Al dar información a las personas afectadas:

- notifique la fuente de información que está transmitiendo y su fiabilidad;
- diga únicamente lo que se sabe, y **nunca** invente información **ni** dé falsas esperanzas;
- mantenga los mensajes simples y precisos, repitiéndolos para asegurarse de que las personas los oyen bien y se enteran de la información;
- puede ser conveniente dar la información a grupos de personas afectadas, para que todos reciban el mismo mensaje; y
- hágale saber si les va a seguir dando noticias, y en caso afirmativo, dónde y cuándo.

Al transmitir la información, hay que ser conscientes de que el portador de malas noticias puede convertirse en objeto de la frustración y la ira de los afectados al no cumplirse las expectativas de ayuda depositadas en Ud. o en otros. Ante esa situación, hay que intentar mantener la calma y ser comprensivos.

4. CONECTE CON LOS SERES QUERIDOS Y CON LAS FORMAS DE APOYO SOCIAL QUE PUEDA TENER LA PERSONA

Se ha demostrado que las personas que se sienten con un buen apoyo social después de una crisis reaccionan mejor que los que no se sintieron bien apoyados. Por esta razón, una importante función de la persona que ayuda es conectar a la gente con sus seres queridos y con el apoyo social existente.

- Ayudar a las familias a mantenerse unidas, y a que los niños permanezcan con sus padres y demás seres queridos.
- Ayudar a la gente a ponerse en contacto con amigos y parientes para que puedan recibir su apoyo, por ejemplo, ayudándoles a conseguir hablar con ellos por teléfono.
- Si alguien expresa que podría ayudarle la oración, las prácticas religiosas o el apoyo de líderes religiosos, intentar ponerle en contacto con su comunidad espiritual. Para sugerencias sobre la espiritualidad en situaciones de crisis ver el recuadro siguiente.
- Ayudar a que las personas afectadas estén juntas para que puedan ayudarse unos a otros. Se les puede pedir, por ejemplo, que cuiden a los ancianos, o que pongan a las personas sin familia en contacto con otros miembros de la comunidad.

CRISIS Y ESPIRITUALIDAD

En situaciones de crisis, las creencias espirituales o religiosas pueden ser muy importantes para ayudar a sobrellevar el dolor y el sufrimiento, dando sentido y esperanza. La oración y la práctica de ritos religiosos pueden ser de gran consuelo. Sin embargo, experimentar una situación de crisis - en particular si se han sufrido terribles pérdidas - puede también causar en la persona un cuestionamiento de sus creencias. Su fe puede ser resultar cuestionada, fortalecida o modificada por la experiencia. A continuación se dan algunas sugerencias:

- Conozca y respete el trasfondo religioso de la persona.
- Pregúntele qué le suele ayudar a sentirse mejor. Animarle a que haga cosas que le ayuden a sobrellevar la situación, incluidas las prácticas espirituales si la persona las menciona.
- Escuche respetuosamente y sin juzgar las creencias espirituales o las preguntas que la persona pueda hacerse.
- No le imponga sus propias creencias o interpretaciones espirituales o religiosas sobre la crisis.
- No exprese acuerdo ni rechace sus creencias o interpretación espiritual de la crisis, aunque la persona así se lo pida.

3.4 FINAL DE SU AYUDA

¿Qué sucede a continuación?

Cuándo y cómo dejará de prestar ayuda dependerá del contexto de la crisis, de su papel y situación y de las necesidades de las personas a las que está ayudando.

Juzgue la situación lo mejor que pueda, así como las necesidades de la persona y las suyas propias.

Si adecuado, explique a la persona que se está marchando, y si a partir de entonces va a haber otros para ay udarle, intentar presentárselos. Si ya ha puesto en contacto a la persona con otros servicios, hágales saber a éstos con qué se van a encontrar, asegurándose de darles los detalles necesarios para la continuidad. Sea cual sea la experiencia que haya tenido con la persona, debe despedirse de manera positiva deseándole lo mejor.

3.5 PERSONAS QUE PROBABLEMENTE NECESITEN ATENCION ESPECIAL

LAS PERSONAS QUE PUEDEN SER MAS VULNERABLES Y NECESITAR AYUDA ESPECIAL EN UNA CRISIS SON:

1. Los niños, incluyendo los adolescentes.
2. Personas con enfermedades o discapacidades.
3. Personas en riesgo de sufrir discriminación o violencia.

Recordemos que todas las personas tenemos recursos para hacer frente a situaciones de crisis, incluso los más vulnerables. Ayude a las personas vulnerables a utilizar sus propios recursos y estrategias.

