

# Cuidar la salud mental y psicosocial del personal y los voluntarios de Cruz Roja Guatemalteca: Manual metodológico



Cruz Roja  
Guatemalteca



CICR

# **Cuidar la salud mental y psicosocial del personal y los voluntarios de Cruz Roja Guatemalteca: Manual metodológico**

Basado en la experiencia del Proyecto *Cuidando a quienes cuidan*, implementado por Cruz Roja Guatemalteca, con apoyo del Comité Internacional de la Cruz Roja.

Esta Guía ha sido elaborada con base al trabajo realizado por Cruz Roja Guatemalteca con el apoyo del Comité Internacional de la Cruz Roja.

# Contenido

Introducción	5
Programa "Cuidando a quienes cuidan"	8
<b>Taller 1</b>	
1. Salud Mental y Apoyo Psicosocial en el Movimiento	13
1.1. Descripción general del taller	13
1.2. Contenidos Temáticos	14
1.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 1	22
1.4. Anexos del Taller 1	27
<b>Taller 2</b>	
2. Gestión del estrés	47
2.1. Descripción general del taller	47
2.2. Contenidos Temáticos	37
2.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 2.	60
2.4. Anexos de Taller 2	65
<b>Taller 3</b>	
3. Herramientas de cuidado personal y apoyo mutuo	75
3.1. Descripción general del taller	75
3.2. Contenidos temáticos	76
3.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 3	86
3.4. Anexos del Taller 3	91
<b>Taller 4</b>	
4. Apoyo Psicosocial Básico	97
4.1. Descripción del taller	97
4.2. Contenidos temáticos	98
4.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 4	108
4.4. Anexos taller 4	113

<b>Taller 5</b>	
5. Apoyo psicológico	117
5.1. Descripción general del taller	118
5.2. Contenidos temáticos	118
5.3. Metodología y actividades sugeridas para el taller 5	127
5.4. Anexos para el Taller 5	133
<b>Taller 6</b>	
6. Plan de autocuidado y cuidado	137
6.1. Descripción general del taller	138
6.2. Contenidos temáticos	138
6.3. Metodología y actividades sugeridas para el taller 6	149
6.4. Anexos para el Taller 6	155
<b>7. Actividad de cierre para el ciclo de talleres</b>	157
7.1. Descripción del momento de cierre	157
7.2. Metodología sugerida para el cierre	158
7.3. Anexos para la actividad de cierre	161
<b>8. Otros recursos</b>	165
8.1. Importancia de realizar actividades para la gestión del estrés en equipos de CRG	165
8.2. Anexos	169
8.3. Otros aspectos para mantener la salud y seguridad en los integrantes de CRG	171

# Introducción

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Movimiento) reconoce la importancia de atender las necesidades psicosociales y de salud mental, para la supervivencia y el funcionamiento cotidiano de las personas, para el disfrute de los derechos humanos, y el acceso a la protección y la asistencia. Asimismo, resulta esencial para lograr la cobertura sanitaria universal y el desarrollo sostenible. La atención de estas necesidades es una parte central de los objetivos más amplios del Movimiento de prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida, la salud y la dignidad, y promover la salud y el bienestar social entre personas, familias y comunidades, incluidos los miembros del personal y los voluntarios que trabajan en todos los contextos<sup>1</sup>.

Cruz Roja Guatemalteca (CRG) valora la labor de su personal y voluntariado, y reconoce, por lo tanto, la importancia de promover medidas para fomentar su bienestar psicosocial y cuidar su salud mental, dado que pueden verse afectadas por la labor que realizan brindando ayuda y asistencia a las poblaciones afectadas por la violencia, las emergencias o los desastres.

La labor de asistir y ayudar a quienes lo necesitan, si bien puede ser altamente gratificante para los que tienen la función de "cuidadores", muchas veces representa también la posibilidad de verse inmersos en la misma situación de crisis que afecta a las comunidades y, aún así, seguir prestando servicios. Además, es posible que no hagan uso de sus fuentes de apoyo habituales y no cuenten con las herramientas adecuadas para dar respuesta a las demandas de índole psicológico de la población que atienden. Todo esto crea una doble vulnerabilidad o riesgo de presentar reacciones relacionadas con el estrés que podría llevarlos a requerir apoyo.

Desde el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) reconocemos también que los equipos de primera respuesta o que tienen la función de "cuidadores" de personas y

---

<sup>1</sup> En 2019, el Movimiento refrendó ante el Consejo de Delegados su compromiso en esta materia, a través de la Política del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre la atención a necesidades de salud mental y apoyo psicosocial.

comunidades afectadas por diversas crisis, deben participar en actividades de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) para seguir prestando servicios y cuidando a los demás.

Durante 2022, CRG y el CICR acordaron llevar a cabo un proyecto conjunto a fin de identificar las necesidades del personal y de los voluntarios de CRG y desarrollar una respuesta en materia de SMAPS para abordar las principales necesidades identificadas. Por lo tanto, durante el último trimestre de 2022 y a lo largo de 2023 se implementó el programa Cuidando a Quienes Cuidan, operado por CRG, con apoyo técnico y financiero del CICR.

El propósito inicial del proyecto fue dar respuesta a las necesidades de SMAPS identificadas en los equipos de respuesta humanitaria de CRG y fortalecer sus capacidades para brindar un apoyo psicosocial básico a la población que atienden.

Las actividades se llevaron a cabo en nueve delegaciones de CRG identificadas por el trabajo que realizan en la atención de desastres, emergencias, migración y otras situaciones relacionadas con la violencia: Chiquimula, Puerto Barrios, Petén, Cobán, Quetzaltenango, Coatepeque, Retalhuleu, Tecún Umán y Sede Central.

Durante el desarrollo del proyecto, se realizó una evaluación diagnóstica inicial de las necesidades en materia de SMAPS, seguida de la planificación de la intervención basada en actividades grupales (ciclos de seis talleres o jornadas grupales) y su implementación, para finalmente hacer una evaluación mediante ejercicios de retroalimentación con las personas participantes y facilitadoras de las actividades.

Al inicio, se identificaron las personas facilitadoras que apoyarían el programa en cada delegación, quienes contribuyeron a la planificación y la ejecución de las actividades con el apoyo y la coordinación continuas del equipo de psicólogas de CRG en Sede Central. Además, participaron en espacios de formación para comprender su papel dentro del programa, los objetivos, las fases del proyecto, las herramientas de evaluación, así como las actividades que debían implementar junto con el equipo de salud mental de Sede Central. En cada fase del proyecto,

se incorporó la retroalimentación de los facilitadores y los participantes, a fin de garantizar la pertinencia de las intervenciones.

Luego de la finalización del proyecto en 2023, ha surgido la necesidad de sistematizar las actividades que fueron implementadas. Por lo tanto, en los primeros meses de 2024, CRG y el CICR se han dado a la tarea de elaborar este manual metodológico, así como de llevar a cabo algunas visitas a las delegaciones participantes a fin de supervisar las actividades o iniciativas relacionadas con el programa que han tenido continuidad.

Se espera que este manual funcione como una herramienta técnica y metodológica que promueva la continuidad de acciones a favor del bienestar psicosocial del personal y del voluntariado de CRG, que se replique la iniciativa en otras delegaciones cuando sea posible y oportuno y, al mismo tiempo, que sirva a CRG o a otros componentes del Movimiento como referencia o inspiración para reproducir la experiencia, mediante la adaptación de los recursos y las actividades propuestos a las necesidades de los equipos de respuesta en otros contextos.

# Programa “Cuidando a quienes cuidan”



El programa “Cuidando a quienes cuidan” se elaboró con el propósito de promover el bienestar de los cuidadores mediante la atención de sus necesidades de salud mental y psicosociales y el fortalecimiento de sus capacidades para mejorar la atención que brindan a los demás, a través de algunas herramientas psicosociales. Tiene **dos pilares fundamentales**:

- **Autocuidado y Cuidado de los Equipos:** proporcionar espacios de cuidado y herramientas de autocuidado para disminuir el estrés, fortalecer los mecanismos de afrontamiento y mejorar la funcionalidad.
- **Herramientas de Apoyo Psicosocial:** fortalecer las capacidades de atención mediante el uso de herramientas de apoyo psicosocial básicas que puedan ser aplicables en su labor cotidiana. Su aplicación puede también ser beneficiosa para sus propios colegas (apoyo entre pares).

## Diseño

El programa se estructuró como un ciclo compuesto por seis jornadas o talleres grupales, desarrolladas a través de diversas estrategias y metodologías.

El contenido y la secuencia de cada jornada fue diseñado teniendo en cuenta los dos pilares fundamentales del programa, las prioridades y las posibilidades de las delegaciones que participaron y, por supuesto, las principales necesidades identificadas.

## Funciones

- **Función de los facilitadores:** por lo general, los facilitadores son voluntarios o empleados de CRG considerados confiables en su delegación, que tienen disposición y entusiasmo para apoyar a los demás. No es indispensable que sean profesionales de psicología, pero es deseable que puedan tener un referente a quien acudir o consultar para recibir apoyo técnico.

Su función es facilitar actividades que promuevan el bienestar de los participantes, creando un entorno propicio para el aprendizaje y la reflexión en un espacio de confianza, respeto y confidencialidad a fin de que puedan compartirse y elaborarse estrategias de cuidado individual y colectivo.

- **Función de los participantes:** son los voluntarios o los empleados de CRG que asisten a las actividades del programa. Su tarea es participar en las seis jornadas grupales, con compromiso y voluntad de participación, y fomentando el respeto.

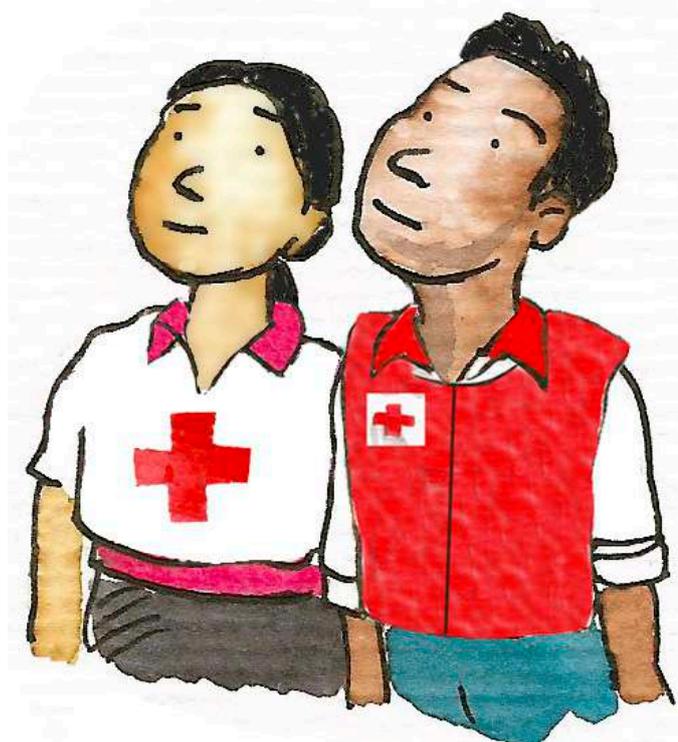
Se benefician de los espacios grupales de cuidado y adquieren las herramientas psicosociales para incorporarlas en su vida cotidiana y en sus servicios de asistencia a la población, a la vez que fomentan un ambiente de cuidado mutuo en la delegación.

- **Función de las psicólogas:** son profesionales de psicología de CRG que se desempeñan en la Sede Central, identificadas como referentes para brindar apoyo a los facilitadores en las delegaciones, acompañar y apoyar en la implementación de actividades, así como prestar apoyo individual a los participantes de

las jornadas de ser necesario. Por parte del CICR, la psicóloga de la Misión en Guatemala (con apoyo de la Responsable del Programa de SMAPS en la Delegación Regional de México), participó en una función de apoyo técnico para la elaboración de la estrategia del programa, interacción con la Dirección de Salud, la facilitación de los espacios de formación y seguimiento junto con las psicólogas de CRG, el acompañamiento técnico en las actividades de cada fase del programa y en las jornadas implementadas en las delegaciones.

### **Objetivo general del ciclo de talleres grupales**

Los talleres grupales tienen por objetivo promover el bienestar psicosocial y cuidar la salud mental de las personas que integran CRG en las delegaciones participantes mediante intervenciones grupales en las que se integran temáticas y técnicas para abordar conocimientos relacionados con el marco de SMAPS del Movimiento; prevenir el estrés relacionado con el trabajo humanitario; ofrecer algunas herramientas de autocuidado, de apoyo psicosocial y psicológico básico con la finalidad de mejorar el bienestar, propiciar el apoyo entre pares y fortalecer los recursos de afrontamiento, al tiempo que refuerzan las capacidades de los cuidadores de atender adecuadamente a la población.



## Contenidos por jornada

### Taller 1

#### Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) en el Movimiento

**Subtemas:**

- » Política de SMAPS del Movimiento
- » Enfoque de SMAPS (pirámide de los niveles de intervención)
- » La función de las personas que cuidan

### Taller 2

#### Gestión del estrés

**Subtemas:**

- » ¿Qué es el estrés?
- » El estrés en contextos de trabajo humanitario
- » Mecanismos de afrontamiento y recursos

### Taller 3

#### Herramientas de cuidado personal y apoyo mutuo

**Subtemas:**

- » Autocuidado
- » Cuidado de equipos
- » Compasión y autocompasión

### Taller 4

#### Apoyo Psicosocial Básico

**Subtemas:**

- » Primera Ayuda Psicológica y Apoyo Psicosocial Básico (APB)
- » Habilidades básicas de APB
- » Habilidades para la atención y la comunicación

### Taller 5

#### Apoyo Psicológico

**Subtemas:**

- » Intervención en situaciones de crisis
- » Qué es el apoyo psicológico
- » Mapeo de servicios

### Taller 6

#### Plan de autocuidado y cuidado de equipos

**Subtemas:**

- » Importancia del autocuidado y cuidado del grupo
- » Plan de autocuidado y cuidado grupal

## Estructura de los talleres

- » Cada jornada grupal tuvo una duración de tres horas.
- » Todos los talleres contienen estrategias para facilitar tanto el aprendizaje teórico-conceptual como las prácticas.
- » La frecuencia de los talleres fue de cada 2-3 semanas.
- » Se estableció límite máximo de 20 participantes por grupo.
- » Se planificó que cada ciclo grupal de talleres fuera cerrado, es decir, que las personas participantes fueran las mismas de principio a fin, en todas las jornadas. Esto en la práctica requirió de flexibilidad, porque hubo participantes que se integraron en los talleres siguientes a la jornada inicial.
- » Estas disposiciones buscan promover la participación, asegurar la continuidad y facilitar el seguimiento.

La estructura general de los talleres incluye:



**Nota:** la estructura de los talleres se diseñó teniendo en cuenta las necesidades de salud mental y apoyo psicosocial identificadas en los participantes del programa. Aunque se presenta una propuesta para las actividades, estas pueden adaptarse según los recursos disponibles, el espacio físico, el tiempo y las necesidades específicas. Para lograr los objetivos del programa, es fundamental realizar acciones continuas y no actividades aisladas. Al enseñar habilidades de apoyo psicosocial básico, gestión de estrés y autocuidado, se promueve la autoconfianza y se capacita a las personas para afrontar de manera más efectiva las situaciones estresantes.

# 1. Salud mental y apoyo psicosocial en el movimiento



## Taller 1

### Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) en el Movimiento

#### Subtemas:

- » Política de SMAPS del Movimiento
- » Enfoque de SMAPS (pirámide de los niveles de intervención)
- » La función de las personas que cuidan

#### Objetivos del taller:

- » Promover la importancia de la salud mental y el bienestar psicosocial de los equipos de respuesta humanitaria de acuerdo con el enfoque del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- » Reconocer la función de las personas que cuidan en los equipos de respuesta de CRG y la importancia del cuidado de su salud mental.
- » Realizar una evaluación inicial (establecer línea base o pre-test) con los participantes para determinar los niveles de estrés y otras reacciones psicológicas relacionadas con el trabajo humanitario.

## 1.1. Descripción general del taller

Durante el primer taller se establece el encuadre y los lineamientos generales para participar en el ciclo de las seis jornadas grupales del programa, promoviendo un ambiente de cooperación, cohesión, participación, compromiso y respeto por los participantes. Se establecen las normas de convivencia, las expectativas, las funciones de facilitadores y participantes, así como los objetivos que se prevé lograr durante la intervención.

También durante este primer taller se aplican las escalas psicológicas DASS21 y PRoQOL, además de un consentimiento informado, con la finalidad de realizar una valoración de algunas reacciones asociadas al estrés en el trabajo y otras reacciones psicológicas, estableciendo una línea base antes de la intervención (pre-test).

Posteriormente, en el sexto y último taller se realiza nuevamente este ejercicio de valoración con las mismas escalas (post-test), con el propósito de medir el cambio o la mejoría en el bienestar psicológico de los participantes al finalizar las actividades.

Al término de este taller, se entregan los kits de herramientas para el autocuidado a cada participante (ver el contenido de los kits de autocuidado en anexo 7), en los que se incorporan materiales que serán de utilidad para el trabajo dentro de las seis jornadas grupales y que además podrán utilizar en su vida cotidiana.

Los contenidos temáticos (subtemas) se encuentran orientados a presentar un panorama general del Enfoque de Salud Mental y Apoyo Psicosocial del Movimiento con base en la Política de SMAPS, donde se muestran los lineamientos y la fundamentación del programa. Se busca resaltar la función del personal de primera respuesta y sensibilizar acerca de la importancia de atender las necesidades en materia de SMAPS que pueden resultar de la exposición a situaciones de tensión en los equipos de respuesta humanitaria.

## **1.2. Contenidos temáticos**

### **1.2.1. Política de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) del Movimiento**

La atención de las necesidades psicosociales y de salud mental es una parte central de los objetivos más amplios del Movimiento de prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida, la salud y la dignidad, y promover la salud y el bienestar social entre personas, familias y comunidades, incluidos los miembros del personal y los voluntarios que trabajan en todos los contextos.

Por lo anterior, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ha acordado una Política para la atención de necesidades psicosociales y de salud mental, que se refiere a la labor que los componentes del Movimiento realizan en todos los contextos. Contiene ocho declaraciones para delimitar y atender las necesidades psicosociales y de salud mental de las poblaciones afectadas, incluidos los miembros del personal y los voluntarios.

La Política fue propuesta en la reunión del Consejo de Delegados celebrada en 2017, luego fue aprobada en la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en 2019 —foro en el que participan todos los componentes del Movimiento y representantes de los Estados— para examinar cuestiones humanitarias de interés común y formular compromisos en conjunto, y será nuevamente revisada en 2027.

Elementos de la política:

- » un panorama general de las necesidades psicosociales y de salud mental;
- » la intervención y el enfoque del Movimiento considerando las necesidades de SMPAS;
- » ocho declaraciones acompañadas de la orientación correspondiente.

Las necesidades psicosociales y de salud mental existen a lo largo de un espectro continuo que va desde la salud mental positiva, pasando por formas leves y temporales de sufrimiento, hasta problemas de salud mental crónicos y discapacitantes de forma más grave.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2019, más del 80% de las personas con problemas de salud mental no tenía posibilidades económicas de acceder a ningún tipo de atención de calidad para tratar su malestar. Al mismo tiempo, cada año, unas 800.000 personas mueren por suicidio, siendo esta la principal causa de mortalidad entre los jóvenes.

Un apoyo psicosocial y de salud mental adecuado desde las fases más tempranas previene la degeneración del sufrimiento en sus niveles más crónicos y graves, ya que los problemas de salud mental pueden empeorar si no se atienden a tiempo o en contextos difíciles. Ante situaciones de emergencia, los recursos personales, familiares y comunitarios se ven afectados y aumentan los problemas de salud mental ya que se cuenta con menores estrategias de afrontamiento.

El Movimiento considera la atención a necesidades psicosociales y de salud mental como parte de las actividades humanitarias para prevenir y aliviar el sufrimiento, incluido el personal y los voluntarios que realizan acciones a favor de la población en todos los contextos.

### 1.2.2. El enfoque de SMAPS (pirámide de los niveles de intervención)

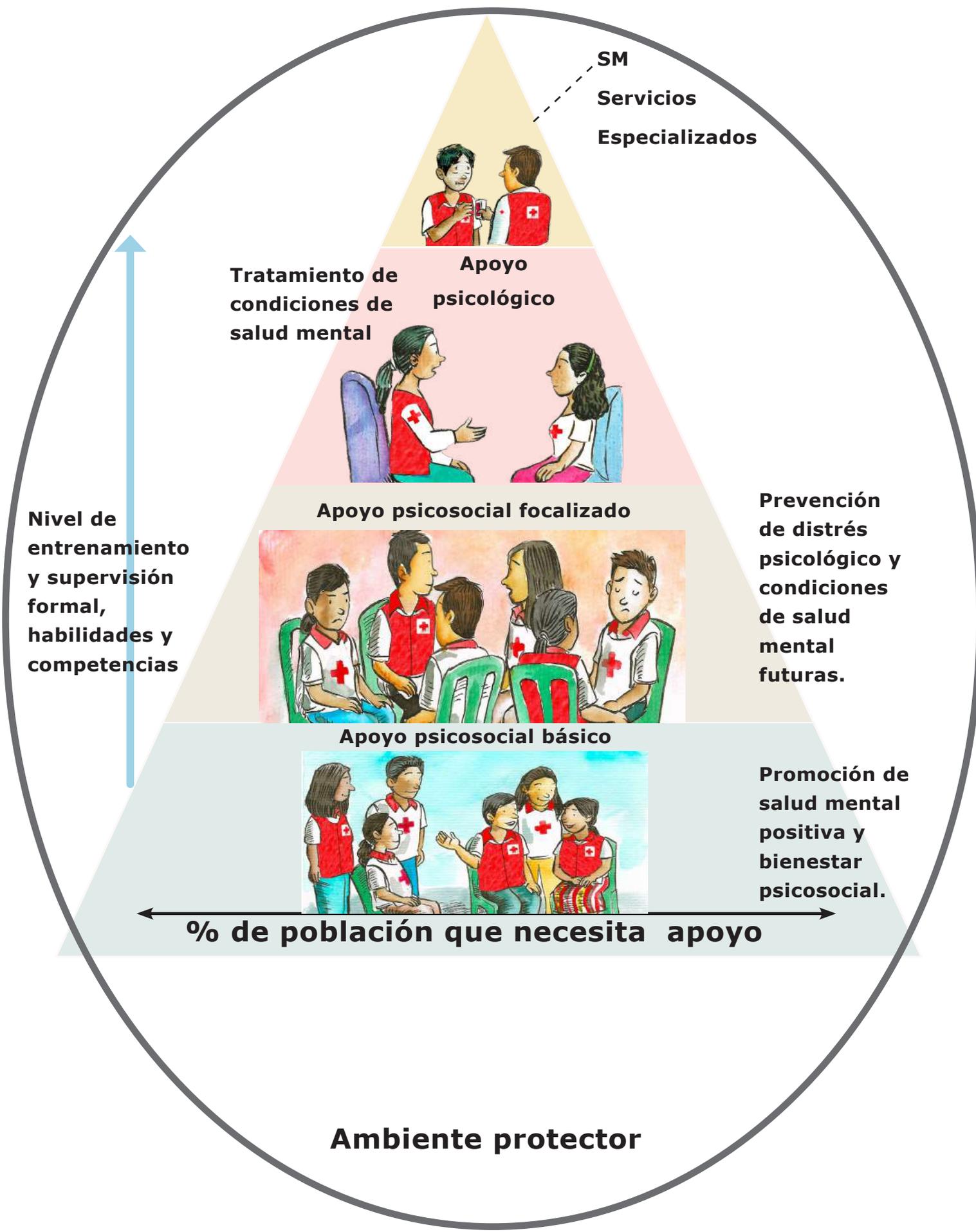
La mayoría de las personas muestran resiliencia y capacidad para tratar su sufrimiento siempre que puedan activar sus estrategias personales de afrontamiento ante las dificultades y tengan acceso a los servicios básicos y a recursos externos, como el apoyo de sus familiares, amigos y la comunidad. Un apoyo psicosocial y de salud mental adecuado y desde una fase temprana contribuye a prevenir la degeneración de estados de sufrimiento en problemas más graves.

El enfoque de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) del Movimiento busca **abordar las necesidades psicológicas y psicosociales de forma integral, promoviendo mecanismos de afrontamiento que permitan prevenir nuevos problemas de salud mental y psicosocial a nivel individual, familiar y comunitario**. Si bien la atención de las necesidades de la población es deber de los Estados, los componentes del Movimiento pueden desempeñar funciones complementarias y de apoyo de acuerdo con su cometido.

La pirámide que se presenta a continuación representa el marco de los servicios de apoyo psicosocial y de salud mental que se requieren para atender las necesidades de las personas, las familias y las comunidades en todos los contextos. Una clave para organizar el apoyo psicosocial y de salud mental es desarrollar un sistema de niveles de apoyo complementario adaptado a las necesidades de diferentes grupos.

Este enfoque de varios niveles no implica que todos los componentes del Movimiento deban prestar servicios en todos los niveles. Sin embargo, se espera que ellos evalúen todo el espectro del apoyo psicosocial y de salud mental que se presenta en el modelo, a partir del apoyo básico psicosocial hasta los servicios de salud mental especializados.

### Pirámide de salud mental y apoyo psicosocial



**Primer nivel de la pirámide:** el apoyo psicosocial básico promueve elementos positivos de la salud mental y del bienestar psicosocial, la resiliencia, la interacción social y las actividades de cohesión social en las comunidades. Las actividades en este nivel a menudo forman parte de los sectores de salud, protección y educación, y deben ser accesibles para la totalidad de las personas afectadas, siempre que sea posible. Algunos ejemplos de actividades en este ámbito incluyen los primeros auxilios psicológicos y las actividades recreativas. Los miembros del personal y los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y/o miembros de la comunidad que hayan recibido la formación pertinente pueden proporcionar un apoyo psicosocial básico.

**Segundo nivel de la pirámide:** el apoyo psicosocial específico o focalizado incluye la promoción de elementos positivos de la salud mental y del bienestar psicosocial, así como actividades de prevención, con un enfoque específico en grupos, familias y personas en riesgo. Algunos ejemplos de actividades en este nivel son el apoyo entre pares y las actividades grupales. Pueden proporcionar apoyo psicosocial especializado los miembros del personal y los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja que hayan recibido la formación pertinente, bajo la supervisión de una persona competente, y/o los miembros de la comunidad que tengan la debida formación.

**Tercer nivel de la pirámide:** el apoyo psicológico incluye actividades de prevención y tratamiento para personas y familias que presenten un sufrimiento psicológico más complicado y para personas pasibles de sufrir problemas de salud mental. Algunos ejemplos de actividades de este tipo son los servicios psicológicos básicos, como asesoramiento o psicoterapia, que habitualmente se prestan en instalaciones de atención médica, junto con actividades informativas y de sensibilización, o en instalaciones comunitarias, cuando esto sea aceptable desde el punto de vista cultural.

**Cuarto nivel de la pirámide:** la atención de salud mental especializada incluye servicios clínicos de especialistas y tratamiento para personas con problemas crónicos de salud mental y para personas afectadas por situaciones en que el sufrimiento es de tal gravedad y duración que reduce su capacidad de afrontamiento en la vida diaria. Algunos ejemplos de actividades en este ámbito son el apoyo brindado

por los centros de tratamiento a sobrevivientes de torturas y los enfoques alternativos a la farmacoterapia. Se brindan estos servicios mediante los sistemas estatales de atención de salud y de bienestar social, y en los centros de detención.

