluación

Anexo 8. Puntos de aprendizaje de los casos hipotéticos

Introducción

Cuando suceden cosas terribles en nuestras comunidades, en los países y en el mundo, queremos echar una mano a los damnificados. La finalidad de este manual es orientar a las personas que proporcionan ayuda a fin de que puedan ofrecer primera ayuda psicológica después de una crisis grave. La primera ayuda psicológica consiste en asistencia humanitaria práctica y apoyo a las personas que están angustiadas por sucesos traumáticos, respetando su dignidad, su cultura y su capacidad.

Este manual del facilitador acompaña a
Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo
(OMS, 2012).

Estructura del manual

El manual se divide en tres partes:

1) Panorama del manual

Esta sección contiene información general sobre la forma de usar este manual, cómo prepararse para dar una orientación y consejos para los facilitadores.

2) Orientación paso por paso

Esta sección contiene un panorama del programa con un horario aproximado, los preparativos para la llegada de los participantes y los módulos de orientación. Cada módulo empieza con un recuadro en el cual se describen la finalidad de la clase, los objetivos del aprendizaje y los materiales necesarios. Algunos módulos contienen consejos para el facilitador. Después se describe cada módulo de manera detallada, con el texto para el facilitador, las diapositivas acompañantes, instrucciones para ejercicios y discusiones en grupos, y los puntos de aprendizaje para resumir la clase.

3) Materiales complementarios

Los anexos de esta sección contienen materiales complementarios que pueden imprimirse para entregar a los participantes.

Cómo usar este manual

Este manual contiene instrucciones paso por paso y materiales para dar un curso de orientación de cuatro horas y media a personas que proporcionan ayuda. La orientación puede proporcionarse como capacitación inmediata para personal y voluntarios que actúan en situaciones de crisis aguda o como parte de los preparativos para casos de desastre, antes de que se produzca una crisis. *También se describe un programa de un día completo, con materiales adicionales, para los casos en que se pueda ofrecer una*

orientación más larga.

Es importante adaptar la orientación y los materiales a la cultura, el idioma y el contexto locales, así como a los tipos probables de situaciones de crisis en las cuales sus participantes estarán ayudando.

¿Qué aprenderán los participantes?

La meta de la orientación es desarrollar las aptitudes prácticas y la capacidad de las personas que proporcionan ayuda en situaciones de crisis a fin de que:

- sepan cuáles son las cosas más útiles que deben decir y hacer para personas que están muy angustiadas;
- sepan abordar una situación de manera segura para ellas y para los demás; y
- sepan qué hacer para que sus acciones NO sean perjudiciales.

La orientación ofrece muchas oportunidades a los participantes para practicar sus aptitudes con casos hipotéticos, trabajo en grupos y simulacros.

La orientación no dará a los participantes conocimientos clínicos de “orientación psicológica”. Es importante que comprendan los límites del apoyo que pueden proporcionar y cuándo deben remitir a personas angustiadas para que reciban una asistencia más especializada.

¿Para quiénes es este manual?

Los facilitadores: Los facilitadores que usen este manual a menudo tendrán experiencia psicosocial o en el campo de la salud mental. Es útil si ellos también:

- tienen experiencia con la ayuda a personas afectadas por crisis;
- poseen buenas aptitudes para la comunicación; y
- tienen experiencia en el campo de la orientación y capacitación.

Los participantes: La primera ayuda psicológica es un método que pueden aprender tanto profesionales como personas que no son profesionales pero que están en condiciones de ayudar a personas afectadas por sucesos muy angustiantes. Estas personas pueden ser personal o voluntarios de organizaciones de socorro en casos de desastre, personal de salud, profesores, miembros de la comunidad, funcionarios del gobierno local y otros. No es necesario que las personas que ayudan tengan una formación psicosocial o en salud mental para ofrecer primera ayuda psicológica. Sin embargo, los participantes idealmente:

- tendrán tiempo para ayudar en situaciones de crisis y estarán dispuestos a hacerlo;
- serán accesibles y se pondrán a disposición para ayudar a los damnificados; y
- estarán conectados con un organismo o grupo de socorro reconocido si proporcionan ayuda en una situación de emergencia en gran escala (para su seguridad y la coordinación de una respuesta eficaz).

Preparación para la orientación

Incluso si está trabajando en una situación de crisis aguda, tómese tiempo para prepararse para la orientación a fin de que todo salga bien y sea una experiencia útil para los participantes. Las siguientes listas de verificación le ayudarán a prepararse para la orientación:

- Cómo prepararse: lo que necesita saber
- Preparación de materiales
- Preparación del lugar donde se dará la orientación

Cómo prepararse: lo que necesita saber

Al prepararse para la orientación, primero familiarícese con los siguientes materiales:

- la publicación acompañante *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*;
- este manual, incluidos los materiales para entregar a los participantes, las diapositivas de PowerPoint y las actividades;
- los antecedentes de los participantes (cultura, idioma, profesión, función de ayuda); y
- los tipos de crisis en los cuales ayudarán los participantes.

También es útil conocer el documento *IASC (2008) Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies: Checklist for Field Use* (véase en <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/products> la lista de verificación en varios idiomas).

Preparación de materiales

La publicación *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo* puede obtenerse gratis en varios idiomas en documentos electrónicos PDF¹ y se pueden encargar ejemplares impresos de la librería de la OMS.² Si es posible, trate de proporcionar materiales a los participantes en su propio idioma. Hay muchos materiales complementarios en varios idiomas.³

Como mínimo, todos los participantes deben recibir un ejemplar impreso de la guía de bolsillo para la primera ayuda psicológica, de dos páginas, en su idioma local. La guía de bolsillo se encuentra al final de *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo* y en el anexo 1.

Adapte los materiales de orientación a fin de que sean pertinentes para la cultura y el contexto de los participantes. Por ejemplo, adapte o cree casos hipotéticos según los tipos de crisis en los cuales puedan encontrarse los participantes.

La siguiente lista de verificación contiene materiales que probablemente vaya a usar en

¹ Véase http://www.who.int/mental_health/emergencies/es/.

² Véase <http://apps.who.int/bookorders/>.

³ Véase http://mhps.net/PFA_training_and_adaptation_group.

su curso de orientación. Prepare los materiales y, en los casos en que sea necesario, tradúzcalos e imprímalos de antemano.

- ***Guía de bolsillo: Primera ayuda psicológica en el idioma local (se necesita para todos los cursos de orientación)***
- *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo* (en forma electrónica o impresa)
- Casos hipotéticos e instrucciones para los simulacros
- Puntos de aprendizaje de los casos hipotéticos
- Buena comunicación
- Cómo pueden los cuidadores ayudar a sus hijos
- Formulario para la evaluación escrita
- Prueba optativa anterior y posterior a la orientación
- *IASC Guidelines for MHPSS in Emergencies Field Checklist* (material de referencia optativo en formato electrónico o impreso)

Preparación del lugar donde se dará la orientación

El lugar donde se dará la orientación dependerá en parte de la situación. Si está trabajando en medio de una crisis aguda, es posible que no se consigan salas de reuniones e instalaciones adecuadas. En cambio, podrá usar otros lugares de reunión, como una tienda de campaña o incluso al aire libre. Use la lista de verificación siguiente para estar seguro de que el lugar sea adecuado y todo esté listo:

- Espacio adecuado para el número de participantes
- Suficiente confort y seguridad para los participantes
- Suficiente privacidad y silencio para dar la orientación
- Mesas y sillas que puedan moverse o dispuestas de manera flexible para la escenificación y el trabajo en grupo
- Computadora portátil y proyector LCD en los lugares donde haya electricidad (de lo contrario, considere la posibilidad de imprimir de antemano las diapositivas de PowerPoint)
- Rotafolio o pizarra blanca y marcadores
- Cinta adhesiva o tachuelas para colgar papeles
- Bolígrafos y anotadores para los participantes
- Refrescos y tentempiés

Consejos para los facilitadores

El curso de orientación sobre la primera ayuda psicológica hará uso de los recursos personales, la capacidad y la experiencia de los participantes a medida que vayan aprendiendo y practicando nuevas aptitudes. Como facilitador, usted puede mejorar el ambiente de aprendizaje de varias maneras. He aquí algunos consejos:

- Modelo de las aptitudes
- Creación una atmósfera segura y propicia
- Aprendizaje participativo

- Administración del tiempo

Modelo de las aptitudes

Al facilitar la orientación, sirva de modelo de las aptitudes y las cualidades para la ayuda que a usted le gustaría que los participantes aprendieran:

- ser amistoso, cálido y comunicativo a fin de establecer una buena relación;
- demostrar buenas aptitudes para la comunicación, como escuchar activamente;
- transmitir interés y entusiasmo con sus palabras y con el lenguaje corporal;
- demostrar un enfoque positivo y respetuoso, sin juzgar a nadie; y
- estar seguro, tranquilo y relajado.

Si está trabajando con un cofacilitador, demuestren un buen espíritu de equipo y apoyo mutuo como modelo para el buen cuidado propio y de los compañeros en el terreno.

Creación de una atmósfera segura y propicia

El curso de orientación sobre la primera ayuda psicológica incluye discusiones y escenificación de crisis y situaciones angustiantes. Eso puede hacer revivir en los participantes experiencias de la vida, recuerdos, sentimientos y reacciones a sucesos pasados o actuales. Algunos participantes también podrían verse afectados directamente por la crisis en la cual estarán ayudando. Como facilitador, establezca una atmósfera segura y propicia para la orientación, del siguiente modo:

- Establezca las reglas fundamentales al comienzo de la orientación a fin de mantener una atmósfera productiva y propicia para todos.
- Sea culturalmente sensible en su idioma y comportamiento.
- Recalque la importancia del cuidado propio y de los compañeros para las personas que proporcionan primera ayuda psicológica.
- Use estrategias de relajación durante la orientación.
- Tenga presente la posibilidad de que la orientación reviva recuerdos angustiantes o experiencias personales y fomente la sensibilidad mutua.
- Modere o pare las discusiones si parecen ser angustiantes para el grupo.
- Si un participante está realmente angustiado o le plantea inquietudes, esté dispuesto a ayudarlo de las siguientes maneras:
 - Escuche sin emitir juicios y ayúdele a calmarse.
 - Preséntele opciones para participar en las actividades de orientación.
 - Remítalo para que reciba apoyo adicional si es necesario.

Aprendizaje participativo

Los métodos de aprendizaje participativo, como los simulacros, la escenificación y los casos hipotéticos, son muy eficaces para ayudar a los adultos a adquirir las aptitudes necesarias para proporcionar primera ayuda psicológica. Con estos métodos, los participantes tienen la oportunidad de poner a prueba sus aptitudes para ayudar en un ambiente seguro donde pueden recibir retroalimentación y aprender unos de otros. También tienen la oportunidad de incorporar puntos de vista de otros participantes que son pertinentes para la cultura y el contexto en el cual estarán ayudando.

Cuanto más tiempo les dé a los participantes para que practiquen sus aptitudes para la comunicación y la ayuda, más se beneficiarán de la orientación. Además, cuando los participantes representan un papel, sea de persona que ayuda o de persona damnificada, a menudo empiezan a *sentir* el papel que están desempeñando. Los participantes aprenden directamente lecciones importantes de lo que deben decir y hacer (y de lo que no deben decir ni hacer) en una situación real de crisis, con lo cual el aprendizaje resulta más eficaz y eficiente.

Algunos participantes posiblemente no conozcan los métodos de aprendizaje participativo y podrían ser tímidos a la hora de las escenificaciones. Es útil reconocer que se necesita valentía para correr el riesgo de cometer errores delante de los compañeros y que todos harán las cosas bien, y no tan bien, a medida que vayan practicando durante la orientación. Ambas experiencias son útiles para el aprendizaje.

Los siguientes consejos le ayudarán a usar estos métodos en su curso de orientación.

Consejos para promover la participación:

- Aprenda el nombre de los participantes y llámelos por su nombre (las tarjetas de identificación son útiles).
- Empiece con presentaciones para que los participantes se conozcan.
- Use actividades vigorizadoras (juegos) para ayudar a los participantes a relajarse.
- Pregunte a los participantes qué esperan de la orientación.
- Limite la duración de las exposiciones; más bien, haga participar a los participantes en intercambios de ideas y experiencias por medio del diálogo.
- Reconozca los conocimientos que posean los participantes y su capacidad natural para ayudar.
- Insista en que practiquen ahora a fin de que se sientan seguros para ayudar en situaciones de la vida real.
- Aliente a los participantes y sea positivo a medida que vayan practicando aptitudes nuevas.
- Siempre dé retroalimentación de una manera sensible: primero diga “lo que estuvo bien” y luego “lo que podría estar mejor”.
- Pregúnteles si tienen preguntas al final de cada módulo y dé tiempo para aclaraciones.
- Pregúnteles qué piensan sobre la forma en que se está desarrollando el curso y haga ajustes si es necesario.

Consejos para el trabajo en grupo:

- Preste atención a los participantes muy callados o tímidos y a los que dominan las discusiones. Trate de que todos tengan la oportunidad de participar activamente, manteniendo un equilibrio en el grupo.
- Cerciórese de que el trabajo en grupos se haga con un número manejable de integrantes (entre 4 y 8) para que haya un buen diálogo y todos puedan participar.

Consejos para adaptarse a la cultura y el contexto de los participantes:

- Impulse a los participantes a plantear ejemplos de casos pertinentes para el contexto en el cual estarán ayudando.
- Invite a los participantes a conversar sobre la forma de adaptar la primera ayuda psicológica a su cultura.

Cuando se usan métodos participativos, es normal que los facilitadores y los participantes cometan errores. No obstante, es importante al final de cada ejercicio que los participantes entiendan claramente cuáles son las buenas aptitudes para la primera

ayuda psicológica y qué cosas deben evitarse. Al final de todas las actividades prácticas, describa claramente los puntos principales o “los mensajes que tienen que llevarse” los participantes. Es útil escribir los puntos principales en un rotafolio o mostrar las diapositivas PowerPoint. En la guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica también se describen estos mensajes clave.

Administración del tiempo

La administración del tiempo es una parte esencial de la buena facilitación, especialmente cuando se usa técnicas participativas. El programa proporciona orientación para los horarios del curso. Sin embargo, a veces es difícil juzgar cuánto tiempo puede llevar una escenificación o un ejercicio, o tal vez sea necesario dedicar más tiempo a un tema determinado para aclararlo. Use estos consejos para administrar el tiempo eficazmente:

- Programe la hora de llegada e inscripción para antes del comienzo de la orientación.
- Comience y concluya puntualmente.
- Presente a los participantes un panorama del día y cíñase al horario general (incluidos los recesos).
- Dígales a los participantes que vuelvan de los recesos cinco minutos antes de lo programado.
- Déles unos minutos después de los simulacros y escenificaciones para que todos se “reacomoden”.
- Dirija las escenificaciones y las actividades grupales para que no se prolonguen demasiado.
- Dé tiempo para preguntas finales, aclaraciones y una evaluación al final de la orientación.