1. NIÑOS, INCLUYENDO ADOLESCENTES

Muchos niños – incluyendo adolescentes – son particularmente vulnerables en situaciones de crisis. Estas suelen perturbar su mundo familiar, como las personas, los lugares y las rutinas diarias que les hacen sentirse seguros. Los niños afectados por las crisis pueden llegar a ser víctimas de violencia sexual, malos tratos y explotación, riesgos que se acrecientan en medio del caos que producen las grandes crisis. Los más pequeños suelen ser particularmente vulnerables, ya que no pueden atender sus propias necesidades básicas ni protegerse a sí mismos, y sus cuidadores pueden estar abrumados por la situación. Los niños de más edad pueden ser objeto de tráfico, ser usados sexualmente o reclutados por los ejércitos. Los riesgos son distintos para los niños y las niñas. Generalmente son las niñas quienes corren más riesgo de sufrir violencia sexual y explotación, y si ya han sido víctimas de abusos suelen estar estigmatizadas y aisladas.

Las reacciones posibles de los niños ante una crisis (por ejemplo, presenciar la destrucción, ver heridos y muertos, estar expuestos a los elementos naturales, carecer de alimentos y agua) depende de su edad y fase de desarrollo. También depende de la manera en que sus cuidadores y otros adultos se relacionen con ellos. Por ejemplo, los niños pequeños pueden no entender completamente lo que sucede a su alrededor, y necesitan de manera especial la ayuda de sus cuidadores.

En general, los niños sobrellevan mejor estas situaciones si tienen a un adulto estable y tranquilo a su lado.

Los niños y los jóvenes pueden experimentar reacciones de angustia similares a las de los adultos (ver Sección 3.3). También pueden presentar algunas de las siguientes reacciones de angustia[4]:

- Los niños pequeños pueden regresar a comportamientos anteriores (por ejemplo, orinarse en la cama o chuparse el dedo), aferrarse a sus cuidadores, jugar menos o realizar juegos repetitivos relacionados con el acontecimiento angustiante.
- Los niños en edad escolar pueden creer que ellos tienen la culpa de lo ocurrido, desarrollar nuevos temores, mostrarse menos afectuosos, sentirse solos y preocuparse por proteger y rescatar a otras personas en la crisis.
- Los adolescentes pueden "no sentir nada", sentirse diferentes de sus amigos o aislados de ellos, o presentar comportamientos arriesgados y actitudes negativas.

[4] *Véase Pynoos, et al. (2009) en Referencias y Fuentes*

La familia y otros cuidadores son importantes fuentes de protección y de apoyo emocional para los niños. Los que están separados de sus cuidadores pueden encontrarse durante la crisis en lugares desconocidos y rodeados de personas extrañas, por lo que pueden sentir mucho miedo y ser incapaces de juzgar adecuadamente los riesgos y peligros que les rodean. Un primer paso muy importante es reunir a los niños – incluyendo los adolescentes – separados de los suyos con sus familias o cuidadores. No debe tratar de hacerlo por sí mismo. Si se equivoca, la situación del niño empeorará. Más bien hay que intentar contactar inmediatamente con alguna organización reconocida de protección infantil que pueda iniciar el proceso de registrar al niño y garantizar su cuidado.

Cuando los niños están con sus cuidadores, intente ayudar a éstos a cuidarles. A continuación se dan sugerencias respecto a la manera de ayudar a niños en diferentes edades y fases de desarrollo.

COSAS QUE LOS CUIDADORES PUEDEN HACER PARA AYUDAR A LOS NIÑOS

Niños pequeños

- Tenerlos abrigados y en un lugar seguro.
- Mantenerlos alejados de ruidos fuertes y de situaciones caóticas.
- Hacerles caricias, abrazarles.
- Si es posible, mantener un horario regular de comidas y sueño.
- Hablarles con voz tranquila y suave.

Niños en edad escolar

- Dedicarles más tiempo y atención.
- Recordarles frecuentemente que están a salvo.
- Explicarles que no tienen la culpa de las cosas malas que han sucedido.
- Evitar separarles de sus cuidadores, hermanos y otros seres queridos.
- En la medida de lo posible, mantener un horario regular para sus rutinas diarias.
- Darles respuestas sencillas sobre lo sucedido, evitando detalles que puedan asustarles.
- Dejarles que permanezcan a su lado si tienen miedo o no quieren separarse.
- Tener paciencia con los que muestren comportamientos impropios de su edad, como chuparse el dedo u orinarse en la cama.
- Si es posible, darles ocasiones para jugar y relajarse.