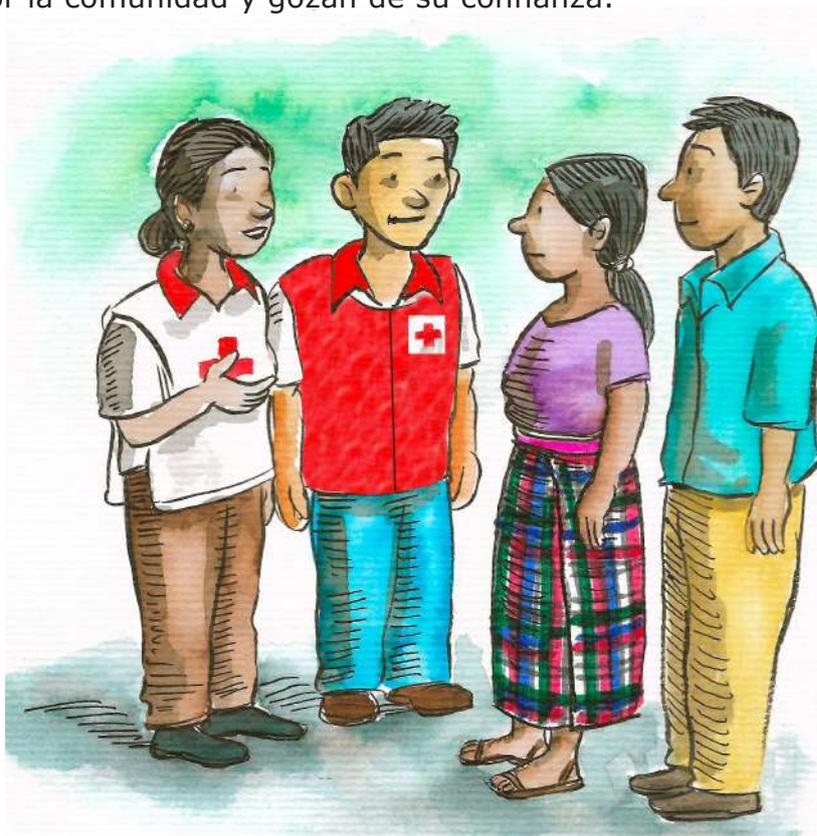
### 1.2.3. La función de las personas que cuidan

#### ¿Quiénes conforman el personal de primera respuesta o las personas que cuidan?

Se llama personal de primera respuesta a todas las personas que ocupan un puesto de servicio en la primera línea y brindan apoyo a personas que necesitan de su asistencia. Se las considera cuidadoras porque, en el marco de sus funciones, se encargan de asistir y apoyar a las personas que están sufriendo. Algunos ejemplos de personas que cuidan:

- » Equipos de intervención en emergencias
- » Personal de salud
- » Quienes brindan servicios o atención a personas afectadas
- » Actores clave de la comunidad

Las personas que cuidan pueden ocupar puestos remunerados o voluntarios, normalmente son reconocidas por la comunidad y gozan de su confianza.



### **¿Por qué es necesario atender las necesidades de SMAPS de quienes cuidan?**

Las personas que prestan atención y apoyo a otras personas en momentos difíciles pueden presentar altos niveles de motivación por la propia tarea de ayudar.

Sin embargo, también están expuestas a presentar necesidades psicosociales y psicológicas. Esto quiere decir que llevan una doble carga debido a que al mismo tiempo que se preocupan de los demás, puede resultarles difícil satisfacer sus necesidades personales.

Si bien esta labor de ayuda puede ser gratificante, también pueden ser agotadora, sobre todo teniendo en cuenta que brindan ayuda en contextos difíciles, están expuestas a situaciones estresantes, se enfrentan a largas jornadas de trabajo, muchas veces sin el debido reconocimiento, lo que puede generarles dudas sobre la eficacia de sus esfuerzos y es posible que no siempre cuenten con redes de apoyo para afrontarlo.

### **¿Por qué cuidar nuestra salud mental?**

Mantener una buena salud mental nos permite afrontar mejor las situaciones que se presentan en la vida, como los cambios y las crisis.

Nos permite gestionar mejor el estrés, regular nuestras emociones, mejorar las relaciones con nosotros mismos y con las demás personas.



La salud mental y el bienestar psicosocial van de la mano, ya que nuestro bienestar físico y mental se relaciona también con nuestro entorno social.

Podemos identificar en la siguiente página algunas señales que nos indican cómo estamos:

Buena salud mental	Salud Mental manejable	Dificultades de salud mental	Dificultades de salud mental
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Sensación de calma y tranquilidad</li> <li>» Capacidad de reflexionar acerca de nosotros mismos</li> <li>» Conciencia de nuestras emociones y facilidad para gestionárlas</li> <li>» Flexibilidad en nuestros pensamientos</li> <li>» Capacidad para adaptarnos a los cambios de la vida</li> <li>» Sensación predominante de satisfacción</li> <li>» Patrones saludables de sueño</li> <li>» Alimentación saludable y actividad física constante</li> <li>» Disposición a enfrentar retos</li> <li>» Actividad y conexión social</li> <li>» Asertividad en la comunicación</li> <li>» Reconocimiento de nuestras emociones</li> <li>» Tolerancia ante las situaciones que nos generan malestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Cambios en nuestro estado de ánimo</li> <li>» Motivación variable</li> <li>» Preocupación ocasional</li> <li>» Cambios en la conexión y las actividades sociales</li> <li>» Sentimientos esporádicos de tristeza</li> <li>» Menor tolerancia ante los estresores cotidianos</li> <li>» Actividad física y de recreación reducidos</li> <li>» Estado de ánimo dependiente de las situaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Cambios en nuestro estado de ánimo</li> <li>» Motivación variable</li> <li>» Preocupación ocasional</li> <li>» Cambios en la conexión y las actividades sociales</li> <li>» Sentimientos esporádicos de tristeza</li> <li>» Menor tolerancia ante los estresores cotidianos</li> <li>» Actividad física y de recreación reducidos</li> <li>» Estado de ánimo dependiente de las situaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Abuso de consumo de sustancias</li> <li>» Problemas severos en alimentación</li> <li>» Dificultades extremas en conciliar y mantener el sueño</li> <li>» Disfunción en las relaciones sociales</li> <li>» Estado de ánimo constante de tristeza, enojo y preocupación</li> <li>» Incapacidad para funcionar cotidianamente</li> <li>» Dificultades de comunicación</li> <li>» Hipervigilancia</li> <li>» Reacciones reactivas intensas y constantes</li> </ul>



### Palabras clave

**Apoyo psicosocial y de salud mental:** la expresión "salud mental y apoyo psicosocial" abarca todo tipo de apoyo, local o externo, encaminado a proteger o promover el bienestar psicosocial y/o a tratar problemas de salud mental.

**Salud mental:** la OMS define la salud mental como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de aportar una contribución a su comunidad.

**Psicosocial:** "psicosocial" es un término utilizado para describir la interconexión entre el individuo (es decir, sus procesos internos, emocionales y de reflexión, sus sentimientos y sus reacciones) y su entorno, las relaciones interpersonales, las relaciones con la comunidad y/o la cultura (es decir, su contexto social).

**Apoyo psicosocial:** el apoyo psicosocial se refiere a las medidas relativas a las necesidades sociales y psicológicas de las personas, las familias y las comunidades.

## 1.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 1



**Tiempo total estimado:** 3 horas, incluyendo espacios de pausas activas.

### Actividad 1. Bienvenida y presentación

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Papelógrafos
- » Marcadores
- » Cinta adhesiva
- » Pelota

**Introducción:** explicar el objetivo general del programa "Cuidando a quienes cuidan", con énfasis en que es un espacio para el cuidado y autocuidado de los equipos. Brindar información general acerca del funcionamiento del ciclo de talleres, como su duración y frecuencia; explicar que se espera que el grupo que inicia en el primer taller se compromete a completar el ciclo de seis jornadas.

Pueden integrarse personas nuevas en las actividades subsiguientes si el grupo está de acuerdo, pero deben comprometerse a continuar. Cabe destacar que para lograr los objetivos debe mantenerse un ambiente participativo, de confianza, confidencialidad y apoyo. Se presenta al/ los facilitadores (que son los puntos focales de apoyo psicosocial en cada delegación), quienes apoyarán la gestión y la facilitación de las actividades del programa en cada Delegación.

**Presentación del grupo con pelota:** el/la facilitador/a dará la bienvenida a los participantes e iniciará una ronda de presentación. Solicitará a los participantes que se sienten en círculo. Los participantes irán pasándose la pelota de manera aleatoria y diciendo su nombre y la forma en la que les gusta que los llamen, hasta que todos hayan tenido su turno.

**Normas de convivencia y expectativas:** se colocarán dos papelógrafos en las paredes del salón. En el primero, se anotarán las normas o acuerdos de convivencia que el grupo desee proponer. Se lanza una pregunta al grupo, por ejemplo: "¿Cuáles son las pautas de conducta que necesitamos para que podamos convivir bien durante todos los talleres? ¿qué necesitamos acordar para sentirnos seguros y cómodos entre todos?" y se escriben los acuerdos. El segundo papelógrafo se dividirá en dos columnas: del lado izquierdo se escribirá el título "¿Dónde estamos ahora?" y del lado derecho, "¿A dónde queremos llegar?".

Se pregunta a los participantes acerca de su estado actual de bienestar, cómo se sienten ahora, y se escriben todos sus aportes en la columna izquierda. Posteriormente, se indaga con el grupo hacia dónde se quiere llegar a través de los talleres, lo que desean lograr, cómo se quieren sentir, etc. Se colocan sus aportes en la columna derecha. Es importante que estos papelógrafos queden siempre a la vista durante todas las actividades, como recordatorio de los acuerdos de convivencia, así como para ir haciendo un seguimiento eventualmente tanto de su bienestar como del logro de las expectativas.

**Asignación de funciones:** se invitará a los participantes a tener una función en las jornadas, por ejemplo, alguien estará pendiente del tiempo de las actividades, otra persona anotará y recordará las preguntas pendientes, otras personas ayudarán a escribir en las actividades grupales, otras cuidarán los materiales, entre otras funciones que sean necesarias y los participantes propongan. Cada función se asignará y asumirá de forma voluntaria, si bien se motivará a todos a desempeñar alguna de las funciones.

## Actividad 2. Generar un entorno de confianza

**Tiempo estimado:** 20 minutos

### Recursos:

- » Hojas con reloj impreso
- » Lápices o lapiceros

**Rompehielo "El reloj":** el/la facilitador/a dará las instrucciones y entregará a los participantes lápices y una hoja con la imagen de un reloj (ver en anexo 1).

**Consigna grupal:** *"cada persona debe acordar una cita con cada uno de los demás participantes; se establece un horario específico con cada persona hasta completar las horas del reloj (doce, si la cantidad de participantes lo permite). Cada cita deberá ser anotada por los participantes en su reloj (el nombre de la persona con la que se van a reunir en cada hora), cuando los participantes tengan citas en todas las horas, regresan a su lugar".*

Cuando el/la facilitador/a indique una hora específica, todos buscarán la cita que tenían establecida a esa hora, por ejemplo: "asistir a la cita de las cinco", en este momento se reúnen las dos personas que tenían una cita en ese horario. Una vez reunidas las parejas, se les pide que en un minuto dialoguen sobre los siguientes puntos:

- » Una actividad que suelen hacer y les produzca bienestar.
- » Una característica de sí mismos que les guste.
- » Una experiencia que les haya provocado dicha o bienestar.

Al finalizar la actividad entre los participantes se realizarán preguntas para sondear cómo se encuentra el grupo y el nivel de confianza que se va generando, por ejemplo: "¿cómo se sintieron?", "¿qué cosas nuevas saben de sus compañeros?", "¿cómo se sintieron al contar cosas sobre ustedes mismos a los demás?"

## Actividad 3. Línea base-pretest: aplicación de escalas Dass21 y PROQOL, y consentimiento informado.

**Tiempo estimado:** 15 minutos

### Recursos:

- Consentimiento informado (anexo 2)
- DASS 21 y ProQol (Anexos 3 y 4)

**Información importante:** se explicará a los participantes que la evaluación consta de una hoja de consentimiento informado (anexo 2) para que den su autorización para participar en las actividades y para responder las escalas. Además, se les pedirá que respondan dos escalas psicológicas. Es importante enfatizar que estas escalas **no se aplican con un fin de diagnóstico individual**, sino que se pretende identificar y medir el nivel de algunas reacciones psicológicas comunes en el trabajo humanitario y relacionadas con el estrés, y se explica que las escalas serán nuevamente aplicadas en el último taller del programa, con la finalidad de revisar si dichas reacciones han tenido algún cambio.

Cada participante debe leer el consentimiento informado y responder las escalas. En caso de que se tenga alguna dificultad para leer o responder los instrumentos, los facilitadores pueden dar apoyo.

**DASS 21:** es una herramienta que permite medir reacciones recientes relacionadas con depresión, ansiedad y estrés. (Anexo 3)

**ProQOL:** permite identificar los efectos de trabajar ayudando a personas en contextos humanitarios, principalmente en dos dimensiones: fatiga por compasión, satisfacción por compasión. (Anexo 4)

#### Actividad 4. Trabajo de contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Presentación en power point (PPT)
- » Papelógrafos
- » Imágenes
- » Cinta adhesiva
- » Notas autoadhesivas
- » Imagen de la pirámide SMAPS

**Exposición del/de la facilitador/a:** con apoyo de una presentación PPT o papelógrafos con la información escrita, o con imágenes, el/la facilitador/a expone los contenidos temáticos (ver apartado 1.2) que se revisarán en este taller. Inicia con los subtemas 1.2.1 y 1.2.2, explicando de forma clara y sencilla y en un lenguaje apropiado.

**Trabajo individual y grupal:** al abordar el tema 1.2.2, el/la facilitador/a debe estar atento/a a explicar claramente cada uno de los niveles de intervención de la pirámide SMAPS y, una vez que han sido comprendidos, se dará un espacio para que los participantes puedan identificar acciones que ellos realizan o que otros realizan en su Delegación y que se asocien a cada nivel de intervención de la pirámide. Cada persona recibirá notas autoadhesivas en las que escribirán las acciones que identifiquen, luego las pegarán en una pirámide que se realizará en el suelo, colocando cada actividad en el nivel en el que considere que se encuentre. Posteriormente, a nivel grupal, se revisarán y discutirán las actividades colocadas en cada nivel de la pirámide SMAPS que corresponda y se identificarán los niveles de intervención que corresponden a sus actividades.

#### Actividad 5. Trabajo de contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Presentación en power point (PPT)
- » Papelógrafos
- » Hojas de cartulinas de colores
- » Hoja de trabajo anexo 5

**Características de las personas que cuidan:** se dará a cada participante una hoja con una silueta de una persona (ver anexo 5) en la que deberán escribir las principales acciones que realizan dentro de la Delegación para ayudar a las personas. Luego, se les pedirá que identifiquen cuáles son las habilidades y herramientas que debe tener una persona para realizar acciones de ayuda y cuidado a otros, y también lo escribirán en su hoja.

Al terminar, se realizará una construcción grupal del perfil que tiene el personal de primera respuesta en servicio, que brinda apoyo a los demás.

**Exposición del facilitador:** con apoyo de una presentación PPT o papelógrafos con la información escrita, o con imágenes, el facilitador expone los contenidos temáticos. Se contrasta con la información que previamente el grupo había construido.

Se reflexiona al final sobre la importancia del cuidado y el autocuidado de los equipos, reforzando y reconociendo en cada uno de ellos la labor que realizan y la entrega con que lo hacen y, al mismo tiempo, se reconoce que esta labor de ayuda puede impactar en su bienestar y vida diaria.

### **Actividad 6. Reflexionar acerca de las motivaciones personales en relación con su función de "cuidadores"**

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Formato de motivaciones
- » Crayones y lápices

**Carta para mí:** se pide a los participantes que escriban una carta dirigida a sí mismos, en la que puedan plasmar las razones y motivaciones que les invitan a continuar brindando servicios de apoyo a la población, la forma en la que esto impacta en su vida y cómo se reconocen en esta labor. Pueden utilizarse las siguientes preguntas disparadoras como guía (ver anexo 6):

- » ¿Qué me motivó en su momento a formar parte de CRG?
- » ¿Cómo he apoyado a otros con mi labor?
- » ¿De qué forma esto ha impactado en mi vida personal y familiar?
- » ¿Qué me motiva en este momento a continuar a pesar del tiempo?
- » ¿Puedes darte algunas palabras de reconocimiento por lo que has hecho?

Se concluye la actividad invitando a los participantes a compartir voluntariamente su experiencia en plenaria, lo que identificaron acerca de ellos mismos al escribirse la carta, la forma en la que se sintieron al identificar aquello que continúa motivándolos, o no, y a darse palabras de aliento.

### **Actividad 7. Establecer compromisos**

**Tiempo estimado:** 5 minutos

**Recursos:**

- » Formato de compromiso
- » Lapiceros

Se refuerza la idea de que el programa ha sido diseñado para el cuidado del bienestar de los equipos, y su participación es importante para poder lograrlo. Se hace énfasis en el compromiso y responsabilidad que debe tener cada uno para asistir a las actividades y realizar las actividades que se proponen para promover su bienestar, a nivel individual y grupal. Carta compromiso: se brindará a los participantes un formato de carta de compromiso en el que los participantes confirmarán su deseo de participar de forma voluntaria, continua y activa en las actividades del programa.

### **Actividad 8. Cierre y evaluación del taller**

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Materiales del kit (anexo 7)
- » Formulario de evaluación (anexo 8)
- » Cartulinas y marcadores

**Entrega de los kits de herramientas de autocuidado:** en este espacio, se entregará a los participantes un kit con materiales para utilizar en diferentes actividades (ver anexo 7). Se les solicitará que lo traigan siempre a todos los talleres y que mientras vayan aprendiendo a utilizarlos, los integren también en su vida diaria.

**Evaluación escrita del taller:** mediante el formato de evaluación (ver anexo 8) los participantes dan su retroalimentación sobre los contenidos y la metodología del taller.

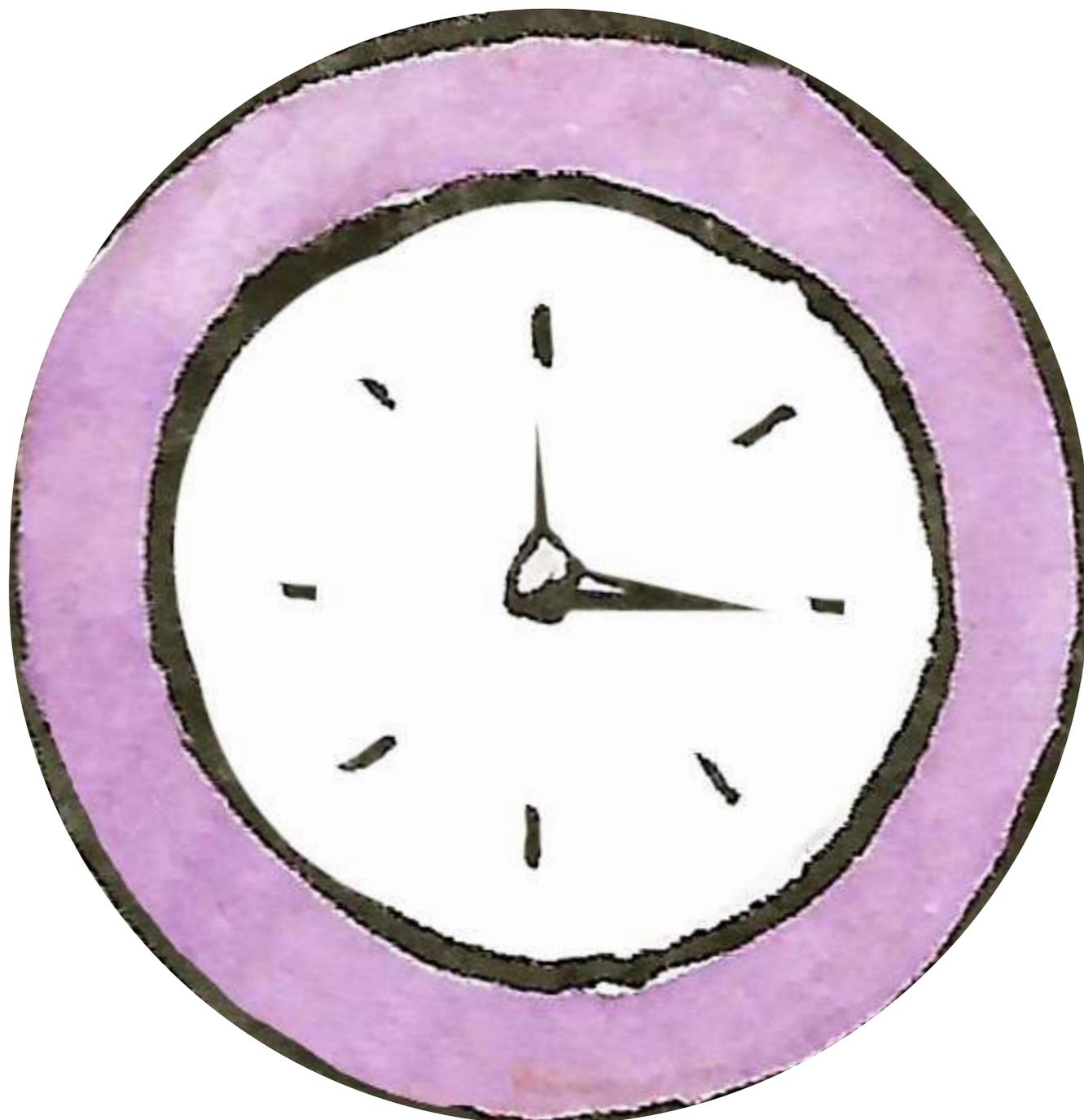
**Regalo de agradecimiento.** A cada participante se le entregará una hoja de cartulina en la que deberán escribir algo que deseen regalar a los demás participantes, el regalo deberá contener frases positivas para sus compañeros, algo para agradecerle al grupo, que escribirán en la cartulina, y la decorarán a su gusto. Se puede hacer una exposición de agradecimientos. Se realiza el cierre dando gracias a los participantes por la participación y reiterando el compromiso de participar en las siguientes actividades.



## 1.4. Anexos del Taller 1

Anexo 1.

Actividad "El Reloj"





## Anexo 2.

### Consentimiento Informado para el Proyecto "Cuidando a quienes Cuidan"

Reconociendo la importancia de la labor que se realiza al prestar ayuda y asistencia a personas que se encuentran afectadas por emergencias, situaciones de violencia o desastres, y que la exposición al sufrimiento de otros puede impactar en el bienestar emocional y psicosocial de quienes brindan servicios a las poblaciones afectadas, se ha desarrollado el proyecto "Cuidando a quienes Cuidan", con la finalidad de favorecer el bienestar psicosocial y fortalecer las herramientas de salud mental y apoyo psicosocial de quienes brindan servicios al cuidado de otras personas.

El proyecto está a cargo de Cruz Roja Guatemala a través de la Dirección de Salud junto con la Dirección de voluntariado, con el apoyo técnico del Comité Internacional de la Cruz Roja y su consentimiento de participación.

El objetivo principal es identificar las principales necesidades de salud mental y psicosociales que presentan los miembros del equipo de Cruz Roja Guatemala a fin de desarrollar estrategias que den respuesta a dichas necesidades, promuevan el bienestar psicosocial y fortalezcan las capacidades de autocuidado y resiliencia, a través diversas acciones de apoyo psicosocial realizadas por los facilitadores (cuidadores) designados en su Delegación.

Si está de acuerdo con colaborar en este proyecto, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (individual o grupal) y completar las escalas DASS21 y PRoQOL que estarán disponibles en línea a través de Google Forms, y se completarán de manera presencial con ayuda de los facilitadores y personal técnico del proyecto.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los que este proyecto requiera. Sus respuestas a las escalas y la entrevista serán calificadas y analizadas únicamente por las psicólogas a cargo del proyecto. Se respetará la privacidad de la información que se obtenga y no se compartirán datos individuales.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted derecho de hacérselo saber al personal técnico o de no responderlas.

Reconozco que la información que yo aporte en el curso de este proyecto es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. Los resultados serán integrados en un informe interno, que solamente contendrá resultados globales, no individuales, para poder hacer la propuesta de actividades a desarrollar. Se me ha informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme cuando así lo decida, sin que esto represente perjuicio alguno para mi persona. Si tengo preguntas sobre mi participación en este proyecto, puedo contactar a:

Acepto participar voluntariamente en este proyecto, dirigido por Cruz Roja Guatemala y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

Nombre del/de la participante \_\_\_\_\_

Firma del/de la participante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Desde ya, le agradecemos su participación.



### Anexo 3.

## Escala psicométrica (DASS-21)

Por favor, lea las siguientes afirmaciones y coloque un círculo alrededor de un número (0, 1, 2, 3) que indica en qué medida esta afirmación se aplicó a su realidad **durante la semana pasada**. No hay respuestas correctas o incorrectas. No tome demasiado tiempo para contestar.

La escala de calificación es la siguiente:

0 No se aplica a mi persona

1 Se aplica un poco, o durante parte del tiempo

2 Se aplica bastante, o durante una buena parte del tiempo

3 Se aplica mucho, o la mayor parte del tiempo

1. Me costó mucho relajarme	0	1	2	3
2. Me di cuenta de que tenía la boca seca	0	1	2	3
3. No podía sentir ningún sentimiento positivo	0	1	2	3
4. Se me hizo difícil respirar	0	1	2	3
5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas	0	1	2	3
6. Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones	0	1	2	3
7. Sentí que mis manos temblaban	0	1	2	3
8. Sentí muchos nervios	0	1	2	3
9. Estaba preocupado/a por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo	0	1	2	3
10. Sentí que no tenía nada por qué vivir	0	1	2	3
11. Noté que me agitaba	0	1	2	3
12. Se me hizo difícil relajarme	0	1	2	3
13. Me sentí triste y deprimido/a	0	1	2	3
14. No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	0	1	2	3
15. Sentí que estaba al borde del pánico	0	1	2	3
16. No me pude entusiasmar por nada	0	1	2	3
17. Sentí que valía muy poco como persona	0	1	2	3
18. Me sentí muy irritable	0	1	2	3
19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	0	1	2	3
20. Tuve miedo sin razón	0	1	2	3
21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido	0	1	2	3



### **Instrucciones para calificar:**

El DASS-21 no debe usarse para reemplazar una entrevista clínica cara a cara. Si está experimentando dificultades emocionales importantes, debe comunicarse con su médico de cabecera para que lo derive a un profesional calificado.

### **Escala de depresión, ansiedad y estrés: 21 ítems (DASS-21)**

La Escala de depresión, ansiedad y estrés: 21 ítems (DASS-21) es un conjunto de tres escalas de autoinforme diseñadas para medir los estados emocionales de depresión, ansiedad y estrés.

Cada una de las tres escalas DASS-21 contiene 7 ítems, divididos en subescalas con contenido similar.

- » La escala de depresión evalúa disforia, desesperanza, desvalorización de la vida, autodesprecio, falta de interés / implicación, anhedonia e inercia. **(Ítems 3,5,10,13,16,17,21)**
- » La escala de ansiedad evalúa la excitación autónoma, los efectos del músculo esquelético, la ansiedad situacional y la experiencia subjetiva del afecto ansioso. **(Ítems 2,4,7,9,15,19,20)**
- » La escala de estrés es sensible a los niveles de excitación crónica inespecífica. Evalúa la dificultad para relajarse, la excitación nerviosa y estar fácilmente alterado / agitado, irritable / hiperactivo e impaciente. **(Ítems 1,6,8,11,12,14,18)**

### **Puntuación e interpretación de DASS 21**

Suma las puntuaciones en cada subescala: depresión, ansiedad y estrés.