Orientación paso por paso

Panorama del programa

Panorama	Duración	Tema y actividad
<i>Antes de la orientación</i>	30 minutos	<i>Llegada e inscripción de los participantes</i>
Parte I (90 minutos) Definición y marco de la primera ayuda psicológica	10 minutos	Bienvenida e introducción <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones y expectativas - Panorama del día (objetivo, métodos, programa) - Reglas fundamentales
	10 minutos	¿Qué les viene a la mente cuando oyen “primera ayuda psicológica”? <ul style="list-style-type: none"> - El cuidado de nosotros mismos como punto de partida
	25 minutos	Simulacro de crisis y discusión
	10 minutos	Qué es la primera ayuda psicológica y qué no es <ul style="list-style-type: none"> - La primera ayuda psicológica en el marco de la salud mental y el apoyo psicosocial - Respuesta a incidentes críticos - Factores clave para la resiliencia
	15 minutos	Primera ayuda psicológica: quién, dónde y cuándo
	10 minutos	Panorama de la primera ayuda psicológica <ul style="list-style-type: none"> - Necesidades frecuentes de los sobrevivientes - Qué necesitan las personas que proporcionan ayuda - Prepararse... observar, escuchar y conectar
	<i>Receso</i>	
Parte II (90 minutos) Principios de actuación de la primera ayuda psicológica	20 minutos	Trabajo en grupos con un caso hipotético
	10 minutos	Prepararse <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de las conclusiones al grupo, discusión y resumen
	20 minutos	Observar <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de las conclusiones al grupo, discusión y resumen - Personas que probablemente necesiten atención especial - Personas con dificultades graves
	10 minutos	Escuchar <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de las conclusiones al grupo, discusión y resumen
	20 minutos	Conectar <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de las conclusiones al grupo, discusión y resumen - Escenificación: suministro de información
	10 minutos	Ejercicio de adaptación de la primera ayuda psicológica a la cultura local
	<i>Receso</i>	
Parte III (90 minutos) Escenificaciones de la buena comunicación, el cuidado propio y de los compañeros, evaluación y clausura	30 minutos	Buena comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Escenificación: mala comunicación - Ejercicio de buena comunicación en grupos pequeños - Escenificación: ayuda a un niño no acompañado
	20 minutos	Escenificación grupal de un caso hipotético
	10 minutos	Directrices éticas
	15 minutos	Simulacro final

(10 minutos)	- (Escenificación optativa: cómo ayudar a un adulto angustiado)
15 minutos	El cuidado propio y de los compañeros
10 minutos	Evaluación y clausura

Antes de que lleguen los participantes

Antes de que lleguen los participantes, cerciórese de que:

- el lugar esté listo y dispuesto debidamente;
- haya refrescos;
- el rotafolio o la pizarra blanca con marcadores estén listos;
- la computadora portátil y el proyector LCD estén listos (si los hay);
- estén listos los materiales que se distribuirán a todos los participantes:
 - bolígrafo y papel; y
 - guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica;
- la hoja de asistencia y las tarjetas de identificación estén listas (si se usarán);
- los materiales para entregar y las instrucciones para el trabajo en grupos y los simulacros estén listos; y
- usted u otra persona esté allí para saludar a los participantes y darles la bienvenida.

MÓDULOS DE LA PARTE I: DEFINICIÓN Y MARCO DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA

Bienvenida e introducción (10 minutos)

Finalidad:

En la bienvenida y la introducción se aclara el propósito de la orientación de un día y se sientan las bases para una atmósfera de trabajo productiva y propicia.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- conocer a los facilitadores y a los demás participantes;
- comprender los objetivos generales, el programa y los métodos de la orientación; y
- sentir que se ha creado una atmósfera segura y propicia.

Materiales:

- Guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica
- Rotafolio, pizarra blanca y marcadores, computadora portátil o proyector LCD
- Prueba optativa anterior a la orientación (véase el anexo 2)

Diapositiva

Presentaciones y expectativas:

Como facilitador, preséntese dando su nombre, la organización o institución para la que trabaja, su función y su experiencia.

Empiece una ronda de presentaciones de los participantes, pidiéndoles que cada uno

diga brevemente:

1. su nombre;
2. la organización para la que trabaja o de dónde viene; y
3. una cosa que espera aprender de la orientación.

Cerciórese de que las presentaciones sean breves, especialmente con un grupo grande.

Actividad vigorizadora optativa (juego):

En esta actividad se hacen preguntas menos serias acerca de la experiencia de los participantes con situaciones de crisis. Adapte las preguntas al contexto y la cultura según sea necesario.

Diga a los participantes: “*Pónganse de pie y aplaudan si...*”

- *viajaron más de una hora para venir.*
- *han trabajado alguna vez en un entorno de crisis.*
- *su color favorito es el azul.*
- *han vivido alguna vez en un lugar donde se produjo una crisis (como una inundación).*
- *bailan bien.*
- *han ayudado a alguien emocionalmente en una situación de crisis.*
- *durmieron bien anoche.*

Diapositiva

Presente la *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo* como documento complementario acompañante para esta orientación. Indique la guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica que ha recibido cada participante.

Finalidad y programa

Reflexione sobre lo que los participantes dijeron que esperaban aprender en la orientación. Explíqueles que la finalidad del curso es “*ayudarles a saber las cosas útiles que tienen que decir y hacer para apoyar a personas que han pasado recientemente por una crisis*”.

Explique los métodos que se usarán en la orientación y recalque estos puntos:

- *La orientación se centrará en aptitudes prácticas y será interactiva.*
- *La finalidad de las actividades es darles una oportunidad para practicar y aprender unos de otros.*
- *Su participación es esencial para el proceso.*
- *Todos están aquí en lo mismo, practicando delante de los demás. Todos diremos y haremos cosas muy bien y todos cometeremos errores.*
- *Aprovechen esta oportunidad para practicar y aprender, de manera tal que se sientan seguros cuando estén en una situación de la vida real.*

Diapositiva

Examine brevemente el programa para el día, incluidos los temas principales que se

tratarán y los horarios.

Reglas fundamentales

Invite a los participantes a considerar sobre qué reglas fundamentales debemos ponernos de acuerdo para crear una atmósfera de trabajo productiva y cómoda para todos. Escriba las respuestas en el rotafolio. La lista final de reglas fundamentales debe incluir lo siguiente:

- Apaguen los teléfonos móviles.
- No interrumpen a alguien que esté hablando.
- Mantengan la confidencialidad: los relatos (acerca de nosotros mismos o de otros) no salen de esta sala.
- No digan cosas personales que no quieran que otros sepan.
- No usen nombres u otra información que permita identificar a una persona si están hablando de la experiencia de ella.
- Respeten las opiniones de los demás.
- Sean puntuales.
- Participen plenamente en los ejercicios.
- Siempre den retroalimentación de esta manera: primero, lo que estuvo bien; después, lo que podría estar mejor.

Por último, explique a participantes que toda forma de capacitación relacionada con crisis puede recordarnos nuestras propias experiencias y que tienen que ser sensibles con eso en relación con ellos mismos y con los demás. Dígales que cualquier participante que se sienta incómodo con un ejercicio o asunto puede hablar con el facilitador.

¿Qué les viene a la mente cuando oyen “primera ayuda psicológica”? (10 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se introduce el concepto de la primera ayuda psicológica, explorando la forma en que los participantes comprenden el término. Por medio de una discusión interactiva se determina qué saben los participantes y qué entienden al definir la primera ayuda psicológica. También se recalca la importancia de que las personas que proporcionan ayuda presten atención al cuidado propio y de los compañeros.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- haber explorado el significado del término “primera ayuda psicológica”;
- comprender básicamente en qué consiste ofrecer primera ayuda psicológica; y
- haber considerado la importancia del cuidado propio y de los compañeros.

Materiales:

- Rotafolio, pizarra blanca y marcadores
- Bolígrafo y papel
- Computadora portátil o proyector LCD (si los hay)

***Consejo para el facilitador:** Esta es una discusión muy breve e interactiva. Trate de mantener un ritmo rápido del diálogo promoviendo respuestas breves, limitando las respuestas largas o pidiendo a los participantes que expresen ideas de viva voz.*

Empiece por preguntar a los participantes: “¿Qué clases de crisis han enfrentado en su vida o en su trabajo?”. Puede preguntarles específicamente acerca de:

- sucesos que afectan a muchas personas al mismo tiempo (desastres naturales, accidentes aéreos, guerras o conflictos); y
- sucesos que afectan a pocas personas (accidentes de automóvil, robos, incendio del hogar).

Diapositiva

Pregunte a los participantes qué se hizo para ayudar y apoyar a las personas afectadas por la crisis, en particular con apoyo emocional o social: “¿Qué clases de cosas se dijeron o se hicieron que resultaron útiles en estas situaciones?”. Deje que los participantes mencionen brevemente algunos puntos. Eso les dará ideas de cosas útiles para decir y hacer en el simulacro que harán en breve.

Diapositiva

A continuación pregunte a los participantes: “¿Qué les viene a la mente cuando oyen “primera ayuda psicológica?”.

Permita el libre flujo de ideas y escriba las diversas respuestas en un rotafolio. Algunas respuestas reflejarán con exactitud diversos aspectos de la primera ayuda psicológica, como consolar, ayudar a las personas con necesidades prácticas, escucharlas y así sucesivamente. También podrían dar respuestas que estén fuera del alcance de la primera ayuda psicológica, como proporcionar orientación psicológica, medicación o psicoterapia. Explique que volverá a tocar esos puntos más adelante, pero no los escriba en el rotafolio. Refuerce las respuestas que reflejen con exactitud la primera ayuda psicológica.

Explique a los participantes que, a pesar de que se usa el término primera ayuda “psicológica”, asistir a esta orientación no los convertirá en consejeros o psicoterapeutas, sino que aprenderán a ayudar a alguien que está agobiado de una forma humanitaria y práctica.

Diapositiva

Explique a los participantes que, antes de continuar con el resto de las actividades, es importante comenzar con el cuidado propio. Como personas que ayudan en situaciones de crisis, debemos prestar especial atención a nuestro propio bienestar para que podamos atender mejor a los demás. Pídales a los participantes que reflexionen sobre lo siguiente y escriban las respuestas en un papel:

- ¿Cómo se cuida a usted mismo y controla el estrés?
- ¿Cómo se cuidan entre los integrantes de su equipo (colegas, familiares)?

Pídales que guarden este papel, ya que volveremos a tocar estos puntos más adelante en la orientación.

Simulacro de crisis y discusión (25 minutos)

Finalidad:

El simulacro permite que los participantes entren directamente en tema, al mismo tiempo que ofrece al facilitador una oportunidad para evaluar los conocimientos y las aptitudes de los participantes para la aplicación de la primera ayuda psicológica, lo cual le servirá para adaptar el curso adecuadamente.

Objetivos del aprendizaje:

Al final de la sesión, los participantes deberán:

- haber experimentado lo que se siente como persona que ayuda o como persona damnificada en una situación de crisis;
- estar en condiciones de describir qué clases de asistencia pueden necesitar diferentes tipos de personas;
- estar en condiciones de describir las cosas que es útil y que no es útil decir y hacer al ofrecer primera ayuda psicológica; y
- comprender los problemas de seguridad al ofrecer primera ayuda psicológica en situaciones de crisis.

Materiales:

- Instrucciones para el simulacro para cada grupo (véase el anexo 3)

Consejo para el facilitador:

Este ejercicio imprime energía y podría ser cómico. Todos los participantes intervienen y les ayuda a sentirse cómodos con las escenificaciones.

Déles alrededor de 5 minutos para prepararse para su papel en el simulacro. El simulacro en sí debe durar unos 5 minutos como máximo. Esta actividad puede ser muy vigorizadora; entonces, déles a los participantes un par de minutos cuando terminen para volver a su silla o reordenar la sala si han movido muebles, etc. Administre bien el tiempo de manera tal que le queden 10 minutos para la discusión.

El caso hipotético es un terremoto que sacudió una zona urbana. Considere la posibilidad de usar una situación diferente para el simulacro si los participantes han pasado recientemente por un suceso similar o si este tema podría angustiar a la mayoría de los participantes.

Diapositiva

Explique que ahora tendrán una primera oportunidad para practicar. Divida a los participantes en dos grupos, cada uno de los cuales recibirá instrucciones diferentes. Dígales que tienen 5 minutos para prepararse. Aliente a los participantes de ambos grupos a que sigan en su papel durante todo el simulacro a fin de que sea lo más real posible. El grupo 1 se queda en la sala o el área de reunión con el facilitador (principal). El grupo 2 sale de la sala con sus instrucciones. Si hay un cofacilitador, puede acompañar al grupo 2 fuera de la sala y proporcionar instrucciones adicionales o responder preguntas.

Si no hay cofacilitador, primero converse brevemente con el grupo 1 sobre sus instrucciones, responda cualquier pregunta que tengan, ínstelos a que se pongan en su papel y dígales que no duden en reordenar los muebles (es decir, tumbar sillas, crear un poco de desorden) para simular la escena del terremoto.

Después pase algunos minutos con el grupo 2 fuera del área de la reunión para responder preguntas y dígalas que consideren la forma de organizarse y prepararse para lo que puedan encontrar. Cerciórese de que el grupo 1 esté listo y haga pasar al grupo 2 al área de la reunión.

Instrucciones para el grupo 1:

Un gran terremoto sacudió repentinamente el centro de la ciudad. Es un día laborable. Se desmoronaron edificios, hay destrucción generalizada y ustedes se encuentran entre los muchos damnificados. Son un grupo diverso de personas, jóvenes y mayores, hombres y mujeres, afectadas de diferentes maneras. Elijan un papel de la lista de abajo o invéntense un papel con el cual sientan afinidad. Pónganse en escena y sigan en su papel durante todo el tiempo que dure este simulacro (entre 5 y 10 minutos). En pocos momentos, algunas personas los encontrarán aquí, en esta situación difícil.

Papeles:

- *Niño no acompañado, solo y asustado, de unos 10 años de edad.*
- *Embarazada con un niño.*
- *Persona ilesa pero muy angustiada con familiares perdidos en los escombros.*
- *Persona en estado de choque que no puede hablar; sus compañeros de trabajo están con ella. Todos vieron cuando el edificio se derrumbó sobre sus colegas.*
- *Dos personas lesionadas pero todavía conscientes.*
- *Persona agitada que se afana tratando de entrar en áreas inseguras y dañadas para rescatar gente.*
- *Persona que está relativamente tranquila y puede relatar lo sucedido.*
- *Persona frágil y anciana.*

Instrucciones para el grupo 2:

Se ha enterado de que un gran terremoto sacudió repentinamente el centro de la ciudad. Es un día laborable. Hay muchas personas afectadas y se han derrumbado edificios. Aunque usted y sus colegas sintieron el temblor, se encuentran bien. No hay datos claros sobre el alcance de los daños. La organización para la que trabaja les ha pedido a usted y a sus colegas que ayuden a los sobrevivientes y que apoyen a toda persona gravemente afectada con la que se encuentren.