COSAS QUE LOS CUIDADORES PUEDEN HACER PARA AYUDAR A LOS NIÑOS (CONTINUACIÓN)

Niños mayores y adolescentes

- » Dedicarles su tiempo y atención.
- » Ayudarles a realizar las tareas rutinarias.
- » Presentarles los hechos y explicarles cuál es la situación en el momento actual.
- » Dejarles estar tristes. No esperar que sean duros.
- » Escucharles cuando expresen sus pensamientos y temores sin juzgarles.
- » Ponerles normas y expectativas claras.
- » Preguntarles qué peligros les acechan, apoyarles y hablar sobre cómo pueden evitar sufrir algún daño.
- » Animarles a ser útiles dándoles ocasiones de serlo.

Si el cuidador resulta herido, se encuentra mal o no puede cuidar de sus niños por cualquier otra razón, puede conseguir ayuda y que alguien se ocupe de los niños. Si es posible, recurra a alguna agencia o red de protección infantil fiable. Mantenga en cualquier caso juntos a los niños y sus cuidadores, intentando evitar que se separen. Por ejemplo, si se llevan al cuidador a otro lugar para recibir asistencia médica, intentar que los niños vayan también o anotar los datos del lugar a donde se lleven para que puedan luego reunirse.

También hay que tener en cuenta que los niños pueden acudir al lugar donde se produce la crisis y ser testigos de acontecimientos horribles, aunque ni ellos ni sus cuidadores resulten directamente afectados. En medio del caos resultante, los adultos suelen estar demasiado ocupados para fijarse en lo que los niños están haciendo, viendo u oyendo. Intente protegerlo de esas escenas.

COSAS QUE DECIR O HACER CON LOS NIÑOS

Mantenerles junto a sus seres queridos	» Siempre que sea posible, procurar que permanezcan junto a sus cuidadores y a su familia. Intentar que no sean separados. » Si no están acompañados, ponerles en contacto con una red o agencia de protección infantil fiable. No dejarles desatendidos. » Si no se puede acceder a ninguna agencia de protección infantil, ocúpese Ud. mismo de encontrar a sus cuidadores o contactar con otra familia que pueda ocuparse temporalmente de ellos.
Mantenerles seguros	» Protegerles para que no sean testigos de escenas horripilantes, como ver a heridos o destrucciones terribles. » Impedir que escuchen relatos perturbadores sobre el suceso. » Protegerles de los medios de comunicación o de personas que quieran entrevistarles y que no formen parte del equipo de respuesta a la emergencia.
Escuchar, hablar y jugar	» Estar tranquilos, hablarles suavemente y ser amables con ellos. » Escuchar sus puntos de vista sobre su situación. » Intentar hablar con ellos poniéndose a su nivel ocular y usando palabras y explicaciones que puedan entender. » Preséntese con su nombre y diciéndoles que está allí para ayudar. » Averiguar cómo se llaman, de dónde son, y cualquier otro dato que sea de utilidad para buscar a sus cuidadores y a otros miembros de su familia. » Cuando estén con sus cuidadores, dar apoyo práctico a éstos en el cuidado inmediato de sus niños. » Cuando pase su tiempo con niños, intente que participen en actividades lúdicas o en conversaciones sencillas sobre sus intereses, de acuerdo con su edad.

Recordemos que los niños también tienen sus propios recursos para enfrentar situaciones. Averigüe cuáles son y apoye sus estrategias positivas ayudándoles a evitar las negativas. Los niños mayores y los adolescentes por lo general también pueden ser de utilidad en situaciones de crisis. Encontrando una manera segura de que presten ayuda a otros les ayudará a sentir que controlan mejor la situación.

2. PERSONAS ENFERMAS O CON DISCAPACIDADES FISICAS O MENTALES

Las personas que sufren enfermedades crónicas, con discapacidades físicas o mentales (incluyendo los trastornos mentales graves), o aquellos de edad avanzada pueden requerir ayuda especial. Pueden requerir ser llevados a un lugar seguro, entrar en contacto con medios de apoyo básico o de asistencia sanitaria o para poder cuidar de sí mismos. Vivir una situación de crisis puede empeorar ciertas enfermedades, como la hipertensión, las dolencias cardíacas, el asma, la ansiedad y otros trastornos físicos o mentales. Las mujeres embarazadas y lactantes pueden experimentar un estrés grave debido a la crisis, que puede afectar a su embarazo o a su propia salud y la de su hijo. Las personas con problemas de movilidad, o los que tienen trastornos de visión o de audición, pueden tener dificultades para encontrar a sus seres queridos o para acceder a los servicios disponibles.