Antes de interpretar los puntajes, los números sumados en cada subescala deben multiplicarse por 2 (esto se debe a que el DASS 21 es la forma abreviada de la escala DASS).

El DASS no es un instrumento clínico y no puede diagnosticar depresión, ansiedad o estrés. Sin embargo, puede ser indicativo de si alguno de estos problemas está teniendo un efecto significativo en la vida de la persona en la actualidad.

Si la persona obtiene un puntaje alto en cualquiera de los temas, estos necesitarán una mayor exploración a través de la conversación y es posible que sea necesario pensar en una derivación a un especialista que luego podría realizar una entrevista clínica.

El DASS-21 se basa en una concepción dimensional más que categórica del trastorno psicológico. El supuesto en el que se basó el desarrollo de DASS-21 (y que fue confirmado por los datos de la investigación) es que las diferencias entre la depresión, la ansiedad y el estrés que experimentan los sujetos normales y las poblaciones clínicas son esencialmente diferencias de grado. Por lo tanto, el DASS-21 no tiene implicaciones directas para la asignación de pacientes a categorías de diagnóstico discretas postuladas en sistemas de clasificación como el DSM y el CIE.

Las puntuaciones de corte recomendadas para las etiquetas de gravedad convencionales (normal, moderada, grave) son las siguientes:

**Nota:** recordar que los puntajes en el DASS-21 **deberán multiplicarse por 2** para calcular el puntaje final en cada subescala:

	<b>Depresión</b>	<b>Ansiedad</b>	<b>Estrés</b>
Normal	0-9	0-7	0-14
Medio	10-13	8-9	15-18
Moderado	14-20	10-14	19-25
Severo	21-27	15-19	26-33
Extremadamente severo	28+	20+	34+

## Anexo 4.

### ESCALA PROFESIONAL DE CALIDAD DE VIDA

Professional quality of Life PROQOL, versión 5 (2009) <https://proqol.org/>

Aclaración: Los términos que se encuentran entre corchetes [ayuda] o [ayudante] se refiere al trabajo que Usted desempeña como persona que brinda servicios de ayuda a personas que están en situación de sufrimiento (personal de salud, de rescate, paramédicos y otros servicios ayuda).

Cuando usted [ayuda] a otras personas, usted tiene un contacto directo con sus vidas. Sentir compasión por aquellos que usted [ayuda] puede afectarle de forma positiva y negativa. A continuación, se incluyen algunas preguntas sobre sus experiencias, tanto positivas como negativas, como [ayudante]. Considere cada una de las siguientes preguntas acerca de usted y de su situación laboral actual. Seleccione el número que honestamente refleje la frecuencia con la que usted experimentó estas cosas en los últimos 30 días.

	1=Nunca	2=Rara vez	3=A veces	4=Con frecuencia	5=Muy a menudo
1. Estoy feliz.					
2. Estoy preocupado por más de una persona de las que yo [ayudo] en mi labor.					
3. Obtengo satisfacción al poder [ayudar] personas en mi labor.					
4. Me siento conectado con otros.					
5. Salto o me sobresalto con sonidos inesperados.					
6. Me siento revitalizado después de trabajar con aquellos a quienes [ayudo] en mi labor.					
7. Me es difícil separar mi vida personal de mi labor como [ayudante].					
8. No soy muy productivo en el trabajo porque me está costando conciliar el sueño debido a las experiencias traumáticas de una persona a la que [ayudo/ayudé] en mi labor.					
9. Creo que me podría ver afectado por el estrés traumático de aquellos a quienes [he ayudado] en mi labor.					
10. Me siento atrapado por mi labor como [ayudante].					
11. Debido a mi labor de [ayuda], me he sentido "con los nervios de punta" por varias cosas.					
12. Me gusta mi labor como [ayudante].					
13. Me siento deprimido debido a las experiencias traumáticas de las personas a quienes [ayudo].					
14. Me siento como si estuviera experimentando el trauma de alguien que he [ayudado].					
15. Tengo creencias que me dan soporte.					
16. Estoy satisfecho con la forma en que soy capaz de seguir el ritmo con las técnicas y protocolos de [ayudar].					
17. Soy la persona que siempre quise ser.					
18. Mi trabajo me hace sentirme satisfecho.					
19. Me siento exhausto debido a mi trabajo como [ayudante].					
20. Tengo sentimientos y pensamientos felices por quienes [ayudo] y por cómo puedo ayudarlos					
21. Me siento abrumado porque la carga de trabajo en mi labor [de ayuda] parece interminable.					
22. Creo que puedo hacer una diferencia por medio de mi trabajo.					
23. Evito ciertas actividades o situaciones porque me recuerdan experiencias horribles de las personas a las que [ayudo].					
24. Estoy orgulloso de lo que puedo hacer para [ayudar].					
25. Como resultado de mi [ayuda], tengo pensamientos intrusivos y atemorizantes.					
26. Me siento "estancado " por el sistema.					
27. Tengo pensamientos de que yo soy un "éxito" como [ayudante].					
28. No puedo recordar partes importantes de mi trabajo con víctimas de trauma.					
29. Soy una persona muy cariñosa.					
30. Me siento feliz de haber escogido hacer este trabajo.					



## Escala profesional de calidad de vida

Professional quality of Life (PROQOL) Scale

Satisfacción por compasión y fatiga por compasión (proQOL) versión 5 (2009)

En esta sección, calificará su test y luego lo comparará con la interpretación que se incluye abajo. Para obtener su calificación sobre **cada sección**, sume las preguntas indicadas a la izquierda de cada sección y luego busque su calificación en la tabla que está a la derecha de la sección.

### Escala de satisfacción

#### por compasión:

3. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

12. \_\_\_\_\_

16. \_\_\_\_\_

18. \_\_\_\_\_

20. \_\_\_\_\_

22. \_\_\_\_\_

24. \_\_\_\_\_

27. \_\_\_\_\_

30. \_\_\_\_\_

Total: \_\_\_\_\_

Suma de mis preguntas sobre satisfacción por compasión		Mi nivel de compasión	
22 o menos		Bajo	
Entre 23 y 41		Promedio	
42 o más		Alto	

### Escala de desgaste:

\*1. \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

\*4. \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

\*15. \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

\*17. \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

19. \_\_\_\_\_

21. \_\_\_\_\_

26. \_\_\_\_\_

\*29. \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

Invierta las calificaciones de las que tienen asterisco.

0=0, 1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1

Total: \_\_\_\_\_

Suma de mis preguntas sobre desgaste		Mi nivel de desgaste	
22 o menos		Bajo	
Entre 23 y 41		Promedio	
42 o más		Alto	

### Escala de trauma secundario:

2. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_

11. \_\_\_\_\_

13. \_\_\_\_\_

14. \_\_\_\_\_

23. \_\_\_\_\_

25. \_\_\_\_\_

28. \_\_\_\_\_

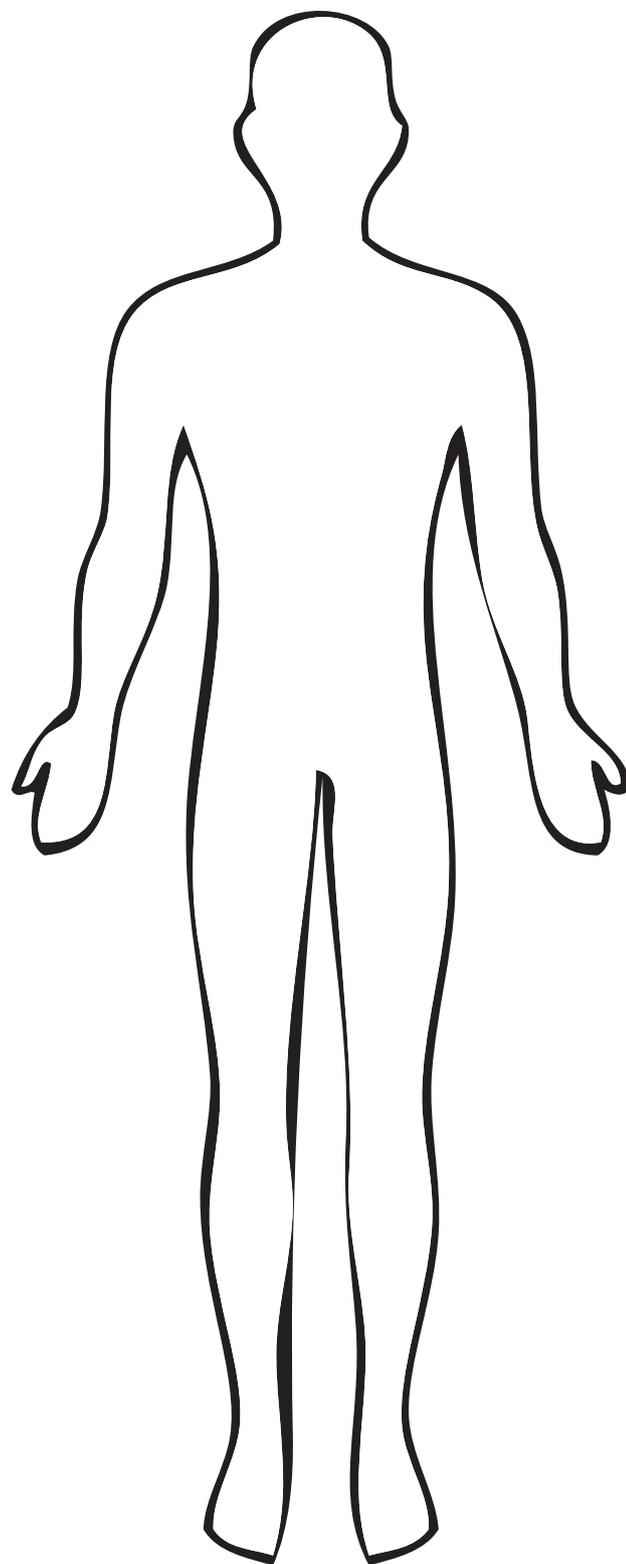
Total: \_\_\_\_\_

Suma de mis preguntas sobre Estrés traumático secundario		Mi nivel de Estrés traumático secundario	
22 o menos		Bajo	
Entre 23 y 41		Promedio	
42 o más		Alto	



**Anexo 5.**

**Actividad "La silueta"**





**Anexo 6.**

*Carta para mí*

*¿Recuerdo qué me motivó?*

---

---

---

---

---

*¿Cómo he apoyado a otros con mi labor?*

---

---

---

---

---

*¿De qué forma esto ha impactado en mi vida?*

---

---

---

---

---

---

*¿Qué me motiva a continuar a pesar del paso del tiempo?*

---

---

---

---

*¿Puedes darte algunas palabras de reconocimiento por lo que has hecho?*

---

---

---

---



## Anexo 7.

### Kit de herramientas de autocuidado para participantes

El kit de herramientas puede ser un apoyo para realizar las actividades y al mismo tiempo funcionar como “un salvavidas” en los momentos que puedan ser difíciles o aumente el estrés. “A pesar de que no hace que las olas desaparezcan, puede ayudarnos a navegar”: contar con recursos de apoyo puede ayudarnos a transitar las emociones que generan malestar y procesar las dificultades con mayor facilidad.

Se incorporan dentro del kit algunos elementos que se asocian a los 5 sentidos:

- » Tacto: juguete antiestrés, foamy moldeable, plastilina, peluches, ligas para estirar.
- » Olfato: aceite de lavanda, cremas, perfumes.
- » Gusto: té, productos de sabor intenso, caramelos, mentas, chocolates.
- » Vista: crayones de colores, lápices, mandalas, cuaderno, fotografías, libro favorito, carta.
- » Oído: música, audífonos, meditaciones, grabaciones.

Los kits pueden incluir notitas en las que se den instrucciones de cómo pueden utilizar sus herramientas en momentos en donde presenten mayor estrés o necesiten encontrar calma.





**Anexo 8.**  
**Evaluación de la jornada**

Evaluación de la jornada		Muy bueno	Bueno	Regular	Puede mejorar
<b>Contenido</b>	Los temas me parecen importantes y aplicables a mi vida.				
	Los temas me parecieron pertinentes.				
	El contenido de la sesión quedó claro y se relaciona con los objetivos.				
<b>Metodología</b>	La forma de presentar contenidos y actividades fue adecuada.				
	Se tuvieron en cuenta opiniones de los participantes.				
	Las actividades prácticas fueron suficientes.				
<b>Recursos</b>	Los materiales de la sesión fueron suficientes.				
	La presentación me pareció clara.				
<b>Organización</b>	La organización de la actividad me pareció adecuada.				
	La sesión se realizó en el tiempo establecido.				
<b>Sugerencias:</b>					



## 2. Gestión del estrés



### Taller 2

#### Gestión del estrés

##### Subtemas:

- » ¿Qué es el estrés?
- » El estrés en contextos de trabajo humanitario
- » Mecanismos de afrontamiento y recursos

##### Objetivo del taller:

- » Comprender qué es el estrés y sus manifestaciones.
- » Conocer herramientas que favorezcan la gestión del estrés que resulta de brindar ayuda en contextos humanitarios.

### 2.1. Descripción general del taller

El propósito del segundo taller es que los participantes puedan comprender las consecuencias que el estrés en el trabajo humanitario genera en su vida personal y laboral, identificar sus principales fuentes de estrés, al mismo tiempo que reconocen sus mecanismos de afrontamiento, principalmente aquellos que les resulten más eficaces y positivos.

Los participantes explorarán conceptos relacionados con el estrés y sus manifestaciones, los tipos de estrés que entraña el trabajo humanitario y las alternativas para afrontarlo y gestionarlo. Los contenidos temáticos se desarrollarán a través de actividades informativas, pausas para reflexión individual, prácticas y espacios para compartir de forma grupal.

### 2.2. Contenidos temáticos

#### 2.2.1. ¿Qué es el estrés?

El **estrés** es un mecanismo interno del organismo que genera reacciones fisiológicas y psicológicas que se activan ante una amenaza, un cambio en el entorno o una necesidad de adaptación. Por lo tanto, el estrés no es el evento en sí, sino la reacción de nuestro organismo. Nos permite adaptarnos a los cambios en el entorno y a responder ante posibles situaciones amenazantes, o bien, actuar ante lo que se nos

presenta en la vida. En ese sentido, el estrés no es negativo, al contrario, puede ayudarnos a motivarnos, a realizar actividades, superar retos, incluso la falta de estrés podría llevarnos a la inactividad y el estancamiento.

Sin embargo, cuando se vive bajo estrés constante y de forma prolongada en el tiempo, puede sobrepasar nuestra capacidad para gestionarlo y llevarnos al agotamiento, lo que puede repercutir en nuestra salud integral.

Por otra parte, un estresor es cualquier fuerza o agente externo que puede llevar a un ser vivo al límite de sus capacidades de adaptación.

Es decir, es ese factor externo que puede ser fuente de estrés en la persona.

Es importante comprender qué es el estrés y cómo vivimos el estrés para conocernos mejor y encontrar estrategias que nos permitan afrontarlo de manera adecuada.



### **Conceptos relacionados con el estrés:**

**Eustrés:** también conocido como estrés positivo, es un concepto que hace alusión principalmente a la capacidad de un individuo de hacer un uso funcional del estrés que le permita dar una respuesta adaptativa y satisfactoria. En ese sentido, el eustrés nos permite desarrollar nuestras habilidades.

**¿Cómo se podría manifestar el eustrés?** Serenidad, calma, fluidez, priorización, control emocional, asertividad, reflexión, autoeficacia, madurez, autoestima, etc.

**Distrés:** se le ha dado una connotación negativa dado que produce desequilibrio fisiológico y psicológico y es el que conocemos comúnmente como "estrés" (mientras que el estrés positivo o eustrés no es fácil de distinguir). Se activa por una amenaza interna o externa que implica un esfuerzo excesivo. Ante ciertos casos extremos puede desencadenar sintomatología psicológica que provoca un sufrimiento a la persona, por ejemplo, algunas reacciones asociadas a la ansiedad y la depresión.

**¿Cómo se podría manifestar el distrés?** Llanto incontrolable o frecuente, agitación, tensión, agresión, impulsividad, burnout, etc.

Si bien conocer los conceptos de eustrés y distrés nos permite comprender las dimensiones positivas y negativas del mismo, a lo largo del taller utilizaremos el término "estrés" para referirnos a ese malestar que algunas situaciones difíciles o amenazantes nos pueden generar, es decir que distrés y estrés tendrán el mismo significado en lo sucesivo.

### Consecuencias del estrés

Al experimentar estrés de forma constante y prolongada, nuestro sistema permanece alerta y activado. Esto puede afectar nuestra salud y paralizar nuestra capacidad de afrontamiento.

Cuando nuestro organismo percibe algunas experiencias como "peligrosas", nuestro sistema nervioso se encuentra desregulado y libera algunas sustancias: el "cortisol", conocido como "la hormona del estrés".



Mantenernos en ese estado de alerta en el que nuestro sistema se encuentra sobrecargado impide que nuestro sistema pueda descansar generando inflamación, alteraciones en el sueño, apetito u otras manifestaciones. Cuando el estrés se presenta de forma excesiva puede generarnos consecuencias negativas.

## ¿Cómo podríamos darnos cuenta?



### Revisemos algunas respuestas asociadas al estrés:

Respuestas emocionales	Respuestas físicas	Respuestas cognitivas	Respuestas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Inquietud</li> <li>» Irritabilidad</li> <li>» Ansiedad</li> <li>» Miedo</li> <li>» Preocupación excesiva</li> <li>» Tristeza</li> <li>» Frustración</li> <li>» Desgano</li> <li>» Negación = "esto no está pasando"</li> <li>» Culpa</li> <li>» Desconfianza</li> <li>» Optimismo o pesimismo excesivos.</li> <li>» Vulnerabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Taquicardia</li> <li>» Presión arterial elevada/baja</li> <li>» Dificultad para respirar</li> <li>» Dolor de pecho</li> <li>» Tensión muscular</li> <li>» Fatiga</li> <li>» Desmayo</li> <li>» Sudoración</li> <li>» Sed/resequedad de boca</li> <li>» Mareo/vértigo</li> <li>» Dolor de cabeza</li> <li>» Dolor de estómago u otros problemas gastrointestinales</li> <li>» Enrojecimiento/palidez en la piel</li> <li>» Temblores</li> <li>» Pérdida de cabello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Disminución de la concentración, dificultad para concentrarse en tareas</li> <li>» Confusión</li> <li>» Desorientación</li> <li>» Dificultad para tomar decisiones</li> <li>» Dificultad para memorizar</li> <li>» Pérdida de control</li> <li>» Hipervigilancia, estado constante de alerta</li> <li>» Pensamientos obsesivos</li> <li>» Pensamientos en la posibilidad de sufrir daños</li> <li>» Recordar constante e involuntariamente un suceso (sobre todo en incidentes críticos)</li> <li>» Sentimientos de culpa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Conducta evitativa</li> <li>» Aislamiento</li> <li>» Impulsividad</li> <li>» Cambios en los hábitos de alimentación y sueño</li> <li>» Aumento de comportamientos riesgosos</li> <li>» Ingesta excesiva de alcohol y otras sustancias</li> </ul>

### 2.2.2. El estrés en contextos de trabajo humanitario

A pesar de que todas las personas experimentamos las manifestaciones del estrés en nuestra vida cotidiana, cuando hablamos del trabajo humanitario debemos considerar otros factores adicionales. Tanto los equipos de intervenciones en emergencias como los actores clave de la comunidad en las comunidades afectadas deben afrontar directamente las consecuencias de las crisis o emergencias y, al mismo tiempo, seguir prestando asistencia mientras se ven expuestos al sufrimiento de otras personas. Esto puede resultar abrumador algunas veces.

Para comprender mejor cómo se manifiesta el estrés en contextos humanitarios, revisemos los tipos de estrés relacionados con el trabajo.

#### **Estrés agudo**

Las reacciones de estrés agudo ocurren como consecuencia de hechos que amenazan la integridad o ponen en riesgo a una persona (directamente o como observador de la amenaza que experimenta otra persona). Esta situación entraña el miedo a perder la propia vida y/o la de otras personas. Esos tipos de actos suelen denominarse "incidentes críticos".

Un incidente crítico es un hecho único, repentino e inesperado que afecta la integridad física o psicológica y que se produce sin dar tiempo a la persona para prepararse emocionalmente.

**Las reacciones de estrés agudo tras un incidente crítico son una respuesta normal a una situación anormal.**

Estas reacciones pueden incluir irritabilidad, desasosiego, problemas de sueño y de alimentación, fatiga, retraimiento, mutismo, atención reducida, problemas de memoria y síntomas relacionados con el trauma, como flashbacks y conductas de evitación.

Después del incidente, en el marco del proceso de recuperación, pueden llegar a producirse otras reacciones emocionales intensas, que pueden asustar a las propias personas afectadas y ser difíciles de comprender para quienes las rodean, como cambios de humor, excitación, culpa, ira, tristeza, sensación de alienación, indiferencia, sensación de estar fuera de control e insensibilidad

emocional. Además, las personas expuestas a un incidente crítico pueden tener el reflejo del sobresalto potenciado (es decir, una reacción exagerada ante un ruido o movimiento repentino), apartarse de los demás, tener dificultades para expresarse, hablar constantemente sobre ese incidente, discutir con otras personas o expresar un sentido del humor excesivamente siniestro. Esto impacta también a nivel relacional.

Sin embargo, todas estas reacciones agudas del estrés deben considerarse como parte del proceso de recuperación natural de la persona, es decir, deben ser consideradas normales y esperables durante las primeras semanas posteriores al incidente.

### **Estrés acumulativo**

Las reacciones de estrés acumulativas tienen que ver con factores estresantes de baja intensidad, pero crónicos que predominan en la vida de una persona y que "se amontonan" unos sobre otros. Se trata de un tipo de estrés gradual que afecta a las personas a lo largo del tiempo y que puede llegar a causarles fatiga profesional o burnout.

Algunas fuentes habituales de estrés crónico para los cuidadores son las siguientes:

- » Entorno laboral caótico que requiere decisiones y reacciones rápidas.
- » La sensación de verse superados por una gran carga de trabajo y por necesidades insatisfechas.
- » Colegas estresados.
- » Cuestiones estructurales internas de la administración.

Además, es posible que los cuidadores tengan dificultades de comunicación, que se les pida que realicen labores que exceden su ámbito de formación y sus competencias o que deban afrontar dilemas morales o éticos. Esos factores se suman a la sensación de aislamiento de los cuidadores respecto de sus familiares o sus redes de apoyo social, a la privación de sueño crónica y a la ausencia de supervisión y reconocimiento de su labor. Los efectos negativos de esos factores estresantes cotidianos se acumulan y pueden provocar burnout.

## Fatiga por compasión

La labor de ayudar a los demás muchas veces tiene un impacto positivo en los cuidadores, que puede generar una satisfacción o un placer al ayudar a otros a través de su trabajo. Sin embargo, esta labor tiene impactos negativos también, que pueden reflejarse en la fatiga por compasión, es decir, los efectos negativos que surgen de la atención empática que se brinda a otras personas que sufren. La fatiga por compasión incluye dos componentes principales: el **agotamiento o burnout y el trauma** relacionado con el trabajo.

## Burnout o agotamiento

El burnout es un elemento de los efectos negativos del trabajo de cuidar a otros y también es consecuencia del estrés prolongado que provoca la sobrecarga laboral.

Puede ser consecuencia de una carga de trabajo muy alta o un entorno laboral que no brinda apoyo, así como de la exposición directa o indirecta a situaciones traumáticas. El burnout lleva al agotamiento físico y psicológico, así como a la falta de motivación y de entusiasmo.

Los principales efectos del burnout son los siguientes:

- 1) **Despersonalización:** indiferencia, negligencia o maltrato de usuarios/beneficiarios.
- 2) **Falta de realización personal:** el trabajo pierde valor, se cuestiona la vocación, sensación de que sus esfuerzos no dan frutos, sentimientos de desesperanza y dificultades para afrontar el trabajo o ineficacia en las tareas.



Estos sentimientos negativos suelen tener un inicio gradual. Como el burnout es un proceso y no un evento, se evidencia a través de indicadores físicos, emocionales y de comportamiento, identificables a través de la autoobservación.

### Indicadores de burnout:

- » Fatiga intensa.
- » Dolencias físicas.
- » Alteración del sueño.
- » Cambios en el apetito.
- » Malestar estomacal.
- » Ansiedad, negativismo.
- » Sentirse culpable.
- » Deseos de estar solo.
- » No sentirse útil.
- » Pensamiento obsesivo.
- » Dificultad para tomar decisiones.
- » Tristeza crónica.
- » Poca disposición para tomar vacaciones.
- » Abuso de sustancias.
- » No admitir agotamiento.



### Trauma vicario y trauma secundario

Escuchar constantemente relatos angustiantes o ser testigo de los hechos traumáticos que afectan a otras personas y tener que hacer frente a las realidades de dicho sufrimiento puede, con el tiempo, afectar a los propios cuidadores.

Es posible que por interactuar con víctimas que han padecido hechos traumáticos, los cuidadores corran un alto riesgo de presentar las mismas reacciones de estrés que las personas directamente afectadas por la situación.

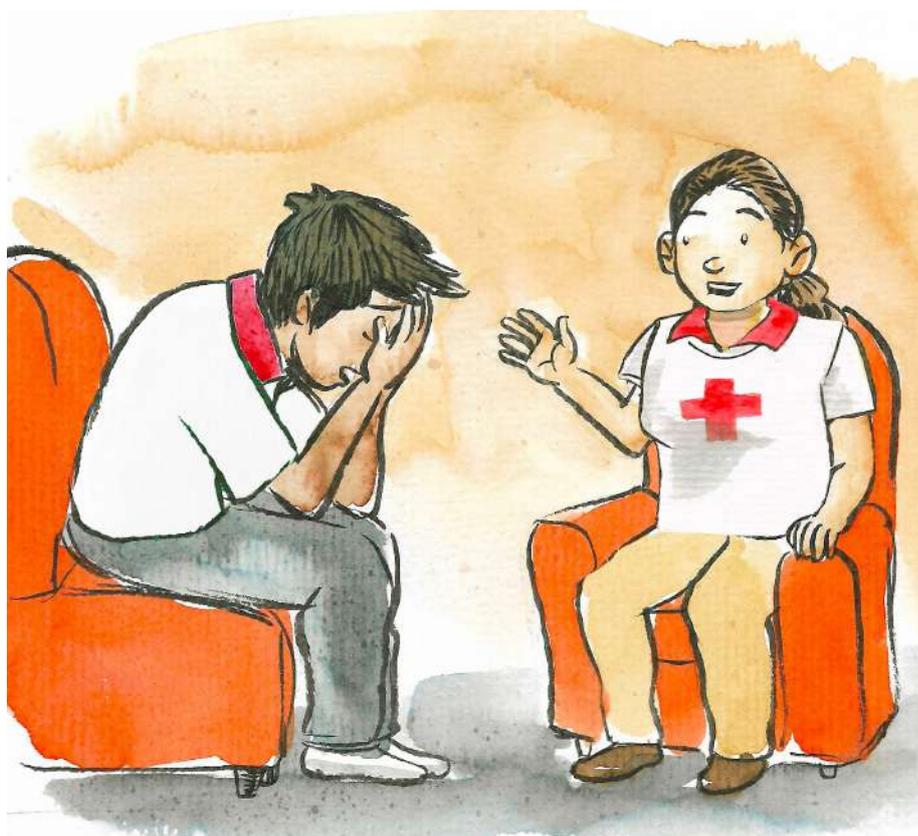
El **trauma vicario (o indirecto)** es una exposición indirecta a hechos traumáticos a través de relatos o narraciones de esos hechos por parte de quienes los han padecido. Con el tiempo, esa exposición genera una experiencia vicaria, es decir, quienes escuchan esos relatos presentan ellos mismos reacciones relacionadas con esos traumas.

