

# Habilidades Psicosociales Básicas

## Guía para personal de primera línea de respuesta a la COVID-19



# IASC

**Inter-Agency Standing Committee**  
IASC Reference Group for Mental Health and  
Psychosocial Support in Emergency Settings

# ¿Quiénes pueden usar las habilidades psicosociales básicas?



**INTEGRANTES  
EQUIPOS DE  
SALUD**



**TRABAJADORES  
PRIMERA LÍNEA  
DE RESPUESTA**



**TRABAJADORES  
SERVICIOS  
ESENCIALES**



**INTEGRANTES  
DE LA  
COMUNIDAD**



**LÍDERES DE  
EQUIPOS**



# ¿Qué son las habilidades psicosociales básicas?



**BIENESTAR  
PROPIO**



**INTERACCIONES  
DIARIAS**



**APOYO  
PRÁCTICO**



**APOYO  
EMOCIONAL**



**APOYO EN  
SITUACIONES  
ESPECÍFICAS**



# ¿Por qué son importantes las habilidades psicosociales en la pandemia por COVID-19?

---



Muchas personas se sienten estresadas durante la pandemia por COVID-19



Las personas se recuperan mejor cuando se sienten apoyadas



**Usted puede hacer la diferencia en el bienestar de las personas a través de cómo interactúa y se comunica**





# Su propio bienestar

***Antes de que pueda ayudar a otros, necesita cuidarse a sí mismo...***



**Al igual que un automóvil necesita combustible para conducir, debe cuidarse y mantener su tanque “lleno” para poder continuar. Ayudar en la respuesta a la COVID-19 es un tema de resistencia, no de velocidad. Preste atención diaria a su bienestar.**

# Cuide su Salud: sugerencias para manejar el estrés

**1** Manténgase actualizado con información precisa sobre la COVID-19 y siga las medidas de seguridad para prevenir el contagio. "Descanse" de la cobertura mediática sobre COVID-19 cuando sea necesario.

**2** Coma bien, duerma lo suficiente y haga ejercicio físico todos los días.

**3** Realice actividades que disfrute y encuentre un sentido a cada día (p. ej. arte, lectura, plegarias, hablar con amigos.)

**4** Tómese cinco minutos al día para hablar con amistades, familiares o personas de confianza sobre sus sentimientos.

**5** Comuníquese con su director/a, supervisor/a o colegas, sobre su estado emocional en el trabajo. Específicamente si está preocupada sobre cómo actuar contra el COVID-19.

**6** Establezca rutinas diarias y sosténgalas. (mire el planificador de rutinas diarias del Anexo B).

**7** Minimice el uso de alcohol, cafeína, nicotina y otras drogas. Estas podrían apoyar en un corto plazo, pero pueden ser causa de efectos depresores, ansiedad, dificultad para conciliar el sueño, incluso agresividad a medida que los efectos desaparecen. Si usted está consumiendo demasiado estas sustancias, puede disminuir el consumo al reducir la cantidad disponible en casa y encontrando otras maneras de manejar el estrés, como algunas de las mencionadas.

**8** Al final de cada día haga una lista corta (en su mente o por escrito) sobre las formas en las que pudo ayudar a otros o las razones por las que está agradecido/a, como por ejemplo "ayudé siendo amable con alguien que estaba enojado" o, "Estoy agradecido por el apoyo que recibo de mis amistades."

**9** Sea realista sobre lo que puede controlar y lo que no. Visualizar círculos de control podría ayudar con esto. A continuación, hay un ejemplo del círculo de control de un trabajador/trabajadora y puede encontrar otros en el Anexo C en este documento.

**10** Intente realizar actividades de relajación, observe si esto funciona para usted. Es posible que usted ya realice actividades o las haya realizado en el pasado. También puede probar:

- respiración lenta (ver las instrucciones en la página 14);
- estirarse, bailar, rezar o hacer yoga;
- relajación muscular progresiva (ver las instrucciones en el Anexo D.)