En pocos momentos entrarán en una escena con personas afectadas de diferentes maneras. Tendrán entre 5 y 10 minutos para demostrar cómo proporcionarán primera ayuda psicológica. Tómense un par de minutos para decidir entre ustedes cómo se organizarán para encarar la situación. Cuando les den la señal, podrán entrar en la escena.

Según la experiencia que tengan los participantes con el trabajo en desastres masivos, responderán de maneras diferentes. Podría haber integrantes del grupo 1 tirados en el suelo, gimiendo, o desempeñando otros papeles. Al ver las sillas caídas y el desorden, al principio la situación probablemente le resulte cómica al grupo 2 pero enseguida se volverá caótica cuando traten de ofrecer ayuda inmediata. Podrían tener dificultades para ceñirse a los planes que prepararon con antelación debido al caos, en particular si los integrantes del grupo 1 están actuando con entusiasmo. Como facilitador, no interfiera ni

dé consejos. Desplácese por la sala observando y tomando notas según sea necesario sobre diversos aspectos de las interacciones, tanto las que sean útiles como las que no sean útiles para la primera ayuda psicológica. Busque interacciones que fomenten la seguridad de la persona que ayuda y de la persona afectada o que puedan ser peligrosas.

Use su criterio para parar el simulacro (al cabo de 5 minutos como máximo), período después del cual generalmente hay suficientes enseñanzas que extraer, cuando a las personas que ayudan parezcan acabárseles las cosas útiles para decir y hacer o si los participantes parecen estar cansados. Pare el simulacro diciéndoles a todos en voz suficientemente alta para que lo oigan bien: *“¡Se acabó el tiempo! Paremos aquí y volvamos a la normalidad”*.

Déles un par de minutos para que salgan de su papel, se calmen y reordenen la sala.

Diapositiva

En la discusión, acuérdesese de usar el método de retroalimentación de preguntar primero lo que estuvo bien y después lo que podría estar mejor.

Empiece la discusión preguntando primero a los participantes que proporcionaron ayuda (grupo 2) acerca de su experiencia:

- *¿Cómo fue ayudar en esta situación?*
- *Como personas que ayudaron, ¿qué les parece que hicieron bien? ¿Les parece que tuvieron una influencia positiva?*
- *¿Qué podría haber hecho mejor?*

Facilite la conversación a fin de que diferentes integrantes del grupo 2 puedan decir cómo les fue. Asegúrese de que cada uno diga primero algo que hizo bien antes de criticar la asistencia proporcionada. Reconozca que fue una situación muy difícil y que los desastres masivos pueden ser caóticos. Haga observaciones al grupo, señalando las cosas que usted vio que se hicieron bien (dar consuelo de manera apropiada, velar por la seguridad de la gente, etc.) y las cosas que podrían haberse hecho mejor.

A continuación, pregunte a las personas afectadas (grupo 1) acerca de su experiencia:

- *¿Cómo fue ser una persona afectada por este desastre?*
- *¿Cómo se sintió apoyado o ayudado por las personas que proporcionaban ayuda?*
- *¿Hubo algo que las personas que proporcionaban ayuda dijeron o hicieron que NO fue útil o que podrían haber hecho mejor?*

Reconozca las emociones que pueden embargar a los participantes que asumen el papel de damnificados. Cerciórese de que den retroalimentación a las personas que les proporcionaron ayuda primero de manera positiva, antes de hacer críticas constructivas. Haga observaciones también a las personas afectadas sobre la escenificación y recalque los puntos importantes que haya notado en las interacciones de las personas que ayudaron y los damnificados.

Concluya la sesión agradeciendo a todos su participación activa en este difícil simulacro. Si cree que el grupo está hiperactivo o ansioso, puede hacer un ejercicio corto de relajación (véase el anexo 3).

Qué es la primera ayuda psicológica y qué no es (10 minutos)

Finalidad:

En esta sesión, el facilitador conecta los puntos de aprendizaje del simulacro al definir qué es la primera ayuda psicológica, qué no es y la forma en que se encuadra en otros tipos de respuestas a crisis.

Objetivos del aprendizaje:

Al final de la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de definir qué es la primera ayuda psicológica y qué NO es;
- comprender el lugar que ocupa en la salud mental y la respuesta psicosocial en general; y
- establecer una relación entre la primera ayuda psicológica y los factores clave de resiliencia.

Materiales:

- Rotafolio, pizarra blanca y marcadores
- Computadora portátil o proyector LCD (si los hay)

Diapositiva

Dé la definición de primera ayuda psicológica que consta en *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo* para conectar este concepto con las formas en que los participantes ayudaron a los damnificados en el simulacro.

La primera ayuda psicológica es una respuesta humana de apoyo a otro ser humano que estuvo expuesto recientemente a una situación muy estresante. Abarca:

- brindar ayuda y apoyo prácticos de manera no invasiva;
- evaluar las necesidades y preocupaciones;
- ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua);
- escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen;
- reconfortar a las personas y ayudarlas a calmarse;
- ayudar a las personas a conseguir información, servicios y apoyos sociales; y
- proteger a las personas de ulteriores peligros.

Diapositiva

A continuación, describa qué NO es la primera ayuda psicológica. Estas son ideas erróneas comunes de la primera ayuda psicológica, basadas en parte en la palabra “psicológica”. De hecho, la primera ayuda psicológica incluye intervenciones prácticas de apoyo social, además de consuelo y atención emocional.

Es importante recalcar que la primera ayuda psicológica:

- NO es algo que solo pueden hacer los profesionales.
- NO es asesoramiento profesional.

- NO es una “intervención psicológica breve”, que consiste en un tipo específico de intervención en la cual las personas que han sufrido un incidente crítico son orientadas por un proceso de grupo para hacer un análisis detallado del suceso penoso. La OMS y muchos grupos de expertos recomiendan la primera ayuda psicológica como opción en vez de la intervención psicológica breve.
- NO es pedir a alguien que analice lo que le ha sucedido o que ordene los acontecimientos (como en la intervención psicológica breve).
- Aunque la primera ayuda psicológica implica escuchar a la gente, es importante NO presionar a la gente para que hable o relate su experiencia si no quiere hacerlo.

Diapositiva

Explique la pirámide de la salud mental y el apoyo psicosocial del Comité Permanente entre Organismos (véase la diapositiva), que muestra el papel de la primera ayuda psicológica en el marco de la salud mental y el apoyo psicosocial después de un crisis. La banda inferior de la pirámide muestra los servicios básicos y la seguridad que la mayoría de las personas necesitarán después de una crisis. En la banda siguiente, muchas personas probablemente necesitarán intervenciones que fortalezcan los mecanismos comunitarios y familiares de apoyo. A medida que vamos subiendo por la pirámide, algunas personas necesitarán mecanismos de apoyo focalizado y no especializado, como atención básica de salud mental (proporcionada por trabajadores de atención primaria de salud) y apoyo básico emocional y práctico, como primera ayuda psicológica.

Al ir llegando a la cima de la pirámide, menos personas necesitarán apoyo especializado, como atención por un profesional de la salud mental.

Diapositiva

Explique a los participantes que la gente puede reaccionar de maneras diferentes a un suceso. Pregunte al grupo qué factores pueden influir en la forma en que alguien responde. Permita una conversación muy breve (3 minutos). Algunos factores son:

- factores personales (edad, sexo, estado de salud, experiencia con crisis);
- el suceso (escala, gravedad, de inicio súbito o gradual);
- el ambiente político y estructural (infraestructura estable, servicios); y
- la esfera social (relaciones familiares o comunitarias cohesivas).

Diapositiva

Explique a los participantes que hay pruebas con respecto a ciertos factores de resiliencia decisivos en las personas que han experimentado un suceso crítico. Los datos probatorios indican que a las personas en general les va mejor a la larga si:

1. se sienten seguras, conectadas con otros, tranquilas y con esperanzas;
2. tienen acceso a apoyo social, físico y emocional; y
3. recuperan cierto sentido de control al poder ayudarse a sí mismas.

Estos factores de resiliencia decisivos constituyen la base de la primera ayuda psicológica.

Primera ayuda psicológica: quién, dónde y cuándo (15 minutos)

Finalidad:

Esta sesión es un ejercicio en grupos para que los participantes exploren y comprendan el “quién, dónde y cuándo” de la primera ayuda psicológica.

Objetivos del aprendizaje:

Al final de esta sesión, los participantes deberán:

- saber quién puede beneficiarse de la primera ayuda psicológica y quién podría requerir un apoyo más avanzado;
- saber cuándo puede proporcionarse primera ayuda psicológica; y
- comprender dónde puede proporcionarse primera ayuda psicológica sin peligro y con dignidad y privacidad apropiadas para la persona.

Materiales:

- Bolígrafos y papel
- Computadora portátil o proyector LCD (si los hay)

Diapositiva

Pida a los participantes que se dividan en cuatro grupos y asigne a cada grupo una de las preguntas de la diapositiva:

- Grupo 1: ¿Quién puede beneficiarse de la primera ayuda psicológica?
- Grupo 2: ¿Quién podría necesitar apoyo más avanzado?
- Grupo 3: ¿Cuándo debe proporcionarse primera ayuda psicológica?
- Grupo 4: ¿Dónde debe proporcionarse primera ayuda psicológica?

Déles 5 minutos para que conversen en grupos y después pida a los grupos que informen sobre sus deliberaciones en la sesión plenaria. Después de cada informe de grupo, puede usar la información que está en la diapositiva correspondiente para aclarar el mensaje fundamental.

Informe del grupo 1: ¿Quién puede beneficiarse de la primera ayuda psicológica?

De ser necesario, haga las siguientes preguntas para estimular la discusión:

- *¿Puede ofrecerle primera ayuda psicológica a un niño? ¿Ofrecerá primera ayuda psicológica a cada persona que encuentre?*

Diapositiva

Explique que se puede ofrecer primera ayuda psicológica a cualquiera, independientemente de su edad, sexo, condición social, etc., pero no todos querrán o necesitarán recibirla. Es importante no imponer ayuda a nadie que no la necesite y aprovechar al máximo los recursos que tenga a su alcance (ustedes no pueden ayudar a todos). La primera ayuda psicológica es para las personas que están agobiadas por una situación penosa.

Informe del grupo 2: ¿Quién necesita un apoyo más avanzado que primera ayuda

psicológica sola?

De ser necesario, fomenta la discusión preguntando quién en el simulacro necesitaba más apoyo que primera ayuda psicológica sola.

Diapositiva

Explique que algunas personas necesitarán una asistencia más avanzada que primera ayuda psicológica sola. Son las personas:

- con lesiones graves que pueden causar la muerte;
- que están tan alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de sus hijos;
- que podrían lesionarse; o
- que podrían lesionar a otros o poner en peligro su vida.

Informe del grupo 3: ¿Cuándo debe proporcionarse primera ayuda psicológica?

De ser necesario, haga las siguientes preguntas para estimular la discusión:

- *¿Cuándo cree usted que encontrará personas a las cuales ayudará? ¿Durante cuánto tiempo después de la crisis?*

Diapositiva

Explique que la primera ayuda psicológica puede ofrecerse de inmediato después de una crisis (por ejemplo, si se encuentran en la escena de un accidente de tránsito) o incluso algunas semanas después del suceso. Posiblemente encuentren algunas personas que podrían beneficiarse de la primera ayuda psicológica unos días o a veces incluso algunas semanas después del suceso (es decir, después de un desastre natural de gran magnitud). Si todavía están angustiadas, la primera ayuda psicológica podría ser útil.

Informe del grupo 4: ¿Dónde debe proporcionarse primera ayuda psicológica?

De ser necesario, haga las siguientes preguntas para estimular la discusión:

- *¿Se puede ofrecer primera ayuda psicológica en la escena de una crisis? ¿Por qué sí o por qué no?*
- *¿Se necesita privacidad para ofrecer primera ayuda psicológica? ¿En qué situaciones? ¿Qué es culturalmente aceptable en cuanto a la privacidad?*

Diapositiva

Explique a los participantes que el aspecto más importante del LUGAR donde se ofrece primera ayuda psicológica es la “seguridad” de ellos mismos y de las personas a quienes estén ayudando. No quieren convertirse en damnificados al entrar en un área peligrosa para ofrecer asistencia ni poner en mayor peligro a alguien a quien estén ayudando. Se puede ofrecer primera ayuda psicológica dondequiera que sea suficientemente seguro permanecer.

En ciertas situaciones (si es posible), podría ser útil tener cierta privacidad al ofrecer primera ayuda psicológica. La privacidad podría ser importante para la dignidad de la persona y para protegerla de los curiosos o los medios de comunicación. Un ejemplo podría ser al conversar con alguien que ha sido violado. Sin embargo, podría haber razones éticas o culturales por las cuales deban tener cuidado de no estar solos con alguien conversando en un espacio privado. Por ejemplo, tienen que tener cuidado de que pueda darse una situación percibida o real de explotación o abuso de alguien,

especialmente niños, en un espacio privado.

Panorama de la primera ayuda psicológica (10 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se presenta un panorama de la primera ayuda psicológica como marco para que los participantes exploren los siguientes casos hipotéticos.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir necesidades frecuentes de los sobrevivientes;
- estar en condiciones de describir qué se necesita para ayudar; y
- estar en condiciones de señalar los principios de actuación de la primera ayuda psicológica: prepararse, observar, escuchar y conectar.

Materiales:

- Rotafolio, pizarra blanca y marcadores
- Computadora portátil o proyector LCD (si lo hay)

Diapositiva

Ejercicio: Diga a los participantes que tomen un papel y lo doblen por la mitad a lo largo. Dígalos que está produciéndose una crisis de gran magnitud (como las que se muestran en la diapositiva). Pídales que, en el lado izquierdo del papel, hagan una lista breve de lo que necesitarían como sobrevivientes y, en el lado derecho, una lista breve de lo que necesitarían para ayudar en la situación de crisis. Tome solamente 3 minutos para este ejercicio.

Pídales que digan algunas de las cosas que escribieron en el lado izquierdo del papel, es decir, lo que necesitarían al sobrevivir una crisis. Concluya la discusión con un resumen de las necesidades frecuentes de los sobrevivientes (véase la diapositiva).

Diapositiva

Las personas que han atravesado una crisis a menudo necesitarán:

- cosas prácticas, como una manta, alimentos, agua, albergue;
- atención médica para lesiones o trastornos médicos crónicos;
- seguridad y protección;
- información acerca del suceso, los seres queridos y los servicios disponibles;
- consuelo;
- comunicarse con seres queridos;
- apoyo específico relacionado con su cultura o religión; y
- ser consultadas y participar en las decisiones que las afecten.