El trauma secundario implica la experiencia directa de ser testigo de los hechos traumáticos que afectan a otros. Aunque el testigo no es una víctima primaria de esos hechos, puede ser una víctima secundaria si se ve abrumado/a por lo que ve y oye en persona.

Según la naturaleza y el grado de su exposición, es posible que los testigos sufran también un trauma primario. En el ámbito del trabajo humanitario, muchas veces se da una combinación de trauma primario y secundario.

El **trauma secundario** puede afectar, asimismo, a familiares y a otras personas cercanas a las víctimas de un trauma, dada su relación estrecha con estas.

Los cuidadores expuestos a los riesgos mencionados requieren y merecen un apoyo integral de calidad para poder ayudarse a sí mismos y también ayudar mejor a los demás. Es esencial garantizar que estén empoderados para hacer su labor de una manera adecuada, sin sentirse ellos mismos sobrecargados o abrumados.



### 2.2.3. Mecanismos y recursos de afrontamiento

#### ¿Qué es el afrontamiento?

El afrontamiento es cualquier esfuerzo para manejar el estrés, es aquello que las personas hacen para evitar ser dañadas por las adversidades de la vida. Se considera un factor estabilizador, pues facilita el ajuste y la adaptación frente a situaciones estresantes.

Las personas emprenden diferentes **estrategias de afrontamiento** (acciones específicas) para frenar, amortiguar, y si es posible anular, los efectos de las situaciones amenazantes o estresantes. Algunos ejemplos de estrategias pueden ser relajarse, ver películas, hacer ejercicio, buscar apoyo social. Las estrategias pueden ser cognitivas y conductuales.

Aunque se pueden emplear diversas estrategias para gestionar una situación estresante, cada persona tiene una tendencia a utilizar una serie determinada de estrategias en situaciones diversas. Esto es lo que se denomina estilo de afrontamiento. Por ejemplo, algunas personas tienden casi de forma invariable a contarles sus problemas a los demás, mientras que otras se los guardan para sí mismas. Hay personas que tienen una tendencia evitativa (o minimizadora), mientras que otras tienden a utilizar un estilo más confrontativo (o vigilante) ya sea procurando información o adoptando una acción directa ante cualquier problema.

Aunque ningún estilo es por sí solo más efectivo que otro, el estilo evitativo suele utilizarse como respuesta a sucesos amenazantes a corto plazo, mientras que el estilo vigilante es utilizado principalmente cuando existe un suceso amenazante que se repite o que persiste a lo largo del tiempo. El estilo confrontativo permite anticipar planes de acción ante riesgos futuros, aunque es posible que genere mayor ansiedad.

Cuando hablamos de **recursos**, nos referimos a **características personales** y sociales en las que se basa una persona para hacer frente a los estresores, por ejemplo, capacidad de autocontrol, autoeficacia, autoestima, optimismo, sentido del humor, etc. Los recursos incluyen las estrategias o mecanismos de afrontamiento particulares de cada persona.

En general, en adelante vamos a hablar de **recursos o estrategias de afrontamiento**, para referirnos a esas **capacidades o mecanismos** que las personas tienen o desarrollan para ajustarse y adaptarse a las situaciones estresantes.

Algunos de esos mecanismos pueden ser funcionales o adaptativos, mientras que otros pueden ser disfuncionales o desadaptativos, y generar mayor malestar a largo plazo.

Estos son algunos ejemplos de mecanismos de afrontamiento:

**Afrontamiento activo:** iniciar acciones directas, incrementar los propios esfuerzos para eliminar o reducir al estresor.

**Planificación:** pensar acerca de cómo afrontar al estresor. Planificar estrategias de acción, los próximos pasos y la dirección de los esfuerzos que se realizarán.

**Apoyo instrumental:** procurar ayuda, consejo o información de personas que competentes.

**Apoyo emocional:** procurar el apoyo emocional, la empatía y la comprensión de personas de confianza.

**Autodistracción:** concentrarse en otros proyectos, distraerse con otras actividades a fin de no concentrarse en el estresor.

**Desahogo:** aumento de la conciencia del propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.

**Desconexión conductual:** renunciar a hacer algo. Reducir los esfuerzos para gestionar el estresor, incluso renunciando a alcanzar las metas con las cuales se aborda el estresor.

**Reinterpretación positiva:** buscar el lado positivo y favorable del problema e intentar mejorar o crecer a partir de la situación.

**Negación:** negar la realidad del suceso estresante.

**Aceptación:** aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real.

**Religión:** tendencia a apoyarse en la religión en momentos de estrés, mayor participación en actividades religiosas.

**Uso de sustancias (alcohol, medicamentos):** consumo de alcohol u otras sustancias con la finalidad de sentirse bien o como paliativo del estresor.

**Humor:** hacer bromas sobre el estresor o reírse de las situaciones estresantes, a modo de burla.

**Autoinculpación:** criticarse y culpabilizarse por lo sucedido.

Es importante reconocer en nosotros mismos cuáles son nuestras formas de afrontar las adversidades, identificar nuestros mecanismos de afrontamiento y evaluar si dichos mecanismos pueden resultar adaptativos o desadaptativos.

Algunos ejemplos de ello podrían ser:

Mecanismos adaptativos	Mecanismos desadaptativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Planificar una respuesta</li> <li>» Comunicarnos y buscar apoyo en amigos, pareja, familia</li> <li>» Pedir ayuda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Fumar y/o abuso de alcohol</li> <li>» Automedicación</li> <li>» Aislamiento (físico y emocional)</li> <li>» No buscar/solicitar ayuda</li> </ul>

### ¿Qué podemos hacer para afrontar mejor las situaciones estresantes en el trabajo humanitario?

En el plano cognitivo-emocional	En el plano físico	En el plano social
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Identificar nuestras fuentes de estrés</li> <li>» Desarrollar mayor tolerancia ante las situaciones que nos generan malestar</li> <li>» Tomar conciencia de nuestras emociones</li> <li>» Validar emociones</li> <li>» Gestionar las emociones que nos desbordan, llevándolas a un nivel más manejable o tolerable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Dormir suficiente</li> <li>» Tener una alimentación balanceada</li> <li>» Hacer ejercicio (libera energía, dopamina, serotonina, ayuda a dormir)</li> <li>» Realizar actividad física</li> <li>» Aprender técnicas de relajación</li> <li>» Aprender herramientas de regulación emocional basadas en la atención plena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Mantener vínculos seguros y sanos</li> <li>» Apoyarnos y fortalecer nuestras redes de apoyo</li> <li>» Comprender las emociones que experimentan otras personas</li> <li>» Mantener una actitud de compasión</li> </ul>

Las investigaciones mencionan que las herramientas de regulación emocional basadas en la atención plena (mindfulness) son eficaces para evitar el burnout en trabajadores de la salud.

Por ejemplo, el cultivo de la compasión y la capacidad de conectar con los demás puede disminuir el estrés<sup>2</sup>.



## Palabras clave

**Estrés:** mecanismo interno del organismo que genera reacciones fisiológicas y psicológicas que se activan ante una amenaza, un cambio en el entorno o una necesidad de adaptación. Al uso funcional del estrés se le ha llamado eustrés, mientras que cuando el estrés lleva a un desequilibrio psicológico se le denomina distrés

**Estrés agudo:** las reacciones de estrés agudo ocurren como consecuencia de hechos (incidentes críticos) que amenazan la integridad o ponen en riesgo a una persona (directamente o como observador de la amenaza hacia alguien más). Esta situación produce temor de perder la propia vida y/o la de otras personas. Las reacciones pueden durar algunas semanas después del hecho.

**Incidente crítico:** es un hecho único, repentino e inesperado que afecta o amenaza la integridad física o psicológica y que se produce sin dar tiempo a la persona para prepararse emocionalmente.

**Estrés acumulativo:** factores estresantes de baja intensidad, pero crónicos. Estrés gradual que a lo largo del tiempo puede ocasionar burnout.

**Burnout:** consecuencia del estrés prolongado que puede ocasionarse por una carga de trabajo muy alta o un entorno laboral que no brinda apoyo y también por estar expuesto a situaciones traumáticas, directa o indirectamente.

**Trauma vicario (o indirecto):** es una exposición indirecta a hechos traumáticos a través de relatos o narraciones de esos hechos por parte de quienes los han padecido. Con el tiempo, esa exposición genera una experiencia vicaria, es decir, quienes escuchan esos relatos presentan ellos mismos reacciones relacionadas con esos traumas.

**Mecanismos/estrategias de afrontamiento:** vamos a hablar de recursos o estrategias de afrontamiento para referirnos a las capacidades o los mecanismos que las personas tienen o desarrollan para ajustarse y adaptarse a las situaciones estresantes.



## 2.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 2.



**Tiempo total estimado:** 3 horas, incluyendo espacios de pausas activas.

### Actividad 1. Bienvenida e inicio del taller.

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Papelógrafos realizados en el taller 1: acuerdos, roles, objetivos/ expectativas.
- » Cinta adhesiva
- » Ruleta (anexo 1)

**Introducción:** el/la facilitador/a dará la bienvenida a los participantes. Se recomienda hacer un recordatorio de los acuerdos de convivencia y las funciones que cada persona asumirá. Se presenta también la temática central y los objetivos de la jornada.

**Actividad rompehielo "Pasar el gesto".** los participantes del grupo se dispondrán en una fila. Quien esté al final de la fila hará un gesto y lo mostrará solamente a quien se encuentra delante de él, luego esta persona transmitirá el mismo gesto a la persona siguiente, y así sucesivamente hasta llegar a la primera persona de la fila. La última persona que recibe el gesto, deberá mostrarlo a los demás y la persona que lo realizó inicialmente deberá confirmar si el gesto final corresponde al gesto inicial.

**Recapitulación.** se hace girar una ruleta con preguntas relacionadas con los contenidos temáticos de la jornada anterior (ver anexo 1 como referencia). Puede hacerse en la computadora y proyectar la imagen, o hacerla con cartón. Los participantes girarán la ruleta y deberán ir respondiendo las preguntas aleatorias. Cuando alguien no recuerde la respuesta, el grupo puede ayudar.

### Actividad 2. Trabajo de contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT.
- » Hojas con barómetro (anexo 2)
- » Crayones o colores

**Exposición del facilitador:** con el apoyo de la presentación PPT el facilitador expone los contenidos **del tema 2.2.1 ¿Qué es el estrés?** Se pueden formular previamente algunas preguntas al grupo para saber qué nociones tienen acerca del estrés y sus consecuencias para la salud, para luego pasar a la presentación. Al final, se reflexiona sobre lo que el estrés puede generar y la importancia de saber identificarlo.

**Barómetro de las emociones:** a cada participante se le facilita una hoja que contiene el barómetro de las emociones (anexo 2). En el barómetro que está dibujado, los participantes deben identificar en qué nivel anímico se encuentran, van a colorear hasta el nivel en el que se encuentran en ese momento.

Luego se les invita a seguir la guía de preguntas que se encuentran en el barómetro. Primero piensan en una situación que les genera estrés, pero

se sugiere seleccionar una situación que no sea altamente estresante, solo algo que les genera un malestar leve, con la finalidad de cuidar al grupo y no hacer daño al provocar una situación de alto estrés. Se les invita luego a practicar con la guía de preguntas del barómetro. Al final, pueden compartir sus experiencias en plenaria si lo desean.

### **Actividad 3. Ejercicio de distensión con objetos sensoriales**

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT
- » Objeto sensorial de espuma
- » Objeto sensorial "push pop"
- » 1 dado

Con ayuda de los materiales del kit de autocuidado (anexo 7, taller 1), se realizarán ejercicios de atención y relajación con objetos sensoriales. A partir de la actividad, se espera que los participantes puedan concentrarse en lo que ocurre en el ejercicio, puedan percibir las sensaciones con sus sentidos, como la vista a través de la observación o el tacto a través de la textura, y al mismo tiempo puedan relajarse y compartir un espacio de distensión con los demás integrantes del equipo.

**Actividades con "push pop".** En primer lugar, se pedirá a los participantes que se reúnan en parejas y utilicen el juguete "push pop" (uno por pareja). El/la facilitador/a solicitará a los participantes que se pongan de acuerdo para presionar las burbujas del objeto por turnos. Antes de iniciar su turno, cada persona debe tirar un dado para saber la cantidad de burbujas que debe presionar en esa ronda. Mientras, la persona que no tenga turno deberá reconstruirlas.

En la segunda parte del ejercicio, cada persona debe tomar su propio "push pop". El/la facilitador/a dará instrucciones a todo el grupo para que de forma simétrica presionen las burbujas con ambas manos iniciando del centro a los bordes, o bien desde las esquinas hacia el centro. Deben hacerlo de forma pausada y sincronizados.

**Actividad con objeto de espuma:** Se les pide tomar con sus manos el objeto de espuma del kit. Para realizar el ejercicio se les pedirá estar en el presente, que intenten concentrarse totalmente en lo que ven y sienten. Se pedirá a los participantes sentir su textura, mientras intentan relajarse. Se los guiará para que vayan presionando el objeto con las manos y los dedos, suavemente.

Para facilitar el ejercicio puede guiarse a los participantes, mediante diversas preguntas, para que conecten con el presente: ¿Cómo es la textura? ¿Puedes sentir la suavidad? ¿La temperatura? ¿Esta sensación es agradable? ¿Qué forma y colores tiene?

Una vez que el grupo ha logrado centrar su atención plenamente en el objeto y sus sensaciones, se le da las siguientes indicaciones:

- » Tomen el objeto con la mano derecha y presiónenlo por 10 segundos. Luego suéltelo lentamente (hacer 3 repeticiones).
- » Con la misma mano realicen movimientos girando su muñeca, contando hasta 5.
- » Ahora presionen el objeto con sus dedos y suéltelo suavemente.
- » Deslicen el objeto por su brazo izquierdo, a modo de caricia.

Una vez que hayan realizado el ejercicio con la mano derecha, se realizará nuevamente con la mano y el brazo contrarios. El/la facilitador/a también puede hacer el ejercicio con el grupo a modo de demostración.

Al terminar las actividades, se comparte en plenaria y se propicia el espacio para reflexión con preguntas disparadoras: ¿qué tipo de actividades sensoriales me resultaron más relajantes o me ayudaron a desestresarme? ¿cómo siento esas reacciones? ¿hubo actividades que me provocaron mayor estrés?

#### **Actividad 4. Trabajo de contenidos temáticos.**

**Tiempo estimado:** 40 minutos

**Recursos:**

- » Presentación power point
- » Hojas
- » Lápices o lapiceros

**Exposición del facilitador:** con el apoyo de la presentación PPT el facilitador expone los contenidos del tema El estrés en contextos de trabajo humanitario.

**Trabajo reflexivo y escucha en parejas:** los participantes se reunirán en parejas y el/la facilitador/a hará preguntas disparadoras cuyas respuestas podrán compartirse: ¿He experimentado en mi labor algún momento difícil? Identificarlo. ¿Qué he hecho luego de experimentar una situación estresante para sentirme mejor? ¿Hay alguien con quien puedo compartir cómo me siento? ¿Hay algo que podría ayudarme en afrontar mejor esta situación?

Es importante que cada miembro de la pareja tenga el mismo tiempo para hablar, mientras que el otro escucha activamente. Al finalizar, pueden compartir con el grupo lo que identificaron.

#### **Actividad 5. Trabajo de contenidos temáticos.**

**Tiempo estimado:** 30 minutos

**Recursos:**

- » Hoja con silueta (anexo 3)
- » Presentación en PPT.
- » Crayones
- » Marcadores
- » Lápices
- » Papelógrafo

**Exposición del facilitador:** con el apoyo de la presentación PPT, el/la facilitador/a expone los contenidos del tema Mecanismos de afrontamiento y recursos. Al finalizar la exposición, se pide al grupo que dé ejemplos de mecanismos adaptativos y no adaptativos que suelen utilizar las personas para afrontar situaciones difíciles.

**Identificación de mecanismos de afrontamiento positivos.** Se brindará a cada participante una hoja con la imagen de una silueta (ver anexo 3) que los identificará a ellos mismos en la que podrán trazar alguna característica física o herramientas que los distinguen.

Se les solicitará que identifiquen, de forma individual, cómo suelen reaccionar o afrontar situaciones difíciles, tratando de enfocarse en actividades positivas o adaptativas. Al finalizar la actividad, se fomentará que compartan con el grupo cuáles son esos recursos que identificaron que les permiten afrontar de mejor forma el estrés. Intercambiar los recursos con todo el grupo puede ser útil para los demás.

### Actividad 6. Establecer compromisos

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Hojas con ruleta (anexo 4)
- » Crayones
- » Marcadores
- » Ataché
- » Cartulinas
- » Tijeras

**Ruleta de actividades:** se invitará a los participantes a pensar en actividades que los ayuden de forma positiva a gestionar situaciones estresantes durante las siguientes semanas, a fin de reflexionar sobre las dificultades que han enfrentado y los recursos que les fueron útiles para sentirse mejor.

Se les entregarán materiales para que hagan una rueda o el formato de ruleta (ver anexo 4), que deberán dividir en cuatro áreas (mental, física, social y emocional).

En cada área de la ruleta deberán dibujar una actividad que puedan incluir como mecanismo de afrontamiento positivo. Se les dará un ataché para colocar en el medio con una flecha de cartulina, esto les ayudará a que, de manera aleatoria, puedan incorporar una de estas prácticas cada semana hasta el siguiente taller.

Se concluirá con un espacio para hablar sobre las actividades que identificaron para sentirse mejor, y se asumirá el compromiso de incorporar estas actividades a su vida cotidiana.

### Actividad 7. Evaluación y cierre

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Música para usar de fondo
- » Anexo 5
- » Formato evaluación

**Evaluación:** los participantes evaluarán el taller a través del formulario (ver anexo 8 del taller 1) que se les proporcionará en el que valorarán las actividades, la metodología y otros aspectos del taller.

**Ejercicio de regulación emocional “El tanque de agua”:** el/la facilitador/a guiará el ejercicio (anexo 5), invitando a los participantes a relajarse y sentarse en una posición cómoda, y a cerrar los ojos si lo desean.

Se les pedirá que imaginen que son como un tanque de agua, que a veces se llena (de emociones) y que debe drenar.

Se les pedirá que imaginen que sus manos y pies son las mangueras del drenaje, que deben moverse para desbloquear y liberar de emociones intensas.

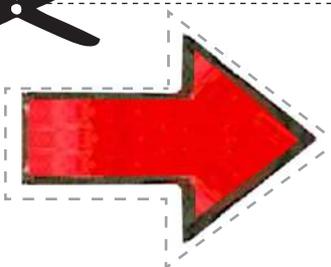
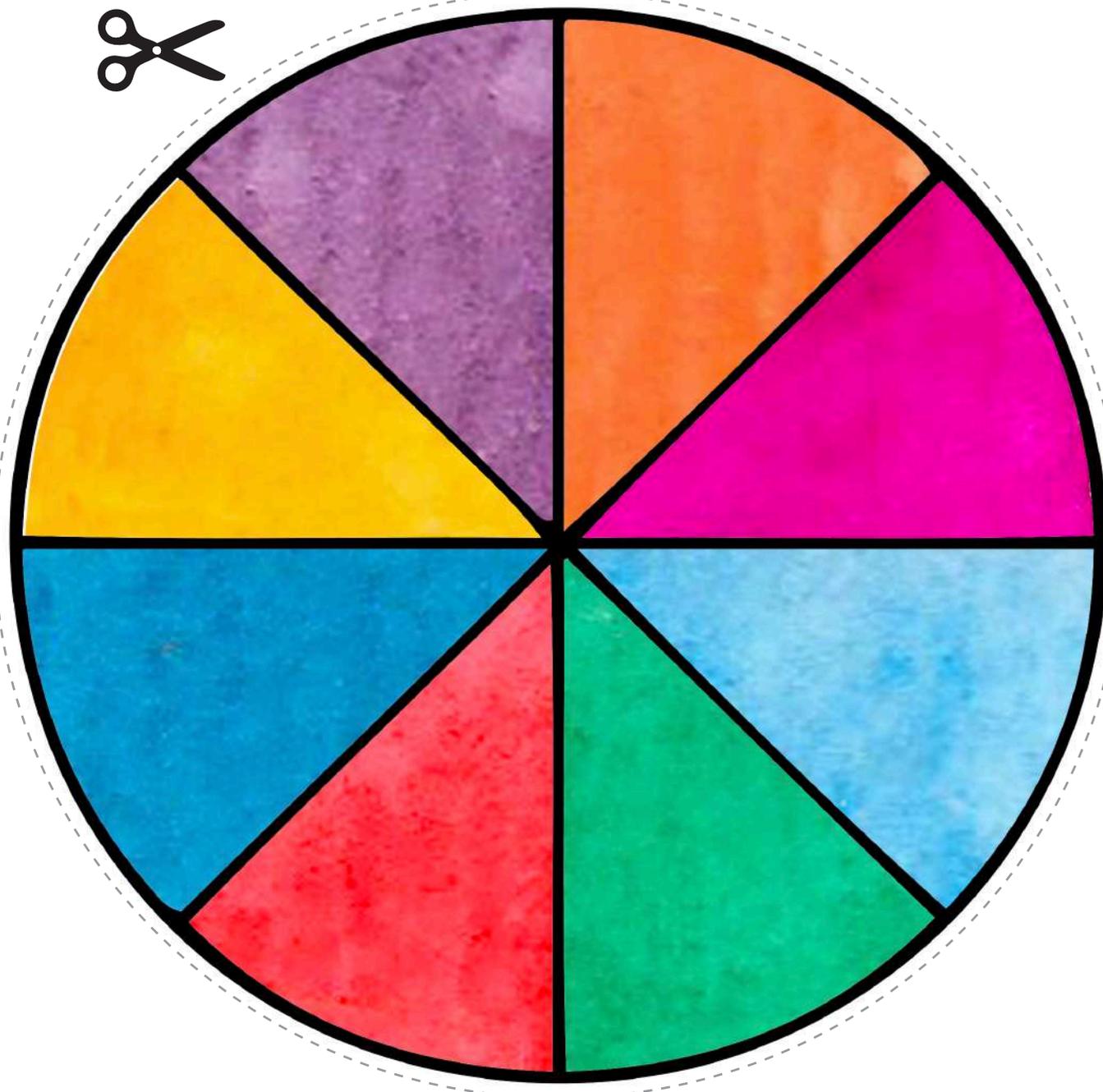
Al finalizar, se les pedirá que todos digan la palabra o frase que asocien a la experiencia.



## 2.4. Anexos de Taller 2

### Anexo 1.

Ruleta para usar en el ejercicio de retroalimentación



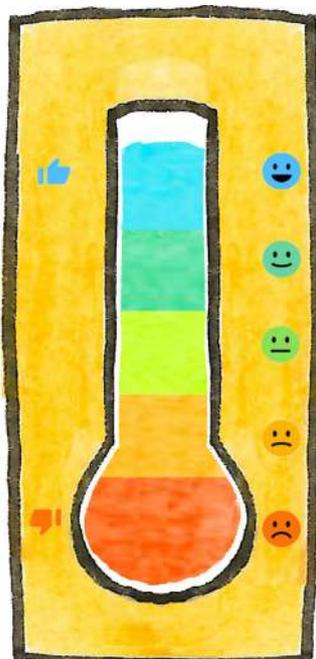
#### Instrucciones:

Pegar en cartulina esta hoja y recortar, armar la ruleta.  
Escribir en los espacios y colocar la flecha.



## Anexo 2.

### Barómetro de las emociones



¿Puedo identificar alguna situación que me genere malestar? ¿Cuál es?

---

¿Puedo identificar algunos pensamientos relacionados con la situación que vengan a mi mente? ¿cuáles?

---



---

¿Cómo me siento físicamente cuando pienso en esa situación? ¿Mi cuerpo experimenta algún cambio?

---



---

¿Puedo identificar alguna emoción relacionada? ¿Cómo se llama?

---

¿Cuál es la intensidad de la emoción en una escala del 1 al 10? ¿Qué tan fuerte se siente?

---

¿Qué conducta o reacción tuve en esta situación? ¿La forma en la que lo expresé fue la mejor, o me gustaría haber utilizado una distinta?

---



---

¿Cómo me hace sentir reconocerla?

---



**Anexo 3.****Mecanismos de afrontamiento**

¿Qué mecanismos de afrontamiento utilizo para sentirme mejor ante una situación difícil en mi función como personal de primera respuesta / voluntario?





Anexo 4.

Ruleta de afrontamiento



Mental



Física



Social

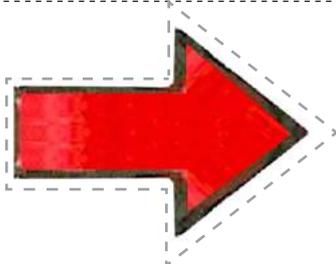


Emocional



**Instrucciones:**

Pegar en cartulina esta hoja y recortar, armar la ruleta. Escribir en los espacios y colocar la flecha.





## Anexo 5.

### Actividad tanque de agua

Imagina que eres como un tanque de agua, que a veces se llena de emociones intensas que necesitan liberarse y drenarse. Visualiza tus manos y pies como mangueras de drenaje que deben moverse para desbloquear y liberar emociones. Mientras imaginas esto puedes hacer respiraciones profundas imaginando que se liberan esas emociones:

- » Inhala dos veces seguidas y exhala completamente.
- » Mueve tus piernas suavemente. Tocando tus rodillas con la palma de tus manos, haz movimientos circulares. Luego, mueve los dedos de los pies.
- » Mueve tus manos suavemente, tocando tus codos con la palma de tus manos y los dedos de las manos.
- » Inhala de nuevo dos veces seguidas y exhala por completo.

Ahora imagina cómo "el agua del tanque" se vacía lentamente por tus piernas y tus manos, mientras continúas respirando. Puedes empujar suavemente tus piernas en el suelo e imaginar cómo el tanque se sigue vaciando. Una vez que se hayan liberado esas emociones, respira profundamente tres veces más, y piensa en alguna experiencia que te reconforte.

- » Tómate un momento para recordar la escena reconfortante, ¿Cuándo pasó?, ¿Ves a alguien allí? Observa cómo experimentas los sentimientos de esa experiencia tal y como fue ¿Hay algún olor?
- » Siente cómo tu cuerpo se relaja cada vez más mientras recuerdas la experiencia
- » Observa si se siente alguna sensación en el cuerpo al imaginar esta experiencia agradable, ¿Qué es lo que escuchas? ¿Es una plática, o tal vez hay silencio? Simplemente percibe la sensación de tranquilidad en este momento. Tómate un momento para respirar con esta energía positiva que te llena y permite que te acompañe.





## 3. Herramientas de cuidado personal y apoyo mutuo



### Taller 3

#### Herramientas de cuidado personal y apoyo mutuo

**Subtemas:**

- » Autocuidado
- » Cuidado de equipos
- » Compasión y autocompasión

**Objetivo del taller:**

- » Promover espacios y herramientas de autocuidado y cuidado mutuo en los equipos de Cruz Roja Guatemalteca (CRG) a través de la compasión y la autocompasión.

