

- Usted:** ¿Le traigo agua? *[De encontrarse disponible, ofrezca elementos básicos, como agua o una manta.]*
- Mujer:** Sólo quiero sentarme aquí un momento.
[Usted se sienta apaciblemente cerca de la mujer en silencio durante dos a tres minutos, hasta que ella comienza a hablar nuevamente.]
- Mujer:** ¡Me siento tan mal! ¡Debería haberme quedado en el edificio para ayudar a los demás!
- Usted:** Entiendo lo que me quiere decir.
- Mujer:** Salí corriendo. ¡Pero me siento tan mal por las otras personas!
- Usted:** Es difícil saber qué hacer en una situación como esta. Pero parece que su instinto fue bueno al salir corriendo del edificio, de lo contrario, podría estar ahora entre los heridos.
- Mujer:** Vi que sacaban un cuerpo de los escombros. ¡Creo que era mi amigo!
[Llorando]
- Usted:** ¡Cuánto lo lamento! Hay un equipo de rescate trabajando, y luego averiguaremos cómo están las personas que estaban en el edificio.
[La conversación continúa durante 10 minutos más mientras usted escucha lo que la mujer le cuenta y le pregunta cuáles son sus necesidades y preocupaciones. La conversación concluye de la siguiente forma:]
- Mujer:** Necesito saber si mi familia está bien, pero perdí mi teléfono cuando comenzó a temblar, y no sé cómo llegar a casa.
- Usted:** Puedo ayudarle a llamar a su familia, y después podemos pensar juntos cómo puede reunirse con ellos.
- Mujer:** Gracias. Sería de mucha ayuda.

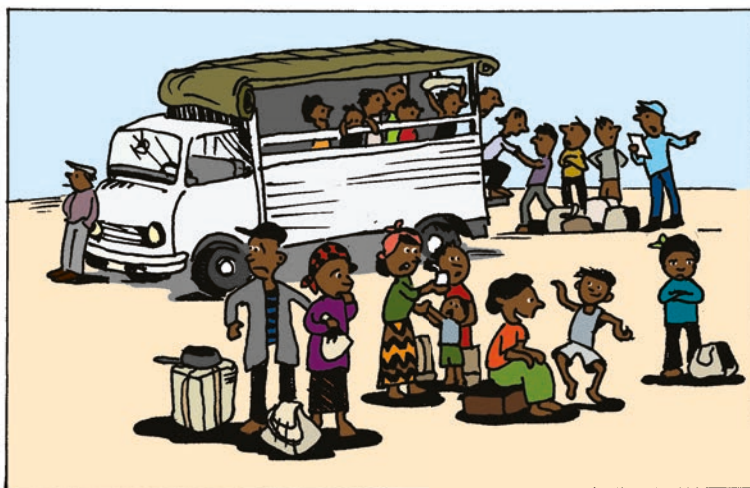
En este ejemplo de conversación, tenga en cuenta que usted:

- » Se presentó diciendo su nombre y le dijo a la persona la organización para la que está trabajando;
- » Le preguntó a la persona si le gustaría hablar;
- » Se dirigió a la persona por su nombre, utilizando en forma respetuosa el apellido;
- » Protegió a la persona para que no sufriera más daño trasladándola a un lugar más seguro;
- » Ofreció a la persona algo que le hiciera sentir un poco más cómoda (por ejemplo, agua);
- » Escuchó y permaneció cerca de la persona, sin forzarla a hablar;
- » Reflexionó sobre la forma en que la persona había actuado diciendo que fue la apropiada;
- » Dedicó tiempo a escuchar;
- » Identificó las necesidades e inquietudes de la persona;
- » Reconoció la preocupación de la persona respecto de la posible pérdida de compañeros de trabajo; y
- » Ofreció ayuda para conectar a la persona con los miembros de su familia.

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

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

5.2 CASO 2: VIOLENCIA Y DESPLAZAMIENTO



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

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

- » ¿Quiénes son las personas a las que estaré ayudando? ¿Cuál es su contexto cultural?
- » ¿Existen reglas de conducta o costumbres que debo seguir? Por ejemplo, ¿es más apropiado que las voluntarias de sexo femenino hablen con las refugiadas de su mismo sexo?
- » ¿De cuán lejos provienen? ¿Qué sé del conflicto que están viviendo estas personas?
- » ¿Qué servicios se están proporcionando en el lugar donde los refugiados están siendo recibidos?
- » Si estoy trabajando en equipo, ¿cómo nos organizaremos para ayudar en esta situación? ¿Qué tareas asumirá cada persona? ¿Cómo coordinaremos mutuamente y con otros grupos de apoyo que podrían encontrarse allí?

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

- » ¿Qué necesitará la mayoría de los refugiados? ¿Estarán hambrientos, sedientos o cansados? ¿Hay algún herido o enfermo?
- » ¿Hay familias o personas del mismo pueblo dentro del grupo de refugiados?
- » ¿Hay niños o adolescentes sin compañía? ¿Quién más podría necesitar ayuda especial?
- » Los individuos del grupo de refugiados parecen estar experimentando diferentes tipos de reacciones a la crisis. ¿Qué tipos de respuestas emocionales graves ve usted?