Ahora diga a los participantes que conversen brevemente sobre algunas de las necesidades de las personas que proporcionan ayuda, indicadas en el lado derecho del papel. Algunas respuestas podrían ser:

- información acerca del suceso;

- información acerca de los damnificados;
- si es seguro ir al lugar afectado;
- apoyo práctico para los damnificados (alimentos, agua); y
- saber quiénes más están ayudando y qué clase de apoyo están proporcionando.

Explique que la finalidad de la primera ayuda psicológica es atender las necesidades de los sobrevivientes con ayuda práctica, consuelo emocional, conexión con los seres queridos, información y servicios. Con ese fin, las personas que proporcionan ayuda deben tener un marco para estar preparadas para ayudar y poseer las aptitudes y los recursos necesarios para apoyar mejor a los sobrevivientes.

Diapositiva

El primer paso de la primera ayuda psicológica consiste en PREPARARSE. Explique que las situaciones de crisis pueden ser caóticas y a menudo requieren medidas urgentes. Sin embargo, es importante, siempre que sea posible, tomarse tiempo para PREPARARSE ANTES de entrar en la escena de la crisis.

Diapositiva

Muestre la diapositiva precedente o explique que, para prepararse para ayudar, tienen que tratar de enterarse de lo siguiente:

- La crisis: qué sucedió, cuándo y dónde, cuántos damnificados hay y quiénes son.
- Servicios y mecanismos de apoyo disponibles: quiénes están atendiendo necesidades básicas, dónde y cómo puede la gente conseguir servicios o acceso a mecanismos de apoyo, quiénes más están ayudando.
- Seguridad y protección: si la crisis ha pasado o continúa, qué peligros puede haber en el entorno, si se deben evitar ciertas áreas porque son inseguras o no se permite la entrada.

Diapositiva

Los principios de actuación de la primera ayuda psicológica consisten en prepararse y luego observar, escuchar y conectar. La guía tiene ilustraciones a fin de ayudar a los participantes a recordar los principios de “observar, escuchar y conectar”. Para que sea más entretenido, usted podría servir de modelo al introducir los principios o incluso pedir a los participantes que se pongan de pie y lo hagan con usted.

Explique a los participantes que ahora tendrán un receso de 10 minutos. Después del receso, tendrán la oportunidad de aplicar los principios de actuación a un caso hipotético. Pregúnteles si tienen alguna pregunta sobre el material abarcado hasta ahora. Pídales que comenten brevemente cómo les está yendo con la orientación a fin de que usted pueda hacer cualquier ajuste que sea necesario.

RECESO

MÓDULOS DE LA PARTE II: Principios de actuación de la primera ayuda psicológica

Trabajo en grupos con un caso hipotético (20 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se presenta un caso hipotético para que los participantes apliquen los principios de actuación de la primera ayuda psicológica. El caso está formulado con la finalidad de ilustrar y generar preguntas acerca de la forma en que puede aplicarse la primera ayuda psicológica en un contexto y situación determinados.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir los principios de actuación: “Prepararse... observar, escuchar y conectar”; y
- estar en condiciones de describir la forma de aplicar los principios de actuación de la primera ayuda psicológica al caso hipotético.

Materiales:

- Descripción del caso hipotético e instrucciones (véase el anexo 4)
- Rotafolio y marcadores para el trabajo en grupos
- Dígales a los participantes que consulten la guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica.

Consejo para el facilitador:

En esta sesión, los participantes intervienen activamente para aplicar los principios de actuación de la primera ayuda psicológica a un caso hipotético. Para empezar, los participantes examinan la situación en grupos pequeños a fin de fomentar el diálogo y el intercambio de ideas. Después se aborda cada punto de aprendizaje en la sesión plenaria por medio de 1) la presentación de conclusiones por un grupo; 2) retroalimentación del grupo (otras ideas, reflexiones); y 3) resumen de los puntos de aprendizaje. Déle a cada grupo la oportunidad de hablar sobre uno de los principios de actuación a fin de mantener el interés y el equilibrio en la participación. Además, pida a voluntarios de cada grupo que se turnen para participar en ejercicios de escenificación.

Diapositiva

Como preparación para el trabajo en grupo, presente los principios de actuación de la primera ayuda psicológica con más detalles, mostrando la diapositiva precedente o remitiendo a los participantes a la guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica.

Diapositiva

Dígame a los participantes que explicaremos todos los principios de actuación usando el caso hipotético descrito en la diapositiva o en el material que se les entregó. Divida a los

participantes en cuatro grupos de 4 a 8 integrantes cada uno a fin de posibilitar un buen diálogo y la participación. Distribuya el material sobre el caso hipotético y las instrucciones.

Diapositiva

Trabajo en grupo (15 minutos)

Dé instrucciones a cada grupo para que dedique 15 minutos a un análisis del caso hipotético siguiendo las instrucciones de la diapositiva precedente y las preguntas del material que se les entregó. *Pensando en lo que ustedes necesitarían con más urgencia y les resultaría más útil como sobrevivientes, así como lo que necesitan para ayudar:*

- *¿Cómo SE PREPARARÁN para ayudar?*
- *¿Qué BUSCARÁN en el entorno de crisis?*
- *¿Qué es importante considerar al acercarse a personas afectadas para ESCUCHARLAS?*
- *¿Cómo CONECTARÁN a las personas, qué necesitarán y qué recursos pueden utilizar?*

Diga a cada grupo que escribe sus respuestas e ideas en hojas de rotafolio para presentarlas en la sesión plenaria y que las cuelguen de la pared para que otros grupos las vean.

Prepararse (10 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se examina la preparación para ofrecer primera ayuda psicológica en el caso hipotético.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir el principio de actuación “prepararse”.

Materiales:

- Los mismos que en la sesión anterior.

Discusión en grupo: PREPARARSE (10 minutos)

Vuelvan a reunirse en sesión plenaria y comience la discusión preguntando a uno de los grupos cómo SE PREPARARÍA para ayudar en esta situación, en particular pensando en las preguntas del material que se les entregó.

Diapositiva

Después pregúnteles a los otros grupos si hay algo que agregarían de su trabajo en grupo. Concluya la discusión con los puntos de aprendizaje de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Prepararse para ayudar:

- *Traten de informarse sobre la cultura, el idioma y las costumbres de los refugiados que lleguen para que puedan ofrecer ayuda de manera apropiada. Por ejemplo, puede ser sumamente apropiado que las mujeres que ayudan hablen con las refugiadas.*
- *Infórmense sobre el conflicto del cual están saliendo los refugiados y averigüen lo que puedan acerca de su desplazamiento al albergue. Esto podría darles una idea de las necesidades básicas que puedan tener.*
- *Infórmense en la mayor medida de lo posible acerca de los servicios que se proporcionarán y la forma de conectar a los refugiados con esos servicios.*
- *Si están trabajando en un equipo, consideren cómo se dividirán las tareas y cómo se coordinarán entre ustedes y con otros grupos de socorro que puedan estar allí.*

Finalidad:

En esta sesión se examina el principio de actuación OBSERVAR aplicado al caso hipotético.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir el principio de actuación “observar”;
- estar en condiciones de describir a las personas que probablemente necesiten atención especial; y
- conocer las reacciones comunes de angustia de los sobrevivientes.

Materiales:

- Los mismos que en la sesión anterior.

Observar (20 minutos)

Discusión en grupo: OBSERVAR (10 minutos)

Pida a otro grupo que diga qué OBSERVARÍA al encontrarse en esa situación con damnificados, pensando en particular en las preguntas clave del material que se les entregó.

Diapositiva

Después pida a los otros grupos que reflexionen sobre lo que se presentó y que agreguen ideas de su trabajo en grupo. Use las preguntas de la diapositiva precedente para fomentar la discusión.

Concluya la discusión con los puntos de aprendizaje de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Presente un panorama más detallado del principio de actuación “OBSERVAR” utilizando información de las siguientes diapositivas:

Diapositiva

Señale a los participantes que las situaciones de crisis pueden cambiar rápidamente y podría ser difícil obtener información exacta. Lo que encuentren al llegar a los damnificados podría ser diferente de lo que aprendieron de antemano. Por consiguiente, es importante tomarse tiempo para OBSERVAR lo que está ocurriendo en derredor a fin de evaluar la situación antes de ofrecer ayuda.

Presente la información de la diapositiva siguiente.

Diapositiva

Señale a los participantes los puntos relativos a “personas con urgentes necesidades básicas obvias”. En el grupo de refugiados habrá personas que probablemente estén cansadas, con hambre y sed. Si es posible, las personas que ayudan podrían distribuir algunos suministros básicos tales como alimentos, agua, mantas, etc. También es importante que busquen a las personas que puedan necesitar atención médica para lesiones o enfermedades.

Use el trabajo del caso hipotético para destacar dos puntos en particular que se describen más abajo: las personas que probablemente necesiten atención especial y las personas con reacciones de angustia grave.

Algunas personas podrían necesitar asistencia especial para tener acceso a los servicios o para estar a salvo de la violencia o la explotación.

Diapositiva 37

Recalque a los participantes que busquen a estas personas entre los damnificados:

- Niños y adolescentes, en particular los que estén solos o separado de sus cuidadores; las niñas corren un riesgo especial.
- Personas con problemas de salud o discapacidades, como embarazadas, ciegos, sordos, personas inmovilizadas que necesiten ayuda para llegar a un lugar seguro y personas que tomen medicamentos para enfermedades crónicas.
- Personas en riesgo de discriminación o violencia, entre ellas las mujeres o personas de ciertos grupos étnicos.

Durante el desplazamiento, es posible que los niños se hayan separado de sus cuidadores o que las familias se hayan separado. Las personas que ayudan deben tratar de localizarlos a fin de que reciban asistencia especial, en particular los niños o adolescentes no acompañados, que corren un gran riesgo de abuso y explotación.

Además, si el grupo afectado está huyendo de la violencia étnica, podría ser importante saber si hay personas en el grupo que necesitan protección porque corren el riesgo de discriminación o violencia.

Explique a los participantes que también es importante BUSCAR a las personas que corren grave peligro. Pregúnteles cómo sabrían si alguien está muy angustiado en esta cultura. Conversen brevemente en grupos. Concluya con la información de las diapositivas siguientes:

Diapositiva 38

Esta diapositiva muestra algunas de las reacciones que la gente puede tener tras la exposición a un suceso penoso. La columna de la derecha contiene una lista de reacciones (en rojo) que son menos comunes pero de especial interés.

Diapositiva 39

Explique que la mayoría de la gente (incluidas las personas que podrían verse muy angustiadas durante una crisis) se recupera muy bien con el tiempo, especialmente si puede restablecer la atención de sus necesidades básicas y recibir apoyo tal como primera ayuda psicológica. Sin embargo, las personas que sufren una angustia muy grave o persistente podrían requerir más apoyo. Lo que ustedes pueden hacer es:

- tratar de no dejarlas solas; y
- tratar de mantenerlas a salvo hasta que se les pase la reacción o hasta que ustedes encuentren a otros que puedan ayudar.

Escuchar (10 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se examina el principio de actuación “ESCUCHAR” aplicándolo al caso hipotético.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir el principio de actuación “escuchar”.

Materiales:

- Los mismos que en la sesión anterior.

Discusión en grupo: ESCUCHAR (10 minutos)

Pida a otro grupo que diga lo que le pareció importante considerar al acercarse a las personas afectadas para ESCUCHARLAS.

Diapositiva

Después pida a los otros grupos que reflexionen sobre lo que se presentó y agreguen ideas de su trabajo en grupo. Use las preguntas de la diapositiva precedente para fomentar la discusión.

Resuma la discusión con la información de las diapositivas siguientes:

Diapositiva

Señale que es importante presentarse por su nombre e indicar el organismo con el cual estén trabajando para ayudar a los refugiados que están asustados e inseguros a sentirse más cómodos conversando con usted. Acérquense a la gente siempre respetuosamente, teniendo en cuenta su cultura, y pregunten si pueden ayudarla. Si alguien está muy angustiado, sería conveniente buscar un lugar tranquilo para conversar si eso es posible en el entorno.

Aunque algunas necesidades pueden parecer obvias, siempre es importante preguntar a la gente qué necesita y qué le preocupa. De esta forma, comprenderán mejor su situación y podrán ayudarla a abordar lo que considere que son prioridades.

Para consolar y calmar a las personas afectadas, permanezcan cerca de ellas y escuchen si quieren hablar de lo sucedido. Nunca presionen a nadie para que les cuente lo que le pasó. Si las personas están muy angustiadas, traten de que no se queden solas. Pregúnteles a los participantes cómo podrían ayudar a alguien que está muy angustiado a calmarse. Conversen brevemente. En la discusión es probable que se pongan de relieve maneras de ayudar a la gente a tranquilizarse en la cultura particular de los participantes. Resuma con la información de la diapositiva siguiente.

Diapositiva

Explique a los participantes que hay técnicas que pueden usar para ayudar a las personas muy angustiadas a calmarse. Muestre a los participantes cómo usaría usted las técnicas de la diapositiva. Por ejemplo, puede pedirle a un participante que haga una escenificación junto con usted, en la cual usted hable con voz suave y calmada, mire a las personas afectadas a los ojos y les asegure que no corren peligro. También puede mostrar cómo les ayudaría a sentir los pies en el suelo, a notar las cosas en su derredor y a concentrarse en la respiración.

Conectar (20 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se examina el principio de actuación CONECTAR aplicándolo al caso hipotético.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir el principio de actuación “conectar”; y

- saber consejos importantes para suministrar información a grupos de personas.

Materiales:

- Los mismos que en la sesión anterior.

Discusión en grupo: CONECTAR (10 minutos)

Pídale a otro grupo que explique cómo CONECTARÍA a las personas afectadas, teniendo en cuenta sus necesidades y los recursos disponibles.

Diapositiva

Después diga a los otros grupos que reflexionen sobre lo que se presentó y que agreguen ideas de su trabajo en grupo. Use las preguntas de la diapositiva precedente para fomentar la discusión.

Resuma la discusión con la información de las diapositivas siguientes:

Diapositiva

Recalque a los participantes que su función no consiste en resolverle todos los problemas a la gente, sino ayudarle a atender sus propias necesidades. Conectar a la gente con información, servicios y apoyo social le ayudará a recuperar el control de su situación.

Diapositiva

En esta situación de crisis, las personas afectadas podrían tener muchas necesidades básicas, en particular si tuvieron que abandonar sus hogares rápidamente. Ustedes podrían estar en condiciones de ofrecerles suministros básicos, como alimentos, agua o mantas, o podrían conectarlas con otros que estén proporcionando esos servicios. No se olviden de las personas que probablemente necesiten asistencia especial para atender sus necesidades básicas.

Diapositiva

Al ayudar a la gente a encarar problemas, recuerden que todos han hecho frente a la adversidad de alguna forma en el pasado, pero en situaciones de crisis la gente podría sentirse abrumada por las preocupaciones. Ustedes pueden ayudar a las personas afectadas a priorizar las necesidades más urgentes y lo que pueden esperar. Aliéntenlas para que usen sus propias estrategias eficaces para afrontar la situación actual y ayudarse a sí mismas. Por ejemplo, ayúdenles a buscar personas (amigos y familiares) que puedan ofrecer apoyo o denles sugerencias prácticas para que puedan satisfacer sus necesidades.