### 3.1. Descripción general del taller

El taller 3 es un espacio para abordar los desafíos de quienes se encuentran en la primera línea de respuesta. Quienes brindan ayuda a los demás pueden experimentar satisfacción al dar apoyo a las personas en situaciones o contextos difíciles, sin embargo, también se enfrentan a largas jornadas laborales, al sufrimiento de otros y a situaciones que pueden generar estrés crónico y disminuir la satisfacción o motivación relacionadas con su labor. Es común que sus necesidades personales, incluidas las de salud mental y bienestar psicosocial sean en muchas ocasiones desatendidas.

El tercer taller está diseñado para brindar herramientas de autocuidado y cuidado mutuo, que puedan incorporar a su vida cotidiana para contrastar los efectos del estrés. El contenido del taller muestra información acerca del cuidado personal como base para que los participantes puedan realizar ejercicios de autoconocimiento y reflexión, de manera que puedan aprender a adoptar prácticas de regulación emocional y reforzar las prácticas compasivas hacia otros y hacia sí mismos.

## 3.2. Contenidos temáticos



### 3.2.1. Autocuidado

La OMS define al autocuidado como "la capacidad de las personas, las familias y las comunidades de promover la salud, prevenir enfermedades, mantener la salud y hacer frente a las enfermedades y la discapacidad con o sin el apoyo de un prestador de atención médica".

Ayudar a otros de forma responsable implica asumir la responsabilidad de la propia salud o bienestar a través de medidas personales que favorezcan el autocuidado y un equilibrio en los diferentes ámbitos de la vida, con miras a conservar la satisfacción, la motivación y la salud, concientes y responsables de nosotros mismos. Para ello, son necesarias las estrategias personales que minimicen el estrés y favorezcan el equilibrio.

El autocuidado se refiere a las acciones que una persona realiza, asumiendo conciencia y responsabilidad sobre sí misma para mantener una vida saludable, tanto de a nivel individual como en su entorno social. El autocuidado entraña conocer las propias emociones, establecer relaciones sociales de apoyo y comprometerse a realizar actividades en favor del propio cuidado.

## ¿Cómo cuidamos de nosotros mismos?

A fin de practicar el autocuidado es necesario adoptar medidas para promover el bienestar personal en todos los aspectos de la vida. Requiere de autoconocimiento, conciencia de las propias emociones, incluso del propio sufrimiento o de la incertidumbre, así como de la observación de los propios pensamientos y conductas.

A medida que la persona tiene un mayor nivel de autoconocimiento, le será más fácil incorporar prácticas que contribuyan a alcanzar el equilibrio interior, mantener un estado de armonía con los demás y en su entorno en general.

Para mejorar el bienestar, es importante realizar actividades que permitan mejorar la calidad de vida en las áreas física, mental y emocional. Estas son algunas buenas prácticas:

- » Procurar tiempo de reflexión e introspección
- » Realizar actividad física
- » Alimentarse de forma saludable
- » Mantener una higiene adecuada
- » Descansar
- » Tener tiempo adecuado de descanso
- » Mantener rutinas/hábitos saludables
- » Realizar actividades recreativas
- » Establecer relaciones de confianza y apoyo
- » Tiempo de calidad con las personas cercanas
- » Tener acompañamiento psicológico
- » Llevar a cabo prácticas de atención plena (mindfulness)

Conocerse a sí mismo implica identificar aquello que provoca mayor estrés, ser consciente de las propias reacciones ante el estrés, reconocer los recursos personales con los que se cuenta para hacer frente a los desafíos, incluyendo las redes de apoyo, las fuentes de satisfacción y las estrategias que se utilizan para afrontar los momentos difíciles. Esto permite un mejor aprovechamiento de los recursos para estar en armonía con uno mismo y con los demás.

En momentos de crisis o emergencias, se hace más difícil procurar acciones de autocuidado. Por ello, fortalecer los mecanismos de afrontamiento positivos y las redes de apoyo personales ayudará a gestionar mejor los momentos estresantes. La autoobservación y el autoconocimiento son fundamentales para el autocuidado eficaz.



### **Atención plena o “mindfulness”**

“Mindfulness” se traduce como “atención plena” o “consciencia plena”. Significa prestar atención de manera consciente a la experiencia del momento presente, con interés, curiosidad y aceptación. Este tipo de ‘atención’ o ‘consciencia’ nos permite aprender a relacionarnos de forma directa con aquello que está ocurriendo en nuestra vida, en “el aquí y el ahora”.

“Atención plena” se emplea para referirnos tanto a un constructo teórico, como a una práctica —como la meditación—, y a un proceso psicológico (estar conscientes o atentos: ‘mindful’) que consiste en enfocar la atención en algo determinado que suele ser, por lo general y en un primer momento, nuestra propia respiración. Una vez enfocada la atención en la respiración, se trata de observar nuestras sensaciones, sentimientos e ideas —en el momento presente, es decir, en el “aquí y ahora”—, sin juzgarlas, dejándolas pasar.

Jon Kabat-Zinn, introdujo el “mindfulness” en la aplicación terapéutica a través de la técnica de Reducción del Estrés Basada en la Atención Plena. (Mindfulness-Based Stress Reduction - MBSR). Posteriormente, distintos tipos de terapias psicológicas han integrado la atención plena como parte de sus técnicas.

### **¿Para qué sirve practicar regularmente la atención plena?**

La práctica del mindfulness nos ayuda a desarrollar algunas habilidades y actitudes, por ejemplo, la empatía, la compasión, la simpatía, la paciencia, la aceptación, la ecuanimidad, la capacidad de no aferrarse, la curiosidad y la capacidad de no juzgar.

Algunos de los beneficios psicológicos son reducción de las distracciones o aumento de la concentración, reducción de automatismos, reducción de los efectos negativos de la ansiedad, capacidad de aceptar la realidad tal como es, capacidad de disfrutar del presente, de potenciar nuestra autoconciencia, de reducir el sufrimiento y de evitar o reducir la impulsividad. Finalmente, también tiene beneficios para la salud en general, pues ayuda a disminuir el estrés asociado con enfermedades o dolores crónicos o agudos, y a mejorar o mitigar las enfermedades cardiovasculares, la hipertensión, las cefaleas, la fatiga crónica, los problemas de piel y las alteraciones del sueño.

### **3.2.2. Cuidado del equipo y apoyo mutuo**

Al estar expuestos a situaciones y contextos de estresantes, se pueden generar diferencias, tensiones o dinámicas conflictivas en el equipo que podrían incluso poner a sus integrantes en riesgo. Estas dificultades interpersonales son fuente de estrés y tensión y, si se dan de forma continuada o con mucha intensidad, podrían afectar el desempeño y la motivación del grupo, y también podrían dañar su salud. Algunas personas pueden aislarse o ponerse a la defensiva como forma de afrontar estas situaciones. Por lo tanto, las relaciones cercanas y respetuosas en el equipo permiten afrontar el estrés y el desgaste de manera más eficaz.

Asumir el cuidado del equipo con la misma responsabilidad que implica el cuidado de uno mismo favorece el bienestar individual y colectivo. Además, la posibilidad de compartir las dificultades en común de un grupo en espacios seguros fomenta el apoyo mutuo. El apoyo mutuo o apoyo entre pares (en inglés peer support) se ha definido como un sistema que consiste en dar y recibir ayuda sobre la base del respeto, la responsabilidad y el acuerdo mutuo sobre lo que es útil. Tradicionalmente, los programas de apoyo mutuo surgieron a partir de la recuperación de

personas que tenían algunas condiciones de salud y que se recuperaron con el acompañamiento entre personas que han experimentado sufrimiento o dificultades similares. Los programas de apoyo mutuo están, en general, orientados a promover la recuperación personal en todas sus facetas, especialmente la conexión, la esperanza, el optimismo y el empoderamiento. Además, los programas de apoyo mutuo fomentan la toma de decisiones compartida y el acompañamiento durante la recuperación personal.

Estas experiencias de apoyo mutuo se han trasladado a diversos equipos que trabajan bajo circunstancias estresantes, lo que ha demostrado ser muy eficaz para el bienestar de los equipos.

Algunas actividades y estrategias que pueden incorporarse en los equipos a fin de propiciar un entorno seguro en el cual procesar las circunstancias difíciles y facilitar el apoyo mutuo:

- » Practicar la escucha activa y responsable
- » Observar las expresiones emocionales de los demás
- » Identificar las propias emociones y validar las emociones de los demás
- » Ser empático con las necesidades de los demás
- » Orientarse a la búsqueda de soluciones
- » Tener en cuenta el punto de vista de todos
- » Mantener y cuidar la confianza
- » Comunicarse con asertividad y eficacia
- » Practicar habilidades sociales
- » Escuchar sin juzgar
- » No etiquetar
- » Establecer o reforzar las redes de apoyo
- » Propiciar espacios para conocerse y relacionarse de forma saludable



**El objetivo principal del cuidado en el equipo es crear y mantener un espacio seguro, de confianza y de conexión, que sea un recurso para afrontar mejor los problemas, tanto individuales como grupales.** Por lo tanto, el propio equipo constituye un recurso de apoyo mutuo en el que se pueden facilitar espacios seguros para compartir, expresar emociones y pensamientos sin juicio y con respeto, procesar las experiencias difíciles y afrontar las situaciones complejas propias de su labor.

### **¿Cómo propiciar el apoyo mutuo en la delegación?**

- » Fortalecer la interacción entre los integrantes, generar mejores relaciones y cooperación.
- » Reconocer las señales físicas, emocionales o conductuales que pueden presentar los demás.
- » Comprender que cada persona enfrenta las situaciones de forma particular.
- » Identificar cuando una situación ha afectado al grupo.
- » Escuchar cómo se siente cada persona.
- » Expresar de manera clara y asertiva lo que se siente.
- » Garantizar la confidencialidad.
- » Procurar un ambiente de confianza.
- » Mantener la calma cuando se escucha.
- » Reflexionar acerca de la idoneidad para prestar apoyo o, de lo contrario, hacer una derivación.
- » Acompañar y conectar.
- » No restar importancia a la situación ni regañar a la persona por lo que está pasando.



### ¿Qué podemos hacer en los momentos de estrés?

En momentos de estrés, mantener vínculos de cercanía y de apoyo ayuda a procesar las situaciones difíciles, expresar emociones y necesidades y responder de forma eficaz a las necesidades de los demás. La escasez de recursos emocionales para hacer frente a las situaciones afecta negativamente el bienestar personal y las relaciones con otros, así como la dinámica del equipo. En esos momentos, es importante procurar y mantener actitudes como las siguientes:

- » Trabajar nuestra tolerancia ante las situaciones.
- » Fortalecer nuestra capacidad como equipo.
- » Mantener una actitud autocompasiva y compasiva con los demás.
- » Tener un espacio para procesar lo que ha ocurrido.
- » Detenernos y poner límites que eviten que la situación se desborde.
- » Establecer dinámicas de cuidado del grupo.



**Nota importante:** a los efectos de este programa, los contenidos temáticos se han enfocado en el autocuidado, el cuidado de los demás y el apoyo mutuo, a fin de facilitar herramientas a los equipos. Sin embargo, es importante reconocer que las organizaciones e instituciones tienen una corresponsabilidad en el cuidado de sus equipos, sobre todo cuando el trabajo o las funciones que desempeñan dentro de sus estructuras implican trabajar en contextos críticos, estresantes y/o en la atención de poblaciones vulnerables.

### 3.2.3. Compasión y autocompasión

La compasión es un comportamiento dirigido a aliviar el sufrimiento y a producir bienestar en quien sufre. Al observar a una persona atravesando por situaciones difíciles y por momentos de vulnerabilidad, los seres humanos nos sentimos naturalmente conmovidos e intentamos ayudar. Este sentimiento suele conocerse como compasión. Al experimentarla, se siente empatía por el sufrimiento de los demás, y se procura responder con calidez y comprensión. En este sentido, la compasión es una emoción que surge ante la percepción del sufrimiento ajeno y nos impulsa a aliviarlo.

Tener compasión por uno mismo no es muy diferente de tener compasión por los demás.

El concepto de autocompasión está basado en la filosofía budista y ha sido utilizado en psicología. Tiene tres componentes interrelacionados y cada componente tiene dos polos opuestos:

- » Ser amable y comprensivo con uno mismo / ser autocrítico.
- » Reconocer la humanidad común en nuestra experiencia dolorosa / el autoaislamiento y el ensimismamiento.
- » Aceptar de forma consciente y equilibrada los pensamientos y sentimientos dolorosos / evitarlos o sobre identificarnos con ellos.

Es importante distinguir entre compasión y autoestima. La autoestima está más relacionada con el valor que damos a nuestra persona; la autocompasión, en cambio, no se basa en juicios o evaluaciones positivas, es más bien una forma de relacionarnos con nosotros mismos.

Los resultados de las investigaciones realizadas sobre la autocompasión han dado claras muestras de sus beneficios para el bienestar, pues los individuos más autocompasivos tienden a ser más felices, a estar más satisfechos y motivados con la vida, al tiempo que establecen mejores relaciones, tienen una mejor salud física y padecen menos problemas de ansiedad y depresión.

También han puesto de relieve que aumenta la resiliencia para enfrentarse a situaciones vitales estresantes y ayuda a combatir el trauma.

Al enfrentar situaciones desafiantes o cometer errores, es importante practicar la autocompasión. En lugar de ignorar las emociones, evitarlas, o ser excesivamente autocríticos, la autocompasión nos permite observar, darse un espacio para sentir y darse el apoyo o consideración que se les da a otras personas en momentos difíciles. Aprender a abrazarnos a nosotros mismos y a nuestras imperfecciones nos proporciona la resiliencia necesaria para seguir adelante.

Es parte de la condición de humanos fallar, enfrentarse a situaciones que no son como se desea, experimentar frustración o impotencia, y practicar la autocompasión es necesario para afrontar estos momentos.



Aprender a ser amables con nosotros mismos es importante y necesario para adaptarse con mayor facilidad y gestionar mejor las situaciones difíciles.

La autocompasión es tan importante como la compasión que se puede sentir por las demás personas.

### **¿Cómo incorporar la compasión por los demás y la autocompasión?**

- » Esforzarse por ver a los demás y considerarse a sí mismo como seres humanos que fallamos o cometemos errores. Reconocer las limitaciones.
- » Ofrecer(nos) apoyo y cariño para afrontar las dificultades con mayor fortaleza y resiliencia.
- » En momentos difíciles, hacer una pausa y observar la situación con claridad y, a pesar de los sentimientos de vergüenza, enojo o dudas, evitar las críticas y juicios, para dar una respuesta amable y cálida.
- » Practicar la compasión hacia los demás y la autocompasión supone ser capaces de decir palabras amables, brindar contacto físico respetuoso (cuando es pertinente) y transmitir calma.
- » Poner en práctica el cuidado, a través de gestos de amor y ternura. La autocompasión también se practica al realizar acciones de autocuidado, como actividades placenteras, respiraciones profundas u otras acciones que puedan ser reconfortantes.



## Poner en práctica los componentes de la autocompasión:

La autocompasión implica ser amables y comprensivos con nosotros mismos, aun en los momentos difíciles, de sufrimiento o de fallas personales. Significa recordar que todos los seres humanos merecemos compasión y comprensión, y que a pesar de las experiencias externas que vivimos, podemos recuperarnos y cuidarnos. Para ello, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- » **Amabilidad con nosotros mismos:** es importante ser afectuosos y comprensivos, principalmente cuando nos sentimos inadecuados o imperfectos, recordando ser amables ante las dificultades de la vida. A veces, las situaciones ya son suficientemente difíciles y es necesario recibir contención.
- » **Común humanidad:** todas las personas compartimos la misma condición de humanidad y experimentamos diferentes emociones, experiencias y pensamientos que en muchas ocasiones son difíciles de ver o percibir. Estar inmersos en el mundo individual limita ver a los otros. Sin embargo, es necesario crear conexiones y vínculos para acompañar estas experiencias, ser empáticos con los demás y con nosotros mismos. También implica ser conscientes de que como seres humanos somos falibles.
- » **Atención plena:** entraña ser conscientes del momento actual, de sí mismo, de las experiencias y necesidades personales que se presentan en el aquí y el ahora.



### Palabras clave

**Autocuidado:** se refiere a las acciones de cuidado que una persona puede adoptar con consciencia y responsabilidad a fin de tener una vida saludable.

**Cuidado mutuo:** es el cuidado que pueden darse unos a otros con responsabilidad, y que contribuye a mejorar el funcionamiento del equipo.

**Compasión:** capacidad de sentirse conmovido con el sufrimiento de otras personas, que genera deseos de cuidado o ayuda al percibir la vulnerabilidad de una persona ante un momento difícil. Implica responder con calidez y comprensión.

**Autocompasión:** entraña aceptar la condición de ser humanos con una mirada amorosa y empática.

## 3.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 3



**Tiempo total estimado:** 3 horas, incluyendo espacios de pausas activas.

### Actividad 1. Bienvenida e inicio del taller.

**Tiempo estimado:** 15 minutos

#### Recursos:

- » Presentación en PPT
- » Música: [www.youtube.com/watch?v=hIWii4xVXKY](http://www.youtube.com/watch?v=hIWii4xVXKY)

**Introducción:** el/la facilitador/a dará la bienvenida a los participantes. Explicará la temática con la que se trabajará, los objetivos de la jornada y el programa.

**Recapitulación:** se recomienda recordar los acuerdos de convivencia y las funciones, y realizar una retroalimentación sobre los compromisos que se establecieron en el taller anterior.

Primero, se consulta sobre la ruleta del afrontamiento del taller 2, y se invita a compartir la experiencia mediante preguntas disparadoras: ¿lograron alcanzar los objetivos propuestos?, ¿qué fue lo más difícil?, ¿les gustaría continuar practicándolos?

**Ejercicio de atención plena – El dulce:** la persona facilitadora guiará el ejercicio de atención plena. Invitará primero a los participantes a sentarse en una posición cómoda y a hacer tres respiraciones profundas. Cerrar los ojos es opcional.

Después, solicitará que imaginen un dulce y guiará al grupo para que, a través de la visualización, conecten con cada sentido.

- » **La vista:** les pide que imaginen ese dulce y pregunta: ¿cómo es?, ¿de qué color?, ¿de qué tamaño?, ¿tiene envoltorio?
- » **El tacto:** les pide ahora que imaginen que tocan ese dulce y pregunta: ¿cómo se siente el dulce?, ¿qué sienten cuando lo toman? ¿tiene algún peso, temperatura?, ¿cómo es la textura?, si lo pasan por la piel, ¿cómo se siente?
- » **Lo auditivo:** pregunta si emite algún sonido: ¿tiene sonido?, ¿cómo suena el papel del dulce?
- » **El olfato:** ¿percibe algún olor?, ¿cómo es ese olor?
- » **El gusto:** les pide que imaginen que llevan el dulce a sus labios, ¿pueden sentir el sabor?, ¿tiene alguna textura?, ¿puede morderlo o comerlo?

Al finalizar, les pide que abran los ojos y que presten atención al momento presente, se concluye la actividad preguntando cómo se sienten y si están listos para iniciar la jornada con atención plena.

## Actividad 2. Trabajo con contenido temático "Autocuidado y cuidado de equipos"

**Tiempo estimado:** 50 minutos

### Recursos:

- » Presentación PPT
- » Lapiceros
- » Hojas
- » Papelógrafos
- » Marcadores

Exposición del/de la facilitador/a: con el apoyo de una PPT se presenta información sobre prácticas de autocuidado y cuidado del equipo, comenzando por el tema (ver contenidos temáticos 3.2.1. Autocuidado y 3.2.2. Cuidado de equipo y apoyo mutuo), reconociendo dichas prácticas como medidas que favorecen el bienestar individual y del equipo, y enfatizando la importancia de incorporar prácticas de cuidado mutuo en la delegación.

Trabajo de reflexión e intercambio grupal: se pide a los participantes que se reúnan en equipos de 3 o 4 personas y que conversen para responder las siguientes preguntas:

- » ¿Qué actividades de autocuidado realizan? (pueden hacer un inventario de prácticas de autocuidado, para compartir al grupo)
- » ¿Cuáles son los retos o dificultades que identifican para realizar actividades de autocuidado?
- » ¿Identificaron algunas actividades de cuidado mutuo que estén realizando? ¿qué otras actividades de cuidado mutuo podrían iniciar?
- » ¿Cómo puedo contribuir al cuidado mutuo en mi equipo?

## Actividad 3. Superhéroes y súperheroínas

**Tiempo estimado:** 30 minutos

### Recursos:

- » Papelógrafos
- » Marcadores de colores
- » Cinta adhesiva

**Introducción:** para iniciar la actividad, se hará una breve introducción sobre el rol de los superhéroes y heroínas: "Un superhéroe o una superheroína es un personaje de ciencia ficción, generalmente con poderes sobrehumanos, pues sus características superan las del héroe clásico. ... Estos personajes pueden realizar grandes hazañas, tienen poderes que les permiten hacer cosas que un humano no puede y, generalmente, además de sus súper poderes pueden estar acompañados herramientas de tecnología que les permiten transformar la realidad (viajar en el tiempo, súper velocidad, etc.). Además, cuentan con indumentaria que los protege o los ayuda en su misión de salvar el mundo. También es cierto que todo superhéroe tiene alguna debilidad, algo que lo puede hacer perder su poder".

**Trabajo en grupos:** se pedirá a los participantes que se organicen en grupos y que, con creatividad, dibujen una superheroína o un superhéroe en papelógrafos. conversarse les formulará las siguientes preguntas disparadoras: ¿cuál es la misión del superhéroe?, ¿qué superpoderes tiene?, ¿qué herramientas tiene que le ayudan en su misión?, ¿qué debilidades puede tener que neutralicen sus poderes?

**Intercambio grupal y conclusión:** cada grupo deberá presentar a su superhéroe o superheroína y compartirá nombre, poderes, capacidades y misión, así como sus herramientas, accesorios y funciones.

Se construye un espacio de dialogo mediante preguntas disparadoras: ¿en qué se identifican con sus superheroínas/ superhéroes?, ¿qué limitaciones tienen como humanos?, ¿hay circunstancias en las que deban actuar como si fueran superhéroes?, ¿cuándo deben dejar de serlo?

Se reflexiona acerca de la importancia del rol de cuidar a otros y se reconoce la importancia del autocuidado, la autocompasión y el reconocimiento de las limitaciones propias de la labor humanitaria.

#### **Actividad 4. Relajación Muscular Progresiva**

**Tiempo estimado:** 10 minutos

**Recursos:**

» Formato de ejercicio de relajación guiada (anexo 1)

**Práctica de ejercicio de relajación:** el/la facilitador/a de esta actividad pedirá a los participantes que se coloquen en un espacio y una posición cómoda (sentados, recostados, acostados), según sea posible. Invitará a que quienes lo deseen puedan cerrar los ojos, y los guiará a través de diferentes consignas para que realicen respiraciones y ejercicios de tensión/relajación con cada parte del cuerpo, según las instrucciones que se encuentran en el anexo 1 de este taller.

#### **Actividad 5. Trabajo con contenidos temáticos "Compasión y autocompasión"**

**Tiempo estimado:** 60 minutos

**Recursos:**

» Formato de ejercicio de relajación guiada (anexo 1)

**Exposición del facilitador:** Se facilitan los contenidos temáticos 3.2.3. Compasión y autocompasión con el apoyo de la presentación en PPT. Es importante, cada vez que se imparte un contenido temático, preguntar al grupo qué tanto están, o no, familiarizados con los conceptos y si pueden dar algunos ejemplos, de ser posible. Al terminar el espacio informativo, se pasa al siguiente ejercicio que se realiza en tres partes y está contenido en la PPT, así como en el Anexo 2 de este taller.

**Primera parte. "Ave enjaulada":** en este ejercicio se muestra a los participantes una imagen de un ave dentro de una jaula. Se formulan al grupo las siguientes preguntas que deberán responder en voz alta, por turnos:

- » ¿Qué ven en la imagen?
- » ¿Qué pasará con el ave?
- » ¿Qué le impide salir?
- » ¿Cómo se sentirá al estar enjaulada?
- » ¿Qué palabras creen que necesita escuchar el ave?
- » Si alguna vez se han encontrado en una situación similar, ¿qué los habría animado o ayudado a salir de ahí?

Mediante una breve pausa reflexiva con el grupo, se fomenta el intercambio y el reconocimiento de los propios mecanismos de respuesta ante situaciones altamente estresantes. También pueden debatir acerca de cómo esas palabras compasivas que le transmitieron al ave podrían utilizarlas para sí mismos cuando sienten que fallan o atraviesan momentos difíciles.

**Segunda parte. "Ave asomándose al exterior":** se mostrará ahora la imagen de un ave en una jaula con la puerta abierta. Se asignará un tiempo para pensar y comentar acerca de lo que creen que sucede.

Se los invitará a pensar si en algún momento se han sentido de la misma manera ante situaciones difíciles o estresantes. Se reflexionará sobre las siguientes preguntas:

- » ¿Qué estará pasando?
- » ¿Creen que necesita algo más para salir?
- » ¿Creen que cuenta con herramientas para poder irse?
- » ¿Qué necesitarías tú si estuvieras en su situación?

**Tercera parte. "Ave en libertad":** se mostrará ahora la imagen del ave, que ha salido de la jaula y se aleja volando. Se continuará con preguntas para reflexionar acerca de las necesidades y herramientas del ave.

- » ¿Qué pasó para que el ave pudiera volar?
- » ¿Qué debió soltar o dejar? ¿Que está dejando atrás?
- » ¿Qué se siente verla volar?
- » ¿Qué puedo hacer yo para sentir que puedo volar y sentirme como el ave?

**Reflexión final:** Para concluir con la actividad, se preguntará acerca de los significados que han encontrado en el ejercicio, se les anima a utilizar palabras amables consigo mismos, que sirvan de aliento ante momentos difíciles que puedan atravesar, así como a hacer uso de sus recursos y redes de apoyo.

**Nota:** este ejercicio podría llevar al grupo a experimentar emociones diversas y a compartir experiencias difíciles, por lo que es importante que los facilitadores escuchen activamente y propicien un ambiente seguro para compartir y regular dichas emociones.

Puede ser una buena oportunidad para aprovechar la experiencia como ejemplo de apoyo mutuo.

Si se considera necesario, puede llevarse a cabo un ejercicio de regulación emocional (ver el propuesto al final de la jornada).

No es recomendable profundizar en los aspectos dolorosos, sino tratar de contener, enfocarse en los recursos disponibles y proponer otros espacios de escucha individual que puedan ofrecerse por fuera del espacio grupal, si es factible en la delegación.

## Actividad 6. Establecer compromisos

**Tiempo estimado:** 5 minutos

**Recursos:**

- » Cuaderno
- » Lápices o lapiceros
- » Marcadores o crayones

**Horario de actividades y descanso:** en un cuaderno, los participantes deberán realizar un cronograma de actividades durante la semana, en el que deberán incluir espacios de tiempo afuera (tiempo de descanso y relajación).

Se les motiva a que establezcan la cantidad de días, horarios y tiempo.

### Actividad 7. Ejercicio de cierre

**Tiempo estimado:** 10 minutos

**Recursos:**

- » Globos
- » Barómetro de emociones
- » Lapicero
- » Formulario de evaluación

**Evaluación del taller:** se pide a los participantes evaluar las actividades realizadas en la jornada y otros aspectos relacionados en el formulario de evaluación (ver anexo 8 del taller 1). Es recomendable cerrar el ejercicio de evaluación recogiendo sus impresiones de forma verbal también.

**Ejercicio. El globo:** se entregará un globo a cada participante. La instrucción es inflarlo en sintonía con la emoción que sienten. Primero, se les pide que recuerden una situación desagradable que hayan tenido en los últimos días.

