

# FORMACIÓN BÁSICA EN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP) EN CONTEXTO COVID19

---



## Índice

|  |          |
|--|----------|
| .....  | 1        |
| <b>Antecedentes Generales.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>4</b> |
| I. TEMA I: Definición y marco de trabajo de la Primera Ayuda Psicológica (PAP) ..... | 6        |
| II. TEMA 2: Impacto del COVID-19 en las personas y comunidades.....                  | 11       |
| III. TEMA 3: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA .....              | 17       |
| 3.1 Principios PAP: PREPARAR.....  | 18       |
| 3.2 Principios PAP: OBSERVAR .....   | 19       |
| 3.3 Principios PAP: Escuchar.....  | 25       |
| IV. TEMA 4: Cuidado de sí mismo y del equipo.....                                    | 38       |
| V. Bibliografía.....   | 41       |

## Antecedentes Generales

### Objetivo General del Curso:

Entregar al personal de salud nociones básicas de Primera Ayuda Psicológica (PAP) para la aplicación de sus principios en el apoyo a personas en el contexto de pandemia por COVID-19.

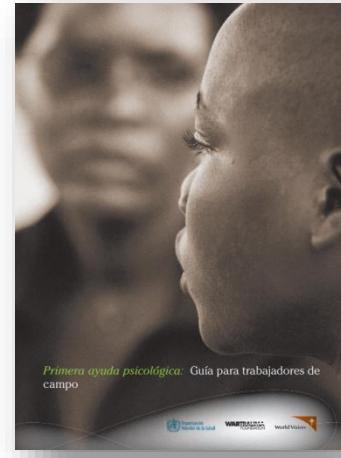
### Objetivos Específicos:

- Distinguir conceptos claves de PAP, identificando sus características y valorando su adecuada aplicación contexto de pandemia.
- Reflexionar en torno al impacto psicosocial de la pandemia en el contexto nacional.
- Conocer los principios de actuación de PAP, valorando su adecuada aplicación contexto de pandemia.
- Reflexionar y ponderar la importancia del cuidado de sí mismo y del equipo de trabajo, conociendo recomendaciones generales y consideraciones específicas para la situación de pandemia.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 ha creado preocupación entre la población en general en todo el mundo. Muchas personas están ansiosas y temerosas y muchas también directamente afectadas de diferentes maneras por el virus.

La Primera Ayuda Psicológica (PAP) es un método para ayudar a las personas afectadas a que se sientan tranquilas y apoyadas para afrontar la situación y sus desafíos. Es una forma de ayudar a alguien a gestionar su situación y a tomar decisiones informadas. La base de PAP es preocuparse por la persona afectada y mostrar empatía. Eso implica prestar atención a las reacciones, escuchar activamente y, si es necesario, brindar ayuda práctica, para resolver problemas, ayudar a acceder a las necesidades básicas o consultar otras opciones de asistencia. PAP ayuda a normalizar la preocupación y otras emociones, PAP también promueve un afrontamiento saludable y facilita sentimientos de seguridad, calma y esperanza.



La Primera Ayuda Psicológica es una herramienta útil para brindar apoyo a personas que estén experimentando situaciones de alto estrés, como es el caso de las personas que acuden a los establecimientos de salud. Contar con esta herramienta, facilitará que potenciamos nuestros recursos como personal de salud para atender a personas en crisis en contexto de pandemia; apoyarse mutuamente como compañeros/as, potenciando además la conciencia del cuidado de su propio bienestar en un contexto de alto riesgo de desgaste y exposición a situaciones muchas veces dolorosas y complejas.

Los principales contenidos que encontrarás en este curso son:

- Impacto del COVID-19 en las personas y comunidades.
- Qué es y que no es Primera Ayuda Psicológica (PAP).
- Principios de actuación de la Primera Ayuda Psicológica (PAP): preparar, observar, escuchar y conectar; así como su aplicación en contexto de pandemia.
- Cuidado de sí mismo y del equipo.

Este curso está basado en los siguientes documentos de organismos internacionales:

Primera Ayuda Psicológica: Guía para Trabajadores de Campo publicado el año 2012 por la Organización Mundial de la Salud.

Disponible en [https://www.who.int/mental\\_health/publications/guide\\_field\\_workers/es/](https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/es/)

Remote Psychological First Aid During the COVID19 Outbreak, material publicado por la Cruz Roja Internacional el año 2020.

Disponible en: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/03/Remote-PFA.pdf>

Para abordar estos contenidos de este curso te invitamos a acompañar tu proceso de aprendizaje con la siguiente **Guía de Trabajo**



En la cápsula podrás descargarla. Te invitamos a imprimir esta guía o tenerla disponible en tu computador y usarla para anotar tus ideas en cada actividad que te propondremos en el desarrollo del curso.

## I. TEMA I: Definición y marco de trabajo de la Primera Ayuda Psicológica (PAP)



**Usa tu Guía de Trabajo**

### ACTIVIDAD N°1

**¿Qué se te viene a la mente cuando escuchas...Primera Ayuda Psicológica o Primeros Auxilios Psicológicos?**

#### ¿QUÉ ES LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)?

Según Esfera (2011) y IASC (2007), la primera ayuda psicológica (PAP) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

- Es un set de herramientas y conocimientos para ayudar a personas que están en situaciones de alto estrés.
- Una forma de ayudar a las personas a sentir calma y capaces de hacer frente a una situación difícil

#### ¿QUÉ INVOLUCRA LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)?

- ✓ Brindar ayuda y apoyo práctico, de manera no invasiva;
- ✓ Evaluar las necesidades y preocupaciones;
- ✓ Ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua,
- ✓ Información.

- ✓ Escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen;
- ✓ Reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse calmas;
- ✓ Ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales; y
- ✓ Proteger a las personas de ulteriores peligros.

### ¿POR QUÉ PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)?

PAP promueve factores que parecen ser de gran ayuda para la recuperación de las personas a largo plazo luego de vivir grandes crisis (según varios estudios y el consenso de muchas entidades de ayuda humanitaria).

Estos factores son:

- Sentirse seguro, conectado con otros, en calma y con esperanza;
- Tener acceso a apoyo social, físico y emocional;
- Sentirse capaz de ayudarse a sí mismos como individuos y comunidades



**Usa tu Guía de Trabajo**

### ACTIVIDAD N°2

**Completa Verdadero o Falso en tu Guía de Trabajo**

**ES IMPORTANTE TAMBIÉN ENTENDER LO QUE NO ES PAP:**

- No es algo que solo pueden hacer los profesionales.
- No es asesoramiento profesional.
- No es “debriefing psicológico”, puesto que la PAP no entra necesariamente en la discusión de los detalles del acontecimiento que ha causado la angustia.

- No es pedir a alguien que analice lo que le ha sucedido o que ordene los acontecimientos.
- Aunque PAP supone estar disponible para escuchar las historias de las personas, no se trata de presionarles para que cuenten sus sentimientos y reacciones ante la situación.

#### PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA: ¿PARA QUIÉN?

PAP está dirigida a personas angustiadas afectadas recientemente por un acontecimiento crítico grave. Se puede proporcionar ayuda tanto a niños como a adultos. Sin embargo, no todos los que experimentan una situación de crisis necesitarán o querrán PAP. No se debe forzar la ayuda en aquellos que no la quieren, sino estar disponible para aquellos que puedan desear apoyo.

Pueden darse situaciones en las que la persona necesite apoyo mucho más avanzado que tan solo PAP. Es importante conocer los propios límites y buscar la ayuda de otros, como personal sanitario (si está disponible), compañeros u otras personas de la zona, autoridades locales o líderes comunitarios o religiosos.

En la siguiente tabla presentamos una lista de personas que necesitan mayor apoyo experto inmediato. Las personas que están en estas situaciones necesitan ayuda médica o de otro tipo como prioridad para salvar la vida.

#### PERSONAS QUE NECESITAN MAYOR APOYO EXPERTO INMEDIATO:

- Personas con lesiones graves que ponen en riesgo la vida y que necesiten atención médica urgente
- personas que están tan alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de sus hijos/as.
- Personas que pueden hacerse daño a sí mismas
- Personas que pueden hacer daño a otros

### **PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA: ¿CUÁNDO?**

Aunque las personas puedan necesitar acceder a ayuda y apoyo durante mucho tiempo después de una situación de crisis, la PAP se centra en ayudar a las personas que han sido afectadas recientemente por un acontecimiento de este tipo. Puede facilitar PAP tan pronto como establezca contacto con personas que están en situación de angustia. Normalmente esto será durante o inmediatamente después del acontecimiento.

Sin embargo, a veces puede ser días o semanas después, dependiendo de cuánto ha durado el acontecimiento o de cuán grave ha sido.

### **PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA: ¿DÓNDE?**

Puede ofrecer PAP dondequiera que se esté lo suficientemente seguro para poder hacerlo. Con frecuencia se da esta situación en lugares comunitarios, como la escena de un accidente, o lugares donde se atiende a las personas afectadas como centros de salud, refugios o campamentos, escuelas y lugares de distribución de comida y otros tipos de ayuda.

Lo ideal sería proporcionar PAP en un lugar donde exista cierta privacidad para hablar con la persona cuando se considere oportuno. Para personas expuestas a ciertos tipos de acontecimientos críticos, como violencia sexual, la privacidad es esencial para la confidencialidad y el respeto de la dignidad de la persona.

### **ANTE TODO, NO DAÑAR**

PAP es un método para ayudar a las personas en riesgo que se basa en el principio fundamental, **ante todo, no dañar** que siempre seguimos en las respuestas de salud mental y apoyo psicosocial.

Para asegurarnos de no causar daño, prestamos atención a ofrecer ayuda que promueva la seguridad, la dignidad y se base en los derechos. Esto es de particular importancia en esta respuesta, ya que las personas sospechosas de estar infectadas con COVID-19 o que están enfermas con el virus pueden sufrir desconfianza, estigma o discriminación.

Esto significa que hacemos esfuerzos para resguardar:

#### **Seguridad**

- ✓ Evitar que las acciones pongan en riesgo a las personas
- ✓ Asegurarse lo más posible de que las personas a las que ayudas estén seguras, y protegerlas de daños físicos o psicológicos.

### Dignidad

- ✓ Tratar a las personas con respeto y de acuerdo con sus normas culturales y sociales.

### Derechos

- ✓ Asegurarse que las personas puedan acceder a la ayuda y los servicios de manera justa y sin discriminación.
- ✓ Ayudar a las personas a exigir sus derechos y a acceder a los apoyos disponibles.
- ✓ Actuar movilizado exclusivamente por el bienestar de la persona a quien se está apoyando.
- ✓ Promover que las personas sean protagonistas de sus decisiones y ser agentes de su propio cambio.

### Tómate un momento para reflexionar



Si esto estuviera ocurriendo en este momento:

¿Qué podrías necesitar como AFECTADO/A?

¿Qué podrías necesitar como RESPONDEDOR/A?

### Necesidades frecuentes de las personas en emergencias, desastres y crisis humanitarias

- ✓ 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.

En el siguiente tema reflexionemos como se expresa esto en el contexto de pandemia por COVID19.

## II. TEMA 2: Impacto del COVID-19 en las personas y comunidades

### COVID-19 en Chile

Cifras al 15 de octubre de 2020<sup>1</sup>

Primer caso confirmado

**3 de marzo de 2020**

Casos totales

**486.496**

Casos activos

**13.526**

Fallecidos

<sup>1</sup><https://www.gob.cl/coronavirus/cifrasoficiales/>



### Usa tu Guía de Trabajo

## ACTIVIDAD N°3

Señala las diversas formas en que la pandemia por COVID-19 ha afectado a las personas en Chile

### Impacto del COVID-19 en personas y comunidades en Chile

A continuación, te presentamos algunos ejemplos de formas en que la pandemia ha afectado la vida de las personas en nuestro país:

- Distanciamiento físico
- Suspensión indefinida de clases y cierre de salas cuna y jardines infantiles
- Cuarentenas totales en comunas
- Cordones sanitarios
- Suspensión de visitas a residencias personas mayores y ELEAM
- Pérdida de fuente laboral

Las situaciones críticas siempre son estresantes, pero la pandemia por COVID-19 presenta algunos estresores específicos que pueden afectar a la población:

- Riesgo de ser contagiado y contagiar a otros.
- Síntomas comunes de otros problemas de salud (por ejemplo, fiebre) pueden ser confundidos con COVID-19.
- Preocupación creciente de madres, padres y cuidadores ante la suspensión de clases y necesidad de dejar en casa a los niños, sin compañía y apoyos adecuados.
- Riesgo de empeoramiento de la salud física y mental.



### Usa tu Guía de Trabajo

#### ACTIVIDAD N°4

Señala las diferentes reacciones emocionales esperables en las personas especialmente afectadas por esta situación.

Ante una situación de pandemia, es común que las personas se sientan estresadas y preocupadas

Algunos ejemplos de reacciones esperables:

- Miedo, a contagiarse, a la cuarentena, a enfermar, a morir.
- Evitar acercarse a los centros de salud por temor al contagio, aun cuando requieran de atención.
- Temor a no poder trabajar durante cuarentena o aislamiento, preocupación por no poder generar ingresos y/o de ser despedido del trabajo.
- Miedo a ser excluido socialmente.
- Miedo a un confinamiento obligatorio.
- Sentir impotencia por no poder proteger a sus seres queridos, y miedo a perderlos por el virus.
- Temor de estar separado de sus seres queridos y cuidadores debido a periodo de cuarentena o aislamiento.
- Sentimientos de impotencia, aburrimiento, soledad y tristeza durante el confinamiento.
- Miedo a vivir la experiencia de una epidemia previa u otras situaciones críticas.