Pida a los participantes que señalen estrategias positivas y negativas para afrontar la situación. Resuma las estrategias para afrontar la situación con la diapositiva siguiente.

Diapositiva

¡Casi todas las personas en situaciones de crisis querrán y necesitarán información! Sin embargo, podría ser difícil obtener información exacta después de una crisis. Es posible que entre los refugiados corran rumores que siembren desconfianza, temor e ira. Suministrar información a un grupo puede ayudar a disipar los rumores y a lograr que todos reciban el mismo mensaje.

Diapositiva

Escenificación: Suministro de información (5 minutos)

Pida a uno de los participantes que se ofrezca como voluntario para representar el papel de una persona que está ayudando y que suministrará información al grupo de refugiados. Pida a 5 o 6 participantes que representen el papel de refugiados y de personas asustadas, tristes, embargadas por la incertidumbre o enojadas que quieren información sobre la situación y quieren saber qué ayuda recibirán. Aconseje a los participantes que hagan una escenificación realista pero no excesivamente difícil para la persona que ayuda.

Discusión de la escenificación: (5 minutos)

Después de la escenificación, pregunte al voluntario que representó el papel de la persona que ayudaba cómo le fue, qué hizo bien y qué podría haber hecho mejor. Luego pida a los participantes que representaron el papel de refugiados que den retroalimentación y pida al resto que haga observaciones y sugerencias breves. Aunque la persona que ayuda no puede tener todas las respuestas en una situación dada, esta escenificación a menudo destaca la importancia de que la persona que ayuda cuente con la mayor cantidad posible de información exacta antes de acercarse al grupo para ayudar. Es importante también que digan claramente quiénes son para que las personas afectadas comprendan su función, así como la fuente y los límites de la información que se está dando. La persona que ayuda puede ofrecerse a tratar de buscar información que no posea y avisar a las personas afectadas dónde y cuándo les proporcionará información actualizada.

Resuma el ejercicio con la información de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Por último, se ha comprobado que las personas que sienten que tuvieron un buen apoyo social después de una crisis hacen frente a la situación mejor que las personas que sienten que no recibieron un buen apoyo. Recalque a los participantes la importancia de conectar a las personas afectadas con los seres queridos y el apoyo social:

Diapositiva

En el caso de los refugiados, podría haber personas separadas de sus familiares y niños

separados de sus cuidadores. Recalque a los participantes que es importante ayudar a conectar a los niños y los adolescentes que no están acompañados con un organismo de protección de menores acreditado para su seguridad y para localizar a sus cuidadores. Asimismo, las organizaciones de localización y reunificación familiar pueden ayudar a encontrar familiares que se hayan separado.

Adaptación de la primera ayuda psicológica a la cultura local (10 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se examina la forma en que los principios de actuación de la primera ayuda psicológica pueden adaptarse a la cultura local de los participantes.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- comprender la forma de adaptar la primera ayuda psicológica a la cultura local.

Materiales:

- Computadora portátil o proyector LCD (si lo hay)

Ejercicio: Adaptación de los principios de actuación de la primera ayuda psicológica a la cultura local (5 minutos)

Divida a los participantes en tres grupos y dígalos que conversen brevemente sobre cada una de las siguientes preguntas de la diapositiva:

Diapositiva

Vuelvan a reunirse en sesión plenaria y pida a cada grupo que presente brevemente sus conclusiones. Después de cada exposición, permita la discusión y el flujo de ideas. Algunos asuntos que pueden surgir son la forma de dirigirse a las personas según su edad y condición social; las costumbres relacionadas con el contacto físico apropiado para la edad, la cultura y el sexo; y la forma en que las personas buscan y reciben apoyo emocional. Esta sesión también es importante para que el facilitador comprenda mejor las costumbres locales y pueda aportar sugerencias útiles durante las escenificaciones.

Para concluir esta sesión sobre los principios de actuación de la primera ayuda psicológica, explique a los participantes cómo concluir su asistencia usando la información de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Con el grupo de refugiados, la persona que ayuda tiene que recurrir a su criterio a fin de saber cuál es el mejor momento para concluir su asistencia. Si la persona que están ayudando sigue angustiada, pueden tratar de conectarla con otra fuente de ayuda o con familiares para que no se quede sola y si es necesario conectarla con apoyo más avanzado.

RECESO

MÓDULOS DE LA PARTE III: BUENA COMUNICACIÓN, ESCENIFICACIÓN, CUIDADO PROPIO Y DE LOS COMPAÑEROS, EVALUACIÓN

Buena comunicación (30 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se examinan las buenas aptitudes para la comunicación, que es la piedra angular de la primera ayuda psicológica, y se les da a los participantes la oportunidad de practicarlas.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- tener experiencia dando y recibiendo comunicación de manera comprensiva;
- saber qué cosas propicias decir y hacer (y NO decir y hacer) a una persona angustiada, prestando atención a las palabras y al lenguaje corporal; y
- comprender los puntos que son importantes al aplicar la buena comunicación y la primera ayuda psicológica a un niño que no está acompañado.

Materiales:

- Buena comunicación (véase el anexo 5)
- Computadora portátil o proyector LCD (si lo hay)

Diapositiva 40

Explique a los participantes que el principio de actuación siguiente es ESCUCHAR. Es importante escuchar de manera comprensiva, usando:

- los ojos: prestando plena atención a la persona;
- los oídos: escuchando atentamente las preocupaciones de la persona; y
- el corazón: con comprensión y respeto.

Pídales a los participantes que consideren lo que queremos decir con “buena comunicación”. Por ejemplo, si han estado alterados o angustiados, ¿qué dijo o hizo alguien que les resultó útil? Permita una discusión breve (5 minutos) y el libre flujo de ideas acerca de la buena comunicación. Recalque lo que digan los participantes con respecto a las palabras y el lenguaje corporal y lo que es apropiado para su cultura. Sería conveniente que les pidiera que mostraran, por ejemplo, cuál es la distancia apropiada que debe mantenerse entre las personas, si se las puede mirar a los ojos y si se las puede tocar.

Escenificación: “Mala comunicación” (3 minutos)

Pida a un participante que haga una escenificación junto con usted de las aptitudes para la comunicación. En esta escenificación, usted será la persona que ayuda. Dígale al

participante que invente algún motivo difícil por el cual le está pidiendo ayuda. Sin embargo, usted demostrará las cosas que NO se deben decir y hacer durante la breve entrevista. Por ejemplo, puede mostrarse desinteresado, escribir en un papel en vez de mirar a la persona a los ojos, hacer movimientos que causen distracción, contestar una llamada telefónica en medio del relato, formular observaciones valorativas (es decir, “no debería sentirse de esa forma, usted es más afortunado que la mayoría de la gente”), etc. Cuando termine, pregúntele al voluntario cómo le fue y qué notó que usted hizo mal. Pida al grupo que haga observaciones. Resuma señalando que estas son algunas de las cosas que hay que evitar en la comunicación con los demás.

Diapositiva 41

Ejercicio: Buena comunicación (10 minutos)

A continuación, pida a los participantes que trabajen en pares en un ejercicio de “buena” comunicación. Uno representa el papel de la persona que escucha y ayuda y el otro representa el papel de una persona que le contará algo difícil que le sucedió en la última semana sobre lo cual no se siente cómoda para hablar. La persona que escucha y ayuda demostrará buenas aptitudes para la comunicación durante la interacción. Explique que al cabo de tres minutos les dirá “se les acabó el tiempo” y los participantes tendrán que cambiar el papel en cada par. Al cabo de tres minutos, dígales otra vez que se les acabó el tiempo. Pida a los pares de participantes que se hagan observaciones mutuamente (lo que estuvo bien, lo que podría haber estado mejor).

Después del ejercicio, vuelvan a reunirse en sesión plenaria y pregúnteles en general cómo les fue con el ejercicio. Permita que algunos participantes relaten su experiencia y las estrategias que aprendieron para la buena comunicación.

Resuma con las siguientes diapositivas:

Diapositiva 42

Diapositiva 43

Escenificación: Niño que no está acompañado (5 minutos)

Pida a dos participantes que representen el papel de una persona que apoya a un niño que no está acompañado en el grupo de refugiados. Los participantes pueden recibir aportes de su grupo al prepararse para la escenificación. Muestre o explique las instrucciones de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Discusión de la escenificación (5 minutos)

Pregúntele a la persona que proporcionaba ayuda cómo le fue con la escenificación, qué hizo bien y qué podría haber hecho mejor. Luego pregúntele al participante que representó el papel del niño cómo le fue y díga que formule observaciones a la persona que lo ayudó. Permita que el grupo haga observaciones breves y preguntas y resuma

con los puntos de aprendizaje de la diapositiva siguiente. Además de la buena costumbre de presentarse por su nombre, decir para qué organización trabaja y ofrecer ayuda práctica, como agua, en esta escenificación es importante que la persona que ayuda:

- note al niño que no está acompañado en el grupo de refugiados como alguien que probablemente necesite atención especial;
- hable con el niño colocándose a la altura de sus ojos (es decir, flexionando una rodilla);
- hable con calma y suavidad, usando palabras y términos que el niño pueda comprender;
- averigüe sobre la familia del niño, incluido el nombre de la hermana; y
- permanezca con el niño hasta que encuentre una organización confiable dedicada a localizar familias que busque un lugar seguro donde el niño pueda quedarse hasta que encuentren a su familia.

Diapositiva

Caso hipotético (20 minutos)

Finalidad:

La finalidad de esta sesión es que los participantes practiquen la aplicación de todos los principios de actuación de la primera ayuda psicológica a un caso mediante la escenificación grupal.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar la sesión, los participantes deberán:

- tener experiencia como damnificado y como persona que ayuda en una situación de crisis; y
- saber las cosas importantes que se deben decir y hacer, y las que NO se deben decir y hacer, en este caso hipotético al ofrecer primera ayuda psicológica.

Materiales:

- Computadora portátil o proyector LCD (si lo hay)
- Cómo pueden los cuidadores ayudar a sus niños (véase el anexo 6)

En pocos minutos, repase con los participantes lo que han aprendido hasta ahora y pregúnteles si tienen alguna pregunta.

Diapositiva

Presente el siguiente caso hipotético descrito en la diapositiva para la escenificación grupal. Algunos participantes pueden representar el papel de gente del lugar que está en la escena del suceso, mientras que otros pueden representar el papel de damnificados y de personas que ayudan. A la escena del accidente podría llegar más de una persona que sepa proporcionar primera ayuda psicológica, lo cual a veces es útil para manejar la situación, es decir, una persona asiste al hombre herido mientras que la otra asiste a la esposa y la hija. En un grupo grande de participantes, algunos pueden ser observadores. Usted puede hacer sugerencias pertinentes para el grupo acerca de estos papeles para promover la participación. Cerciórese de que las personas que ayudan demuestren cómo

proporcionarán primera ayuda psicológica a la madre afligida y a su hija.

Diapositiva

Escenificación grupal: Accidente de tránsito (5 minutos)

Déles cinco minutos a los participantes para que se preparen para la escenificación.

Discusión de la escenificación grupal: (10 minutos)

Primero pregunte a las personas que ayudaron cómo les fue, qué hicieron bien y qué podrían haber hecho mejor. Pídales a las personas afectadas que formulen observaciones y luego pida al grupo que haga comentarios breves y preguntas.

Para facilitar la discusión, recuerde a los participantes las preguntas de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Resuma la discusión con los puntos de aprendizaje que se explican a continuación y que se resumen en la diapositiva siguiente. Entregue a los participantes el material titulado “Cómo pueden los cuidadores ayudar a sus niños”.

Diapositiva

Prepararse: En este caso hipotético hay una sola oportunidad para examinar rápidamente la escena, en particular para determinar si hay algún peligro, quiénes son las personas afectadas y quiénes pueden ayudar. En este caso, los pobladores que se acerquen pueden brindar apoyo; por ejemplo, llamando a una ambulancia o reorientando el tránsito.

Observar: La seguridad es la preocupación fundamental en este camino muy transitado. Es sumamente importante que las personas que ayudan estén seguras de que no corren peligro al acercarse a la escena. A continuación tienen que considerar la seguridad de las personas afectadas. No se debe mover al hombre herido. Cuando sea apropiado, se podría llevar a la esposa y la hija a un lugar más seguro.

Escuchar: Reflexione con los participantes acerca de la buena costumbre de presentarse por su nombre, como persona que ayuda, y decir para qué organización trabaja, preguntarle el nombre a la mujer y la hija, acercarse respetuosamente de acuerdo con la cultura y usar buenos métodos de comunicación. En este caso, es importante ayudar a la mujer afectada a tranquilizarse y a cuidar a su hija si puede hacerlo. Las personas que ayudan también deben demostrar las buenas aptitudes para la comunicación con los niños señaladas anteriormente.

Conectar: Ante todo, ayude a conectar al hombre herido con atención médica de urgencia. Conecte a la mujer con fuentes de apoyo e información; por ejemplo, ofrécense a llamar a seres queridos que puedan acompañarla y cuidar a su hija,

dígale el nombre y la ubicación del hospital adonde están llevando a su esposo o ayúdela a acompañarlo al hospital, a priorizar los problemas y a encararlos.

Directrices éticas (10 minutos)

Finalidad:

La finalidad de esta sesión es ver qué han aprendido los participantes al practicar en casos hipotéticos en cuanto a las directrices éticas para la primera ayuda psicológica.

Objetivos del aprendizaje:

Al final de esta sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de describir las directrices éticas y aplicarlas a la primera ayuda psicológica: lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer.

Materiales:

- Guía de bolsillo de dos páginas sobre la primera ayuda psicológica

A fin de resumir la primera ayuda psicológica aplicada a lo largo de la orientación, pregúnteles a los participantes qué consideraciones éticas creen que son importantes para la primera ayuda psicológica. Permita una breve discusión (5 minutos) y debate, y luego resume con la información de la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Simulacro final (15 minutos)

Finalidad:

La finalidad de esta sesión es dar a los participantes una oportunidad para repetir el simulacro inicial aplicando todo lo que han aprendido sobre la primera ayuda psicológica a lo largo de la orientación.

Objetivos del aprendizaje:

Al final de esta sesión, los participantes deberán:

- estar en condiciones de aplicar en el simulacro los principios de actuación “Prepararse... observar, escuchar y conectar”;
- estar en condiciones de demostrar buenas aptitudes para la comunicación; y
- sentirse seguros al proporcionar primera ayuda psicológica en el simulacro.