Deliberadamente, se les pide que escojan una situación medianamente estresante, no demasiado, para que no terminen la jornada sin posibilidad de gestionar esa emoción. Una vez que tengan identificada la situación, se indica que inflen el globo de acuerdo con la intensidad de la emoción, podrán inflarlo tan grande como sea necesario.

Después, se les pide escoger una situación agradable que hayan vivido en los últimos días. Y se repite el ejercicio de inflar el globo, en consonancia con la intensidad de la emoción que sienten.

Este ejercicio, además de ayudarlos a prestar atención a las emociones, sirve para poner en justa dimensión la intensidad de dichas emociones si aprendemos a regularlas.



## 3.4. Anexos del Taller 3

### Anexo 1.

#### Relajación Muscular Progresiva, Jacobson

##### Respiración:

- » Vamos a iniciar un ejercicio de relajación; para ello, vas a cerrar los ojos. Si te resulta más cómodo, puedes dejarlos abiertos, pero es importante colocarte en una posición confortable... imagina que estás en un lugar apartado, lejos de todas las situaciones que te producen ansiedad y preocupación.
- » Una vez que te sientas relajado/a y tranquilo/a, vamos a poner atención en tu respiración. Vas a respirar lentamente, inhalando poco a poco y llevando el aire por tu nariz hacia tu vientre; siente como el aire expande en tu abdomen... Ahora, exhala lentamente. Mientras expulsas el aire, imagina que dejas atrás todas tus tensiones, y que las preocupaciones que se habían quedado por ahí atoradas ahora salen de tu cuerpo junto con el aire.
- » Repite 3 veces más, de forma lenta y pausada...inhalá...exhalá.
- » Ahora, vamos a hacer tensión y distensión de algunas partes del cuerpo; la respiración debe sintonizarse de la siguiente manera: mientras tensamos la parte del cuerpo inhalamos y cuando relajamos hacemos la exhalación.

##### Músculos de la cara:

- » Nos concentramos primero en tu cara. Intenta subir tus cejas lo más que puedas... déjalas así unos momentos y siente cómo los músculos se estiran, nota que los músculos de tu frente se tensan ...y ahora, drásticamente, suelta y relaja... relaja.
- » Ahora, tensa nuevamente tu frente, frunciendo el ceño, intentando juntar una ceja con la otra... aprieta fuertemente y siente la tensión... y relaja una vez más.
- » Ahora, tensa fuertemente los músculos de tus ojos, presiona fuertemente los párpados...siente cómo la tensión está concentrada en tus ojos y la sensación tan molesta que produce...ahora relaja estos músculos.
- » Respira lenta y profundamente...inhalá y exhala..., al exhalar registra cómo cada vez te sientes más tranquilo. Ahora al inhalar vas a percatarte del aire que ingresa por tu nariz abriendo tus fosas nasales. Advierte los músculos

que interfieren en la respiración...tensa...relaja...muy bien, eso es, una vez más...respira, tensa...relaja.

- » Ahora vas a tensar los músculos de tu boca estirando las comisuras de tus labios lo más que puedas, como si estuvieras haciendo una sonrisa tensa, como si quisieras que las comisuras llegaran hasta tus orejas...tensa... y ahora relaja totalmente.
- » Ahora vas a tensar los dientes y apretar lo más fuerte que puedas cuidando de no lastimarte...1, 2, 3...y ahora relaja....
- » Ahora inclina la cabeza hacia el pecho y siente como todos los músculos de tu cuello se tensan. Sostén la cabeza en esta posición cinco segundos...1, 2, 3, 4, 5... ahora relaja y acomoda suavemente tu cabeza.
- » No olvides respirar profundamente cuando tenses y disminuir la tensión cuando exhales.
- » Tórax:  
Ahora, vas a tensar los músculos del abdomen con una pequeña fuerza abdominal y vas a mantener la tensión por cinco segundos: 1, 2, 3, 4, 5... muy bien, hazlo de nuevo. Tensa los músculos de tu espalda ahora, para eso debes sacar el pecho y arquear tu espalda...siente la tensión que tienes acumulada en esa zona, percibe cómo se estiran los músculos inferiores de tu espalda...respira profundamente mientras tensas...1, 2,3...relaja y exhala.

### **Extremidades superiores:**

- » Ahora, vas a concentrar esa tensión en tus hombros, vas a subirlos como si quisieras tocar tus orejas...tensa hacia arriba...respira profundamente...exhala y suelta.
- » Ahora, siente cómo toda la tensión se centra en los dedos de tu mano... empuña tu mano y siente cómo toda la tensión se concentra en tus dedos, 1, 2, 3.. relaja y exhala.
- » Ahora, dobla tus brazos y presiona mientras sientes cómo toda tu tensión se acumula en tus brazos...mantenla mientras respiras profundo y cuentas hasta tres...1,2,3... eso es, ahora exhala y suelta... siente como tus músculos se van relajando.
- » Estira tus brazos y colócalos al lado de tu cuerpo, tensa y siente como toda la presión se concentra aquí, relaja... tensa durante cinco segundos y relaja, siente la mano y en tus codos.

- » Ahora, estira tus brazos como si quisieras alcanzar el techo, sin levantar ni mover otra parte de tu cuerpo... tensa los brazos...relaja.

### **Extremidades inferiores:**

- » Ahora, encoge los dedos de los pies lo más que puedas, tal como lo hiciste con los dedos de las manos... 1, 2, 3, ahora relaja. No olvides respirar profundamente cuando tenses y exhalar al disminuir la tensión.
- » Eleva ahora tus piernas lo más que puedas, siente toda la tensión acumulada en tus piernas, estira y tensa lo más que puedes...ahora relaja.
- » Inclina tus rodillas y tensa los muslos como si quisieras intentar levantarte...tensa y cuenta hasta tres...1, 2,3... relaja.





## Anexo 2. Ejercicio del ave, autocompasión.

### Ave en jaula



¿Qué veo?

¿Qué pasará con el ave?

¿Qué le impide salir?

¿Cómo se sentirá al estar enjaulada?

¿Qué palabras crees que necesita escuchar el ave?

Si alguna vez te has encontrado en una situación similar, ¿qué te hubiera animado o ayudado a salir de ahí?

### Ave asomándose al exterior

¿Qué estará pasando?  
¿Crees que necesita algo más para poder volar?

¿Crees que cuenta con herramientas para poder irse?

¿Qué necesitarías tú si estuvieras en su situación?



### Ave en libertad



¿Qué pasó para que el ave pudiera volar?

¿Qué debió soltar o dejar?  
¿Qué está dejando atrás?

¿Qué se siente al verla volar?

¿Cómo puedo hacer yo para sentir que puedo volar y sentirme como el ave?



# 4. Apoyo Psicosocial Básico



## Taller 4

### Apoyo Psicosocial Básico

#### Subtemas:

- » Primera Ayuda Psicológica y Apoyo Psicosocial Básico (APB).
- » Habilidades básicas de APB
- » Habilidades para la atención y la comunicación.

#### Objetivo del taller:

- » Fortalecer la eficacia y la calidad de la atención que prestan el personal y los voluntarios de Cruz Roja Guatemalteca a la población, mediante el desarrollo de habilidades y la adquisición de herramientas de Apoyo Psicosocial Básico.

## 4.1. Descripción del taller

En el cuarto taller, los participantes recibirán información sobre el primer nivel de intervención de la pirámide SMAPS: Apoyo Psicosocial Básico. El propósito de este taller es que conozcan herramientas que puedan incorporar en su práctica diaria en su labor como integrantes de CRG a fin de brindar una atención psicosocial básica adecuada a la población.



La estructura del taller incluye espacios de información teórica y ejercicios prácticos diseñados para consolidar y aplicar las habilidades adquiridas. Se espera que al concluir el taller los participantes tengan conocimientos más amplios sobre herramientas básicas de apoyo psicosocial, tales como la escucha activa y responsable, y formas de crear un ambiente de confianza y mantener una comunicación efectiva mientras que apoyan a personas que atraviesan situaciones difíciles.

Se reforzará la integración de estas prácticas en el quehacer diario, lo que se espera que tenga un impacto positivo en la calidez y la calidad del trato de los destinatarios.

## 4.2. Contenidos temáticos

### 4.2.1. Primera Ayuda Psicológica y Apoyo Psicosocial Básico

#### ¿Qué es Primera Ayuda Psicológica (PAP)?

La primera ayuda psicológica o PAP (también llamada Primeros Auxilios Psicológicos) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

Objetivos de la PAP:

- » brindar ayuda y apoyo prácticos, de manera no invasiva;
- » evaluar las necesidades y preocupaciones;
- » ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información);
- » escuchar a las personas sin presionarlas para que hablen;
- » reconfortarlas y ayudarlas a sentir calma;
- » ayudarlas acceder a información, servicios y apoyo social; y
- » proteger a las personas de ulteriores peligros.

Consiste en ayudar a las personas que se encuentran en apuros a sobrellevar mejor las situaciones que enfrentan y de esta manera ayuda a reducir los efectos negativos de los eventos angustiantes.

Parte de la PAP es ayudar a la persona afectada a acceder al apoyo social, lo que puede ser útil para reducir el estrés y mejorar la recuperación.

#### Los principios de la PAP: “Ver, escuchar y vincular”:

**VER** es recopilar información sobre lo que ha sucedido y evaluar la situación para identificar a quién ofrecer ayuda y de qué manera. También implica evaluar los riesgos de seguridad y protección.

**ESCUCHAR** es estar presente, prestar atención y tratar de entender qué le ha pasado a la persona, qué siente y qué necesita. Implica también averiguar si la persona tiene necesidades básicas prácticas inmediatas.

**VINCULAR** es una acción práctica mediante la cual se brinda información y se ayuda a las personas a atender sus necesidades básicas y acceder a los recursos que necesitan para hacer frente a su situación. Conectar a las personas con sus seres queridos y el apoyo social para acceder a servicios y otros tipos de ayuda.

Se puede proporcionar PAP tanto a niños como a adultos. Es importante considerar que no se debe forzar la ayuda a aquellos que no la quieren, sino estar disponible para aquellos que puedan desear apoyo.<sup>3</sup>



### ¿Qué es el Apoyo Psicosocial Básico (APB)?

**Apoyo psicosocial básico (APB)** se refiere al primer nivel de intervención en la pirámide SMAPS (ver en taller 1). En este nivel se incluyen actividades que promueven elementos positivos de la salud mental y del bienestar psicosocial, la resiliencia, la interacción social y las actividades de cohesión social en las comunidades.

Las actividades en este nivel a menudo forman parte de los sectores de salud, protección y educación, y se procura que sean accesibles para el 100 % de las personas afectadas, siempre que sea posible.

<sup>3</sup> Para más información sobre PAP, consulte el centro de referencia en apoyo psicosocial de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: <https://pscentre.org/>

Algunos ejemplos de actividades en este nivel: actividades recreativas, primeros auxilios psicológicos (o primera ayuda psicológica), habilidades de comunicación y escucha, apoyo a personas que tienen altos niveles de estrés, trato digno y respetuoso, identificación de necesidades psicológicas y derivación a servicios, entre otras. El personal y los voluntarios de Cruz Roja, u otros miembros de la comunidad que hayan recibido capacitación, pueden proporcionar un apoyo psicosocial básico como parte de sus tareas. Este tipo de apoyo puede ofrecerse a cualquier persona que esté sufriendo y no solo en situaciones de emergencia.

Las acciones del APB están orientadas a ayudar a las personas a mejorar su funcionamiento inmediato ante una situación o problema difícil. Para brindar un apoyo eficaz, se deben incorporar habilidades relacionadas con la creación de un entorno adecuado basado en la confianza, la calidez, en no emitir juicios de valor, así como en ejercitar la comunicación y la escucha activas, entre otras.

Además, debe brindarse la información pertinente y necesaria, y normalizar las reacciones psicológicas que se experimenten ante situaciones complejas. Los objetivos de las intervenciones pueden incluir lo siguiente: proporcionar información, acompañar la experiencia emocional, prevenir que las personas empeoren a nivel emocional, ayudar a retomar la sensación de control, ayudar a retomar actividades, así como ayudar a encontrar respuestas y/o soluciones.



## **Principios para considerar en las intervenciones en el nivel de APB:**

- » Escuchar
- » Evaluar riesgos
- » Ubicarlo en el aquí y el ahora
- » Formular preguntas abiertas
- » Establecer prioridades
- » Identificar recursos personales y sociales
- » Apoyarlo en el futuro inmediato: decisiones urgentes
- » Identificar signos de peligro emocional: intentos de suicidio u homicidio, autoagresiones.
- » Derivar cuando sea necesario

### **Acciones para seguir en intervenciones de Apoyo Psicosocial Básico:**

- 1) **Prepararse:** La persona que brinda atención debe prepararse previamente, es decir, estar al tanto de la información sobre el evento/contexto, conocer los sistemas de apoyo disponibles y las cuestiones relativas a la seguridad. Asimismo, debe reconocer el propio estado emocional y considerar su capacidad de prestar apoyo o realizar acciones que no sean de su puesto de trabajo. Recibir formación y asesoría para saber cómo prestar APB es también parte de estar preparados.
- 2) **Observar:** debe tenerse en cuenta la seguridad de la persona a la que se brinda la atención y de sí mismo, comprobar si existen necesidades urgentes que deban atenderse, o reacciones de angustia grave que ameriten otro tipo de intervención más especializada.
- 3) **Escuchar y conectar:** es importante acercarse a la persona de forma cálida y empática, permitirle que se exprese, escuchar sin juzgar y cuestionar; prestar atención y conectar facilita que la persona encuentre la calma; escuchar también implica reconocer cuándo la persona no quiere hablar y respetar esta decisión.
- 4) **Derivar o enlazar a servicios:** debe ayudarse a las personas a resolver las necesidades básicas y el acceso a servicios, brindar información que la ayude a hacer frente a las dificultades que atraviesa, facilitar la conexión con sus seres queridos o redes de apoyo social y ayudarla a identificar otras redes de apoyo, para que pueda acceder a los servicios que necesita.

Objetivos:	Acciones:
<b>Contacto y acercamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Al iniciar el contacto, brindar información esencial sobre nosotros, como nuestro nombre, y explicar nuestra función de forma clara y breve.</li> <li>» Dirigirse de forma respetuosa, compasiva, servicial y no intrusiva, teniendo en cuenta características personales y culturales de cada persona.</li> </ul>
<b>Seguridad y alivio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Buscar la seguridad inmediata para promover el alivio físico y emocional, ya que al experimentar situaciones de crisis, las personas pueden sentirse inseguras, angustiadas o preocupadas.</li> <li>» Es necesario informarse acerca de lo que ha sucedido y de los lugares a los que la persona pueda recurrir para buscar refugio, alimentos, lugar de resguardo.</li> <li>» Es importante poder acompañar las emociones, lo que implica contener, calmar, normalizar e informar.</li> </ul>
<b>Recopilación de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» A fin de brindar apoyo de manera oportuna, es necesario identificar las necesidades y preocupaciones inmediatas de las personas.</li> <li>» Recopilar información adicional y adaptar las intervenciones de acuerdo con las particularidades de cada persona.</li> <li>» Se debe brindar información actualizada y evitar descripciones inciertas que puedan provocar angustia adicional.</li> </ul>
<b>Asistencia práctica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» La asistencia debe orientarse a la resolución de problemas, principalmente los que requieran atención inmediata.</li> <li>» Capacidad de priorizar.</li> </ul>
<b>Conexión con apoyo social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Procurar el contacto con personas de apoyo primario, como integrantes de la familia, amigos o recursos de ayuda comunitarios.</li> <li>» También se pueden realizar actividades de apoyo social en el que se favorezca el intercambio de experiencias, actitudes e información relacionada con la gestión de lo ocurrido.</li> </ul>
<b>Información como ayuda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Para reducir la angustia y promover el funcionamiento, es necesario dar información clara y real, sin generar falsas expectativas. Esto ayuda a disminuir el estrés o la angustia.</li> <li>» También puede ser de ayuda brindar información sobre herramientas para gestionar el estrés.</li> </ul>
<b>Enlazar con servicios de colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Es necesario conectar a las personas con los servicios disponibles que puedan requerir tanto para la atención inmediata como futura.</li> <li>» Luego de conocer las necesidades de las personas, se les puede brindar información acerca de la ubicación de los servicios de asistencia disponibles, explicando el motivo de la derivación y respondiendo sus dudas.</li> <li>» Es importante verificar que los datos proporcionados sobre los servicios disponibles estén vigentes y, cuando sea posible, ofrecer acompañamiento.</li> </ul>

#### 4.2.2. Habilidades básicas de APB

El primer nivel de la pirámide (ver taller 1) se centra en proporcionar apoyo y satisfacer las necesidades inmediatas de las personas. Se enfoca en crear un entorno seguro y proporcionar asistencia básica. Incluye habilidades para ayudar a las personas a estabilizarse y recuperar su sentido de control y bienestar. Algunos beneficios del APB:



- » Alivio de los síntomas.
- » Restablecimiento de un nivel mínimo de funcionamiento cognitivo, afectivo y conductual.
- » Cierta comprensión de los eventos.
- » Identificación de recursos de afrontamiento personales, familiares, comunitarios y otros que estén al alcance de las personas.
- » Iniciar nuevas formas de percibir, pensar y sentir, así como nuevas formas de buscar soluciones.

Las habilidades de APB son fundamentales para brindar un apoyo inicial eficaz y pueden ser significativas para la capacidad de las personas de gestionar situaciones difíciles. Algunos requisitos de APB:

1. **Ofrecer un entorno seguro y tranquilo:** las personas deben sentirse físicamente seguras y emocionalmente protegidas en su entorno inmediato. Procurar un espacio sin interrupciones para escucharlas ayudará a reducir la ansiedad, el miedo y el estrés inmediatos de la persona.
2. **Comunicación clara y efectiva:** hablar de manera sencilla, directa y sin usar términos técnicos evitará malentendidos y permitirá que la persona comprenda la información que se le brinda. La comunicación con familiares, amigos y redes de apoyo puede ofrecer consuelo y apoyo emocional.
3. **Apoyar y escuchar de forma activa y empática:** es importante escuchar a las personas de manera atenta, sin juzgar, permitirles que expresen sus sentimientos y preocupaciones. Validar sus emociones les permitirá sentirse comprendidas y apoyadas.

4. **Ayudar a afrontar lo sucedido para recuperar el funcionamiento inmediato:** ayudar en la identificación de las necesidades más urgentes e inmediatas, facilitar la organización y el manejo efectivo de la situación, al tiempo que se reconoce la experiencia que está atravesando la persona. Generar un espacio donde la persona sea atendida ayuda a que pueda afrontar con mayor facilidad lo que está ocurriendo.
5. **Derivar a servicios especializados:** identificar y derivar a las personas que necesitan apoyo psicológico o psiquiátrico especializado. Asegurarse de que reciban el nivel adecuado de apoyo profesional cuando sea necesario.

También pueden considerarse otras habilidades que permitan brindar una atención más focalizada de soporte emocional. Estas habilidades requieren una formación y elaboración más profunda, ya que implican intervenciones que van más allá del apoyo inicial y la sensibilización, y son cruciales para ofrecer un apoyo más estructurado y eficaz, especialmente en contextos de alta demanda emocional como el de los equipos de respuesta.

1. **Ayudar a dar sentido a sus experiencias y reacciones emocionales:** esta habilidad se centra en ayudar a las personas a procesar y comprender sus experiencias traumáticas y sus reacciones emocionales, a fin de promover una mayor autocomprensión y autoaceptación.
2. **Apoyar en la búsqueda de soluciones y el reconocimiento de recursos y habilidades de afrontamiento:** se trabaja para identificar y utilizar los recursos internos y externos de las personas, desarrollando estrategias efectivas de afrontamiento para manejar el estrés y los desafíos.
3. **Ayudar en la aceptación de los cambios personales y las relaciones sociales que promuevan la adaptación y el bienestar:** ayuda a realizar cambios positivos en sus vidas personales y en sus relaciones interpersonales, a fin de lograr una adaptación saludable y un bienestar sostenido.

4. **Normalizar las reacciones emocionales:** explicar que las reacciones emocionales intensas son normales en situaciones de crisis. Ayudar a la persona a sentirse menos sola y más comprendida en su experiencia emocional reduce la sensación de aislamiento y ayuda a las personas a sentirse más acompañadas.

### ¿Cuáles son las habilidades que necesitamos desarrollar para practicar APB?

- **Establecer un entorno favorable:** es importante mantener un ambiente seguro, de confianza y calidez, de modo que la persona sienta que nos importa lo que está pasando y que la apoyamos. Para lograr un ambiente favorable debemos tener en cuenta el respeto y la empatía.

Respeto	Empatía
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Es necesario mostrar respeto hacia las personas y las situaciones que viven, sin juzgar o criticar.</li> <li>» Procurar dirigirse con cordialidad hacia la persona.</li> <li>» Mostrar comprensión y respeto hacia las emociones que puedan presentarse, y dar tiempo para expresarlas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Es la capacidad o habilidad que tenemos de ponernos en el lugar de la otra persona, de comprender la forma en la que se está sintiendo.</li> <li>» Mantener una actitud de sintonía emocional permite que la persona pueda sentirse contenida, acompañada y apoyada para encontrar la calma y la regulación emocional.</li> </ul>

- **Escuchar de forma activa y respetuosa:** mantener una escucha activa es importante, ya que mostramos interés en lo que la persona está atravesando. Es la forma más directa de comprender y conectar. Para tener una escucha adecuada se debe tener en cuenta la actitud verbal y no verbal. La escucha activa puede realizarse mediante 3 pasos:

1. Escuchar atentamente	2. Repetir y clarificar	3. Resumir
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Recibir con interés el mensaje que nos da la persona.</li> <li>» Tratar de entender el punto de vista y los sentimientos de la persona.</li> <li>» Dejar hablar y permanecer en silencio hasta que haya terminado.</li> <li>» Bloquear las distracciones, ruido, buscar un espacio tranquilo, calmar los propios pensamientos y concentrarse en la persona y lo que está diciendo.</li> <li>» Mostrar calidez y apertura al escuchar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Cuando la persona ha hecho una pausa o ha terminado una frase, a veces se puede repetir los mensajes principales, las palabras clave que la persona ha dicho.</li> <li>» Pueden agregarse preguntas, de forma sencilla, para comprender mejor lo que nos está compartiendo.</li> <li>» Si hay algo que no entendió bien, es válido pedir aclaraciones sobre lo que está intentando decir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Identificar los puntos clave que se escuchó decir a la persona, después devolverle lo que se ha comprendido.</li> <li>» Hacer este resumen favorecerá a que la persona se sienta escuchada. Además, es una forma de asegurarse de que ha entendido correctamente.</li> <li>» Se debe devolver lo que la persona ha dicho, no la interpretación que hace quien escucha.</li> </ul>

- **Uso del lenguaje verbal y no verbal:** la forma en la que nos comunicamos con las personas es muy importante, todo el tiempo transmitimos mensajes con lo que decimos, pero también con los gestos que hacemos y nuestros comportamientos. Por eso, es importante que prestemos atención a todo nuestro lenguaje, ya que podemos generar confianza o bien impedir que la persona se sienta cómoda con nosotros.

Lenguaje verbal	Lenguaje no verbal
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Las palabras que utilizamos</li> <li>» El tono de voz</li> <li>» Hacer silencio cuando la persona está hablando</li> <li>» No criticar, no culpar, no juzgar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Nuestra postura corporal</li> <li>» Movimientos con nuestras manos y gestos</li> <li>» Espacio de cercanía o conexión (tomando en cuenta el espacio personal de la persona)</li> <li>» Mantener un contacto visual adecuado</li> </ul>

#### 4.2.3. Habilidades de comunicación

Al brindar APB, se puede hacer uso de algunas habilidades de comunicación en la conversación con la persona a la que se acompaña. Para ello, se pueden incorporar algunas técnicas que ayuden a comunicarse de forma adecuada. Una comunicación adecuada requiere de un lenguaje claro, asertivo y directo.

Aclaración	Reflejo empático	Preguntas	Validación
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Significa pedir a la persona que nos brinde información más clara si no hemos comprendido.</li> <li>» Buscar comprender para que la información sea menos ambigua y más concreta.</li> <li>» Cuando una persona habla se le debe dejar hablar y pedir aclaración hasta que ha tenido oportunidad de ser escuchado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reflejar y dar una respuesta empática propicia la sensación de seguridad y ayuda a procesar las emociones.</li> <li>» Significa expresar lo que la persona está diciendo, su experiencia o situación.</li> <li>» Incluye repetir lo que la persona dice con otras palabras, resumirlo, recapitularlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Las preguntas deben ser directas, claras y concisas, deben acercarnos a la persona.</li> <li>» Las preguntas deben estar acompañadas de una actitud abierta y de aceptación.</li> <li>» Informar a la persona que se le formularán algunas preguntas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» La validación afirma la experiencia de la persona ante lo que está viviendo.</li> <li>» No significa estar de acuerdo, sino que se normalizan las emociones que la persona experimenta.</li> <li>» Se pueden utilizar palabras como: "es comprensible...", "comprendo...", "me doy cuenta de lo difícil..."</li> </ul>



### Palabras clave

**Primera Ayuda Psicológica (PAP):** la primera ayuda psicológica describe una respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

Está dirigida a personas angustiadas afectadas recientemente por un acontecimiento crítico grave. También se le conoce como Primeros Auxilios Psicológicos.

**Apoyo Psicosocial Básico (APB):** se refiere al primer nivel de la pirámide de SMAPS, en el cual se promueven elementos positivos de la salud mental y del bienestar psicosocial, la resiliencia, la interacción social y las actividades de cohesión social en las comunidades.

Las actividades en este nivel a menudo forman parte de los sectores de salud, protección y educación, y deberán ser accesibles para el 100 % de las personas afectadas, siempre que sea posible.

## 4.3. Metodología y actividades sugeridas para el Taller 4



**Tiempo total estimado:** 3 horas, incluyendo espacios de pausas activas.

### Actividad 1. Bienvenida e inicio del taller

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Hojas de papel
- » Tijeras
- » Marcadores o lapiceras

**Introducción:** el/la facilitador/a dará la bienvenida a los participantes al taller. Es importante comenzar las actividades recordando las normas generales de convivencia y participación que se han establecido para favorecer que se propicie una sana interacción entre los participantes durante el taller.

Para generar una dinámica de confianza y dar seguimiento, es importante ocupar un tiempo para revisar los logros y dificultades que tuvieron al realizar la actividad de compromiso (ver actividad de compromiso, taller 3) que consistía en realizar una actividad de autocuidado en equipo. Revisar con el grupo: ¿qué logros tuvieron con las actividades?, ¿qué fue lo más difícil?, ¿les gustaría continuar practicándolos?

**Recapitulación:** es importante destinar unos pocos minutos a recordar o recapitular los contenidos del taller anterior, para ver si hubo algún aprendizaje significativo o ha quedado alguna duda sin resolver. Una vez hecho esto, se muestra la agenda de trabajo de la jornada, los objetivos y las temáticas que se tratarán.

**Actividad rompehielo:** a fin de favorecer una dinámica de confianza en los participantes y centrar su atención en las actividades, se les pedirá que cada uno/o piense en tres adjetivos o situaciones que los describan a sí mismos, dos deben ser verdaderos y uno debe ser falso.

El/la facilitador/a pedirá que lo escriban en un papelito, luego recoge y revuelve los papelitos para sacarlos uno a uno, de forma aleatoria, y leerlos en voz alta ante el grupo, los participantes deberán adivinar a quien corresponden esos adjetivos o situaciones, e identificar cuál es falsa.