En resumen, podemos decir que una de las reacciones más recurrentes es el **miedo**. En epidemias como esta, las personas experimentan miedo a enfermarse y la forma en que se muere, o tienen miedo a síntomas y enfermedades que se tratan fácilmente. Su miedo a enfermarse y morir puede impedirles acercarse a los centros de salud. Algunas personas tienen miedo de ser aisladas y separadas de sus familias. Muchas personas también tienen miedo de perder su sustento, mientras que otras temen el impacto, ya que ya han perdido su sustento. Otro fue la ansiedad: algunas personas sienten altos niveles de ansiedad debido a la incertidumbre que genera esta situación.

### ¿Qué pueden experimentar los trabajadores y trabajadoras de la salud en este contexto?

- Riesgo de estigmatización hacia quienes trabajan con pacientes con COVID-19.
- Cansancio físico por el uso de equipos de protección personal.
- Impotencia al no poder proporcionar confort y apoyo a quienes están enfermos o afectados por medidas de seguridad.
- Constante estado de alerta y vigilancia.
- Procedimientos estrictos a seguir para prevenir decisiones precipitadas.
- Entorno laboral más demandante, incluidas largas horas de trabajo y aumento de la cantidad de pacientes.
- Reducidas posibilidades para recurrir a su red de apoyo social debido a los intensos horarios de trabajo, o ingreso a periodo de cuarentena.
- Sobre carga por el rol de cuidado por parte de las mujeres.
- Viven experiencias que los hacen pensar y sentir que deberían o podrían haber hecho más.
- Tiene mayor exposición y riesgo de ser infectado, lo que puede provocar sensaciones de miedo.
- Enfrentan presiones o expectativas de pacientes y otros.
- Son testigos y acompañan experiencias intensas de dolor y sufrimiento.

Todas estas reacciones y consecuencias son parte de la respuesta esperable y comprensible de las personas y las comunidades frente a la crisis en curso, y de ninguna manera constituyen en sí mismas un problema de salud mental o sintomatología.

*Es prioritario realizar acciones de abogacía para evitar la estigmatización y la psicologización del malestar, el temor y la ansiedad que genera la situación de pandemia.*

El constante miedo, preocupación y estresores en la población durante el COVID-19 puede tener consecuencias dentro de las comunidades y familias. Algunos ejemplos de ello son:

- Deterioro de redes sociales, dinámicas locales y fuentes de ingreso económico.
- Estigma hacia grupos asociados al COVID-19, por su nivel socioeconómico, lugar de residencia, nacionalidad, ocupación, etc.
- Riesgo de discriminación o agresiones hacia personas contagiadas o con sospecha de contagio.
- Pérdida de confianza hacia las medidas o las autoridades.
- Riesgo de discontinuidad en los cuidados de personas con trastornos de salud mental, por dificultad en el acceso a su dispositivo de salud o temor a concurrir por miedo de exponerse a contagio.



### Usa tu Guía de Trabajo

#### ACTIVIDAD N°5

Haz una lista de grupos en mayor riesgo o mayormente afectados por la pandemia.

Como toda situación de crisis de gran impacto, la pandemia por COVID19 no ha afectado de igual manera a todas las personas.

Algunos grupos clave:

- Personas contagiadas con COVID-19
- Familiares y cercanos de personas contagiadas y fallecidas
- Personas en cuarentena y aislamiento
- Personas que se han recuperado del COVID-19
- Personas en situación de pobreza y aislamiento.



Usa tu Guía de Trabajo

## ACTIVIDAD N°6

Escribe ejemplos de reacciones constructivas/positivas que has observado en las personas o comunidades en el contexto de pandemia.

Por ejemplo:

Aumento de la solidaridad y la empatía.

Es importante no solo considerar los impactos negativos y los desafíos que enfrentan las personas, sino también centrarse en los impactos positivos de esta crisis actual. Recuerde que antes hablamos sobre los factores protectores en crisis, y uno de ellos es ayudar a promover un **sentido de esperanza**. Esto se hace mejor promoviendo los efectos positivos.

Por ejemplo: frente a crisis, los miembros de la comunidad a menudo muestran un gran altruismo y cooperación, y las personas puede experimentar una gran satisfacción al ayudar a otros. Algunas expresiones de esto son:

- Mantener contacto social con personas que podrían estar aisladas a través de llamada telefónica o redes sociales.
- Compartir mensajes con información clara y veraz dentro de la comunidad, especialmente hacia aquellos que no usan las redes sociales.
- Brindando atención y apoyo a personas que han sido separadas de sus familias y cuidadores debido a periodo de cuarentena.
- Generando organización comunitaria para apoyarse mutuamente para satisfacer necesidades básicas, un ejemplo de ello son las ollas comunes.

### ¿Cómo brindar ayuda durante COVID-19?

Durante este tiempo de distanciamiento físico, hemos tenido que pasar a nuevas formas de apoyarnos unos a otros y permitir la conexión social. Aunque hay muchas personas que asisten a otras que trabajan cara a cara, como los trabajadores de la salud y otros respondedores, otros pueden brindar ayuda y apoyo a través de llamadas telefónicas y videollamadas, o incluso simplemente a través de mensajes cortos en el teléfono, a través de SMS o aplicaciones de mensajes., como WhatsApp.

## III. TEMA 3: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA



**PREPARAR**



**OBSERVAR**



**ESCUCHAR**



**CONECTAR**

Para brindar PAP contamos con cuatro principios de actuación, que nos indican qué debemos hacer a la hora de dar apoyo a las personas afectadas en situación de crisis. Estos principios son: Preparar, Observar, Escuchar y Conectar.

La aplicación de estos principios es interdependiente y aun, cuando se presenten en un orden secuencial, en la práctica veremos que, probablemente, se utilicen de forma simultánea a la hora de prestar nuestra asistencia.

No son un protocolo ni contempla etapas estrictas y están presentes como orientadores durante toda nuestra actuación.



### 3.1 Principios PAP: PREPARAR

#### PREPARAR

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

Las situaciones de crisis pueden resultar caóticas y a menudo requieren acciones urgentes. De todos modos, antes de acudir al lugar de la crisis conviene siempre que sea posible conseguir información exacta acerca de dicha situación.