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

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

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON UN NIÑO QUE NO ESTÁ ACOMPAÑADO

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

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

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

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

Niño: No sé. *[comienza a llorar]*

- Usted:** Entiendo que tengas miedo, Adam. Trataré de ayudarte y sé de unas personas que te ayudarán a encontrar a tu familia. ¿Me puedes decir tu apellido y de dónde eres?
- Niño:** Sí. Me llamo Adam Duvall. Vivo en ____.
- Usted:** Gracias, Adam. ¿Cuándo viste a tu familia por última vez?
- Niño:** Mi hermana mayor estaba allí cuando los camiones llegaron para traernos aquí. Pero ahora no puedo encontrarla.
- Usted:** ¿Cuántos años tiene tu hermana? ¿Cómo se llama?
- Niño:** Se llama Rose. Tiene 15 años.
- Usted:** Trataré de ayudarte a encontrar a tu hermana. ¿Dónde están tus padres?
- Niño:** Todos salimos corriendo del pueblo cuando escuchamos los disparos. Quedamos separados de mis padres. *[llora]*
- Usted:** Lo siento, Adam. Debes de haber tenido mucho miedo, pero ahora estás a salvo.
- Niño:** ¡Tengo mucho miedo!
- Usted:** *[cálida y naturalmente]* Te entiendo. Me gustaría ayudarte.
- Niño:** ¿Qué tengo que hacer?
- Usted:** Puedo quedarme contigo un rato, y podemos tratar de encontrar a tu hermana. ¿Te gustaría?
- Niño:** Sí. Gracias.
- Usted:** ¿Hay algo más que te preocupe o que necesites?
- Niño:** No.
- Usted:** Adam, es importante que hablemos con las personas que están allá, pues pueden ayudarte a encontrar a tu hermana o a tu familia. Iré contigo a hablarles. *[Es esencial ayudar al niño a que se inscriba en un sistema de búsqueda de familiares o una organización de protección infantil, de existir.]*

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

- » vio a un niño sin compañía entre el grupo de refugiados;
- » se agachó para hablar con el niño a la altura de sus ojos;
- » le habló al niño con calma y amablemente;
- » averiguó información sobre la familia del niño, incluyendo el nombre de su hermana; y
- » permaneció con el niño mientras identificaba una organización confiable de búsqueda de familiares que pudiera organizar un lugar seguro donde el niño se quedara hasta encontrar a su familia.

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

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

5.3 CASO 3: ACCIDENTE



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

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

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

¿Qué se debe **observar**?

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

A medida que hace contacto con la gente involucrada en el accidente, **¿cómo les puede**

escuchar y ofrecer consuelo?

- » ¿Cómo puedo identificarme y presentarme con el fin de brindar apoyo?
- » ¿De qué manera puedo ayudar para que las personas estén a salvo de ulteriores daños? ¿Existen consideraciones especiales para la hija, que ha presenciado el accidente de su padre y parece estar confundida y en estado de shock? ¿Tiene su madre la capacidad de cuidarla y consolarla en este momento?
- » ¿Dónde puedo brindar una Primera Ayuda Psicológica de manera segura y con relativa calma?
- » ¿Cómo puedo preguntar a las personas sobre sus necesidades y preocupaciones en ese momento?
- » ¿Cómo puedo brindar consuelo y tranquilidad a las personas afectadas?

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN Y REACCIÓN: EMERGENCIA MÉDICA

A medida que analiza rápidamente el accidente, se debe cerciorar de que puede abordar la situación de manera segura. La carretera es bastante transitada y aún hay tráfico en movimiento cerca de las personas afectadas y de los curiosos. También le preocupa que el padre pueda estar seriamente herido.

Usted: ¿Alguien ha llamado a una ambulancia?

Vecinos: No.

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

Vecinos: ¡Sí, inmediatamente!

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

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

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

Usted: ¡Por favor, no lo mueva! Puede que tenga una lesión en el cuello. Ya se ha llamado a una ambulancia.

[Si usted o alguien cercano está entrenado para ello, puede brindar los primeros auxilios médicos al hombre herido. Verifique o pídale a alguien cercano de asegurarse que la hija y la esposa no se encuentran heridas. Una vez el herido sea atendido adecuadamente y haya verificado que las otras personas afectadas no se encuentran gravemente heridas, brinde Primera Ayuda Psicológica].

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

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

Usted: *[a la esposa, calmada y afectuosamente]* ¿Cuál es su nombre?

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

Usted: Ana, comprendo que se sienta asustada. Ya ha sido llamada una ambulancia para socorrer a su esposo. Me quedaré con usted un momento. ¿Tienen usted y su hija algún otro tipo de necesidad o preocupación en este momento?

Esposa: ¿Mi hija está bien?

Usted: Su hija no parece estar herida. ¿Puede decirme su nombre para poderle hablar?

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

Usted: *[afectuosamente y a nivel de la mirada de la niña]* Hola Sara. Mi nombre es _____. Estoy aquí para ayudarles a tu mamá y a ti.