### Actividad 2. Trabajo de contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT

**Exposición del/de la facilitador/a:** mediante una presentación PPT, se expondrá la información contenida en **4.2.1. Primera Ayuda Psicológica y Apoyo Psicosocial Básico**. Para la explicación del tema, es importante indagar con los participantes acerca de su conocimiento y experiencias previas en estos temas, ayudándolos a identificar las acciones de apoyo psicosocial básico que ya realizan en su labor.

### Actividad 3. Integración y práctica de conceptos de APB

**Tiempo estimado:** 40 minutos

**Recursos:**

- » Hojas con imágenes acerca del tema. (Anexo 1)

**Actividad grupal de dramatización:** se les pedirá a los participantes que se dividan en tres o cuatro equipos, a cada equipo se le entregará una hoja con cinco imágenes. Las imágenes muestran habilidades de APB que pueden ponerse en práctica en actividades de ayuda humanitaria (anexo 1), se les dará un tiempo para que las observen. Posteriormente, se les pedirá que dialoguen acerca de cómo estas situaciones se parecen a las actividades que ellos ya realizan, o compartir experiencias que hayan recordado de su labor.

A partir de esto, deberán construir juntos una historia donde se muestren las condiciones en las que brindan atención aplicando el APB, o bien podrán utilizar una de las situaciones que dialogaron. Una vez que lo hayan acordado, deberán hacer una representación o dramatización de la escena. Cada equipo hace su representación mientras el grupo observa.

Al finalizar en plenaria, como reflexión del ejercicio, el/la facilitador/a y los participantes en conjunto identificarán acciones que realizan y las situaciones en las que han aplicado el APB. Muchas veces, pueden sorprenderse descubriendo que ya han realizado algunas actividades de APB y no lo sabían. También es importante reflexionar en conjunto sobre la forma en que pudieron haberlo hecho mejor luego de la exposición de conceptos.

### Actividad 4. Trabajo con contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Lista de habilidades de APB (Anexo 2)

**Exposición del facilitador:** se continúa con la presentación informativa y se muestra a los participantes el tema 4.2.2 Habilidades básicas de APB. Al tiempo que se va avanzando en la información, se invita al grupo a ir compartiendo cómo pueden hacer para incorporar las herramientas de APB en la atención que brindan a la población.

### Actividad 5. Identificando mis habilidades

**Tiempo estimado:** 10 minutos

**Recursos:**

- » Lista de habilidades de APB (Anexo 2)

**Observación de las habilidades personales:** se proporcionará una lista de habilidades (Anexo 2) para que los participantes identifiquen cuáles están aplicando en su labor cotidiana y las que consideran que pueden practicar más. Al finalizar, se facilitará un espacio para que el grupo reflexione y comparta la forma en la que aplicar estas técnicas son de beneficio al brindar apoyo a una persona que está pasando por un momento difícil. Es importante animarlos a compartir experiencias donde hayan sentido que esas habilidades les resultaron de utilidad en su labor de ayuda.

### Actividad 6. Contando hasta 20

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

» Ninguno

**Ejercicio de escucha activa:** se pedirá a los participantes que todos juntos formen un círculo. Una vez que lo hayan conformado, la persona facilitadora les indicará que deberán dirigir la cabeza al suelo y cerrar los ojos.

La tarea es: contar entre todos hasta llegar al número 20, no deben ponerse de acuerdo acerca del número que dirá cada uno, cualquiera de los integrantes puede comenzar a contar diciendo "uno", y continuar con el conteo de los demás números "dos", "tres", y así sucesivamente hasta llegar al 20 como equipo, pero cada vez que digan un número deberán dar al mismo tiempo un paso al frente; si dos o más personas dicen el mismo número al mismo tiempo, todo el grupo comienza de nuevo en uno y regresan los pasos que habían avanzado. Para concluir la actividad se realizará con el grupo una pequeña reflexión acerca de la importancia poner en práctica la atención y la escucha para el bienestar común.

### Actividad 7. Trabajo con contenido temático

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

» Presentación PPT

**Exposición del facilitador:** A través de una presentación de PPT, el/la facilitador/a expondrá la información de **4.2.3. Habilidades de comunicación**. Recuerde siempre hacer una exposición interactiva, animando al grupo a participar.

### Actividad 8. Práctica de las habilidades aprendidas

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

» Presentación PPT como apoyo.

**Trabajo en parejas:** se pedirá a los participantes que se reúnan en parejas para practicar las habilidades de comunicación y escucha que se revisaron. La persona facilitadora dará como instrucción general que deben compartir con el otro integrante de la pareja, una situación particular que escojan que le haya sucedido recientemente. El ejercicio se realizará en tres momentos:

1. Durante un minuto, ambas personas comparten su situación con el otro, pero no deben hablar al mismo tiempo.
2. Cada persona tiene un turno de un minuto para hablar, mientras el otro integrante de la pareja escuchará poniendo en práctica la escucha activa y silencios. Luego cambian los roles.
3. Nuevamente, cada integrante tendrá un minuto para hablar, mientras la otra persona además de poner en práctica la escucha, incorporará habilidades de comunicación. Luego cambian los roles.

**Reflexión grupal:** al finalizar el ejercicio se guiará la reflexión con el grupo, se preguntará a los participantes acerca de su experiencia en el ejercicio. Para llevar a cabo este espacio, se pueden incorporar preguntas disparadoras: ¿cómo se sintieron escuchando?, ¿cómo se sintieron siendo escuchados?, ¿qué fue más difícil y por qué?, ¿hubo alguna actitud que ayudara a sentirme escuchado/a? ¿hubo alguna actitud que no ayudó a sentirme escuchado/a?

### **Actividad 9. Actividad de compromiso**

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Hojas
- » Marcadores
- » Crayones
- » Cartulinas
- » Hojas
- » Tijeras
- » Goma

**Mural para promoción de la salud mental:** se les pedirá a los participantes que de forma individual y creativa plasmen en un dibujo o una frase la importancia del cuidado en salud mental, autocuidado o cuidado del equipo. Pueden incluir las herramientas que se han ido incorporando en los talleres. Posteriormente, se pedirá que con el trabajo que cada una/o realizó elaboren un mural y que juntos pongan al mural un título que los represente. Se concluye reflexionando de forma conjunta acerca del impacto positivo de promover acciones a favor de la salud mental de cada uno y del equipo.

Como parte del compromiso, se motiva al grupo a que visiten y utilicen el Mural colectivo, y vayan agregando a lo largo de las siguientes semanas otras actividades de autocuidado y apoyo en el equipo, incorporando frases, fotos o imágenes.

### **Actividad 10. Cierre**

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT como apoyo.

Actividad "El nudo": el/la facilitador/a solicitará a los participantes que se pongan de pie a manera que formen un círculo (si son muchas personas pueden dividirse en grupos pequeños, de igual número de personas). Se pedirá que cada persona extienda las manos hacia el frente y, con los ojos cerrados, tomen la mano de dos personas diferentes de preferencia que no estén a los lados y sin soltarse, para hacer un nudo humano. Se pedirá que abran los ojos y que observen el nudo que han creado, luego se les pedirá que intenten desatarse poco a poco, sin soltarse todos al mismo tiempo.

Al finalizar, en espacio reflexivo, se les pide compartir cómo ese nudo puede representar el cuidado del equipo, cómo sintieron el cuidado del grupo al realizar la actividad con los ojos cerrados, luego al verse enredados, y al final para buscar una solución y encontrar el bienestar común.

Evaluación escrita del taller: mediante el formulario de evaluación (ver anexo 8 de taller 1) los participantes dan su retroalimentación de los contenidos y metodología del taller.



## 4.4. Anexos taller 4

### Anexo 1.

#### Imágenes de APB





<b>Anexo 2. Habilidades en Apoyo Psicosocial Básico</b>	
<b>No.</b>	<b>Mis habilidades de APB</b>
1.	Doy apoyo y reconforto a las personas cuando lo necesitan. <input type="radio"/>
2.	Escucho atentamente las necesidades de las personas. <input type="radio"/>
3.	Estoy dispuesta/o a prestar apoyo en los servicios si una persona lo necesita. <input type="radio"/>
4.	Comprendo las reacciones físicas y emocionales que presentan las personas. <input type="radio"/>
5.	Valoro los cambios en las relaciones sociales y comportamiento en el estado emocional de las personas. <input type="radio"/>
6.	Puedo facilitar información a otros servicios. <input type="radio"/>
7.	Busco soluciones con facilidad. <input type="radio"/>
8.	Comprendo los cambios emocionales que surgen cuando se atraviesan momentos difíciles. <input type="radio"/>
9.	Ofrezco apoyo a las personas para enfrentar situaciones difíciles. <input type="radio"/>
10.	Tengo habilidad para establecer confianza con otras personas. <input type="radio"/>
11.	Expreso pensamientos, sentimientos e información de manera asertiva. <input type="radio"/>
12.	Respeto las opiniones de otras personas aun cuando son distintas a las mías. <input type="radio"/>
13.	Mantengo la paciencia con el proceso emocional de las personas. <input type="radio"/>
14.	Siento que las personas pueden confiar en mí con facilidad. <input type="radio"/>
15.	Muestro empatía respecto de la experiencia de otros. <input type="radio"/>
16.	Puedo mantener la calma al escuchar a las personas y buscar soluciones en momentos difíciles. <input type="radio"/>
17.	Siento compromiso y actúo con ética profesional. <input type="radio"/>
18.	Mantengo la atención y me enfoco en apoyar a la persona. <input type="radio"/>
19.	Tengo disponibilidad para ofrecer acompañamiento emocional especialmente en momentos de crisis. <input type="radio"/>
20.	Expreso mis necesidades y derechos de forma respetuosa y eficaz. <input type="radio"/>



## 5. Apoyo psicológico



### Taller 5

#### Apoyo Psicológico

##### Subtemas:

- » Intervención en crisis: qué es y cómo se brinda
- » Cuándo alguien requiere apoyo psicológico, ¿qué puedo hacer?
- » Mapeo de servicios

##### Objetivo del taller:

- » Favorecer la identificación de recursos y servicios para la atención de salud mental.

### 5.1. Descripción general del taller

Considerando que las necesidades de salud mental y bienestar psicosocial existen a lo largo de un continuo, desde la promoción de la salud mental, la prevención de estados graves de sufrimiento, hasta condiciones crónicas de salud mental, es importante reconocer que durante situaciones de crisis estas necesidades se pueden incrementar.

El quinto taller se centra en fortalecer las capacidades para brindar atención inmediata a personas que atraviesan una crisis y reconocer las señales que permita derivarlas a servicios de apoyo psicológico.

Aunque el enfoque de SMAPS no implica que todos los integrantes del Movimiento brinden servicios en cada nivel de intervención (ver pirámide en taller 1), es importante que estén familiarizados con todos los niveles para estar en condiciones de evaluar, derivar y promover que la atención se brinde en todos ellos.

Uno de los modelos de intervención en crisis<sup>4</sup> contempla el apoyo inmediato que se brinda en las primeras horas posteriores a un evento crítico y se da en una ocasión (intervención de primera instancia) y el apoyo psicológico que se da posteriormente o terapia de crisis que puede durar semanas o meses (intervención de segunda instancia).

<sup>4</sup> Basado en: Slaikeu, K.A. (1999): Intervención en crisis: manual para la práctica y la investigación, 2ª edición.

A los efectos de este taller, nos centraremos en la intervención en crisis de primera instancia, donde haremos uso de las herramientas de APB revisadas en el taller 4 y otras herramientas más que se incluyen en esta jornada.

Las actividades que se sugieren para la jornada contemplan que los participantes tengan herramientas para apoyar a una persona en crisis y sepan identificar cuándo es necesario derivar a servicios especializados.

Además, se espera que puedan realizar un mapeo de los servicios locales disponibles para las personas que atienden en sus servicios y para el mismo personal y voluntariado de CRG. Las metodologías incluyen espacios informativos y ejercicios de construcción grupal, complementado con prácticas de autocuidado y regulación emocional.

## 5.2. Contenidos temáticos

### 5.2.1. Intervención en crisis: qué es y cómo se brinda

#### ¿Qué es una crisis?

Las reacciones emocionales o psicológicas después de un evento estresante pueden variar de una persona a otra y depender de diversos factores, como la naturaleza de la situación, el grado de conciencia de la persona o sus cualidades personales.



Algunas personas pueden verse abrumadas y entrar en una situación de crisis, viendo disminuida su capacidad de recuperación en ese momento. Este tipo de reacciones no deben ser vistas como patológicas, se consideran reacciones normales ante circunstancias adversas y no se deben confundir con los trastornos mentales, que han de ser tratados por un médico o un especialista en salud mental.

Son diversos los signos y síntomas psicológicos que una persona puede presentar ante una situación de crisis y abarcan diversas áreas: emocional, cognitiva, fisiológica, conductual. Algunas manifestaciones de que una persona podría presentar una crisis después de un evento crítico son:

- » Ojos vidriosos
- » Ausencia de reacción a las preguntas o a la información.
- » Desorientación.
- » Bloqueo mental.
- » Reacciones emocionales extremas (llanto incontrolable, pánico, culpabilización).
- » Reacciones físicas incontrolables (temblores, convulsiones, hiperventilación, sudoración, tensión muscular).
- » Agitación o desesperación.
- » Agresividad incontrolable.
- » Actos impulsivos.

### **¿Qué es la intervención en crisis?**

El modelo de intervención en crisis de Slaikeu<sup>5</sup>, contempla el apoyo inmediato que se brinda en las primeras horas posteriores al evento (intervención de primera instancia) y el apoyo psicológico que se da posteriormente o terapia de crisis (intervención de segunda instancia) que puede durar semanas o meses. A los efectos de este taller, nos referiremos únicamente en este apartado a la intervención en crisis de primera instancia.

Al hablar de este tipo de intervención en crisis nos referimos a la atención inmediata que se proporciona a una persona que acaba de atravesar por un momento crítico reciente y muestra reacciones psicológicas intensas.

---

<sup>5</sup> *Ibíd.*

Se dirige a las personas que pueden sentirse abrumadas por las emociones intensas que están sintiendo, lo cual es normal ante la situación difícil que atraviesa.

La intervención en crisis busca mitigar las consecuencias negativas del evento, recuperar el equilibrio emocional y la capacidad de tomar decisiones, generando las condiciones para gestionar las reacciones emocionales.

Tener acceso a este tipo de atención de forma empática y compasiva puede llegar a mitigar el impacto negativo que ha tenido el evento y promueve la recuperación emocional.



Este tipo de atención no reemplaza la atención médica o especializada en salud mental (que sería ya una intervención de segunda instancia), más bien la complementa al ser un apoyo inicial durante las situaciones críticas.

### **¿Cómo se ayuda a una persona que se encuentra en crisis?**

En primer lugar, quienes brindan atención a personas en situación de crisis deben considerar las siguientes pautas básicas:

- » No perder la calma, controlar las emociones, hablar con suavidad, mantener el contacto visual sin invadir.
- » Si la persona está acompañada por sus familiares o amigos íntimos, pídeles que le den su apoyo, pero antes de hacerlo es importante observar si las personas se encuentran en calma y no están en crisis, ver si pueden ser de apoyo, o si su intervención podría ser contraproducente.
- » Lleve a la persona a un espacio tranquilo y hable con ella de manera calma.
- » Ofrézcale un vaso de agua o una silla.
- » Ayude a la persona a calmarse. Si la persona está muy agitada, habla de manera atropellada o parece perder la noción de la realidad, pídale que respire lenta y profundamente (recuerde las herramientas de regulación emocional que ha aprendido).

- » Sugíerale que se centre en la situación inmediata, a través de preguntas concretas que le puedan ayudar a recobrar la compostura (por ejemplo, pídale que le describa el lugar en el que se encuentran, lo que ve y lo que oye; trate de aclararle lo que ocurrió y la secuencia de los acontecimientos); sugíerale quedarse con ella si lo estima necesario.
- » Atienda sus preocupaciones más inmediatas (responda a sus preguntas o a sus preocupaciones) y proporcíonele información concreta.
- » Asienta con la cabeza y transmita confianza verbalmente.
- » Cuando observamos que la persona está enojada, es necesario mantenerse tan relajados y tranquilos como sea posible, incluso cuando sea difícil hacerlo. Hablar amablemente, pero con firmeza. Mantener una distancia segura durante la conversación.
- » Si la persona no muestra signos de mejora, será necesario solicitar otro tipo ayuda, como asistencia.



Tenga en cuenta las herramientas que se revisaron y practicaron en el Taller 4 sobre Apoyo Psicosocial Básico.

Una vez que la persona ha recuperado la calma es importante normalizar las reacciones que presenta ante situaciones difíciles, reconocer la coherencia de esas respuestas ante los eventos críticos y lo distinto que puede manifestarlo cada persona.

Esto implica ser capaz de proveer información como un objetivo de psicoeducación, saber qué esperar en las siguientes semanas sobre cómo puede irse recuperando, o bien, saber identificar si no percibe mejoría, para que la persona sepa si más adelante puede necesitar servicios de atención psicológica. Asimismo, se orienta a ayudar a las personas a acceder a información y apoyo de servicios que puedan ser necesarios para la persona afectada.

### **5.2.2. Cuando alguien requiere apoyo psicológico, ¿qué puedo hacer?**

El apoyo psicológico comprende un conjunto de actividades destinadas para atender al sufrimiento psicológico más complejo que puede manifestarse en condiciones como depresión, ansiedad, trauma, duelo, entre otros. Estos servicios suelen ofrecerse en centros de salud o establecimientos comunitarios, y son impartidos por profesionales de salud mental que han sido capacitados para brindar una atención adecuada y eficaz según las necesidades psicológicas.

Si bien, dentro de las funciones que realizamos en nuestras delegaciones, no podemos brindar un apoyo psicológico a menos que seamos profesionales de salud mental, sí podemos llevar a cabo acciones que favorezcan el acceso al apoyo psicológico cuando se requiere, para esto es necesario realizar un mapeo de actores clave a nivel local, directorio de servicios, así como conocer los espacios de coordinación local que faciliten el acceso a diferentes recursos y servicios disponibles de salud mental.

Además, se debe tener en cuenta que en muchas ocasiones las necesidades que las personas presentan requieren de apoyo en otros ámbitos (salud, social, legal, educativo, etc.) por lo que es recomendable contar con el mapeo de diferentes servicios para que la atención sea integral.

Cuando las reacciones psicológicas no disminuyen o se presentan de forma persistente, a pesar de contar con apoyo psicosocial (como apoyo entre pares, por ejemplo) y, además, afectan el funcionamiento de la persona en diversos ámbitos de su vida cotidiana, es posible que requiera la intervención de un/a profesional de la salud mental.



Estas manifestaciones pueden ser identificadas tanto por la persona afectada como por quienes se encuentran en su entorno.

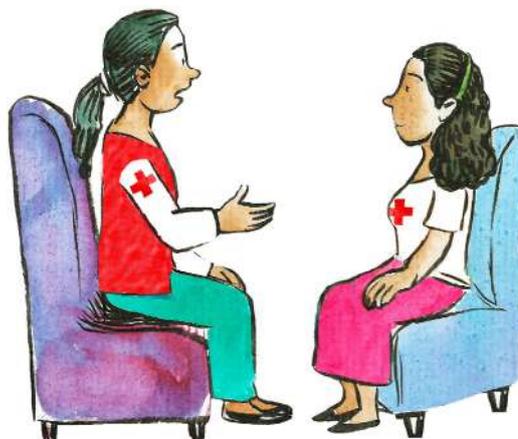
### **Manifestaciones que pueden presentarse cuando una persona requiere de apoyo psicológico:**

<b>Manifestaciones físicas</b>	<b>Manifestaciones afectivas</b>	<b>Manifestaciones cognitivas</b>	<b>Manifestaciones conductuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Alteraciones en el sueño</li> <li>» Problemas gastrointestinales</li> <li>» Cambios drásticos en el peso</li> <li>» Dolores de cabeza constantes</li> <li>» Tensión en cuello y hombros</li> <li>» Consecuencias en el sistema inmune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Estados de tristeza profundos o constantes</li> <li>» Miedo intenso o paralizante</li> <li>» Preocupación excesiva</li> <li>» Irritabilidad</li> <li>» Desesperanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Dificultad para pensar con claridad</li> <li>» Alteraciones de la memoria</li> <li>» Pensamientos autocríticos reiterados</li> <li>» Pensamientos sobre la muerte propia o de otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Aislamiento</li> <li>» Comportamiento agresivo</li> <li>» Incapacidad de realizar actividades de la vida diaria</li> <li>» Consumo de sustancias</li> <li>» Nerviosismo extremo o inquietud</li> </ul>

Las personas que necesitan un apoyo psicológico no siempre manifiestan signos visibles como sucede en una crisis, muchas veces viven en sufrimiento en silencio y esto puede hacer que los demás no puedan percibir estas necesidades tan fácilmente.

Esto puede pasar tanto a las personas que atendemos en nuestros servicios como a los colegas con quienes trabajamos.

## ¿Cómo apoyar a un colega que puede estar atravesando sufrimiento psicológico?



- » **Ambiente.** Encuentre un lugar privado donde su colega se sienta cómodo para hablar de sus sentimientos.
- » **Tiempo.** No presione a tu colega para que hable. Dele tiempo y espacio.
- » **Escuchar.** Escuche con atención lo que tu colega esté contándole. Muestre empatía y calidez.
- » **Paciencia.** Sea paciente y comprensivo/a cuando hable con su colega.
- » **Indagar qué necesita.** Comprenda mejor cómo se siente y haga preguntas centradas en saber si existe algo que usted o alguien más del equipo puedan hacer para ayudarla a mejorar.
- » **Educación.** Infórmese acerca de los principales signos y síntomas de los problemas de salud mental más comunes, así es más posible comprender cómo se siente su colega.
- » **Ver próximos pasos.** Trabaje con su colega para encontrar algunos pasos prácticos que puedan ayudarlo/a a cuidar su salud mental.
- » **Ajustes.** Explore con su colega si algunos cambios o ajustes podrían realizarse para sentirse más apoyado/a.
- » **Recursos.** Identifiquen juntos qué cosas le hacen sentir bien; anímelo a llevar una planificación diaria de actividades de autocuidado; invítele a hacer algunas actividades o ejercicios simples.
- » **Apoyo.** Si observa que su colega sigue sufriendo o es difícil que encuentre alguna solución, ayúdele a encontrar servicios de apoyo psicológico para ser atendido. Si su colega le habla de la muerte, es indispensable que tenga una valoración psicológica o médica inmediata.
- » **Seguimiento.** Cada tanto, envíele un mensaje para preguntar cómo está y si ha podido encontrar ayuda.

### 5.2.3. Mapeo de servicios locales



Para identificar los recursos locales disponibles, es importante identificar cuáles son y dónde se encuentran ubicados los servicios psicológicos, ya sea en instituciones públicas, privadas o de sociedad civil. Esto implica hacer un mapeo de servicios y, de preferencia, visitar los lugares para evaluar aspectos como el acceso, la cercanía, los costos, los horarios de atención, el transporte disponible, tipos de servicios ofrecidos, etc.

Para crear un directorio que pueda ser útil para derivar a servicios psicológicos y otro tipo de servicios, es necesario recopilar la información más detallada posible. Primero, se realiza un listado de los servicios que se necesitan mapear, por ejemplo, servicios de salud, servicios de salud mental, servicios de apoyo educativo o social, servicios específicos para poblaciones vulnerables, etc.

Posteriormente, se identifican las instituciones y organizaciones conocidas que puedan ofrecer esos servicios. Después, es importante comenzar a recopilar la información disponible de cada establecimiento, por ejemplo:

- » Ubicación o dirección exacta
- » Horarios de atención
- » A quiénes brindan atención (perfil de atención)
- » Tipo de atención que brindan
- » Costos por servicios
- » Punto focal o persona de referencia
- » Número telefónico del lugar y otros datos de contacto como redes sociales, correos, etc.
- » Procedimiento o requisitos para acceder al servicio

Una vez que hemos identificado los recursos disponibles, es importante visitarlos para corroborar la información que hemos obtenido y, al mismo tiempo, indagar si los establecimientos pueden identificar otros actores que no se tenían en el mapeo inicial, y de esta manera poder actualizarlo.

El objetivo de tener este directorio es proporcionar una guía clara y accesible para que puedan considerar opciones y tomar decisiones informadas de acuerdo con sus necesidades individuales y los recursos disponibles en su comunidad.

Este recurso puede facilitar el acceso a la atención y promover el bienestar en los integrantes de la delegación y en las personas que acceden a su apoyo.



#### Palabras clave:

**Crisis:** es un periodo limitado de desequilibrio físico o emocional precipitado por un cambio significativo activo y del pensamiento en el estilo de vida de un individuo.

**Intervención en crisis:** atención a una persona que acaba de atravesar por un momento crítico y puntual, ayudando de forma empática e inmediata para mitigar consecuencias y recuperar el equilibrio.

**Apoyo psicológico:** actividades para atender al sufrimiento psicológico más complicado, alteraciones de salud mental.

**Derivación:** recomendación o enlace para contactar a un profesional o un servicio adecuado para atender a lo que la persona necesita.

**Mapeo de servicios locales:** un listado de los servicios con información importante que nos ayude a identificar cuándo una persona puede asistir.

## 5.3. Metodología y actividades sugeridas para el taller 5



**Tiempo total estimado:** 3 horas, incluyendo espacios de pausas activas.

### Actividad 1. Bienvenida e inicio de la jornada

**Tiempo estimado:** 10 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT

**Introducción:** iniciar las actividades del taller dando la bienvenida a los participantes para el trabajo del día. Previo a trabajar con los contenidos del día, se recuerdan las reglas y roles establecidos en la primera jornada, esto con el objetivo de favorecer un ambiente de trabajo adecuado. Se continúa con la presentación del programa y los objetivos de la jornada.

**Retroalimentación:** para reforzar el contenido expuesto en la jornada anterior se hace una retroalimentación del contenido temático y de los compromisos que se establecieron (ver actividad de compromiso del taller 5). Para promover la participación del grupo pueden agregarse algunas preguntas disparadoras como "¿qué logros tuvieron con los objetivos propuestos?", "¿qué fue lo más difícil?", "¿les gustaría continuar practicándolos?", "¿cómo se relacionaron con el tema que se trabajó?", "¿encontraron otras actividades para agregar al mural?"

### Actividad 2. Crear un ambiente de confianza

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT

**Actividad rompehielo- Estatuas:** para favorecer un ambiente cómodo y de confianza entre los participantes. Se les pedirá caminar libremente por el salón, buscando relajarse, moviendo sus brazos, relajando su cabeza y cuello, luego indicar que observen el espacio y reconozcan a sus compañeras y compañeros. Se les invitará a pensar en la forma que se sienten en ese momento, relacionándolo con las actividades que han realizado en el día o la semana dentro de su delegación. La siguiente instrucción es que se reunirán en parejas para hacer unas estatuas. Una persona representará a un escultor y la otra debe adoptar la figura de estatua, según las indicaciones del escultor.

El escultor debe plasmar en su estatua o representar la forma en cómo se siente a través de una expresión o una posición corporal, la persona estatua deberá representarlo. Ya que se tienen las estatuas, la facilitadora indicará que se paren y observen. Cada escultor debe explicar al resto del grupo la escultura que realizó y el significado que tiene. Luego, se cambian los roles y la persona que haya sido el escultor tomará la posición de estatua y la otra persona que fue estatua será escultor, realizando la misma dinámica.

Para concluir, se pedirá que cada uno represente la posición de la escultura que hicieron y que se vean por un momento. Se les preguntará si se identifican con alguna otra escultura, y luego de permitir que se dirijan a la escultura que les represente, se les pedirá que compartan los aspectos que encontraron en común.

