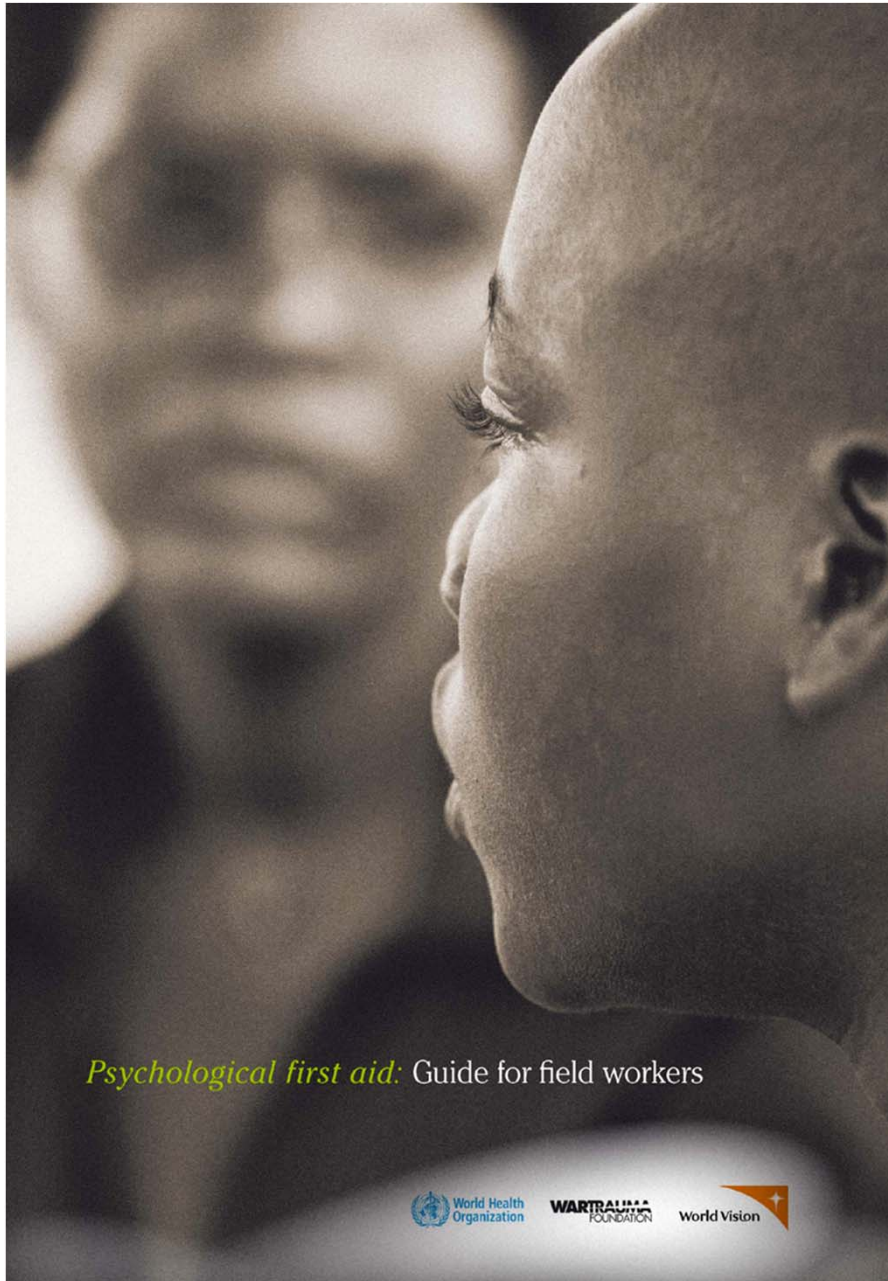


# *Primera ayuda psicológica*



Cómo apoyar a la gente después de un incidente crítico



## Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo

- Publicación de la OMS  
*www.who.int*
- Esfuerzo colaborativo:
  - Organización Mundial de la Salud
  - War Trauma Foundation
  - Visión Mundial Internacional
- Respaldado por 24 organismos internacionales y ONG
- Disponible en varios idiomas



# Qué abarcaremos en la orientación

- Qué es la primera ayuda psicológica y qué no es
- Lugar que ocupa la primera ayuda psicológica en la respuesta general
- Factores de resiliencia clave
- “Quién, dónde y cuándo” de la primera ayuda psicológica
- Necesidades frecuentes de los sobrevivientes
- Principios de actuación: Prepararse, observar, escuchar y conectar
- Buenas aptitudes para la comunicación
- Personas que probablemente necesiten atención especial
- El cuidado propio y de los compañeros

# Crisis que han enfrentado

- Sucesos de gran magnitud que afectan a muchas personas
  - Desastres naturales, accidentes aéreos, guerras o conflictos
- Sucesos que afectan a pocas personas
  - Accidente de tránsito, robo, incendio de la vivienda
- ¿Qué se hizo para ayudar y apoyar a las personas afectadas?