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

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

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

Usted: ¿Puedo ayudarle a llamar a su hermana?

Esposa: ¡Sí, por favor!

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

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

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

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

- » Primero, analizó rápidamente la situación de crisis para cerciorarse que era seguro intervenir y ver quién estaba herido de gravedad;
- » Se aseguró de que llamaran a una ambulancia de inmediato para atender al herido y evitó que fuera movido por alguien que no estaba preparado y que podría dañarlo al hacerlo;
- » Trató de manejar la situación de manera que se previniera ulteriores daños o peligros para otros (por ejemplo, al tener cuidado con el tráfico en la carretera);
- » Habló de manera respetuosa y amable a la esposa y a la hija;
- » Se dirigió a la niña hablándole a nivel de su mirada;
- » Ayudó a la esposa a tomar las medidas necesarias para cuidar de su hija; y
- » Tomó medidas para ayudar a la familia a permanecer juntos cuando el herido fue llevado al hospital.

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

- » ¿Qué necesidades básicas pueden tener las personas que salieron ilesas pero angustiadas por esta situación de crisis?
- » ¿Qué angustias y preocupaciones puede estar pasando las diferentes personas involucradas en esta situación?
- » ¿Sobre qué querrán estar informados?
- » ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con sus seres queridos quienes podrían ser de ayuda en este momento?

Primera Ayuda Psicológica: Guía de Bolsillo

¿QUÉ ES PRIMERA AYUDA PSICOLOGICA?

La primera ayuda psicológica (PAP) se refiere a la respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

Proporcionar Primera Ayuda Psicológica de manera responsable significa:

1. Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos.
2. Adaptar lo que hace para tener en cuenta la cultura de las personas.
3. Percatarse de otras medidas de respuesta ante la emergencia.
4. Cuidar de sí mismo.



PREPARARSE:

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

ACCIONES PRINCIPALES DE LA PAP:

OBSERVAR:

- » Comprobar la seguridad.
- » Comprobar si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- » Comprobar si hay personas con reacciones de angustia profunda.



ESCUCHAR:

- » Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.
- » Pregúntele a las personas sobre sus necesidades y preocupaciones.
- » Escuche a las personas y ayúdelas a que se calmen.



CONECTAR:

- » Ayude a atender las necesidades básicas de las personas y a que tengan la posibilidad de acceder a los servicios.
- » Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.
- » Proporcione información.
- » Conecte a las personas con sus seres queridos y el apoyo social disponible..



ÉTICA:

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

LO QUE DEBE HACERSE ✓

- » Ser 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 en el futuro.
- » Respete la privacidad y mantenga la historia de la persona confidencial, salvo imperativos.
- » Compórtese de forma adecuada teniendo en cuenta la cultura, edad y género de la persona.

LO QUE NO DEBE HACERSE ✗

- » No se aproveche de su relación como persona que ayuda / cooperante.
- » No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarlo.
- » No haga falsas promesas o provea información no contrastada.
- » No exagere sus habilidades.
- » No fuerce ayuda en la gente, y no sea entrometido o prepotente.
- » No presione a la gente para que le cuente su historia.
- » No comparta la historia de una persona con otras personas.
- » No juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos.

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

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

PERSONAS QUE NECESITAN ASISTENCIA ESPECIALIZADA INMEDIATA:

- » Personas con lesiones graves que pongan en riesgo la vida y que necesiten atención médica inmediata.
- » Personas que están tan angustiadas que no pueden cuidar de sí mismas o de sus hijos.
- » Personas que pueden herirse a sí mismas.
- » Personas que pueden herir a otras personas.

REFERENCIAS Y FUENTES

Bisson, JI & Lewis, C. (2009). Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer M, Jacobs A, Layne C, Pynoos R, Ruzek J, Steinberg A., et al. (2006), Primeros Auxilios Psicológicos: Guía de Operaciones Prácticas, 2da edición. Disponible en: <http://www.ncptsd.org> y <http://www.ncptsd.va.gov>.

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

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

Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2007). Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia. Ginebra: IASC. http://www.who.int/mental_health/emergencies/iasc_guidelines_spanish.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8

El Proyecto Esfera (2011). Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria Ginebra: El Proyecto Esfera. <http://www.sphereproject.org>

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and www.interventionjournal.com

Organización Mundial de la Salud (2011). Guía de intervención mhGAP para los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789243548067_spa.pdf

NOTAS

NOTAS

Este manual ha sido respaldado por...

Action Contre la Faim



Cruz Roja Americana



CARE Austria



La Iglesia Sueca



HealthNet TPO



Comité Internacional
de la Cruz Roja



International Medical Corps



Organización Internacional
para las Migraciones



Médicos del Mundo - España



Mercy Corps



NGO Forum for Health



Oficina del Alto Comisionado para
los Derechos Humanos



Plan Internacional



Regional Psychosocial Support
Initiative – REPSSI



Terre des Hommes



UNICEF



Departamento de Gestión de
Naciones Unidas



Departamento de Seguridad y
Protección de las Naciones Unidas



Alto Comisionado de las Naciones
Unidas para los Refugiados



War Child



9 789243 548203