# Interacciones diarias



**Apoyando a otros para que se sientan cómodos con usted**



**Apoyando a otros con una escucha activa**

# Interacciones diarias

## Apoyando a otros para que se sientan cómodos con usted

Qué hacer	Qué no hacer
Mantenga una postura abierta y relajada.	No cruce los brazos.
Mire a la persona.	No mire hacia otro lado, ni al suelo ni a su teléfono.
Use contacto visual culturalmente apropiado para ayudar a la persona a sentirse relajada y escuchada.	No utilice contacto visual culturalmente inapropiado, p. ej. mirar fijamente a la persona.
Preséntese claramente: su nombre y función.	No asuma que la persona sabe quién es usted o cuál es su papel en la respuesta.
Mantenga un tono de voz tranquilo y suave con un volumen moderado.	No grite ni hable muy rápido.
Si la persona no puede ver su rostro, intente pegarse una foto suya en su ropa (por ejemplo, si está usando un equipo de protección personal (EPP) como una mascarilla).	No asuma que la persona sabe cómo luce usted si está usando un EPP.
Confirme que se sientan cómodos hablando con usted, p. ej. "¿Se siente cómodo hablando conmigo (un hombre)? Si le gustaría hablar con una mujer, puedo hacer que mi colega hable con usted."	No asuma que la persona se siente cómoda hablando con usted.
Si alguien habla un idioma diferente al suyo, intente acceder a un intérprete (o miembro de la familia) y trata de tranquilizarlo.	No asuma que la persona habla su mismo idioma.
Mantenga la distancia para prevenir el contagio por COVID-19 y explique el porqué de reunirse en una sala grande, a través de una pantalla o por teléfono	No se ponga a usted ni a otros en riesgo de infección por la COVID-19, ignorando las reglas de distanciamiento físico.



# Interacciones diarias Apoyando a otros con una escucha activa

## Escucha activa



Escuche atentamente



Repita



Resuma al final lo que  
entendió

# Interacciones diarias **Apoyando a otros con una escucha activa**



**Palabras**



Utilice frases de apoyo para mostrar empatía y reconozca cualquier pérdida o sentimiento difícil que la persona comparte

**Lenguaje  
Corporal**



Incluye expresiones faciales, contacto visual, gestos y la forma en que se sienta o permanece de pie frente a la otra persona.

# Interacciones diarias **Apoyando a otros con una escucha activa**

*¿Cómo adaptar estas habilidades psicosociales a las interacciones remotas o trabajo telefónico diario en la respuesta a la COVID-19?*



**Preséntese claramente y pregunte a la persona si puede hablar**

**Aclare cualquier problema en la comunicación o malentendido**

**Permita las pausas cuando la persona permanezca en silencio: normalizar el silencio**

**Intente disminuir las interrupciones**

**Si es posible, apoye a la persona a escucharle y verle mientras conversan, por ejemplo: utilizando un software de video**

# Apoyo práctico



## Proporcionando usted mismo apoyo práctico

Vinculando con otras organizaciones

Ayudando a las personas a manejar sus propios problemas.

**Proporcione información (por ejemplo: sobre la situación)**

**Proporcione usted mismo el apoyo (por ejemplo: alimentación, compras)**

**No se sienta presionado por proveer apoyo directo si no es posible**

**Cree una lista de las organizaciones operando en su área**

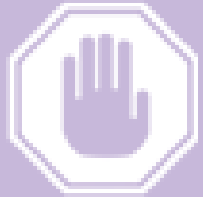
**Vincule con quien corresponda a personas angustiadas o con otras necesidades**

**Haga seguimiento a las personas si están de acuerdo**



# Apoyo práctico

## Ayudando a las personas a manejar sus problemas



**PARAR** Ayude a la persona a hacer una pausa y considere qué problemas son más urgentes. Ayude a la persona a usar los círculos de control para identificar y elegir un problema sobre el que pueda hacer algo.



**PENSAR Anime** a la persona a pensar en formas de manejar ese problema. Las siguientes preguntas pueden ayudar:

- ¿Qué ha hecho en el pasado para superar problemas como éste?
- ¿Qué ha intentado hacer?
- ¿Hay alguien que pueda ayudar a manejar este problema (por ejemplo, amigos, seres queridos u organizaciones)?
- ¿Otras personas que conoce tienen problemas similares? ¿Cómo se las han arreglado?