Deben considerarse las siguientes preguntas:

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>La crisis</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué sucedió?</li><li>• ¿Dónde?</li><li>• ¿Cuándo?</li><li>• ¿Cuántos afectados hay y quiénes son?</li></ul>  |
| <b>Servicios disponibles</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Quiénes están atendiendo necesidades básicas?</li><li>• ¿Dónde y cómo puede la gente conseguir servicios?</li><li>• ¿Quiénes están ayudando, incluidos los miembros de la comunidad?</li><li>• ¿Cómo está operando la red?</li></ul> |
| <b>Seguridad y protección</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿A qué peligros se está expuesto?</li><li>• ¿Qué medidas de seguridad se han implementado?</li><li>• ¿Qué lineamientos oficiales se han generado?</li></ul>   |
| <b>Coordinación</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Con quiénes trabajamos coordinadamente?</li><li>• ¿A quién recurrir en caso de necesidad de actualizar información?</li><li>• Flujo para canalizar necesidades levantadas?</li></ul>   |

### Prepararse para ayudar en contexto de pandemia

- Seguridad y protección: elige un método de interacción que sea seguro para ti y la persona que estás ayudando.
- Evalúa tu situación personal.
- Prepara tu equipo, p. Ej. PPE, tiempo aire, internet, privacidad,
- Conoce el protocolo de respuesta COVID-19 local actualizado
- Conoce el sistema de referencia local y está listo para orientar.
- Ten en cuenta los grupos con necesidades específicas (por ejemplo, niños, adultos mayores, personas que viven con condiciones de salud preexistentes)
- Ten materiales de psicoeducación listos para compartir (por ejemplo, sobre estrategias de afrontamiento saludables, dormir mejor, etc.)

### 3.2 Principios PAP: OBSERVAR



|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>OBSERVAR</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprueba la seguridad.</li><li>- Comprueba si hay personas con necesidades básicas urgentes.</li><li>- Comprueba si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.</li></ul> |
|-----------------|--|

En una situación de crisis las condiciones cambian constantemente, por lo tanto, se requiere contrastar la información que recopilamos para prepararnos antes de llegar. Debemos, antes de ofrecer ayuda, Observar todo lo que está ocurriendo, con un vistazo rápido de la situación y, además, si las condiciones lo permiten, identificar los equipos de coordinación presentes. Todo ello para poder generar la ayuda necesaria, conservando la calma, la seguridad y, especialmente, generando reflexión antes de actuar.

Al Observar es importante reconocer tres aspectos en los que debemos tener especial atención.

- Comprueba la seguridad.
- Comprueba si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- Comprueba si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.

En la siguiente tabla figuran distintas preguntas y mensajes importantes que debes considerar al “observar” lo que le rodea.

| OBSERVAR  | PREGUNTAS  | MENSAJE IMPORTANTE  |
|---|--|---|
| <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 alguna persona con necesidades médicas urgentes?</li> <li>• Necesidades obvias (¿abrigo, descanso?)</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. Coordine atención para las personas con necesidades de salud. |
| <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 shock?</li> </ul>   | Considere quién podría beneficiarse de primera ayuda psicológica y cuál es la mejor manera de ayudar.   |

Las personas pueden reaccionar de formas diversas ante una crisis.

A continuación, se presenta una lista de posibles ejemplos de respuesta de angustia a una situación de crisis:

- síntomas físicos (p. ej. temblores, dolores de cabeza, sensación de agotamiento, pérdida de apetito o achaques y dolores)
- Llanto, tristeza, decaimiento de ánimo, pena
- Ansiedad, miedo
- Estar “en guardia” o nervioso
- Temer que algo terrible va a ocurrir
- Insomnio, pesadillas.
- Irritabilidad, enfado
- Culpa, vergüenza
- Estar confuso, emocionalmente inerte, tener sensación de irreabilidad o aturdimiento
- Estar encerrado en sí mismo o muy quieto (sin moverse)

- No responder cuando se le habla, no hablar en absoluto
- Desorientación (por ejemplo, no saber su propionombre, de dónde es, qué ha ocurrido)
- No estar en condiciones de cuidarse a sí mismos a sus hijos (p. ej. dejar de comer o de beber, no poder tomar decisiones sencillas)

Algunas personas pueden estar solo ligeramente angustiadas o no sentirse nada angustiadas.

La mayoría de las personas se recuperan adecuadamente con el paso del tiempo, sobre todo si consiguen cubrir sus necesidades básicas y recibir el apoyo necesario, ya sea por parte de quienes le rodean y/o de PAP. No obstante, es posible que quienes sufran una angustia grave o de larga duración necesiten más apoyo que el que se brinda a través de PAP, sobre todo si no consiguen funcionar en su día a día o si son un peligro para sí mismos o para otros.

Asegúrate de que las personas gravemente afectadas no se queden solas e intente que estén a salvo hasta que su reacción haya pasado o hasta que pueda conseguir ayuda de personal sanitario, de líderes de la zona o de otros miembros de la comunidad.

Asimismo, es importante buscar a las personas de la población afectada que probablemente necesiten más atención en lo que respecta a cuidados y a seguridad:

#### **Personas que probablemente necesiten una atención especial en una situación de crisis**

**Los niños y niñas - incluyendo a los adolescentes**, sobre todo los que se encuentran separados de sus cuidadores/as, pueden necesitar protección contra abusos o explotación.





**Personas con problemas de salud o con discapacidades físicas o mentales**, pueden necesitar ayuda especial para encontrar un lugar seguro, para conseguir protección contra abusos y para tener acceso a servicios médicos y de otros tipos. Este grupo incluiría a las personas de avanzada edad más frágiles, a las embarazadas, a personas con graves trastornos mentales y a quienes sufran problemas de visión o audición.

**Personas que puedan ser objeto de discriminación o violencia**, como p. ej. niñas, adolescentes y mujeres. Personas migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, población LGBTIQ+, personas en situación de calle.



**Usa tu Guía de Trabajo**

#### **ACTIVIDAD N°7**

**Reflexiona y señala como aplicar el principio OBSERVAR en la respuesta COVID19, agregando tus ideas a la lista propuesta**

**A continuación, te presentamos algunas consideraciones espaciales del principio OBSERVAR para contexto COVID19**

**Seguridad y protección:** en esta situación particular, los ayudantes deben conocer y actuar en función de los riesgos de infección, practicando el distanciamiento físico y utilizando el Equipo de Protección Personal adecuado.

**Comprender las reacciones esperadas a esta crisis:** hemos hablado de esto anteriormente y usted es consciente y sabe qué tipo de reacciones a esta crisis se puede esperar que tenga alguien. Debido al distanciamiento físico o quizás al ayudar a las personas de forma remota, es importante saber cómo reconocer los síntomas a través del contacto remoto.

**Conozca la información actualizada sobre COVID-19:** es importante que quienes asisten a personas estén actualizadas con la información correcta sobre la situación del COVID-19. Una fuente importante de estrés para muchas personas en este momento es estar bombardeada con tanta información, que a veces es contradictoria.

**Ser capaz de reconocer los síntomas del COVID-19** - además de las acciones habituales del principio Observar en relación a prestar atención a las lesiones físicas y las necesidades básicas, en esta crisis quienes asisten también deben ser capaces de reconocer los signos y síntomas del COVID-19 y saber cómo haga las derivaciones adecuadas para la persona que pueda estar infectada.

Por último, es importante conocer y reconocer los grupos **en mayor vulnerabilidad y riesgo de discriminación o exclusión**.