A continuación se presentan algunas cosas que se pueden hacer para ayudar a las personas enfermas o con discapacidades:

- Ayudarles a llegar a un lugar seguro.
- Ayudarles a atender sus necesidades básicas, como comer, beber, conseguir agua limpia, cuidarse a sí mismos o construir un refugio con materiales proporcionados por las organizaciones.
- Preguntar a las personas si tienen alguna enfermedad o si están tomando alguna medicación por algún problema de salud. Intentar ayudarles a conseguir la medicación o a tener acceso a asistencia médica si fuera posible.
- Quedarse con la persona o intentar asegurarse de que alguien les pueda ayudar si Ud. tiene que ausentarse. Ponerles en contacto con alguna organización de protección u otro tipo de apoyo con el fin de ayudarles a largo plazo.
- Darles información sobre la manera de acceder a los servicios existentes.

3. PERSONAS EN RIESGO DE SUFRIR DISCRIMINACION O VIOLENCIA

Las personas que corren riesgo de sufrir discriminación o violencia suelen ser mujeres, personas de ciertos grupos étnicos o religiosos y los que padecen discapacidades mentales. Son vulnerables porque pueden haber sido:

- olvidados en la provisión de servicios básicos;
- excluidos de las decisiones sobre ayuda, servicios o lugar de destino; y
- puestos en el punto de mira de actos violentos, incluida la violencia sexual.

Las personas susceptibles de sufrir discriminación o violencia pueden necesitar protección especial para encontrarse seguras en las situaciones de crisis, así como ayuda especial para cubrir sus necesidades básicas y acceder a los servicios disponibles. Hay que tener en cuenta a estas personas y asistirlas de las siguientes maneras:

- ayudándoles a encontrar un lugar seguro donde estar;
- ayudándoles a ponerse en contacto con los suyos y con otras personas de su confianza; y
- dándoles información sobre los servicios disponibles y ayudándoles a tomar contacto directamente con ellos cuando los necesiten.

CAPÍTULO 4
CUIDARDE UNO MISMO Y DE LOS COMPAÑEROS

EN ESTE CAPÍTULO, HABLAREMOS DE:

4.1 PREPARARSE A AYUDAR
4.2 MANEJAR EL ESTRÉS: HÁBITOS DE TRABAJO Y DE VIDA SALUDABLES
4.3 REPOSO Y REFLEXIÓN

Puede que usted o su familia se hayan visto directamente afectados por la situación de crisis. Aunque no se encuentre directamente involucrado, puede que le afecte lo que ve u oye mientras está ayudando. Como alguien que está ofreciendo ayuda, es importante prestar especial atención a su propio bienestar. ¡Cuide de sí mismo, para poder así cuidar mejor a los demás!

4.1 PREPARARSE A AYUDAR

Reflexione sobre cómo puede prepararse mejor para ofrecer ayuda en escenarios de crisis. Siempre que sea posible:

- Infórmese sobre situaciones de crisis, y las funciones y responsabilidades de los diferentes tipos de personas que están ofreciendo ayuda.
- Tenga en cuenta su propia salud y cuestiones personales o familiares que puedan causarle altos niveles de ansiedad mientras desempeña su labor de ayuda a los demás.
- Decida sinceramente si está o no preparado para ayudar en esta situación determinada de crisis y en este momento concreto.

4.2 MANEJAR EL ESTRÉS: HÁBITOS DE TRABAJO Y DE VIDA SALUDABLES

La principal causa de estrés para quienes están en en el lugar de la crisis ofreciendo ayuda es el propio estrés del trabajo diario. Largas jornadas de trabajo, responsabilidades abrumadoras, la falta de una descripción clara del trabajo, una gestión o comunicación pobres, y el trabajo en áreas no seguras son ejemplos del estrés laboral que puede afectar a estos trabajadores.

Como persona que está ayudando, puede que se sienta responsable de la seguridad y el cuidado de las personas. Es posible que sea testigo o incluso que experimente directamente acontecimientos terribles como la destrucción, daños, violencia o muerte. Quizá escuche historias sobre el dolor y sufrimiento de otras personas. Todas estas experiencias pueden llegar a afectarle a usted y a sus compañeros de trabajo.