¿Qué les viene a la mente  
cuando oyen...

“primera ayuda  
psicológica”?

# Comenzando por el cuidado propio

Tómense un momento para reflexionar y escriban:

- ¿Qué hago para cuidarme a mí mismo?
- ¿Qué hacen los integrantes de mi equipo (familiares, colegas) para cuidarse mutuamente?

¡Guarden el papel para más tarde!



# Simulacro





# Simulacro de primera ayuda psicológica: Discusión



- ¿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?
- 
- ¿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?



# ¿Qué es la primera ayuda psicológica?

- Asistencia humanitaria y práctica 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.

# ¿Qué NO es la primera ayuda psicológica?

- NO es algo que solo pueden hacer los profesionales.
- NO es asesoramiento profesional.
- NO es una “intervención psicológica breve”.
  - No se hace un análisis detallado del suceso penoso.
- NO es pedir a alguien que analice lo que le ha sucedido o que ordene los acontecimientos.
- Aunque la primera ayuda psicológica implica escuchar, NO consiste en presionar a la gente para que relate lo que sintió o cómo reaccionó frente a un suceso.



# Respuestas a incidentes críticos

- La gente puede tener reacciones muy diferentes a un suceso.
- ¿Qué factores influyen en la forma en que alguien responde?



# ¿Por qué la primera ayuda psicológica?

## Factores de resiliencia clave

A las personas en general les va mejor a la larga si...

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



# Ejercicio en grupos (5 minutos)

Después de una crisis...

- ¿QUIÉN puede beneficiarse de la primera ayuda psicológica?
- ¿QUIÉN podría necesitar apoyo más avanzado?
- ¿CUÁNDO debe proporcionarse primera ayuda psicológica?
- ¿DÓNDE debe proporcionarse primera ayuda psicológica?

# Primera ayuda psicológica: ¿Quién?

- Personas muy angustiadas que estuvieron expuestas recientemente a un suceso grave estresante.
- Puede proporcionarse a adultos y niños.
- No todas las personas que enfrenten una crisis necesitarán o querrán primera ayuda psicológica.
  - No imponga ayuda a nadie que no la quiera. En cambio, póngase a disposición de aquellos que puedan querer apoyo.



# ¿Quién necesita un apoyo más avanzado que primera ayuda psicológica sola?

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



# Primera ayuda psicológica: ¿Cuándo?

- Tras el primer contacto con personas muy angustiadas, generalmente justo después de un suceso, o a veces unos días o semanas después.

# Primera ayuda psicológica: ¿Dónde?

- Dondequiera que sea suficientemente seguro para que usted esté allí.
- En condiciones ideales, con cierta privacidad, según corresponda, para mantener la confidencialidad y la dignidad.

# Si se produjera esta crisis...

- ¿Qué necesitaría como SOBREVIVIENTE?



- ¿Qué necesitaría como PERSONA QUE AYUDA?

# Necesidades frecuentes de la gente tras una crisis

- Necesidades básicas: albergue, alimentos, agua, saneamiento
- Atención médica para lesiones o ayuda con trastornos médicos crónicos
- Información comprensible y correcta acerca del suceso, los seres queridos y los servicios disponibles
- Comunicarse con seres queridos
- Apoyo específico relacionado con su cultura o religión
- Ser consultada y participar en decisiones importantes

## Prepararse

- Infórmese sobre el suceso crítico.
- Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles.
- Infórmese sobre los aspectos de seguridad.