**ACTUAR** Ayude a la persona a elegir una forma de manejar ese problema y probarlo. Si no funciona, anime a la persona a probar otra solución.

# Apoyo emocional

Usando la escucha  
y la comunicación

Motivando a las  
personas a  
ayudarse a sí  
mismas

Proporcionando  
sugerencias para  
ayudarlas

Ayudando a  
aquellos  
seriamente  
angustiados



Reacciones emocionales (sentirse triste, molesto, asustado)

Reacciones de comportamiento (falta de motivación, evitar realizar actividades, volverse violento)

Reacciones físicas (dolor de cabeza, dolores musculares, dolor de espalda, dificultad para dormir, falta de apetito)

# Apoyo emocional

## Cuando alguien experimenta estrés

A- Utilice las habilidades de escucha y comunicación

B- Aliente a la persona a pensar en algo que pueda hacer para sentirse mejor

C. Proporcione sugerencias para ayudarlos

Trate de encontrar tiempo para hacer una actividad que le guste.

- Haga ejercicio, camine o baile.
- Haga algo creativo.
- Escuche música o radio.
- Hable con un amigo o familiar.
- Lea un libro o escuche un audiolibro.
- Haga una lista de cosas por las que está agradecido.



# Apoyo emocional ¿Cuando alguien está seriamente angustiado?

Tan molestos que no pueden cuidarse a sí mismos ni a los demás

Estar muy ansioso  
y temeroso

Hablar sobre  
hacerse daño o  
matarse

**Llorar**

No saber su nombre, de  
dónde viene ni que  
está sucediendo

**Gritar**

**Sentirse desorientado o “irreal”**

**Temblar**

Estar retraído

**Enojarse**

Amenazar con hacer daño a otros

# Apoyo emocional

**Cuando alguien está seriamente angustiado**



**Si está al teléfono, quédese en línea hasta calmar a la persona o hasta contactar a servicio de Emergencia para que acudan a ayudarla.**

**1- SEGURIDAD**

**2- PRESENTACIÓN**

**3- MANTENGA LA CALMA**

**4- ESCUCHE**

**5- OFREZCA CONSUELO PRÁCTICO E INFORMACIÓN**

# Apoyo emocional

**Cuando alguien está seriamente angustiado**

**¿Qué hacer si una persona está en una situación de angustia grave?**

**6- AYUDE A  
RECUPERAR EL  
CONTROL**

**7- BRINDE  
INFORMACIÓN CLARA Y  
CONFIABLE**

**8- NO DEJE A LA  
PERSONA SOLA**

**9- REMITA A LA  
PERSONA A UN SERVICIO  
ESPECIALIZADO**

# Personas que probablemente van a requerir apoyo adicional

**Niños, niñas, adolescentes y sus cuidadores**

**Aquellos en condiciones de hacinamiento (por ejemplo, personas privadas de libertad, personas detenidas, refugiados en campamentos y asentamientos informales, adultos mayores en instituciones de atención a largo plazo, personas en hospitales psiquiátricos, unidades de hospitalización u otras instituciones) o personas sin hogar**

**Personas que viven solas y que tienen dificultades para abandonar su hogar**

**Personas que pueden tener dificultades para acceder a los servicios (por ejemplo, migrantes).**



# Personas que probablemente van a requerir apoyo adicional

**Personas en riesgo que actualmente sufren violencia o discriminación (por ejemplo, personas que sufren violencia de género y/o violencia de la pareja, lo que puede aumentar durante las restricciones de movilidad durante la pandemia,, personas LGBTQI, minorías, migrantes, refugiados, personas con discapacidades)**

**Adultos mayores, especialmente aquellos que problemas de memoria**

**Mujeres embarazadas y personas con problemas crónicos de salud, que necesitan acceso regular a servicios**

**Personas con discapacidades, incluidas condiciones de salud mental y discapacidades psicosociales**