Estudie la mejor forma de manejar su propio estrés, para poder apoyar a sus compañeros y beneficiarse igualmente de su apoyo. Las siguientes sugerencias pueden ser útiles en el manejo de su estrés:

- Piense en lo que le ha ayudado a superar las dificultades en el pasado y en lo que puede hacer para mantenerse fuerte.
- Intente tomarse tiempo para comer, descansar y relajarse, aunque se trate de periodos breves.
- Intente mantener un horario de trabajo razonable de forma que no se agote demasiado. Considere, por ejemplo, dividir el trabajo entre varios compañeros, trabajando por turnos durante la fase aguda de la crisis y tomando periodos de descanso regulares.
- Después de un desastre, la gente suele tener todo tipo de problemas. Puede que se sienta incapaz o frustrado por no poder ayudar a las personas a resolver todos sus problemas. Recuerde que usted no es responsable de resolver todos los problemas de las personas. Haga lo que pueda para ayudar a cada persona a ayudarse sí mismos.
- Reduzca al mínimo su consumo de alcohol, cafeína o nicotina y evite los medicamentos sin receta.
- Controle con sus compañeros para ver cómo están llevando la situación, y haga que ellos controlen con usted. Encuentren formas de apoyarse mutuamente.
- Obtenga apoyo hablando con sus amigos, seres queridos, u otras personas en las que confíe.

4.3 DESCANSO Y REFLEXIÓN

Es importante destinar tiempo al descanso y la reflexión una vez finalizada su papel de proveedor de ayuda. Puede que la situación de crisis y las necesidades de las personas que ha encontrado hayan resultado muy problemáticas, y que le sea difícil cargar con su dolor y sufrimiento. Después de haber ayudado en una situación de crisis, tómese un tiempo para reflexionar sobre cómo le ha afectado la experiencia y para descansar. Las siguientes sugerencias pueden ser útiles para facilitar su propia recuperación:

- Comparta su experiencia ofreciendo ayuda en una situación de crisis con un supervisor, un colega, u otras personas en las que confíe.
- Aprecie la ayuda que logró proporcionar, incluidos los pequeños gestos.
- Aprenda a aceptar y reflexionar sobre lo que hizo bien, lo que no salió demasiado bien, y las limitaciones de lo que pudo hacer dadas las circunstancias.
- Tómese un tiempo, si es posible, para descansar y relajarse antes de retomar su trabajo y los deberes de su vida normal.

Si le invaden pensamientos o recuerdos perturbadores sobre la experiencia, o se encuentra muy nervioso o extremadamente triste, le cuesta dormir, o consume excesivas cantidades de alcohol o medicamentos, es importante recibir apoyo de alguien en quien confíe. Hable con un profesional médico, o, de ser posible, con un especialista en salud mental si dichas dificultades persisten durante más de un mes.

CAPÍTULO 5
PRACTICAR LO APRENDIDO

LAS SIGUIENTES SITUACIONES FICTICIAS SON EJEMPLOS DE CRISIS CON LOS QUE USTED PODRÍA ENFRENTARSE EN SU PAPEL DE AYUDA. MIENTRAS LEE ESTAS SITUACIONES, IMAGINE:

1. ¿Qué necesitaría con mayor urgencia si algo así le sucediera a usted?
2. ¿Qué le parecería de mayor ayuda?

Tenga presente los principios de acción de PAP de observar, escuchar y conectar a medida que imagina cómo respondería usted a las personas en cada simulacro. Para ayudarle a pensar detenidamente qué tener en cuenta y las formas de responder, hemos incluido algunas preguntas importantes.

5.1 CASO 1: DESASTRE NATURAL

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

Mientras se prepara para ayudar, pregúntese lo siguiente:

- ¿Estoy listo para brindar ayuda? ¿Qué inquietudes personales podrían ser importantes?
- ¿De qué información dispongo sobre la situación de crisis?
- ¿Iré solo o junto con mis colegas? ¿Por qué sí o por qué no?

PUNTOS A CONSIDERAR:

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

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

- ¿Es suficientemente seguro estar en el sitio de la crisis?
- ¿De qué servicios y apoyo se dispone?
- ¿Hay personas con urgentes necesidades básicas obvias?
- ¿Hay personas con graves reacciones emocionales obvias?
- ¿Quién podría necesitar de ayuda especial?
- ¿Dónde puedo proporcionar Primera Ayuda Psicológica?

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

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

EJEMPLO DE UNA CONVERSACIÓN CON UN ADULTO ANGUSTIADO

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

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

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

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

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

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

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