- Las situaciones de crisis pueden ser caóticas.
- A menudo se necesitan medidas urgentes



*Si es posible, ANTES de intervenir en el lugar de una crisis, trate de obtener información exacta para que pueda estar seguro y ser eficaz.*

# Si es posible, antes de intervenir en el lugar de una crisis, tratar de informarse sobre...

La crisis	¿Qué sucedió? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cuántos damnificados hay y quiénes son?
Servicios disponibles	¿Quiénes están atendiendo necesidades básicas (atención médica de urgencia, alimentos, albergue)? ¿Dónde y cómo puede la gente conseguir servicios? ¿Quiénes están ayudando, incluidos los miembros de la comunidad?
Seguridad y protección	¿La crisis ha pasado o continúa (temblores secundarios, enfrentamientos)? ¿Qué peligros puede haber en el entorno? ¿Se deben evitar ciertas áreas porque son inseguras o no se permite la entrada?

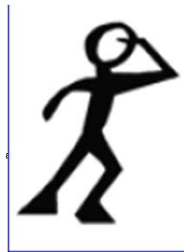


# Principios de actuación de la primera ayuda psicológica




Prepararse

-----

Observar Escuchar Conectar



# Principios de actuación de la primera ayuda psicológica

<b>Prepararse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Infórmese sobre el suceso crítico.</li><li>• Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles.</li><li>• Infórmese sobre los aspectos de seguridad.</li></ul>
<b>Observar</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe la seguridad.</li><li>• Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes.</li><li>• Compruebe si hay personas con reacciones de angustia grave.</li></ul>
<b>Escuchar</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.</li><li>• Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.</li><li>• Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.</li></ul>
<b>Conectar</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a tener acceso a los servicios.</li><li>• Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.</li><li>• Proporcione información.</li><li>• Conecte a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.</li></ul>

# Caso hipotético: 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.*

# Trabajo en grupos con el caso hipotético

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?

## Prepararse

- Infórmese sobre el suceso crítico.
- Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles.
- Infórmese sobre los aspectos de seguridad.

*Preguntas clave: ¿Cómo SE PREPARÓ para ayudar?*

- ¿Quiénes son las personas a las que estará ayudando?
- ¿De dónde vienen? ¿Qué les pasó?
- ¿Qué servicios les están proporcionando?
- Si está trabajando en equipo, ¿cómo se organizarán para ayudar?

# Violencia y desplazamiento

## Puntos de aprendizaje: PREPARARSE para ayudar

- Trate de informarse sobre la cultura, el idioma y las costumbres de los refugiados que lleguen para ofrecer ayuda de manera apropiada.
- Infórmese sobre el conflicto y el desplazamiento para tratar de prever las necesidades que puedan tener.
- Infórmese 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 está trabajando en un equipo, decidan cómo se coordinarán entre ustedes y con otros grupos de socorro.

## Observar



- Compruebe la seguridad.
- Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- Compruebe si hay personas con reacciones de angustia grave.

### *Preguntas clave: ¿Qué OBSERVÓ?*

- ¿Qué necesitará la mayoría de los refugiados? ¿Tendrán hambre o sed o estarán cansados? ¿Hay algún herido o enfermo?
- ¿Hay niños o adolescentes no acompañados? ¿Quién más podría necesitar ayuda especial?
- ¿Qué clases de reacciones de angustia grave observa en las personas afectadas?





# Violencia y desplazamiento

## Puntos de aprendizaje: OBSERVAR

- Los refugiados que han sido desplazados de sus hogares debido a la violencia podrían estar lidiando con:
  - la exposición a sucesos violentos traumáticos;
  - hambre, sed y fatiga; y
  - lesiones o enfermedades que requieran atención médica.
- Fíjese si hay personas separadas de sus seres queridos, en particular niños y adolescentes no acompañados.
- Las personas podrían tener diferentes tipos de reacciones, desde temor y tristeza hasta reacciones más graves como desorientación o no poder cuidarse a sí mismas.

## Observar



- Compruebe la seguridad.
- Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- Compruebe si hay personas con reacciones de angustia grave.

- Las situaciones de crisis pueden cambiar rápidamente.
- Lo que encuentre podría ser diferente de lo que aprendió antes de intervenir.
- Tómese tiempo, aunque sea para dar un vistazo, a fin de OBSERVAR el entorno antes de ofrecer ayuda.

Mantenga la calma.

Póngase a salvo.

Piense antes de actuar.

## Observar



- Compruebe la seguridad.
- Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- Compruebe si hay personas con reacciones de angustia grave.