**Usa tu Guía de Trabajo**

## **ACTIVIDAD N°8**

**Ve el video “presentándonos” y anota como la respondedora aplicó el principio OBSERVAR en la llamada.**

## Observar en la comunicación

Durante la pandemia muchas veces hemos tenido que apoyar a otros/as por vías remotas, tal como lo hizo esta respondedora.

Algunos elementos claves a OBSERVAR en la comunicación ya sea si nuestro encuentro con la persona es presencial o por vías remotas, son:

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Comunicación verbal</b>    | Lenguaje utilizado, relato de la situación, énfasis.  |
| <b>Comunicación no verbal</b> | Corporalidad, gestos, tono de voz, velocidad al hablar.   |
| <b>Variables contextuales</b> | ¿Dónde está la persona? ¿Hay muchos distractores? ¿Está en un lugar adecuado para hablar? ¿Momento del día? |

Todo lo anterior nos estregará información valiosa para comprender mejor a la persona y su situación y así ayudarla de la forma más adecuada.

## OBSERVAR en la comunicación

Una parte importante de OBSERVAR es poder identificar reacciones comunes y graves y qué hacer si las reacciones graves requieren una derivación inmediata para obtener más ayuda.

Algunas personas reaccionan con más intensidad que otras, ya sea debido al estrés excesivo que están sintiendo o debido a otros factores influyentes, como experiencias anteriores, niveles de amenaza o peligro percibidos, o debido a las estrategias de afrontamiento elegidas.

Cuando las reacciones son más graves, interfieren con el funcionamiento diario y pueden provocar daños.

Es importante poder identificar tales reacciones y saber qué hacer y a quién referirse, si la persona en peligro necesita ayuda adicional inmediata o urgente.

**Ejemplos de reacciones graves que requieren atención e intervención inmediata o derivación incluyen:**

- No puede dormir durante una semana o más y está confundido y desorientado.
- Incapaz de funcionar normalmente y cuidar de sí mismos o de su familia (por ejemplo, no comer o mantenerse limpio).
- Ha perdido el control sobre su comportamiento y es impredecible o destructivoamenaza con hacerse daño a sí mismo o a otros.
- Comienza a consumir drogas o alcohol en exceso o fuera de lo común presenta condiciones de salud crónicas que necesitan apoyo especializado presenta síntomas de trastornos de salud mental.

Si una persona presenta alguno de los signos o síntomas mencionados, como respondedor debemos ayudar a la persona en riesgo a acceder a ayuda adicional lo antes posible.



### 3.3 Principios PAP: Escuchar

#### ESCUCHAR

- Acércate a la persona que pueda necesitar ayuda.
- Pregúntale qué necesitan y qué les preocupa.
- Escucha a la persona y ayúdala a tranquilizarse.

EL principio de actuación ESCUCHAR se refiere a la forma en que el/a respondedor/a se comunica con la (s) persona (s) en riesgo desde el momento en que está en contacto y comienza a interactuar con ella.

ESCUCHAR involucra más que solo lo que hacemos con nuestros oídos, lo que hacemos con nuestros oídos es oír, escuchar implica la actitud y el comportamiento de una persona, además de oír. Escuchar se refiere a cómo nos comunicamos con los demás, y en PAP esto se refiere a lo que llamamos **comunicación de apoyo y escucha activa**.

ESCUCHAR también se refiere a calmar a la persona y ayudarla a encontrar soluciones a sus necesidades y problemas inmediatos.

ESCUCHAR se refiere a cómo el/la respondedor/a:

- Se presenta
- Presta atención y escucha activamente.
- Acepta/valida los sentimientos de los demás
- Calma a la persona afectada.
- Pregunta sobre necesidades e inquietudes
- Ayuda a la persona en peligro a encontrar soluciones a sus necesidades y problemas inmediatos.

La siguiente gráfica organiza las acciones claves asociadas a la escucha con sus elementos centrales:

|  |  |
|--|--|
| <b>Haz contacto con la persona</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acércate respetuosamente</li><li>• Preséntate diciendo tu nombre y la organización en que trabajas.</li><li>• Pregunta si puede ayudar, busca un lugar seguro y tranquilo.</li><li>• Ayuda a la persona a sentirse cómoda (agua, manta).</li><li>• Trata de ponerla a salvo.</li></ul> |
| <b>Pregúntale qué necesita y qué le preocupa</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aunque algunas necesidades son obvias, pregunta.</li><li>• Averigua qué prioridades tiene la persona, qué es lo más importante para ella.</li></ul>  |
| <b>Escúchala y ayúdela a tranquilizarse</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ayúdala a encontrar soluciones a sus necesidades y preocupaciones inmediatas.</li><li>• Permanece con ella</li><li>• No la presiones para que hable.</li><li>• Escúchala si quiere hablar.</li><li>• Si está muy angustiada, ayúdale a tranquilizarse y no la dejes sola.</li></ul>    |



## Usa tu Guía de Trabajo

### ACTIVIDAD N°9

Reflexiona e indica cómo piensas se aplica el principio ESCUCHAR en la respuesta COVID-19, considerando también lo que implica la ayuda remota.

#### Algunas consideraciones especiales para ESCUCHAR en la respuesta COVID-19

1. Interacción con distanciamiento físico o apoyo remoto.
2. Necesidad de comunicación verbal clara
3. Brindar apoyo a través de la comunicación y escucha activa de manera remota
4. Ayudar a tranquilizarse a alguien de manera remota

Comunicarse con otras personas con distancia física ha cambiado la forma en que podemos consolarnos. Muchas veces usamos formas físicas de consolarnos unos a otros, como abrazarnos. Ahora no podemos hacer eso fácilmente, así que tenemos que depender mucho más de la comunicación verbal, lo que también significa que tenemos que practicar una comunicación verbal muy CLARA.

Sin interacción física y sin observarse unos a otros, también es más difícil mostrarle a alguien que está escuchando activamente. Hoy en día, muchos de nosotros hacemos múltiples tareas y hacemos otras cosas durante nuestras conversaciones remotas. Al apoyar a alguien a través de la comunicación remota, es una buena práctica detener otras tareas, si es posible, y concentrarse solo en la conversación con la persona en peligro. Aún puede mostrarle a alguien que está escuchando y que le importa cómo se siente. Puede estar tranquilo y brindar apoyo con su tono de voz.

Calmar a alguien de forma remota es muy similar a calmar a alguien en peligro contigo físicamente.



## Video

### ACTIVIDAD N°10

Observa el inicio del video “Presentándonos” nuevamente y presta atención a cómo se presenta la respondedora.

*Este video lo puedes visualizar en la cápsula del curso.*

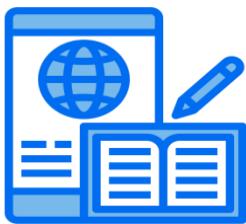
En la llamada la respondedora se presentó dando su nombre, información sobre la organización en la que trabajaba y cuál era su función. También explicó que tenían 15 minutos y lo que tenía planeado para hablar en esos 15 minutos. Este primer paso en la comunicación puede ser el más importante, ya que establece la confianza para el resto de la interacción.