Materiales:

- Instrucciones para los casos hipotéticos (véase el anexo 2)

Diapositiva

Explique a los participantes que repetirán el simulacro del comienzo de la orientación pero esta vez usando todos los conocimientos y la práctica que han adquirido con la aplicación de los principios de actuación de la primera ayuda psicológica. Divida a los participantes en dos grupos y asigne a cada uno un conjunto de instrucciones del material que se les entregó. Trate de cambiar los papeles que hayan representado los participantes en el simulacro anterior: las personas que proporcionaron ayuda ahora serán las personas afectadas y viceversa. Siga las instrucciones del primer simulacro de crisis, recordando a los participantes que sigan en su papel durante toda la escenificación.

Para resumir, pregúnteles cómo les fue esta vez. ¿Qué hicieron bien? ¿Qué podrían haber hecho mejor?

Diapositiva

Use los siguientes puntos de aprendizaje de esta situación en las observaciones que haga a los participantes:

Prepararse: Evalúe su propia preparación para ayudar en esta situación (especialmente si usted o su familia se han visto directamente afectados); averigüe todo lo posible antes de ir a ayudar; los problemas de seguridad podrían consistir en peligros físicos resultantes de la destrucción; es posible que muchos servicios no funcionen.

Observar: Cerciórese de que pueda acercarse a la escena y a las personas afectadas sin correr mayores riesgos; fíjese si hay personas que necesitan atención médica de urgencia; los damnificados pueden tener reacciones muy diferentes frente al suceso (podrían estar alterados, ansiosos o en estado de choque); fíjese si hay personas que probablemente necesiten atención especial (personas que no encuentren a seres queridos o cuyos familiares estén heridos o muertos; niños separados de los cuidadores; personas inmovilizadas, como los ancianos).

Escuchar: Recuerde presentarse por su nombre y decir para qué organización trabaja; diríjase a la gente de manera respetuosa; trate de mantener a salvo a las personas damnificadas; quédese cerca, escuche atentamente y pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.

Conectar: Trate de ofrecer suministros básicos si puede (alimentos o agua); trate de conectar a las personas con servicios y con sus seres queridos; suministre información exacta si la tiene.

Pregunte a los participantes si hicieron todo lo siguiente en lo que concierne a los principios de actuación (véase la diapositiva siguiente).

Diapositiva

Escenificación optativa (5 minutos)

Si hay tiempo, considere la posibilidad de que los participantes hagan la escenificación que se describe en la diapositiva siguiente:

Diapositiva

Pregúntele a la persona que ayudó cómo le fue, qué hizo bien y qué podría haber hecho mejor. Luego pida retroalimentación del sobreviviente y observaciones breves de los demás participantes. Resuma usando los puntos de aprendizaje de la diapositiva siguiente.

Diapositiva

Permita la discusión, reflexiones y cualquier pregunta final sobre la primera ayuda psicológica.

El cuidado propio y de los compañeros (15 minutos)

Finalidad:

En esta sesión se recalca la importancia del cuidado propio y de los compañeros para las personas que proporcionan primera ayuda psicológica antes y después de ayudar en una situación de crisis y mientras lo están haciendo.

Objetivos del aprendizaje:

Al finalizar esta sesión, los participantes deberán:

- conocer la importancia del cuidado propio y de los compañeros para las personas que proporcionan ayuda;
- tener estrategias preparadas para el autocuidado antes y después de ayudar en situaciones de crisis y mientras lo están haciendo; y
- estar en condiciones de describir la mejor forma de apoyar a otras personas que proporcionen ayuda.

Materiales:

- Estrategias de los participantes para el cuidado propio y de los compañeros de la sesión matutina
- Computadora portátil o proyector LCD (si lo hay)

Consejo para el facilitador:

Tenga presente que es posible que los participantes consideren que su propio bienestar no es importante o sientan que no deben atender sus propias necesidades cuando las necesidades de las personas afectadas son tan grandes. Es importante que comprendan que el cuidado propio y de los compañeros es una responsabilidad esencial de cualquier persona que proporcione ayuda en situaciones de crisis para que pueda ayudar a otros eficazmente.

Diapositiva

Empiece la sesión pidiendo a los participantes que recuerden lo que escribieron al comienzo del día para responder a las preguntas: ¿Qué hago para cuidarme a mí

mismo? ¿Qué hace mi equipo (mi familia, mis colegas) para cuidarse a sí mismo?

Recalque que las personas que proporcionan primera ayuda psicológica tienen la responsabilidad de cuidar primero de su propio bienestar a fin de que puedan ayudar a los demás. Ayudar en situaciones de crisis genera muchos tipos singulares de estrés, como largas horas de trabajo, presenciar muertes o destrucción, oír relatos del dolor y el sufrimiento de las personas afectadas y sentirse culpable de no poder “ayudar” o “salvar” a las personas afectadas. Recalque que las personas que proporcionan ayuda necesitan tener expectativas realistas de lo que pueden y no pueden hacer y recordar que su función consiste en ayudar a la gente a ayudarse a sí misma.

Diapositiva

Discusión en grupos pequeños (5 minutos): Explique que el cuidado propio y de los compañeros es importante *antes y después* de ayudar en una situación de crisis y *mientras lo están haciendo*. Diga a los participantes que formen grupos pequeños, de 4 o 5 integrantes, para conversar sobre las estrategias de cuidado propio y de los compañeros que creen que serían sumamente útiles *antes y después* de ayudar en una situación de crisis y *mientras lo están haciendo*. Dígalos que consulten las estrategias que anotaron en la primera sesión del día.

Vuelvan a reunirse en sesión plenaria. Pregúnteles cómo les fue con la discusión y dígalos que señalen algunos aspectos sobresalientes de su discusión en grupo acerca del cuidado propio y de los compañeros. No es necesario que cada grupo hable, sino tener una idea general de la experiencia de los grupos y tomar nota de las estrategias comunes que mencionen.

Dígalos a los participantes que es importante que pidan ayuda si notan que están alterados con el suceso, si se sienten muy nerviosos o sumamente tristes, si tienen problemas para dormir o si están bebiendo mucho o tomando medicamentos. Tienen que hablar con un profesional de la salud o con un especialista en salud mental (si lo hay) si estas dificultades persisten más de un mes (véase la diapositiva siguiente).

Diapositiva

El apoyo de los compañeros (sean colegas, amigos o familiares) es muy importante para mantener el bienestar al trabajar en situaciones de crisis. Se recomienda a las personas que proporcionan ayuda que formen parte de un organismo o grupo al ofrecer primera ayuda psicológica, a fin de garantizar su seguridad y una buena coordinación y para apoyarse mutuamente. Un sistema de compañeros puede ser útil. Presente la información de la diapositiva con consejos para ser un buen “compañero”:

Diapositiva

Evaluación y clausura (10 minutos)

Para concluir la orientación, déles tiempo a los participantes para que evalúen su experiencia y formulen observaciones a fin de que usted pueda mejorar la orientación. Pídales que llenen el formulario de evaluación escrita anónima (véase el anexo 7). Además, haga una ronda de evaluación oral.

Diapositiva

Pida a los participantes que formulen observaciones francas sobre la orientación, tanto lo que estuvo bien como lo que podría haber estado mejor, y que digan una cosa que hayan aprendido que aplicarán cuando ofrezcan primera ayuda psicológica. Déles el material titulado “Puntos de aprendizaje de los casos hipotéticos” a fin de que puedan consultarlo más adelante (véase el anexo 8).

Tómese tiempo como facilitador para agradecerles su participación y su arduo trabajo durante la orientación. Puede hacer una pequeña ceremonia de clausura si es apropiado.

MATERIALES COMPLEMENTARIOS

- Anexo 1. Primera ayuda psicológica: Guía de bolsillo
- Anexo 2. Prueba optativa anterior y posterior a la orientación
- Anexo 3. Instrucciones para los simulacros
- Anexo 4. Instrucciones para los casos hipotéticos
- Anexo 5. Buena comunicación
- Anexo 6. Cómo pueden los cuidadores ayudar a sus hijos
- Anexo 7. Formulario de evaluación
- Anexo 8. Puntos de aprendizaje de los casos hipotéticos

Anexo 1. Primera ayuda psicológica: Guía de bolsillo

Primera ayuda psicológica: Guía de bolsillo

¿QUÉ ES LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA?

La primera ayuda psicológica es una respuesta humanitaria de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

Proporcionar primera ayuda psicológica de manera responsable significa:

- 1) respetar la seguridad, la dignidad y los derechos;
- 2) adaptar lo que hace a la cultura de las personas;
- 3) percatarse de otras medidas de respuesta ante la emergencia; y
- 4) cuidar de uno mismo.

PREPARARSE	<ul style="list-style-type: none">• Infórmese sobre el evento crítico.• Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles.• Infórmese sobre los aspectos de seguridad.
-------------------	--

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA

OBSERVAR	<ul style="list-style-type: none">• Comprobar la seguridad.• Comprobar si hay personas con necesidades básicas urgentes.• Comprobar si hay personas con reacciones de angustia grave.
ESCUCHAR	<ul style="list-style-type: none">• Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.• Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.• Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.
CONECTAR	<ul style="list-style-type: none">• Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a tener acceso a los servicios.• Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.• Proporcione información.• Conecte a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.

ÉTICA

Las recomendaciones éticas de lo que debe hacerse y lo que no debe hacerse se ofrecen como una guía para no causar más daños a la persona, proporcionar el mejor cuidado posible y actuar en bien de ella. Proporcione ayuda de la manera más adecuada y cómoda para las personas a las que se está apoyando. Considere lo que significa esta guía ética partiendo de su contexto cultural.

LO QUE DEBE HACERSE	LO QUE NO DEBE HACERSE
<ul style="list-style-type: none">• Sea honrado y digno de confianza.• Respete el derecho de la gente a tomar sus propias decisiones.• Sea consciente de sus propios prejuicios y preferencias, y manténgalos al margen.• Deje claro a la gente que, incluso si rechazan la ayuda ahora, podrá recibirla más tarde.• Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad del relato de la persona, si corresponde.• Compórtese de forma adecuada teniendo en cuenta la cultura, la edad y el sexo de la persona.	<ul style="list-style-type: none">• No se aproveche de su relación como persona que ayuda o cooperante.• No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarle.• No haga falsas promesas ni dé información falsa.• No exagere sus habilidades.• No imponga ayuda a la gente y no sea entrometido o prepotente.• No presione a la gente para que le cuente lo que le pasó.• No le cuente a otras personas lo que una le contó.• No juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos.

PERSONAS QUE PUEDEN NECESITAR OTRO TIPO DE AYUDA APARTE DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA

Algunas personas tendrán otras necesidades aparte de primera ayuda psicológica. Conozca sus límites y pida ayuda a otros que puedan proporcionar asistencia médica u otro tipo de asistencia vital.

PERSONAS QUE NECESITAN ASISTENCIA ESPECIALIZADA INMEDIATA

- Personas con lesiones graves que puedan causar la muerte y que necesiten atención médica inmediata.
- Personas que están tan angustiadas que no pueden cuidar de sí mismas o de sus hijos.
- Personas que pueden herirse a sí mismas.
- Personas que pueden herir a otras personas.

Anexo 2. Prueba optativa anterior y posterior a la orientación

Prueba anterior y posterior a la orientación sobre la primera ayuda psicológica

Fecha: _____

Marque con un círculo el número que mejor corresponda a la calificación que usted le da a su...	Muy baja	Baja	Mediana	Alta	Muy alta
1. Capacidad para apoyar a personas que han pasado por desastres y otros sucesos estresantes	1	2	3	4	5
2. Comprensión de lo que influye en la forma en que alguien responde a una crisis	1	2	3	4	5
3. Conocimiento general de lo que es útil decir y hacer para ayudar a una persona angustiada	1	2	3	4	5
4. Capacidad para cuidarse a usted mismo y apoyar a sus compañeros al ayudar a personas afectadas por crisis	1	2	3	4	5
5. Capacidad para escuchar de manera comprensiva	1	2	3	4	5
6. Conocimiento de cómo encontrar información que pueda ayudar a personas afectadas por una crisis	1	2	3	4	5
7. Capacidad para conectar a las personas afectadas por crisis a los servicios necesarios	1	2	3	4	5
8. Conocimiento de lo que no se debe decir o hacer para no causar más daño al ayudar a personas afectadas por una crisis	1	2	3	4	5

Marque la respuesta más correcta (sí o no) para cada afirmación:

¿Qué afirmaciones son ciertas con respecto a personas que han pasado por una crisis?	Sí	No
1. La mayoría de las personas afectadas contraerán enfermedades mentales.		
2. La mayoría de las personas afectadas necesitarán servicios de salud mental especializados.		
3. La mayoría de las personas afectadas se recuperarán de la dificultad por su cuenta usando sus propios mecanismos de apoyo y recursos.		
4. Remitir y conectar a las personas con servicios básicos (por ejemplo, servicios sociales).		
5. Pedirles que relaten sus experiencias traumáticas con lujo de detalles.		
6. Escucharlas de manera comprensiva, sin interrumpirlas.		
7. Realizar una intervención psicológica breve (reunir a un grupo de personas y pedirles que relaten sus experiencias estresantes).		
8. Contarles sobre alguien más que usted acabar de ver para que sepan que no están solos.		
9. Decirles cualquier cosa que los tranquilice para ayudarles a sentirse mejor (por ejemplo, su casa será reconstruida pronto).		
10. Decirle a una persona afectada que todo saldrá bien y que no tiene que preocuparse.		

¿Qué afirmaciones son ciertas con respecto a personas que han pasado por una crisis?	Sí	No
11. Juzgar los actos y el comportamiento de la persona (por ejemplo, usted debería haberse quedado) para que no cometa los mismos errores la próxima vez.		
12. Averiguar más acerca de la situación y los servicios disponibles a fin de ayudar a las personas a resolver sus necesidades.		
13. Decirle a una persona afectada cómo debería sentirse (por ejemplo, debería sentirse afortunado porque está vivo).		
Como persona que ayuda a otros, usted debe...	Sí	No
14. Concentrarse solo en las personas que esté ayudando y tratar de olvidarse de sus propias necesidades e inquietudes hasta que pase la crisis.		
15. Practicar el cuidado propio tomándose un descanso regularmente.		

Respuestas a la prueba anterior y posterior (para los facilitadores)

1. No
2. No
3. Sí
4. Sí
5. No
6. Sí
7. No
8. No
9. No
10. No
11. No
12. Sí
13. No
14. No
15. Sí

Anexo 3. Instrucciones para los simulacros

SIMULACRO DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA Grupo 1: Damnificados

Un gran terremoto sacudió repentinamente el centro de la ciudad. Es un día laborable. Se desmoronaron edificios, hay destrucción generalizada y ustedes se encuentran entre los muchos damnificados. Son un grupo diverso de personas, jóvenes y mayores, hombres y mujeres, afectadas de diferentes maneras. Elijan un papel de la lista de abajo o invéntense un papel con el cual sientan afinidad. Pónganse en escena y sigan en su papel durante todo el tiempo que dure este simulacro (entre 5 y 10 minutos). En pocos momentos, algunas personas los encontrarán aquí, en esta situación difícil.