<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué peligros observa?</li><li>• ¿Puede estar allí sin correr peligro o poner en peligro a otros?</li></ul>	Si no está seguro acerca de la seguridad...¡NO VAYA! Pida ayuda. Comuníquese a una distancia segura.
<b>Personas con urgentes necesidades básicas obvias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Hay algún herido de gravedad?</li><li>• ¿Hay alguien que necesita que lo rescaten?</li><li>• Necesidades obvias (¿ropa desgarrada?)</li><li>• ¿Quién podría necesitar ayuda para recibir servicios o protección?</li><li>• ¿Quién más puede ayudar?</li></ul>	Conozca su función. Trate de obtener ayuda para las personas que necesiten asistencia especial. Remita a los heridos de gravedad para que reciban atención.
<b>Personas con angustia grave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuántas son y dónde están?</li><li>• ¿Hay alguien que esté sumamente alterado, inmóvil, que no responda o en estado de choque?</li></ul>	Considere quién podría beneficiarse de primera ayuda psicológica y cuál es la mejor manera de ayudar.

Personas que probablemente necesiten atención especial  
(para mantenerse a salvo, para tener acceso a servicios)

- Niños y adolescentes
  - Especialmente aquellos que estén separados de sus cuidadores
- Personas con problemas de salud y discapacidades
  - Enfermos crónicos, ancianos, mujeres embarazadas o lactantes, personas que no pueden caminar, personas con deficiencias auditivas o visuales (sordos, ciegos)
- Personas en riesgo de discriminación o violencia
  - Mujeres, ciertos grupos étnicos o religiosos, personas con discapacidades mentales



# Reacciones de angustia a situaciones de crisis

- Síntomas físicos (temblor, dolor de cabeza, pérdida del apetito, dolores)
- Ansiedad, temor
- Llanto, aflicción y tristeza
- Culpa, vergüenza (de haber sobrevivido o no haber salvado a otros)
- Alegría de haber sobrevivido
- Estar a la defensiva, nervioso
- Ira, irritabilidad
- Inmóvil, retraído
- Desorientado: no sabe cómo se llama, de donde viene o qué pasó.
- No responde, no habla.
- Está confundido, atontado, se siente irreal o aturdido.
- No puede cuidarse a sí mismo o a sus hijos (no come, no bebe, no puede tomar decisiones sencillas).

# Cómo ayudar a personas angustiadas



- La mayoría de la gente se recupera bien con el tiempo, especialmente si puede restablecer la atención de sus necesidades básicas y recibir apoyo (primera ayuda psicológica).
- Las personas que sufren una angustia muy grave o persistente podrían requerir más apoyo.
  - Trate de no dejarlas solas.
  - Trate de ponerlas a salvo hasta que se les pase la reacción o hasta que usted encuentre a otros que puedan ayudar.

## Escuchar



- Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.
- Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.

*Preguntas clave: ¿Cómo se acercaría a las personas afectadas para ESCUCHAR?*

Las personas que experimentaron o presenciaron actos de violencia podrían sentirse muy atemorizadas y en peligro. ¿Cómo se acercará para apoyarlas?

¿Cómo puede determinar las necesidades e inquietudes de las personas que podrían necesitar asistencia especial, como las mujeres?



# Escuchar



<p>Haga contacto</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acérquese respetuosamente</li><li>• Preséntese diciendo su nombre y la organización para la que trabaja.</li><li>• Pregunte si puede ayudar, busque un lugar seguro y tranquilo.</li><li>• Ayude a la persona a sentirse cómoda (agua, manta)</li><li>• Trate de ponerla a salvo.</li></ul>
<p>Pregúntele qué necesita y qué le preocupa</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aunque algunas necesidades son obvias, pregunte.</li><li>• Averigüe qué prioridades tiene la persona, qué es lo más importante para ella.</li></ul>
<p>Escúchela y ayúdele tranquilizarse</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quédese cerca de la persona</li><li>• No la presione para que hable.</li><li>• Escúchela si quiere hablar.</li><li>• Si está muy angustiada, ayúdele a tranquilizarse y no la deje sola.</li></ul>





# Ayude a la gente a tranquilizarse



- Hable con voz suave y calmada.
- Mire a la gente a los ojos.
- Dígales que están a salvo y que usted está allí para ayudar.
- Si una persona se siente desconectada de la realidad, ayúdele a conectarse con:
  - ella misma (sentir los pies en el suelo, darse palmaditas en la falda);
  - su entorno (notar las cosas que la rodean); y
  - su respiración (concentrarse en la respiración y respirar lentamente).

## Conectar



- 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.