En resumen. **¿Cómo presentarnos?**

- Indica tu nombre, la organización a la que perteneces.
- En palabras sencillas explica tu rol y el tipo de ayuda que brindarás

Ahora veremos más de cerca cómo calmar a alguien de forma remota, ya que esta es una habilidad de PAP que puede ser útil durante este tiempo de distanciamiento físico.

Primero, te invitamos a reflexionar.



## Usa tu Guía de Trabajo

### ACTIVIDAD N°11

Menciona algunas formas, acciones o actitudes que puedan ayudar a calmar a alguien que se encuentra muy afectado emocionalmente.



## Video

Observar el video “Transmitiendo calma” y piensa si agregarías otras recomendaciones a las entregadas por la respondedora.

*Este video lo puedes visualizar en la cápsula del curso.*

### Escuchar: Transmitir calma

Aquí hay un resumen de las diferentes cosas que puedes hacer para ayudar a calmar a alguien afectado emocionalmente, acciones que puedes realizar tanto presencial como remotamente:

- Mantén el tono de tu voz tranquilo y suave.
- Actúa con tranquilidad.
- Mira a la persona a los ojos y asegúrese de que escucha.
- Dile que estás allí para ayudar y que estás a salvo, solo si es verdad.
- Explora si hay síntomas físicos y evalúa si es necesario solicitar apoyo médico.
- Si una persona se siente muy afectada emocionalmente, ayúdale a conectarse con su respiración: concentrarse en la respiración y respirar lentamente.

## Respiración diafragmática: ejercicio

*Consiste sencillamente en respirar de manera suave a través de la nariz, contener el aire unos instantes y dejarlo salir suavemente a través de la boca.*



*Se puede practicar acostado, sentado o de pie, mientras el individuo se concentre en el movimiento ascendente y descendente del abdomen, el aire que entra y sale de los pulmones y en la sensación de relajación que proporciona el ejercicio.*

*Puedes hacer este ejercicio junto con la persona que estás ayudando, invitándola a que respiren juntos.*

Es más fácil guiar a alguien para que practique la respiración diafragmática, si tú mismo sabes cómo hacerlo. Practica esto, entonces podrás repetir esta actividad con otras personas que puedan necesitarla.

### ¿Qué tal si lo practicas ahora un momento?

## Comunicación de apoyo y escucha activa

Las acciones de ESCUCHAR se basan en las habilidades de la PAP de comunicación de apoyo y especialmente en la escucha activa. La escucha activa es una habilidad poderosa que puede beneficiar en todos los aspectos de la vida, y no solo en el contexto de primera ayuda psicológica. La escucha activa es más que solo escuchar lo que alguien dice. Es una habilidad de comunicación que es tanto verbal como no verbal.

**La escucha no verbal** se demuestra a través de lenguaje corporal, el contacto visual, el espacio entre dos personas, disposición corporal y atención en la otra persona. Si es en una videollamada, frente a la persona y demostrando que tiene toda tu atención. Algunas personas demuestran que están escuchando asintiendo o moviendo un poco la cabeza. Si está en una llamada telefónica, es tener la conversación en un entorno privado y tranquilo y responder a la persona que llama de vez en cuando para demostrar que está escuchando.

**Los aspectos verbales de la escucha activa** implican hacer preguntas para mejorar la comprensión de la situación; reformular y resumir lo que la persona ha dicho en sus propias palabras (para asegurar y confirmar la comprensión) y ser alentador y comprensivo.

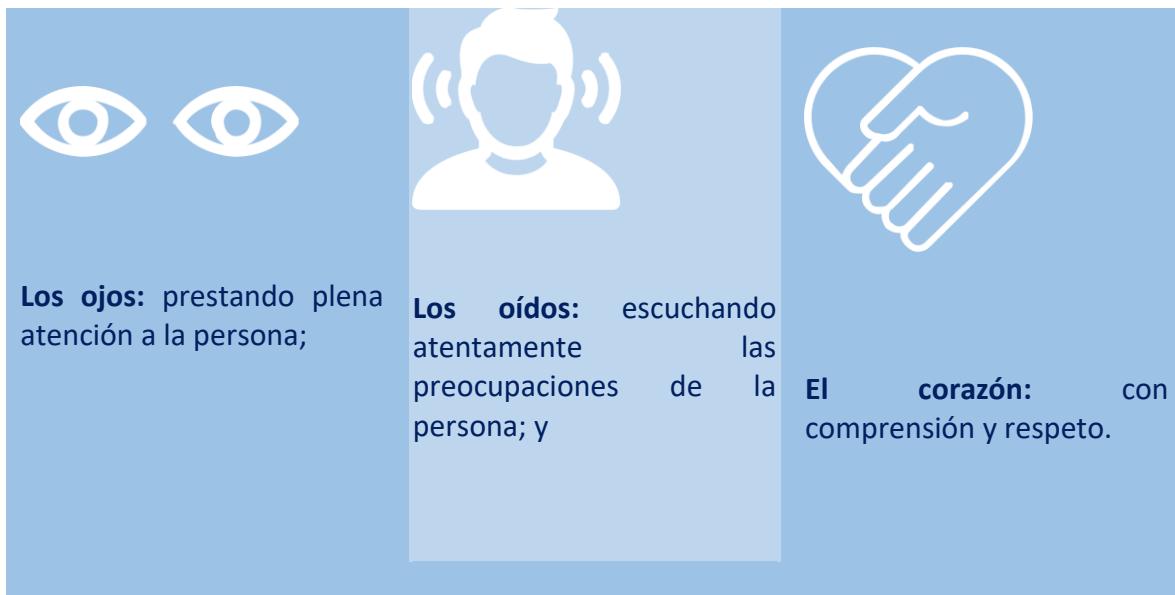
**Algunas frases clave para demostrar interés y empatía:**

- Entiendo sus preocupaciones
- Tiene razón en estar triste/enojado/frustrado/...
- Escucho lo que me estás diciendo
- En esta situación, lo que le está pasando es natural/comprendible.
- Tal vez podríamos en conjunto ver posibles soluciones
- Lo que puedo ofrecerte es...
- Estoy preocupada/o por ti y me gustaría sugerirte un lugar donde podrían ofrecerte más ayuda.