Quiénes son ustedes:

- Niño no acompañado, solo y asustado, de unos 10 años de edad.
- Embarazada con un niño.
- Persona ilesa pero muy angustiada con familiares perdidos en los escombros.
- Persona en estado de choque que no puede hablar; sus compañeros de trabajo están con ella. Todos vieron cuando el edificio se derrumbó sobre sus colegas.
- Dos personas lesionadas pero todavía conscientes.
- Persona agitada que se afana tratando de entrar en áreas inseguras y dañadas para rescatar gente.
- Persona que está relativamente tranquila y puede relatar lo sucedido.
- Persona frágil y anciana.

SIMULACRO DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA Grupo 2: Personas que ayudan

Se ha enterado de que un gran terremoto sacudió repentinamente el centro de la ciudad. Es un día laborable. Hay muchas personas afectadas y se han derrumbado edificios. Aunque usted y sus colegas sintieron el temblor, se encuentran bien. No hay datos claros sobre el alcance de los daños. La organización para la que trabaja les ha pedido a usted y a sus colegas que ayuden a los sobrevivientes y que apoyen a toda persona gravemente afectada con la que se encuentren.

En pocos momentos entrarán en una escena con personas afectadas de diferentes maneras. Tendrán entre 5 y 10 minutos para demostrar cómo proporcionarán primera ayuda psicológica. Tómense un par de minutos para decidir entre ustedes cómo se organizarán para encarar la situación. Cuando les den la señal, podrán entrar en la escena.

Anexo 4. Instrucciones para los casos hipotéticos

Están trayendo refugiados a una nueva localidad en camiones y se les dijo que por el momento permanecerán aquí. Se los trasladó debido al conflicto bélico en el área donde vivían previamente. A medida que descienden de los camiones, algunos de ellos están llorando, otros parecen muy atemorizados, otros desorientados, mientras que algunos muestran señales de alivio. La mayoría tiene miedo y duda de este nuevo lugar. No tienen idea de dónde dormirán, comerán o recibirán atención médica. Algunos parecen aterrorizados cuando escuchan un ruido fuerte, pues piensan que nuevamente se trata de disparos de armas. Usted es voluntario en una organización que distribuye alimentos y le han pedido colaboración en los puntos de distribución.

A medida que se PREPARA para prestar ayuda, piense qué querría saber sobre esta situación:

- ¿Quiénes son las personas a las que estaré ayudando? ¿Cuál es su contexto cultural?
- ¿De dónde vienen? ¿Qué sé del conflicto que están viviendo estas personas?
- ¿Qué servicios se están proporcionando en el lugar donde se está recibiendo a los refugiados?
- Si estoy trabajando en equipo, ¿cómo nos organizaremos para ayudar en esta situación? ¿Cómo nos coordinaremos entre nosotros y con otros grupos de apoyo que podrían encontrarse allí?

Al encontrarse con el grupo de refugiados, ¿qué debería OBSERVAR?

- ¿Qué necesitarán? ¿Tendrán hambre o sed o estarán cansados? ¿Hay algún herido o enfermo?
- ¿Qué tipos de reacciones observa en los refugiados?
- ¿Hay familias o personas del mismo pueblo en el grupo de refugiados?

A medida que se acerca a la gente, ¿cómo puede ESCUCHAR sus inquietudes y darles apoyo emocional?

- Las personas que experimentaron o presenciaron actos de violencia podrían sentirse muy atemorizadas y en peligro. ¿Cómo puedo ayudarles a tranquilizarse?
- ¿Cómo puedo descubrir las necesidades e inquietudes de las personas que podrían necesitar ayuda especial, como las mujeres?

¿Qué puede hacer para CONECTAR a las personas con información y apoyo práctico?

- ¿Qué información precisa tengo sobre los planes de atención para estos refugiados? ¿Dónde y cuándo pueden encontrar más información sobre lo que está sucediendo?
- ¿Cómo puedo ayudar a proteger a las personas vulnerables, como las mujeres o los niños que no están acompañados, para que no sufran más daños y CONECTARLAS con seres queridos y con servicios?

Anexo 5. Buena comunicación

LO QUE DEBEMOS HACER Y DECIR	LO QUE NO DEBEMOS HACER NI DECIR
<ul style="list-style-type: none">• Trate de encontrar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas.• Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad del relato salvo razones de fuerza mayor.• Sitúese cerca de la persona pero guardando la distancia apropiada según su edad, sexo y cultura.• Hágale entender que está escuchando; por ejemplo, asintiendo con la cabeza o diciendo “ajá”.• Tenga paciencia y mantenga la calma.• Ofrezca información concreta si la tiene. Sea franco acerca de lo que sabe y lo que no sabe. “No sé, pero trataré de averiguárselo.”• Dé la información de un modo que la persona pueda entender; es decir, de forma simple.• Hágale saber que comprende cómo se sienten y que lamenta sus pérdidas y lo que les ha pasado, como haberse quedado sin techo o haber perdido a un ser querido. “Lo siento mucho. Imagino que esto es muy triste para usted.”• Hágale saber que reconoce su fortaleza y la manera en que se están ayudando a sí mismos.• Deje espacios para el silencio.	<ul style="list-style-type: none">• No presione a la persona para que le cuente lo que le pasó.• No interrumpa ni apure a la persona mientras cuenta lo que le pasó (por ejemplo, no mire la hora ni hable demasiado rápido).• No toque a la persona si no está seguro de que sea apropiado.• No juzgue lo que hayan hecho o dejado de hacer ni sus sentimientos. No diga cosas como “no debería sentirse así”, “debería sentirse afortunado de estar vivo”.• No invente cosas que no sabe.• No utilice expresiones demasiado técnicas.• No cuente lo que le pasó a otra persona.• No le hable de sus propios problemas.• No haga falsas promesas ni dé falsos argumentos tranquilizadores.• No piense ni actúe como si tuviera que resolver todos los problemas de la persona en su lugar.• No le quite su fortaleza, su sensación de poder cuidarse a sí misma.• No hable de otras personas en términos negativos (por ejemplo, diciendo que están “locos” o “desorganizados”).

Anexo 6. Cómo pueden los cuidadores ayudar a sus hijos

COSAS QUE LOS CUIDADORES PUEDEN HACER PARA AYUDAR A LOS NIÑOS

Niños pequeños	<ul style="list-style-type: none">• Tenerlos abrigados y en un lugar seguro.• Mantenerlos alejados de ruidos fuertes y de situaciones caóticas.• Hacerles caricias, abrazarlos.• Si es posible, mantener un horario regular de comidas y sueño.• Hablarles con voz tranquila y suave.
Niños en edad escolar	<ul style="list-style-type: none">• Dedicarles más tiempo y atención.• Recordarles frecuentemente que están a salvo.• Explicarles que no tienen la culpa de las cosas malas que han sucedido.• No separarlos de sus cuidadores, hermanos y otros seres queridos.• En la medida de lo posible, mantener un horario regular para sus rutinas diarias.• Darles respuestas sencillas sobre lo sucedido, evitando detalles que puedan asustarles.• Dejarlos que permanezcan a su lado si tienen miedo o no quieren separarse.• Tener paciencia con los que muestren comportamientos impropios de su edad, como chuparse el dedo u orinarse en la cama.• Si es posible, darles oportunidades para jugar y relajarse.
Niños mayores y adolescentes	<ul style="list-style-type: none">• Dedicarles tiempo y atención.• Ayudarles a realizar las tareas rutinarias.• Presentarles los hechos y explicarles cuál es la situación actual.• Dejar que estén tristes. No esperar que sean fuertes.• Escucharlos cuando expresen sus pensamientos y temores sin juzgarlos.• Ponerles normas y expectativas claras.• Preguntarles qué peligros les acechan, apoyarlos y explicarles cuál es la mejor manera de evitar los daños.• Animarlos para que sean útiles y darles oportunidades para que lo sean.

Anexo 7. Formulario de evaluación

Formulario de evaluación de la orientación sobre primera ayuda psicológica (No ponga su nombre en este formulario)

Fecha: _____

Marque con un círculo el número que mejor corresponda a su opinión de la orientación.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La información era clara y fácil de comprender.	1	2	3	4	5
2. La información que yo recibí es útil para mi trabajo.	1	2	3	4	5
3. La orientación aumentó mi confianza para ofrecer primera ayuda psicológica en situaciones de crisis.	1	2	3	4	5
4. La orientación me dio las aptitudes prácticas y los conocimientos que debo aplicar en situaciones de crisis.	1	2	3	4	5
5. Los métodos didácticos usados por el facilitador fueron eficaces.	1	2	3	4	5
6. La orientación fue interesante y entretenida.	1	2	3	4	5
7. El facilitador conoce muy bien el tema.	1	2	3	4	5
8. El facilitador creó una atmósfera propicia durante la orientación.	1	2	3	4	5
9. Les recomendaría esta orientación a otros.	1	2	3	4	5

1. Diga en pocas palabras qué fue lo más útil de esta orientación.
2. Diga en pocas palabras qué fue lo menos útil de esta orientación.
3. ¿Qué sugerencias tiene a fin de mejorar la orientación para futuros participantes?

¡Gracias por su participación y sus observaciones!

Anexo 8. Puntos de aprendizaje de los casos hipotéticos

Practique lo que ha aprendido

Los siguientes casos hipotéticos son ejemplos de crisis que usted podría enfrentar como persona que ayuda. Al leer estas situaciones hipotéticas, imagínese:

1. ¿Qué necesitaría con más urgencia si me sucediera algo así?
2. ¿Qué me resultaría sumamente útil?

Tenga presentes los principios de actuación de la primera ayuda psicológica (observar, escuchar y conectar) al imaginarse cómo respondería en cada situación. Hemos incluido algunas preguntas importantes para ayudarle a analizar qué debe considerar y las formas de responder.

Caso hipotético 1: Desastre natural

Se ha enterado de que un gran terremoto sacudió repentinamente el centro de la ciudad. Es un día laborable. Hay muchas personas afectadas y se han derrumbado edificios. Aunque usted y sus colegas sintieron el temblor, se encuentran bien. No hay datos claros sobre el alcance de los daños. La organización para la que trabaja les ha pedido a usted y a sus colegas que ayuden a los sobrevivientes y que apoyen a toda persona gravemente afectada con la que se encuentren.

Mientras se prepara para ayudar, pregúntese lo siguiente:

- ¿Estoy listo para ayudar? ¿Qué inquietudes personales podrían sean importantes?
- ¿Qué información tengo acerca de la crisis?
- ¿Iré solo o con mis colegas? ¿Por qué sí o por qué no?

Cosas para considerar:

- Cuando va a prestar asistencia en una situación de crisis (especialmente justo después de una catástrofe masiva), tenga en cuenta las ventajas de trabajar en equipo o en pares. Trabajar en equipo le ayudará a obtener apoyo y respaldo en situaciones difíciles y es importante para su seguridad. También puede lograr mayor eficacia en equipo. Por ejemplo, una persona puede permanecer con alguien que está afligido mientras otra se concentra en conseguirle ayuda, como atención médica, en caso de ser necesario. Si es posible, trate de establecer un “sistema de compañeros”, en el cual usted y su compañero de tarea puedan ponerse en contacto para apoyarse y ayudarse.
- Algunas organizaciones brindarán apoyo en forma de suministros, transporte, equipo de comunicaciones, información actualizada sobre la situación o problemas de seguridad y coordinación con otros miembros del equipo o servicios.

A medida que se desplaza por la ciudad, ¿qué debería **observar**?

- ¿Es suficientemente seguro estar en el lugar de la crisis?
- ¿Qué servicios y apoyo hay?
- ¿Hay personas con urgentes necesidades básicas obvias?
- ¿Hay personas con graves reacciones emocionales obvias?
- ¿Quién podría necesitar ayuda especial?
- ¿Dónde puedo proporcionar primera ayuda psicológica?

Cuando se acerca a las personas, ¿cómo puede **escuchar** mejor sus inquietudes y consolarlas si lo necesitan?

- ¿Qué necesidades básicas podrían tener los damnificados?
- ¿Cómo me identificaré y me presentaré para ofrecer apoyo?
- ¿Qué significa en esta situación ayudar a mantener a salvo a los damnificados?
- ¿Cómo les preguntaré a las personas sobre sus necesidades e inquietudes?
- ¿Cómo puedo apoyar y consolar mejor a los damnificados?

Ejemplo de una conversación con un adulto angustiado

En esta conversación, usted se ha acercado a una mujer que está de pie fuera de los escombros de un edificio derrumbado. Ella está llorando y temblando, aunque no parece tener ninguna lesión física.

Usted: Hola. Me llamo __. Estoy trabajando con la organización __. ¿Puedo hablar con usted?

Mujer: ¡Es terrible! ¡Estaba entrando al edificio cuando comenzó a temblar! ¡No entiendo qué está sucediendo!

Usted: Sí. Fue un terremoto. Me imagino que debe haber sido terrible para usted. ¿Cómo se llama?

Mujer: Me llamo Jasmina. Jasmina Salem. ¡Tengo mucho miedo! [*Tiembla, llora*] ¿No debería entrar y tratar de buscar a mis compañeros? ¡Vaya a saber si están bien!

Usted: Señorita Salem, no es para nada seguro ingresar al edificio ahora. Podría resultar herida. Si quiere, podemos conversar allá, donde es más seguro y puedo sentarme con usted un rato. ¿Le gustaría?

Mujer: Sí, por favor. [*Se trasladan a un lugar más tranquilo a poca distancia de la escena del edificio derrumbado donde está trabajando personal médico y de rescate.*]

Usted: ¿Le traigo agua? [*De tenerlos a su alcance, ofrezca cosas básicas, como agua o una manta.*]

Mujer: Sólo quiero sentarme aquí un momento.

[*Usted se sienta apaciblemente cerca de la mujer en silencio durante dos o tres minutos, hasta que ella comienza a hablar nuevamente.*]

Mujer: ¡Me siento tan mal! ¡Debería haberme quedado en el edificio para ayudar a los demás!

Usted: Entiendo lo que me quiere decir.

Mujer: Salí corriendo. ¡Pero me siento tan mal por las otras personas!

Usted: Es difícil saber qué hacer en una situación como esta. Pero parece que su instinto fue bueno al salir corriendo del edificio; de lo contrario, podría estar ahora entre los heridos.

Mujer: Vi que sacaban a un muerto de los escombros. ¡Creo que era mi amigo! [*Llorando*]

Usted: ¡Cuánto lo lamento! Hay un equipo de rescate trabajando, y luego averiguaremos cómo están las personas que estaban en el edificio.

[*La conversación continúa durante 10 minutos más mientras usted escucha lo que la mujer le cuenta y le pregunta qué necesita y qué le preocupa. La conversación concluye de la siguiente forma:*]

Mujer: Necesito saber si mi familia está bien, pero perdí mi teléfono cuando comenzó a temblar, y no sé cómo llegar a casa.

Usted: Puedo ayudarle a llamar a su familia, y después podemos pensar juntos cómo puede reunirse con ellos.

Mujer: Gracias. Sería de mucha ayuda.