*Preguntas clave: ¿Qué puede hacer para CONECTAR a las personas con información y apoyo práctico?*

- ¿Qué necesidades básicas podría tener la gente?
- ¿Qué servicios hay? ¿Cómo pueden obtenerlos?
- ¿Qué información precisa tengo sobre los planes de atención para estos refugiados?
- ¿Dónde y cuándo pueden encontrar más información sobre lo que está sucediendo?

## Conectar



- 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.



*Ayude a la gente a ayudarse a sí misma y a recuperar el control de su situación.*



## Conectar: necesidades básicas



- ¿Qué necesitan?
- ¿Qué servicios hay?
- No pase por alto las necesidades de las personas vulnerables o marginadas.
- Déles seguimiento si lo promete.



## Conectar: ayudar a la gente a afrontar problemas



Las personas angustiadas podrían sentirse abrumadas por las preocupaciones...

- Ayúdeles a priorizar la necesidades urgentes (qué hacer primero).
- Ayúdeles a buscar mecanismos de apoyo en su vida.
- Déles sugerencias prácticas para satisfacer sus necesidades (por ejemplo, inscribirse para recibir ayuda alimentaria).
- Ayúdeles a recordar cómo hicieron frente a los problemas en el pasado y qué les ayuda a sentirse mejor.

# Estrategias positivas para afrontar la situación (adaptadas a la cultura)

Ayude a la gente a usar sus mecanismos naturales para hacer frente a situaciones difíciles y recuperar cierto sentido del control:

- Descansar lo suficiente
- Comer lo más regularmente posible y tomar agua
- Conversar y pasar tiempo con familiares y amigos
- Conversar sobre los problemas con alguien de confianza
- Relajarse: caminar, cantar, rezar, jugar con los niños
- Hacer gimnasia
- Evitar el alcohol, las drogas, la cafeína, la nicotina
- Bañarse y ocuparse de la higiene personal
- Buscar maneras seguras de ayudar a otros

# Escenificación: suministro de información

- Demuestre cómo suministrará información al grupo de refugiados. Algunos están asustados, ansiosos, desconcertados e incluso enojados, y a todos les gustaría recibir información sobre la situación y la ayuda que pueden esperar.







# Conectar: dar información



- Infórmese bien antes de ayudar.
- Manténgase actualizado.
- Cerciórese de que se informe a la gente dónde y cómo puede recibir servicios, especialmente en el caso de las personas vulnerables.
- Diga SOLO lo que sepa. No invente.
- Transmita mensajes sencillos y exactos y repítalos con frecuencia.
- Dé la misma información a todos los grupos para aplacar los rumores.
- Explique la fuente y la fiabilidad de la información que proporcione.
- Avíseles dónde y cuándo les dará información actualizada.





# Conectar: apoyo social

- Muy importante para la recuperación.
- Mantenga a las familias juntas y a los niños con sus cuidadores.
- Ayude a la gente a comunicarse con amigos y seres queridos.
- Facilite el acceso a apoyo religioso.
- Las personas afectadas podrían ayudarse mutuamente: acérquelas.
- Cerciórese de que sepan cómo tener acceso a los servicios (especialmente las personas vulnerables).



# Ejercicio: Adaptación de los principios de actuación de la primera ayuda psicológica a la cultura local

- Grupo 1: OBSERVAR

- En esta cultura, ¿cómo reaccionan, se comportan o responden las personas cuando están angustiadas? ¿Qué podría hacer para ayudar a las personas que tengan estos síntomas de angustia?

- Grupo 2: ESCUCHAR

- En esta cultura, ¿qué hacen las personas para mostrar que están escuchando? ¿Cómo las ayuda a tranquilizarse?

- Grupo 3: CONECTAR

- En esta cultura, ¿a quiénes acude la gente cuando necesita apoyo emocional? ¿Cómo se acercan a otros para recibir ese apoyo? ¿Cómo saben si los están apoyando?

# Cómo concluir su asistencia

- Use su criterio para evaluar las necesidades de la persona y las SUYAS.
- Dígale que se va y, si es posible, preséntesela a otra persona que puede ayudar.
- Si usted la conectó con servicios, cerciórese de que sepa cómo contactarlos y qué esperar.
- No importa cuál haya sido su experiencia, despídase bien, deseándole que le vaya bien.



## Escuchar



- Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.
- Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.