**Comunicación de apoyo y escucha activa: resumiendo.**

- Respetar siempre a la persona: le permitirá escuchar y no hacer suposiciones.
- Al comunicarse, ten en cuenta empoderar a la persona afectada.
- Asegúrate de escuchar con una actitud sin prejuicios.
- Concéntrate en los hechos recientes y los aspectos que si se pueden cambiar.
- Haz preguntas abiertas, responde con ideas generales en vez de preguntas o indicaciones tipo receta.
- Adecuar la comunicación a su edad, sexo y cultura.
- Da señales verbales y no verbales para confirmar que le está escuchando
- Trata de encontrar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas.
- Ten paciencia y mantén la calma.
- Ofrece información concreta SI la tiene. Sea franco acerca de lo que sabe y lo que no sabe. “No sé, pero trataré de averiguárselo.”
- Da la información de un modo que la persona pueda entender, de forma simple.
- Hazle saber que comprende cómo se sienten y que lamenta lo que le está pasando.
- Respeta la privacidad y mantenga la confidencialidad del relato, especialmente cuando revelen cosas muy íntimas.
- Hazle saber que reconoce su fortaleza y la manera en que se están ayudando a sí mismos.

**Escucha de manera activa y compasiva, usando:**



**Hablemos menos y escuchemos más**

### **3.4 Principios PAP: Conectar**



|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>CONECTAR</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ayuda a las personas a resolver sus necesidades a tener acceso a los servicios.</li><li>- Ayuda a las personas a hacer frente a sus problemas.</li><li>- Proporciona información.</li><li>- Conecta a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.</li></ul> |
|-----------------|--|

**Ayuda a las personas a ayudarse a sí misma y a recuperar el control de su situación.**

## CONECTAR

### **Ayuda a las personas a ayudarse a sí misma y a recuperar el control de su situación.**

¿Recuerdas lo que aprendiste al comienzo de la capacitación? PAP rara vez consiste sólo en acoger y escuchar, por lo general va acompañado de otro tipo de apoyo.

Las acciones de CONECTAR suelen tener resultados prácticos. Incluyen dar información y ayudar a las personas a abordar sus necesidades básicas inmediatas para que puedan afrontar mejor su situación. El papel de el/la respondedor/a es ayudar a la persona a ayudarse a sí misma y recuperar el control de su situación.

Las acciones de CONECTAR incluyen ayudar a una persona a acceder a la información, conectar a alguien en riesgo con sus seres queridos y apoyo social, brindar ayuda para abordar problemas prácticos y obtener acceso a otra ayuda según sea necesario. Una parte clave de las habilidades de CONECTAR es que el/la respondedor/a conozca y comprenda sus propios límites, en términos de qué ayuda puede brindar y cuándo (y dónde) debe derivar para obtener ayuda en otro lugar.

#### **Conectar: ayudar a afrontar problemas**

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

- Ayúdeles a priorizar las necesidades urgentes (qué hacer primero).
- Ayúdeles a buscar mecanismos de apoyo en su vida.
- Deles sugerencias prácticas para satisfacer sus necesidades
- Ayúdeles a recordar cómo hicieron frente a los problemas en el pasado y qué les ayuda a sentirse mejor.

#### **Conectar: dar información**

- Infórmate bien antes de ayudar.
- Mantente actualizado.
- Di SOLO lo que sepas. No inventes o entregues falsos argumentos tranquilizadores.
- Transmite mensajes sencillos y exactos y repítalos con frecuencia.
- Da la misma información a todos los grupos para aplacar los rumores.
- Explica la fuente y la fiabilidad de la información que proporcione.
- Avísales dónde y cuándo les dará información actualizada.



## Usa tu Guía de Trabajo

### ACTIVIDAD N°12

Reflexiona y menciona consideraciones especiales para las acciones de CONECTAR en la respuesta COVID-19, complementando esta lista con tus ideas.

- acceder a información
- conectarse con seres queridos y apoyo social
- abordar problemas prácticos
- acceder a servicios y otra ayuda...

#### **Conectar: Consideraciones especiales en la respuesta COVID-19**

- Despeja rumores e información falsa
- Entrega las fuentes de información confiables
- Ayuda a las personas en aislamiento a obtener información
- Conoce las medidas oficiales de respuesta COVID-19
- Vincula a las personas enfermas con los servicios de salud para acceder a testeo, cuidados, tratamiento. Asegúrate que saben cómo acceder.
- Fomenta la interacción social remota (llamadas telefónicas y de video)
- Fomenta hábitos saludables: ejercicio diario, comida y agua, sueño, etc.
- Alienta a pedir ayuda a amigos y familiares



**Usa tu Guía de Trabajo**

### **ACTIVIDAD N°13**

Escribe ejemplos de rumores o información falsa que hayas escuchado en el curso de la pandemia.

Es común en epidemias como esta que comiencen a circular rumores e información falsa sobre la enfermedad. Cuando las personas reciben información contradictoria de diferentes fuentes, puede generar miedo y desconfianza hacia los mensajes de salud pública. Esto puede hacer que las personas no busquen ayuda médica, no tomen las medidas adecuadas de prevención y algunas incluso puedan esconderse si se sienten enfermas. Es importante estar al tanto de parte de la información falsa que está circulando y ayudar a proporcionar información correcta con base en la evidencia.

Podrás contar con mayor información en el siguiente link

<https://www.paho.org/es/noticias/31-3-2020-mitos-mas-difundidos-sobre-covid-19>



**Usa tu Guía de Trabajo**

### **ACTIVIDAD N°14**

Ve el video “Conectando” y luego analiza cómo aplica la respondedora el principio CONECTAR.

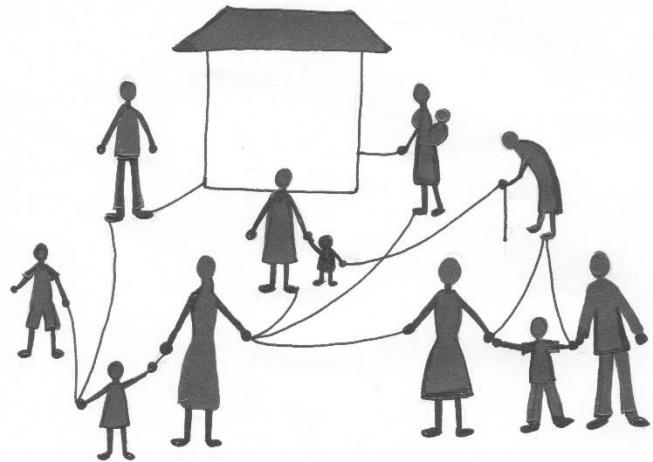
***Este video lo puedes visualizar en la cápsula del curso.***

Hace una lista con tus ideas principales.

### Conectar: Consideraciones especiales en la respuesta COVID-19

El principio CONECTAR se refiere a ayudar a la persona que se encuentra en una situación crítica, en el contexto de pandemia muchas veces el principio se aplicará ayudando a la persona en relación a:

- Acceder a información
- Conectarse con seres queridos y apoyo social
- Abordar problemas prácticos
- Acceder a servicios y otra ayuda



### Ayudando a personas en situación de cuarentena o aislamiento

Dado que la mayoría de nosotros nos encontramos actualmente en algún tipo de aislamiento social, aquí hay algunos ejemplos de recomendaciones útiles que puedes dar a quienes se encuentran en esta situación:

**Manténgase socialmente conectado incluso cuando mantengas la distancia física:** manténgase conectado digitalmente al mantenerse en contacto con amigos, colegas y familiares a través del correo, las aplicaciones o las redes sociales.