En este ejemplo de conversación, tenga en cuenta que usted:

- se presentó diciendo su nombre y le dijo a la persona la organización para la que está trabajando;
- le preguntó si le gustaría hablar;
- se dirigió a la persona por su nombre, utilizando en forma respetuosa el apellido;
- protegió a la persona para que no sufriera más daño trasladándola a un lugar más seguro;
- le ofreció algo que la hiciera sentir un poco más cómoda (por ejemplo, agua);
- la escuchó y permaneció cerca de ella, sin forzarla a hablar;

- reflexionó sobre la forma en que la persona había actuado diciendo que fue la apropiada;
- dedicó tiempo a escuchar;
- determinó cuáles eran las necesidades e inquietudes de la persona;
- reconoció la preocupación de la persona respecto de la posible pérdida de compañeros de trabajo; y
- ofreció ayuda para conectar a la persona con su familia.

¿Qué puede hacer para **conectar** a las personas con fuentes de información y apoyo práctico?

- ¿Qué dificultades podrían presentarse en esta situación para encontrar recursos (alimento, refugio, agua) o servicios para los damnificados?
- ¿Qué temores e inquietudes podrían asaltar a las personas? ¿Qué sugerencias prácticas podría dar para ayudarles a encarar sus problemas?
- ¿Qué información querrán saber los damnificados? ¿Dónde encontraré información actualizada y confiable?
- ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con sus seres queridos o con servicios?
- ¿Qué dificultades podría haber?
- ¿Qué necesidades podrían tener los niños y adolescentes o las personas enfermas?
¿Cómo puedo ayudar a conectar a las personas vulnerables con sus seres queridos o con servicios?

Caso hipotético 2: Violencia y desplazamiento

Están trayendo refugiados a una nueva localidad en camiones y se les dijo que por el momento permanecerán aquí. Se los trasladó debido al conflicto bélico en el área donde vivían previamente. A medida que descienden de los camiones, algunos de ellos están llorando, otros parecen muy atemorizados, otros desorientados, mientras que algunos muestran señales de alivio. La mayoría tiene miedo y duda de este nuevo lugar. No tienen idea de dónde dormirán, comerán o recibirán atención médica. Algunos parecen aterrorizados cuando escuchan un ruido fuerte, pues piensan que nuevamente se trata de disparos de armas. Usted es voluntario en una organización que distribuye alimentos y le han pedido colaboración en los puntos de distribución.

A medida que se PREPARA para prestar ayuda, piense qué querría saber sobre esta situación:

- ¿Quiénes son las personas a las que estaré ayudando? ¿Cuál es su contexto cultural?
- ¿Hay alguna regla de conducta o costumbres que debería seguir? Por ejemplo, ¿es más apropiado que las mujeres que ayudan hablen con las refugiadas?
- ¿De dónde vienen? ¿Qué sé del conflicto que están viviendo estas personas?
- ¿Qué servicios se están proporcionando en el lugar donde se está recibiendo a los refugiados?
- Si estoy trabajando en equipo, ¿cómo nos organizaremos para ayudar en esta situación? ¿Qué tareas asumirá cada persona? ¿Cómo nos coordinaremos entre nosotros y con otros grupos de apoyo que podrían encontrarse allí?

Al encontrarse con el grupo de refugiados, ¿qué debería **observar**?

- ¿Qué necesitarán? ¿Tendrán hambre o sed o estarán cansados? ¿Hay algún herido o enfermo?
- ¿Hay familias o personas del mismo pueblo en el grupo de refugiados?

- ¿Hay niños o adolescentes no acompañados? ¿Quién más podría necesitar ayuda especial?
- Las personas del grupo de refugiados parecen estar teniendo diferentes tipos de reacciones a la crisis. ¿Qué clases de respuestas emocionales graves ve?

A medida que se acerca a la gente, ¿cómo puede ESCUCHAR sus inquietudes y darles apoyo emocional?

- ¿Cómo me presentaré para ofrecer apoyo?
- Las personas que experimentaron o presenciaron actos de violencia podrían sentirse muy atemorizadas y en peligro. ¿Cómo puedo ayudarlas a tranquilizarse?
- ¿Cómo puedo descubrir las necesidades e inquietudes de las personas que podrían necesitar ayuda especial, como las mujeres?
- ¿Cómo me acercaré y ayudaré a los niños y adolescentes que no están acompañados?

Ejemplo de conversación con un niño que no está acompañado

A un lado del grupo de refugiados, usted nota a un niño de alrededor de 10 años que se encuentra solo y que parece muy atemorizado.

Usted: *[en cuclillas para quedar a la altura de los ojos del niño]* Hola. Me llamo ____. Soy de la organización ____ y estoy aquí para ayudar. ¿Cómo te llamas?

Niño: *[cabizbajo y con voz muy tenue]* Adam.

Usted: Hola, Adam. Has hecho un largo viaje para llegar aquí. ¿Tienes sed? *[Ofrézcale algo para comer o beber u otras cosas básicas, como una manta, si tiene una]*. ¿Dónde está tu familia?

Niño: No sé. *[comienza a llorar]*

Usted: Entiendo que tengas miedo, Adam. Trataré de ayudarte y sé de unas personas que te ayudarán a encontrar a tu familia. ¿Me puedes decir tu apellido y de dónde eres?

Niño: Sí. Me llamo Adam Duvall. Vivo en ____.

Usted: Gracias, Adam. ¿Cuándo viste a tu familia por última vez?

Niño: Mi hermana mayor estaba allí cuando llegaron los camiones para traernos aquí. Pero ahora no la encuentro.

Usted: ¿Cuántos años tiene tu hermana? ¿Cómo se llama?

Niño: Se llama Rose. Tiene 15 años.

Usted: Trataré de ayudarte a encontrar a tu hermana. ¿Dónde están tus padres?

Niño: Todos salimos corriendo del pueblo cuando escuchamos los disparos. Quedamos separados de mis padres. *[llora]*

Usted: Lo siento, Adam. Debes haber tenido mucho miedo, pero ahora estás a salvo.

Niño: ¡Tengo mucho miedo!

Usted: *[cálida y naturalmente]* Te entiendo. Me gustaría ayudarte.

Niño: ¿Qué tengo que hacer?

Usted: Puedo quedarme contigo un rato y podemos tratar de encontrar a tu hermana. ¿Te gustaría?

Niño: Sí, gracias.

Usted: ¿Hay algo más que te preocupe o que necesites?

Niño: No.

Usted: Adam, es importante que hablemos con las personas que están allá, pues pueden ayudarte a encontrar a tu hermana o a tu familia. Iré contigo a hablarles. *[Es esencial ayudar al niño a inscribirse en un sistema de búsqueda de familiares o en una organización de protección de menores, si la hay.]*

En este ejemplo de conversación, tenga en cuenta que usted:

- vio a un niño sin compañía entre el grupo de refugiados;
- se agachó para hablar con el niño a la altura de sus ojos;
- le habló al niño con calma y amablemente;
- averiguó sobre la familia del niño, incluido el nombre de su hermana; y
- permaneció con el niño mientras buscaba una organización confiable de localización de familiares que pudiera organizar un lugar seguro donde el niño pudiera quedarse

hasta que encontraran a su familia.

¿Qué puede hacer para **conectar** a las personas con información y apoyo práctico?

- ¿Qué necesidades básicas podrían tener las personas? ¿Qué servicios sé que hay? ¿Cómo pueden las personas tener acceso a estos servicios?
- ¿Qué información precisa tengo sobre los planes de atención para estos refugiados?
- ¿Cuándo y dónde pueden encontrar más información sobre lo que está sucediendo?
- ¿Cómo puedo ayudar a proteger a las personas vulnerables, como las mujeres o los niños que no están acompañados, para que no sufran más daño? ¿Cómo puedo ayudar a **conectar** a las personas vulnerables con su familia o con los servicios que se puedan estar organizando?
- ¿Qué necesidades especiales podrían tener las personas, incluidas las que han estado expuestas a la violencia?
- ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con seres queridos o con servicios de apoyo?

Caso hipotético 3: Accidente

Usted está viajando por una carretera muy transitada de un pueblo cuando ve un accidente. Al parecer, un hombre que cruzaba la calle con su esposa y su hija fue atropellado por un automóvil. El hombre está tirado en el suelo, sangrando, y no se mueve. Su esposa y su hija están a su lado. Su esposa está llorando y temblando, mientras que la hija está de pie, inmóvil y en silencio. Algunas personas de la zona se están congregando en la carretera cerca de la escena del accidente.

Usted debe reaccionar con rapidez en esta situación. Sin embargo, tómese un momento para mantener la calma y considerar los siguientes aspectos mientras se prepara para prestar ayuda.

- ¿Existen aspectos de seguridad para mí o para los demás que sean motivo de preocupación?
- ¿Cómo puedo responder en esta situación?
- ¿Qué debe hacerse con urgencia, sobre todo con respecto al hombre que está gravemente herido?

¿Qué se debe **observar**?

- ¿Quién necesita asistencia? ¿Qué tipo de asistencia se necesita?
- ¿Qué asistencia puedo proporcionar y qué clase de ayuda especial se necesita?
- ¿A quién puedo pedirle que me ayude? ¿Qué ayuda pueden prestar las personas que se han aglomerado alrededor? ¿De qué manera podrían interferir o no ser de ayuda?

A medida que se pone en contacto con las personas involucradas en el accidente, ¿cómo puede **escucharlas** y ofrecerles consuelo?

- ¿Cómo puedo identificarme y presentarme con el fin de brindar apoyo?
- ¿De qué manera puedo ayudar para mantener a las personas estén a salvo? ¿Hay consideraciones especiales con respecto a la hija, que ha presenciado el accidente de su padre y parece estar confundida y en estado de choque? ¿Está su madre en condiciones de cuidarla y consolarla en este momento?
- ¿Dónde puedo brindar primera ayuda psicológica de manera segura y con relativa calma?
- ¿Cómo puedo preguntar a las personas qué necesitan y qué les preocupa en este

- momento?
- ¿Cómo puedo consolar y tranquilizar a las personas afectadas?

Ejemplo de conversación y reacción: emergencia médica

A medida que analiza rápidamente el accidente, debe cerciorarse de que pueda abordar la situación sin correr peligro. La carretera está bastante transitada y todavía hay tráfico cerca de las personas afectadas y de los curiosos. También le preocupa que el padre pueda estar gravemente herido.

Usted: ¿Alguien ha llamado a una ambulancia?

Vecinos: No.

Usted: *[a una persona cerca de allí]* ¿Podría llamar a una ambulancia de inmediato?

Vecinos: ¡Sí, inmediatamente!

Usted: *[a otros curiosos]* Necesitamos desviar el tráfico. ¿Puede alguien ayudar a hacerlo?

[Algunos vecinos tratan de detener a los automóviles que pasan y desviar el tráfico.]

[A medida que se acerca a las personas afectadas, se da cuenta de que uno de los vecinos tiene la intención de mover al hombre herido.]

Usted: ¡Por favor, no lo mueva! Puede que tenga una lesión en el cuello. Ya han llamado a una ambulancia. *[Si usted o alguien de las proximidades está capacitado para hacerlo, puede brindar primeros auxilios médicos al hombre herido. Verifique o pídale a alguien de las proximidades que se asegure de que la hija y la esposa no se encuentran heridas. Una vez que el herido haya sido atendido adecuadamente y que usted haya verificado que las otras personas afectadas no se encuentran gravemente heridas, brinde primera ayuda psicológica.]*

Usted: *[a la esposa]* Me llamo _____. Ya hemos llamado a una ambulancia. ¿Tiene usted o su hija algún tipo de lesión?

Esposa: *[sollozando y temblando]* No, no estoy herida.

Usted: *[a la esposa, con calma y afectuosamente]* ¿Cómo se llama?

Esposa: *[llorando]* Ana, puede llamarme Ana... ¡Oh, mi esposo! ¡Mi esposo!

Usted: Ana, comprendo que se sienta asustada. Ya han llamado a una ambulancia para socorrer a su esposo. Me quedaré con usted un momento. ¿Necesitan usted y su hija alguna otra cosa o tienen alguna otra preocupación en este momento?

Esposa: ¿Mi hija está bien?

Usted: Su hija no parece estar herida. ¿Puede decirme cómo se llama para poder hablarle?

Esposa: *[tomando la mano de su hija]* Se llama Sara.

Usted: *[afectuosamente y al nivel de los ojos de la niña]* Hola, Sara. Me llamo _____. Estoy aquí para ayudarles a tu mamá y a ti.

[La conversación continúa y usted se da cuenta de que la niña no habla. La madre comenta que es algo inusual de parte de ella, pero sigue centrada en su esposo. La madre también dice que quiere ir con su esposo al hospital para acompañarlo. La hija corre el riesgo de pasar la noche sola en su casa.]

Usted: Ana, sería mucho mejor si su hija se queda con usted o alguien de confianza. Parece estar muy afectada por lo que acaba de pasar y lo mejor para ella es que no la dejen sola en este momento. ¿Hay alguien de confianza que pueda quedarse con ella?

Esposa: Sí, mi hermana podría ayudarme. Sara se siente a gusto con ella.

Usted: ¿Puedo ayudarle a llamar a su hermana?

Esposa: ¡Sí, por favor!

[Usted ayuda a la esposa a contactar a la hermana y queda acordado que la hija se quedará con su tía esta noche. También le aconseja a la madre que lleve a su hija al médico si sigue tan silenciosa durante los próximos días.]

Usted: Cuando llegue la ambulancia, preguntaré adónde llevarán a su esposo y les informaré si usted y su hija pueden ir con él.

[Cuando llega la ambulancia, usted pregunta cómo se puede hacer para que la familia permanezca junta cuando lleven al herido al hospital.]

En este ejemplo de conversación y acciones, observe que usted:

- primero, analizó rápidamente la situación de crisis para cerciorarse de que podía intervenir sin peligro y ver quién estaba herido de gravedad;
- se aseguró de que llamaran a una ambulancia de inmediato para atender al herido y evitó que lo moviera alguien que no estaba preparado y que podía dañarlo al hacerlo;

- trató de manejar la situación a fin de evitar daños ulteriores o peligros para otros (por ejemplo, al tener cuidado con el tráfico en la carretera);
- habló de manera respetuosa y amable a la esposa y a la hija;
- se dirigió a la niña hablándole al nivel de los ojos;
- ayudó a la esposa a tomar las medidas necesarias para cuidar de su hija; y
- tomó medidas para ayudar a la familia a permanecer junta cuando el herido fue llevado al hospital.

¿Qué puede hacer usted para **conectar** a las personas con información y apoyo concreto?

- ¿Qué necesidades básicas pueden tener las personas que salieron ilesas pero están angustiadas por esta situación de crisis?
- ¿Qué angustias y preocupaciones pueden estar pasando las diferentes personas involucradas en esta situación?
- ¿Sobre qué querrán estar informadas?
- ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con seres queridos que puedan ayudarles en este momento?