*Escuche 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.*

# Ejercicio: Buena comunicación



# Buena comunicación: Lo que debemos hacer y decir



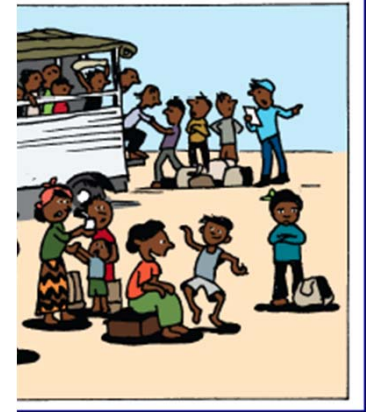
- Trate de encontrar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas.
- Sitúese cerca de la persona pero guardando la distancia apropiada según su edad, sexo y cultura.
- Háglele entender que está escuchando; por ejemplo, asintiendo con la cabeza o diciendo "ajá".
- Tenga paciencia 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.
- Háglele 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."*
- Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad del relato, especialmente cuando revelen cosas muy íntimas.
- Háglele saber que reconoce su fortaleza y la manera en que se están ayudando a sí mismos.

# Buena comunicación:

## Lo que NO debemos hacer ni decir

- 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.
- No dé su opinión sobre la situación de la persona; límitese a escuchar.
- 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.

# Escenificación: Niño no acompañado



- Instrucciones para la persona que ayuda: *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. Muestre cómo se le acercará y le ofrecerá primera ayuda psicológica.*
- Instrucciones para el niño: *Usted y su hermana mayor huyeron del pueblo al oír disparos y se perdieron. Usted perdió de vista a su hermana cuando se subían a los camiones. Tiene sed. Está cansado y asustado.*

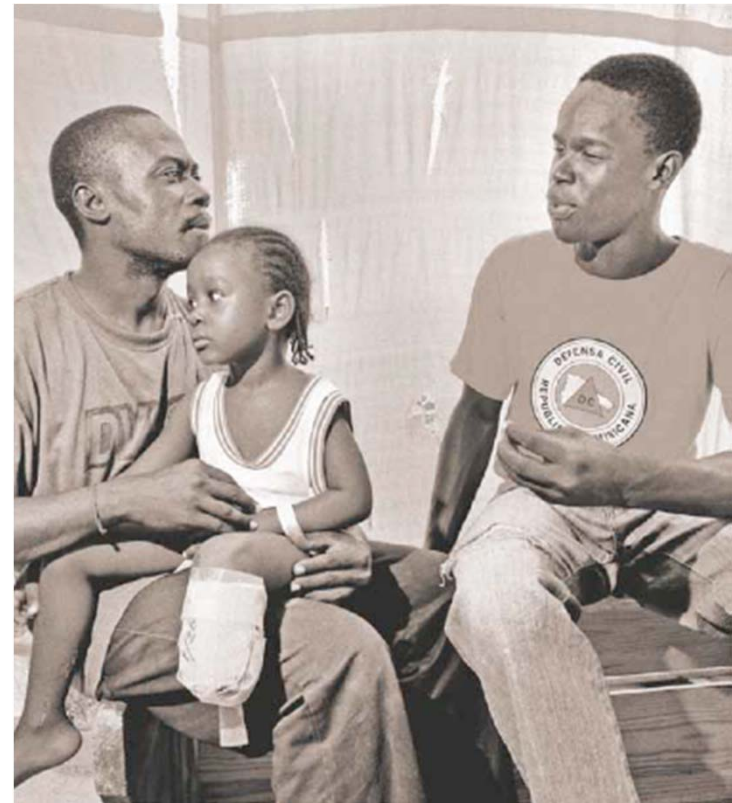


# Puntos de aprendizaje de la escenificación: Niño no acompañado

- Fíjese en el niño que no está acompañado en el grupo de refugiados como alguien que podría necesitar atención especial.
- Agáchese para hablar con el niño a la altura de sus ojos.
- Háblele con calma y amablemente, usando palabras que el niño pueda entender.
- Averigüe sobre la familia del niño, incluido el nombre de su hermana.
- Permanezca con el niño mientras busca una organización confiable de localización de familiares que pueda organizar un lugar seguro donde el niño pueda quedarse hasta que encuentren a su familia.

# Repaso de la primera ayuda psicológica

- ¿Qué han aprendido hasta ahora?
- ¿Qué les confunde?
- ¿Están en desacuerdo con algo?
- ¿Se sienten seguros para ofrecer primera ayuda psicológica?