**Rutina diaria:** planifique y mantenga una rutina diaria. Para algunas personas es útil crear un plan de bienestar para los días y las semanas.

**Establezca metas y manténgase activo:** Establecer metas y lograrlas mejora la sensación de control y competencia. Los objetivos deben ser realistas en las circunstancias dadas. Para algunos, les da una sensación de agencia y satisfacción hacer una lista de tareas para el día y marcar las tareas a medida que avanzan.

Si vive con otras personas, planifique el tiempo a solas y el tiempo juntos: Cree una lista de cosas para hacer juntos, lean libros en voz alta, jueguen juegos de mesa, escuchen y hablen de radio, televisión y podcasts. Túrnense para cuidar de los niños/as. Hay muchos recursos en línea para actividades para hacer en casa con ellos/as.

**No olvide el humor.** Aunque las cosas sean difíciles, intente buscar el humor si es apropiado: el humor puede ser un fuerte antídoto contra la desesperanza. Incluso sonreír y reír por dentro puede aliviar la ansiedad y la frustración.

**Mantenga la esperanza:** cree en algo significativo, ya sea en la familia, la fe, el país o los valores.

**Utilice técnicas de manejo del estrés:** la mayoría de las personas están familiarizadas con las técnicas de manejo del estrés, pero no todas las usan en la práctica; sin embargo, este es el momento de fomentar el uso de tales técnicas.

**Acepte los sentimientos:** Estar en una situación estresante puede causar muchas reacciones emocionales diferentes como enojo, frustración, ansiedad, arrepentimiento, cuestionarse a sí mismo, culparse a sí mismo, etc. Estos sentimientos son reacciones normales a una situación anormal.

#### **Apoyando a personas que han perdido un ser querido por COVID19**

Durante la pandemia por COVID-19, los rituales normales que ayudan a las personas a llorar y despedirse de sus seres queridos que han muerto pueden no ser posibles debido al riesgo de propagar la infección. Necesitamos ayudar a las personas a encontrar formas seguras de llorar, honrar y recordar a sus seres queridos perdidos.

- Apoya si es factible una conmemoración alternativa si no es posible realizar conmemoraciones o funerales regulares.
- Proporcionar a las personas formas de estar en contacto con sus seres queridos enfermos o en proceso de fin de vida para despedirse, si es posible
- Identificar figuras clave en la comunidad que puedan brindar apoyo remoto espiritual en el duelo.
- Ayudar a las personas a identificar otras formas de decir adiós de manera segura, de acuerdo a su cultura y fe.

### **FINAL DE TU AYUDA ¿Qué sucede a continuación?**

Cuándo y cómo dejarás de prestar ayuda dependerá del contexto, de tu rol y situación y de las necesidades de la persona a la que estás ayudando.

- Juzga la situación lo mejor que puedas, así como las necesidades de la persona y también las tuyas.
- Si adecuado, explica a la persona que la atención concluye, y como puede acceder a nuevo apoyo si eventualmente lo requiere.
- Si ya has puesto en contacto a la persona con otros servicios, cerciórate de que sepa cómo contactarlos y qué esperar, asegurándote de darles los detalles necesarios para la continuidad.
- Sea cual sea la experiencia que hayas tenido con la persona, debe despedirse de manera positiva deseándole lo mejor.

## **IV. TEMA 4: Cuidado de sí mismo y del equipo**

Cuidar de nosotros y de nuestro equipo es fundamental siempre, mucho más si somos parte de la primera respuesta ante una catástrofe, como lo es la pandemia por COVID-19. El cuidado de sí mismo/a resulta ser la base para cuidar de otros.



**Usa tu guía de trabajo**

### **ACTIVIDAD N°15**

**¿Cómo podemos ciudadanos como equipo?**

### ¿Cómo podemos cuidarnos mutuamente en equipo?

A continuación, te presentamos algunas sugerencias que pueden sumarse a las que has pensado o ya pones en práctica usas con tus compañero/as.

- Mantener el contacto y el apoyo como compañeros/as:
- Darnos el espacio para hablar con tus compañeros/as y apoyarse mutuamente. Comparte tu experiencia y escucha la de los demás.
- Respeto a las diferencias: reconoce y respeta las diferencias al interior de tu equipo, así como de las personas que están siendo asistidas.
- Estar atentos a quien puede necesitar ayuda.
- Mantener mecanismos de comunicación y coordinación claras y fluidas.
- Reconocernos como equipo: reconocer nuestros esfuerzos y logros, ya sea formal o informalmente.



**Usa tu guía de trabajo**

### ACTIVIDAD N°16

¿De qué manera puedes chequear si estás en condiciones de brindar PAP antes de ofrecer tu ayudar?, ¿De qué manera puedes cuidar de ti durante la crisis?

### ¿Cómo puedes cuidarte durante la pandemia?

#### Algunas sugerencias

- Cuida tus necesidades básicas:
- Asegúrate de comer e hidratarte de manera sana y regular, esto tiene un especial impacto en tu bienestar y energía y bienestar.
- Mantente atento/a a tus tiempos de descanso.
- Duerme adecuadamente y siempre que puedas, toma pausas en el trabajo que permitan tomar un descanso, caminando o realizando ejercicios de estiramiento.
- Cuida tus límites
- No asumas más responsabilidades y trabajo de lo que podrías manejar sin tomar descansos, o no trabaje sin pausas hasta que te sientas extremadamente agotado.
- Haz cosas que disfrutes y te relajen

- Mantente en contacto y acompáñate de tus seres queridos y red de apoyo.
- Limita la exposición a los medios de comunicación y redes sociales.
- Evita sobreexpponerte a noticias y permítete poner límites a las demandas que puedan surgir por grupos de WhatsApp y otros medios digitales, tratando de preservar tu energía y atención, así como tu tiempo de descanso.
- Valora tu propia experiencia.
- Recurre a estrategias que te hayan sido útiles y que hayas utilizado en el pasado para hacer frente a las dificultades.
- Obsérvate y mantente consciente de tus emociones y sensaciones:
- Tener emociones desagradables es una reacción normal durante una crisis, sin embargo, siempre vigílate para detectar cualquier reacción persistente, como tristeza prolongada, dificultad para dormir, recuerdos intrusivos, desesperanza, entre otros, lo que te indique la necesidad de descansar, oxigenarte y pedir ayuda, entre otros.

## V. Bibliografía

Organización Mundial de la Salud. Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. Ginebra: OMS 2012.

Remote Psychological First Aid during COVID-19. IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2020.

Ministerio de Salud de Chile, Manual para la Implementación de Talleres de Formación en Primera Ayuda Psicológica, Santiago, 2018.