# Escenificación grupal de primera ayuda psicológica: Accidente



- *Usted está viajando por una carretera muy transitada cuando ve un accidente. Al parecer, un hombre que cruzaba la calle con su esposa y su hija fue atropellado por un automóvil. 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 del lugar se están congregando en la carretera cerca de la escena del accidente.*
- *Después que el hombre lesionado reciba atención apropiada, proporcione primera ayuda psicológica a la esposa e hija.*

# Lista de verificación para evaluar la escenificación grupal: ¿Hicieron todo esto?

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

# Puntos de aprendizaje:

## Accidente

- Primero, examine rápidamente la situación para cerciorarse de que pueda intervenir sin peligro y ver quién está herido de gravedad.
- Asegúrese de que llamen a una ambulancia de inmediato para atender al herido y evite que lo mueven y que sufra más lesiones.
- Trate de manejar la situación a fin de evitar daños ulteriores o peligros para otros.
- Hable de manera respetuosa y amable a la esposa y a la hija.
- Diríjase a la niña hablándole a la altura de los ojos.
- Ayude a la esposa a hacer los arreglos necesarios para cuidar a su hija.
- Tome medidas para ayudar a la familia a permanecer junta cuando lleven al hombre al hospital.

# Resumen: Recomendaciones éticas

## Lo que debe hacerse

- 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

## Lo que no debe hacerse

- No se aproveche de su relación como persona que ayuda o cooperante.
- No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarlo.
- 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.

# Simulacro final






# Simulacro final de primera ayuda psicológica: Discusión



- ¿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?
- 
- ¿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?



# Evaluación del simulacro final: ¿Hicieron todo lo siguiente?

<b>Prepararse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Infórmese sobre el suceso crítico.</li><li>• Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles.</li><li>• Infórmese sobre los aspectos de seguridad.</li></ul>
<b>Observar</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe la seguridad.</li><li>• Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes.</li><li>• Compruebe si hay personas con reacciones de angustia grave.</li></ul>
<b>Escuchar</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.</li><li>• Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.</li><li>• Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.</li></ul>
<b>Conectar</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a tener acceso a los servicios.</li><li>• Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.</li><li>• Proporcione información.</li><li>• Conecte a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.</li></ul>

# Escenificación: Sobreviviente del terremoto

- Instrucciones para la persona que ayuda:
  - *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. Parece estar tratando de meterse entre los escombros para buscar personas, aunque es peligroso.*
- Instrucciones para el sobreviviente:
  - *Usted es una mujer que vio cuando se derrumbaba el edificio durante el terremoto. Sus colegas estaban dentro y usted está muy alterada y en estado de choque. No sabe con certeza qué sucedió y qué hacer, pero siente que tiene que tratar de encontrar a sus colegas en los escombros.*

# Puntos de aprendizaje de la escenificación: Sobreviviente del terremoto

- Preséntese diciendo su nombre y la organización para la que esté trabajando.
- Pregúntele a la mujer afectada cómo se llama y si puede ayudarla.
- Póngala a salvo, trasladándola a un lugar más seguro para conversar lejos de los escombros.
- Ofrézcale algo que le haga sentirse un poco más cómoda (por ejemplo, agua) si puede.
- Escúchela y permanezca cerca de ella, sin forzarla a hablar.
- Pregúntele qué necesita y qué le preocupa, y ayúdele a tranquilizarse.
- Dígale que ha actuado de manera apropiada (es decir, poniéndose a salvo) y fomente las buenas estrategias para afrontar problemas.
- Reconozca que está preocupada por la posible pérdida de sus colegas.
- Ofrézcale ayuda para conectarla con seres queridos u otros mecanismos de apoyo.

# Comenzar y terminar con el cuidado propio

Recuerden lo que escribieron:

- ¿Qué hago para cuidarme a mí mismo?
- ¿Qué hacen los integrantes de mi equipo para cuidarse mutuamente?

*Sea responsable ante usted y los demás  
prestando atención a su propio cuidado  
diariamente.*



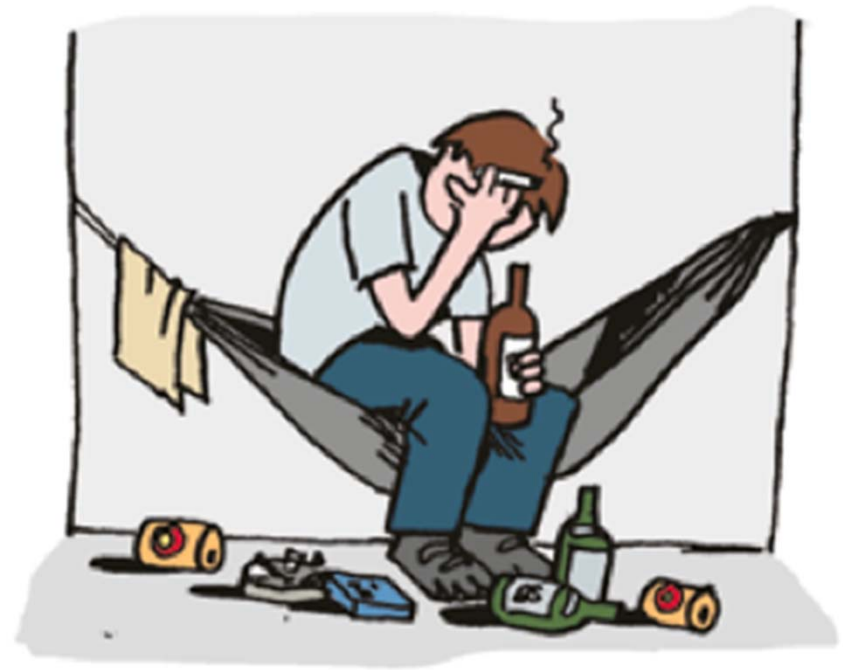
# Practique el cuidado propio y de los compañeros



- Antes:
  - ¿Está preparado para ayudar?
- Durante:
  - ¿Cómo puede permanecer física y emocionalmente sano?
  - ¿Cómo puede apoyar a sus colegas y cómo pueden ellos apoyarlo a usted?
- Después:
  - ¿Cómo puede tomarse tiempo para descansar, recuperarse y reflexionar?

# Pida ayuda si...

- tiene pensamientos o recuerdos angustiantes de la crisis;
- está muy nervioso o extremadamente triste;
- tiene problemas para dormir; o
- está bebiendo mucho o tomando medicamentos para lidiar con su experiencia.



*Consulte a un profesional si estas dificultades persisten más de un mes.*

# Apoyo del equipo

- Es mejor para las personas que ayudan estar conectadas con un organismo o grupo para promover la seguridad y una buena coordinación.



- Consejos para el apoyo de compañeros:
  - Use técnicas para escuchar bien.
  - Demuestre preocupación y empatía.
  - Sea respetuoso.
  - No culpe ni juzgue.
  - Establezca límites claros.
  - Póngase a disposición cuando lo necesiten.
  - Ayude a sus colegas a recuperar el control y a ayudarse a sí mismos.
  - Mantenga la confidencialidad.
  - Valórense mutuamente.

# Evaluación



- Diga...
  - ¿Qué estuvo bien?
  - ¿Qué podría haber estado mejor?
  - ¿Qué aprendió (una cosa) que aplicará al ofrecer primera ayuda psicológica?

**¡GRACIAS Y BUENA SUERTE!**



# Referencias

1. Bisson, J.K. & Lewis, C. (2009) *Systematic Review of Psychological First Aid, encargado por la OMS WHO*.
2. Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007) *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Ginebra: IASC.
3. The Sphere Project (2011) *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*. Ginebra: The Sphere Project.
4. TENTS Project Partners. *The TENTS Guidelines for psychosocial care following disasters and major incidents*.
5. Hobfoll S, Watson P, Bell C, Bryant R, Brymer M, Friedman M, et al. (2007) *Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence*. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

# Nota de agradecimiento: Guía para la primera ayuda psicológica de la OMS, WVI y WTF

- Redacción y equipo editorial:

- Leslie Snider (WTF), Alison Schafer (WVI), Mark van Ommeren (OMS)

- Comité directivo:

- Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Shekhar Saxena (OMS), Schouten (WTF), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (OMS)

- Ilustraciones: Julie Smith (Consultoría PD)

- Financiamiento: Visión Mundial Internacional

- Revisores:

*Agradecemos a los numerosos revisores, a los organismos que respaldaron esta guía (incluidos los integrantes del Grupo de Referencia sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial del Comité Permanente Entre Organismos) y los que participaron en una encuesta para determinar la necesidad de elaborar nuestra guía.*