### Actividad 3. Trabajo con contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT

**Exposición del facilitador:** se presentará la información relacionada con el tema 5.2.1 Intervención en crisis: qué es y cómo se brinda. La presentación puede apoyarse en la PPT incluyendo un diálogo acerca de las experiencias de los participantes al brindar atención durante una crisis.

### Actividad 4. Práctica grupal

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT

**Ejercicio práctico de intervención en crisis:** se pedirá a los participantes que se reúnan en grupos y se dará un momento para que compartan acerca de alguna situación en la que hayan brindado una intervención en crisis durante su labor. Luego, deberán elegir la historia que representarán a través de una dramatización ante el resto del grupo.

Al finalizar la dramatización de cada grupo se deberá identificar en conjunto las señales (físicas, emocionales, cognitivas y conductuales) que pudo presentar la persona y reflexionar acerca de las habilidades de APB (ver taller 4) que se incorporaron o pudieron utilizarse para dar la atención.

Para dirigir esta parte del ejercicio pueden utilizarse preguntas como "¿qué señales de alerta puedo ver en la persona?", "¿qué acciones podría hacer para atender a la persona?", "¿cómo reconozco que la persona necesita ser derivada a servicios psicológicos?", "¿qué pautas apliqué en la atención?"

### Actividad 5. Actividad de autocuidado

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Té de sabores (ver kit de herramientas de autocuidado en anexo 7 de taller 1)
- » Vasos de duroport
- » Agua caliente

**La hora del té:** se les invita a usar los materiales del kit de autocuidado (Anexo 7, taller 1), para hacer una pausa activa y tomar el té de su preferencia.

Tomar té puede ser una actividad que ayude a conseguir estados de calma y relajación, tanto en la vida diaria como en momentos de mayor tensión y estrés. el/la facilitador/a los invita a sentarse cómodamente, en calma y manteniendo la cohesión grupal.

Los guía para que perciban con sus sentidos el aroma, la temperatura y el sabor del té, invitándolos a mantener la atención plena en esa degustación. Se les puede sugerir incorporar estas actividades en momentos de estrés.

### Actividad 6. Actividad de regulación emocional

**Tiempo estimado:** 5 minutos

**Ejercicio de atención plena** - "la estrella": este es un espacio para hacer una pausa antes de continuar con los contenidos temáticos. Se solicita a los participantes que se pongan de pie, que estiren la mano izquierda y extiendan los dedos como formando una estrella. Después, con la otra mano libre van tocando los bordes de su mano extendida, perfilando su figura.

Cada vez que suban del lado de un dedo deberán hacer una inhalación, cuando lleguen a la punta hacer una breve pausa y sostener el aire, después al bajar del otro lado del dedo deberán exhalar lentamente. Una vez que perfilen toda la mano, regresarán realizando también las respiraciones. Al finalizar, repiten el procedimiento con la otra mano. Se les recuerda el concepto de mindfulness o atención plena, y se explica que este ejercicio implica tanto respiraciones como ejercicios sensoriales, lo pueden aplicar a su vida cotidiana y lo pueden practicar con otros, tanto con personas adultas como con niñas y niños.

### Actividad 7. Trabajo con contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 30 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT
- » Tarjetas: mitos sobre la salud mental (Anexo 1)

**Sensibilización:** como introducción al tema de apoyo psicológico, se dará de forma aleatoria tarjetas que contengan algunos mitos en torno a la salud mental (anexo 1). Quienes tengan tarjeta comenzarán a leer, uno a uno, en voz alta, la frase que contiene la tarjeta que les tocó. De forma participativa se irán intercambiando opiniones sobre estas ideas, para acordar si son erróneas o no, el/la facilitador/a va guiando para desmitificar algunas ideas que se suelen tener acerca de la salud mental y la atención psicológica.

**Exposición del facilitador:** posteriormente, se presentará la información contenida en el tema **5.2.3. Cuando alguien requiere apoyo psicológico, ¿qué puedo hacer?** Durante la exposición se procurará que los participantes puedan comprender qué es la atención psicológica de acuerdo con los niveles SMAPS (ver taller 1), e identificar la forma en la que pueden apoyar a las personas que tienen estas necesidades para que accedan a servicios de salud mental.

### Actividad 8. Actividad práctica

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Libros de mandalas
- » Crayones
- » Marcadores

**Actividad de relajación pintando mandalas:** se explica que para algunas personas las actividades artísticas pueden ser una alternativa para reducir el estrés, principalmente en momentos de crisis o cuando experimentan emociones abrumadoras. Pintar mandalas **es una buena opción**.

**El concepto de mandala en tibetano significa "círculo sagrado", o bien "centro sagrado y sus alrededores".** Se propiciará un espacio donde los participantes puedan adoptar una posición cómoda para pintar un mandala, se les invitará a relajarse, a que miren el mandala e imaginen que son ellos mismos. Se les guiará para que realicen respiraciones profundas antes de comenzar a pintar, y muevan diferentes partes de su cuerpo como los hombros, el cuello, la mandíbula, las manos. Se puede agregar música para acompañar la actividad.

Se les invitará a disfrutar del proceso y plasmar sus emociones utilizando diferentes colores, conectando con las emociones que vayan surgiendo mientras realizan la actividad. Se les guiará para que puedan identificar las sensaciones corporales que acompañan la emoción, llevándolos a reflexionar sobre la experiencia transmitiendo sus emociones a través de la pintura.

### **Actividad 9. Trabajo con contenidos temáticos**

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Presentación PPT

Exposición del/de la facilitador/a: se presentará la información relacionada con el tema **5.2.3 Mapeo de servicios locales**. Con apoyo de una presentación de PPT se introduce el tema, esperando que los participantes vayan preparándose para la práctica.

### **Actividad 10. Establecer compromisos**

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Papelógrafos
- » Marcadores de colores
- » Anexo 2

Actividad práctica-Identificación de servicios locales. para la actividad se les brindará un papelógrafo para que realicen un mapa, partiendo de la ubicación de la delegación en la que se encuentran, identificando cuáles son los lugares cercanos donde pueden encontrar servicios de salud mental.

En cada uno de los lugares identificados, podran incorporar información como la siguiente:

- » ¿Dónde se ubican? y cómo se puede llegar?
- » ¿Qué servicios prestan?
- » ¿Conozco a una persona como enlace?
- » ¿Tengo información para acudir, dónde queda, número telefónico, redes sociales u otros datos de contacto?
- » ¿El apoyo que brindan es gratuito?
- » ¿Cuál es su horario de atención?
- » ¿Cómo se puede solicitar el servicio?

Se establece el compromiso de concluir esta tarea en las siguientes semanas. Esta información deberán sistematizarla a fin sea de utilizarla posteriormente para elaborar un directorio que esté disponible para hacer derivaciones a servicios de salud mental cuando sea necesario (**ver anexo 2**).

**Actividad 11. Cierre.**

**Tiempo estimado:** 10 minutos

**Recursos:**

- » Papeles con frases
- » Frasco
- » Hoja con formulario
- » Lapiceros

**Libro Actividad de cierre - regalo para otro:** se brindará a cada participante una tira de papel donde escribirán una frase motivadora, reflexiva o algún mensaje que quieran dar a otro compañero.

Se les dará un espacio para que puedan escribirla, y luego se les pedirá que depositen su frase en un recipiente.

Luego, al azar, cada persona tomará una de las frases y la regalará a otro participante. Antes de decirla iniciarán con la frase "te regalo...".

Quien reciba la frase agradecerá por ella, y leerá la frase que sacó del frasco a otra persona y así sucesivamente.

Para finalizar, se concluye con los regalos que se dio el grupo, resaltando la importancia de los mensajes positivos y el apoyo que pueden darse unos a otros.

**Evaluación de la jornada:** evaluar el taller que se realizó a través del formulario de evaluación (ver anexo 8, taller 1).





## 5.4. Anexos para el Taller 5

### Anexo 1. Tarjetas de mitos y realidades acerca de la salud mental

<b>Mito:</b> La salud mental no es tan importante como la salud física.	<b>Realidad:</b> La salud mental es tan importante como la salud física; ambas están interconectadas y afectan nuestro bienestar general.
<b>Mito:</b> Las personas con problemas de salud mental son peligrosas.	<b>Realidad:</b> La mayoría de las personas con problemas de salud mental no son peligrosas; muchas llevan vidas productivas y son miembros valiosos de la comunidad.
<b>Mito:</b> La terapia es solo para personas con problemas graves.	<b>Realidad:</b> La terapia puede beneficiar a cualquier persona, independientemente de la gravedad de sus problemas; es una herramienta útil para el crecimiento personal y el manejo del estrés.
<b>Mito:</b> Hablar de salud mental es una señal de debilidad.	<b>Realidad:</b> Hablar de salud mental demuestra valentía y es un paso importante para buscar ayuda y apoyo.
<b>Mito:</b> Solo los adultos sufren de problemas de salud mental.	<b>Realidad:</b> Los problemas de salud mental pueden afectar a personas de todas las edades, incluidos niños y adolescentes.
<b>Mito:</b> Las personas con problemas de salud mental no pueden trabajar.	<b>Realidad:</b> Muchas personas con problemas de salud mental pueden y de hecho trabajan con éxito en una variedad de trabajos y entornos laborales.
<b>Mito:</b> Los problemas de salud mental son permanentes.	<b>Realidad:</b> Con el tratamiento adecuado, muchas personas con problemas de salud mental pueden recuperarse o gestionar sus síntomas eficazmente.
<b>Mito:</b> La medicación es la única solución para los problemas de salud mental.	<b>Realidad:</b> La medicación es solo una parte del tratamiento; la terapia, el apoyo social y los cambios en el estilo de vida también son cruciales.
<b>Mito:</b> Las personas con problemas de salud mental pueden "superarlo" si realmente lo intentan.	<b>Realidad:</b> Los problemas de salud mental son reales y requieren tratamiento; no es cuestión de fuerza de voluntad.
<b>Mito:</b> Buscar ayuda para problemas de salud mental es vergonzoso.	<b>Realidad:</b> Buscar ayuda es un signo de fortaleza y es esencial para la recuperación y el bienestar.



## Anexo 2.

### Mapeo de servicios de salud mental a nivel local

Requisitos de admisión. Criterios necesarios para acceder a los servicios (ej. derivación médica, documentación requerida).

Nombre del lugar	Ubicación o dirección	Datos de contacto	Costos	Tipos de atención	Horario de atención	Servicios adicionales

#### Descripción:

1. **Nombre del lugar:** nombre del servicio o centro de salud mental.
2. **Ubicación:** dirección completa del lugar.
3. **Datos de contacto:** teléfono, email y/o sitio web para contactar con el lugar.
4. **Requisitos de admisión:** criterios necesarios para acceder a los servicios (ej. derivación médica, documentación requerida).
5. **Costos:** detalles sobre los costos del servicio (si es gratuito, tarifas específicas, si acepta seguros, etc.).
6. **Tipos de atención:** tipos de servicios que se ofrecen (psicoterapia individual, terapia grupal, servicios de emergencia, etc.).
7. **Horario de atención:** días y horarios en los que el servicio está disponible.
8. **Servicios adicionales:** cualquier otro servicio adicional que ofrezca el lugar (grupos de apoyo, talleres, programas de prevención, etc.).



## 6. Plan de autocuidado y cuidado



### Taller 6

#### Plan de autocuidado y cuidado de equipos

##### Subtemas:

- » Importancia de cuidar a quienes cuidan
- » Plan de autocuidado y de cuidado grupal dentro de la delegación.

##### Objetivo del taller:

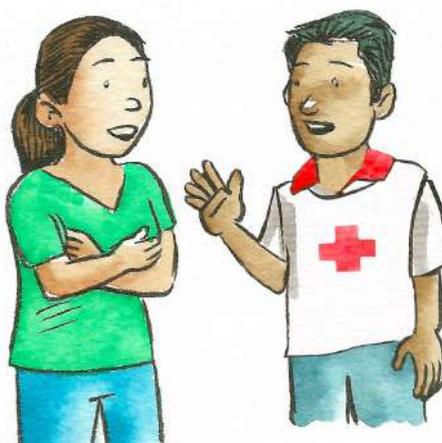
- » Formular una propuesta para cuidado y autocuidado de los equipos, adaptada a las capacidades y necesidades de la delegación
- » Reflexionar y retroalimentar el programa "cuidando a quienes cuidan", a través de la experiencia de sus participantes.



## 6.1. Descripción general del taller

Considerando las temáticas abordadas durante el ciclo de los talleres grupales, el propósito de la sexta jornada es que los participantes desarrollen un plan de autocuidado y de cuidado mutuo en el equipo, de forma que se establezca una ruta de actuación orientada a la gestión del estrés relacionado con el trabajo de ayudar, así como una ruta de atención en situaciones críticas o difíciles.

Las actividades se encuentran diseñadas para fomentar la reflexión individual y la colaboración grupal para que a través de ejercicios prácticos se establezcan estrategias concretas que promuevan el bienestar psicosocial y de salud mental dentro de la delegación, de acuerdo con los recursos con los que se cuentan, para continuar realizando acciones de cuidado y de apoyo en el equipo.



## 6.2. Contenidos temáticos

### 6.2.1. Importancia de cuidar a quienes cuidan

Las acciones de ayuda a poblaciones afectadas en situaciones humanitarias pueden llevarse a cabo en contextos adversos y desalentadores, con recursos limitados y enfrentando altas demandas, situación que puede generar estrés y agotamiento en las personas que cuidan y ayudan a los demás, lo que impacta tanto el bienestar individual como en las dinámicas de equipos.

En muchas ocasiones, se normaliza que los equipos respondientes enfrenten situaciones difíciles o críticas como parte de la rutina, lo que provoca que las necesidades psicosociales y de salud mental de las personas que cuidan sean invisibilizadas. Con el tiempo, esto puede generar malestar, incrementar las diferencias y los conflictos, e impactar en la cohesión del equipo. Finalmente, con el tiempo este desgaste podría incluso afectar la calidad de la atención que las personas que cuidan brindan a la población.

Las organizaciones e instituciones tienen una corresponsabilidad en el cuidado de sus equipos, sobre todo cuando el trabajo o las funciones que desempeñan dentro de sus estructuras implican trabajar en contextos críticos, estresantes y/o brindan atención a poblaciones vulnerables.

Por tanto, se deben establecer las condiciones para propiciar un entorno favorable y de cuidado, fortalecer los mecanismos de protección, promover ambientes de confianza y favorecer que los equipos tengan mejores herramientas para afrontar las situaciones relacionadas con el estrés. Esto implica también realizar acciones que fortalezcan el autocuidado y las medidas que contribuyan al bienestar de todas/os las/los integrantes del grupo.

Algunos ejemplos de cuidado del bienestar a nivel personal son:

- » Reconocer y validar las propias emociones.
- » Practicar la autocompasión.
- » Realizar actividades que promuevan la salud integral, como ejercicio físico, descanso adecuado, actividades que se disfruten, procurar el tiempo para el apoyo social.
- » Además, incorporar técnicas de relajación, respiración y atención plena permiten gestionar el estrés y promover el bienestar emocional.
- » Por otra parte, algunas acciones que pueden promover el cuidado mutuo y apoyo entre pares podrían ser:
  - » Propiciar relaciones respetuosas entre los miembros de los equipos, incluidas las personas que los supervisan.
  - » Favorecer espacios de comunicación y escucha.
  - » Promover acciones a favor del bienestar individual y colectivo, principalmente en momentos difíciles, pero no exclusivamente.
  - » Implica también cuidar el reparto de las cargas laborales, asegurar descansos oportunos, etc.

En resumen, el autocuidado, cuidado mutuo y apoyo entre pares son elementos esenciales para mantener el bienestar de los cuidadores en contextos humanitarios, requiere de acciones de cuidado tanto individual como grupal, medidas en estrecha relación considerando el cuidado del equipo como un todo. Para esto, es importante crear climas de confianza, escucha y empatía, fortalecer los vínculos de apoyo y recursos positivos para el afrontamiento de situaciones difíciles y prevenir el desgaste en el equipo.

## 6.2.2. Plan de autocuidado y de cuidado grupal dentro de la delegación



Para realizar un plan de autocuidado, primero debemos conocernos a nosotros mismos, entender las circunstancias que nos generan estrés, nuestra respuesta y los recursos con los que contamos, así como lo que nos genera calma y las estrategias que utilizamos para afrontar las situaciones difíciles. Por tanto, la autoobservación y el autoconocimiento son las principales herramientas para elaborar el plan.

### 6.2.2.1. Construyendo el plan de autocuidado

La construcción de un plan de autocuidado se debe hacer con base en las necesidades, las posibilidades y las preferencias personales, pero requiere constancia, compromiso y disciplina.

Es importante recalcar que cada persona posee características, recursos, expectativas y experiencias particulares, por lo que será necesario identificar y reconocer esos aspectos para elaborar un plan personal de autocuidado.

Algunos pasos previos para elaborar un plan de autocuidado pueden ser:

- » Identificar las fuentes de estrés –externas e internas- que emergen durante el desempeño de sus funciones.
- » Reconocer cómo los estados de tensión surgidos durante la realización del trabajo afectan de diferente forma y grados:
  - Al adecuado desempeño laboral.
  - A diferentes esferas de su vida (física, emocional, relaciones de pareja, relaciones familiares, relaciones sociales, la propia historia de violencia, aspecto laboral, económico, espiritual, etc.).

- » Identificar y reconocer cómo las propias vulnerabilidades y experiencias personales afectan el desempeño y el manejo del estrés.
- » Reconocer las formas en que la propia salud puede verse afectada durante el desempeño como cuidadores.
- » Asumir la responsabilidad de cuidar de sí mismo e incorporar acciones/estrategias elementales.
- » Identificar los propios recursos y herramientas que se tienen para comenzar el plan.



### Nota importante

#### ¿Cómo cuidarnos ante situaciones de estrés o críticas?

Para saber cómo actuar en situaciones de estrés para cuidar nuestro bienestar, es fundamental empezar por una **revisión de las propias emociones y pensamientos**.

Es importante reconocer que son normales y son una respuesta natural hacia lo que se está viviendo. Para transitarlas de forma efectiva deben ser reconocidas – no negadas y no minimizadas-, esto permitirá identificar las señales emocionales, físicas y conductuales para procesar lo que se está experimentando.

Hay que tener en cuenta que **algunas cosas están bajo nuestro control y otras no**. Aceptar esa realidad permite centrarse en lo que se puede cambiar y manejar, saber que **no es posible controlar lo incontrolable**. Entre las acciones que sí podemos hacer, una vez estando fuera de la emergencia o el peligro, es practicar actividades que resulten placenteras y disfrutables. Si no es posible llevarlo a cabo, algunas **herramientas de imaginación guiada** pueden ayudar para obtener calma. Por ejemplo, imaginar lugares donde se encuentre tranquilidad, que representen seguridad y detenerse mentalmente en ese espacio ayuda a **crear momentos de calma**.

También, **buscar apoyo en personas cercanas y de confianza** es esencial para superar los momentos difíciles, esto entrena fortalecer nuestros lazos de cercanía con los demás. Muchas veces podemos contar con amigos, familia, profesionales de la salud mental, grupos de apoyo o nuestros propios compañeros en la delegación. Finalmente, **es necesario reconocer cuando necesitamos ayuda profesional**.

### **¿Qué actividades se pueden incluir en el plan de autocuidado?**

Para construir un plan de autocuidado, procure hacer una lluvia de ideas, basada en sus necesidades, motivaciones y deseos personales. Debe realizarse de forma paciente y sin juicios. Algunas de las acciones pueden ser:

- » Realizar actividades físicas que disfrute
- » Mantener una alimentación e hidratación adecuadas
- » Descansar de forma adecuada y suficiente
- » Incorporar espacios de meditación
- » Hacer una pausa reflexiva al final del día sobre nuestro estado de bienestar
- » Practicar la gratitud y la compasión
- » Identificar las emociones, pensamientos y conductas que surgieron ante situaciones específicas
- » Reconocer los logros y avances obtenidos
- » Implementar ejercicios de atención plena, que incluyan respiración, enraizamiento (grounding) o visualización
- » Realizar ejercicios de relajación después de situaciones estresantes
- » Poner límites ante demandas que no es posible atender
- » Reconocer lo que está bajo nuestro control y lo que no
- » Pedir ayuda cuando lo necesitamos
- » Incluir espacios personales de cuidado en la agenda diaria
- » Promover y participar de espacios para compartir con otros

#### **6.2.2.2. Plan de cuidado en el equipo**

El cuidado del equipo requiere tanto de acciones individuales como colectivas. Mantener relaciones positivas y de confianza es una base para afrontar el estrés grupal y minimizar las consecuencias negativas de las situaciones de crisis. Para lograrlo, se requiere de responsabilidad de todas las personas (incluidas las jefaturas de equipos) para favorecer ambientes agradables y de calidez en los que haya escucha y comunicación.

La dificultad para gestionar el estrés y los conflictos en los equipos puede generar estrés crónico y provocar dificultades para alcanzar los objetivos comunes, lo que finalmente se ve reflejado también en la atención que brindan a los demás o la calidad con la que realizan su labor.

Algunas condiciones que pueden considerarse para crear un entorno favorable para el cuidado del equipo son:

- » Generar ambientes físicos agradables y apropiados para el cuidado mutuo
- » Fomentar la comunicación asertiva
- » Promover el respeto mutuo
- » Practicar la escucha activa
- » Fomentar la empatía
- » Reconocer las necesidades personales y, al mismo tiempo, las necesidades colectivas
- » Capacidad de resolución de conflictos
- » Tener claridad en los roles

Si no se generan estas condiciones, se podría provocar en los equipos:

- » Estrés crónico
- » Sobrecarga
- » Falta de roles definidos
- » Ambientes hostiles
- » Comunicación deficiente
- » Dificultad en la resolución de problemas

#### **6.2.2.2.1. Construyendo el plan de cuidado del equipo**

Definir un objetivo en el cuidado grupal es primordial para establecer un plan. Procure que dentro de sus objetivos esté el de propiciar un clima seguro y crear vínculos saludables.

Para lograrlo, es recomendable facilitar y promover espacios grupales donde el equipo pueda compartir sus experiencias, facilitar la expresión de emociones, practicar herramientas de cuidado y generar el apoyo mutuo.

Para realizar el plan grupal, es importante considerar:

- » Escuchar la voz de todos los integrantes del equipo para conocer sus perspectivas, necesidades y construir juntos un plan de cuidado en común.
- » Propiciar espacios seguros para fomentar el diálogo abierto y respetuoso.
- » Reconocer la importancia que cada miembro del equipo tiene en el grupo y en el logro de los objetivos en común.

- » Identificar los recursos y estrategias que pueden ayudar a enfrentar los eventos o momentos difíciles a nivel personal y colectivo
- » Fortalecer los recursos del equipo y generar mecanismos de afrontamiento que ayuden al incremento del bienestar

### **Apoyo entre pares**

El apoyo mutuo o apoyo entre pares (en inglés, peer support) consiste en dar y recibir ayuda basada en los principios fundamentales del respeto, la responsabilidad y el acuerdo mutuo sobre lo que es útil en un momento dado.

En ese sentido, los programas de apoyo mutuo están orientados a promover la recuperación del bienestar individual y grupal en todas sus facetas, especialmente la conectividad, la esperanza, el optimismo y el empoderamiento.

Compartir experiencias comunes con otras personas que se enfrentan a situaciones similares, incrementa la comprensión, la empatía y genera bienestar individual y colectivo.

Asimismo, el apoyo entre pares fortalece las relaciones en el equipo de cuidadores y mejora las condiciones para desempeñar su labor de forma efectiva. Esto disminuye la posibilidad de que la carga emocional y el estrés relacionado con el trabajo afecte otros ámbitos vitales.

En momentos de estrés, es principalmente importante que exista un apoyo eficaz entre pares basado en la comprensión, el reconocimiento y las acciones concretas para validar y regular emociones.

Algunos componentes que pueden integrarse en un programa de apoyo entre pares para afrontar el estrés son los siguientes:

- » **Reconocer los signos de estrés:** es importante reconocer los signos que pueden surgir al procesar las experiencias estresantes tanto en sí mismo como entre compañeros. Entre las manifestaciones que pueden identificarse son los cambios en los estados de ánimo como la tristeza o frustración, la irritabilidad o aislamiento, agotamiento, dolor corporal, entre otras.

- » **Aceptar las diferencias en las respuestas ante el estrés (afrentamiento):** es necesario reconocer que cada persona afronta las situaciones de estrés de manera distinta, aceptarlo y comprenderlo es el primer paso para poder dar un apoyo efectivo.
- » **Identificar el impacto que la situación tiene en el grupo:** comprender la forma en la que cada situación, contexto o circunstancia afecta al grupo permite encontrar un significado y estrategias para afrontar el impacto de forma colectiva.
- » **Escuchar y validar las emociones:** escuchar cómo se siente cada integrante del equipo y validar la forma en la que enfrentan estas experiencias estresantes les permite procesar la experiencia en espacios seguros de apoyo.
- » **Comunicación efectiva:** para dar apoyo entre compañeros en momentos de estrés se requiere también la promoción de una comunicación asertiva, honesta y sin juicios.
- » **Identificar recursos y pedir ayuda:** si bien se pueden realizar acciones entre pares para apoyar en momentos de estrés, es importante reconocer cuando necesitamos apoyo especializado o cuando otros colegas lo necesitan. Es importante contar con un mapeo de recursos locales que puedan brindar esta atención.
- » **Crear un entorno de apoyo:** generar espacios de autocuidado, espacios para desconectarse, realizar actividades gratificantes, participar en talleres que favorezcan la gestión del estrés o actividades de bienestar.

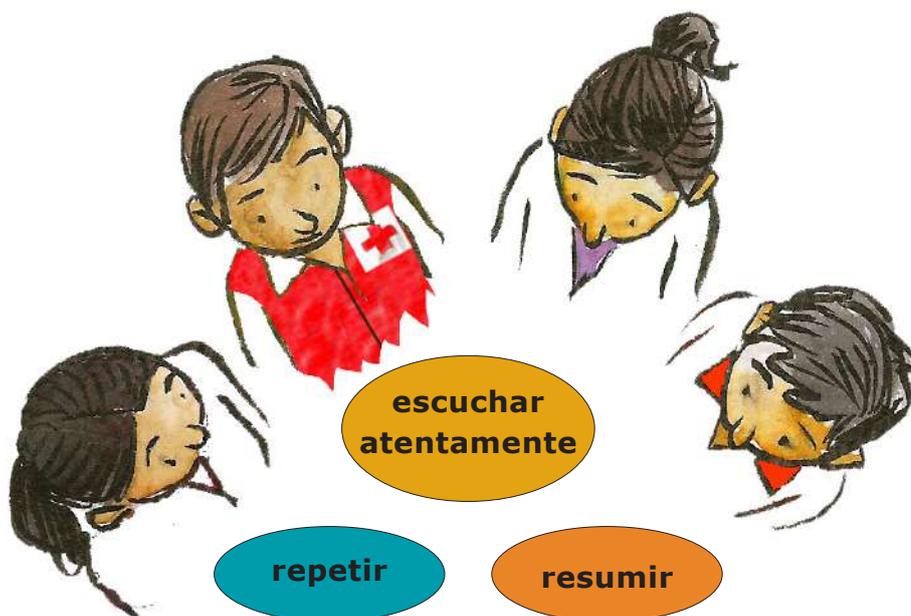


## Uso de herramientas de Apoyo Psicosocial Básico

Las herramientas de APB que hemos aprendido para apoyar a otros también pueden aplicarse con nuestros compañeros teniendo en cuenta lo siguiente:

1. **Asegurar la confidencialidad:** la confidencialidad es importante en todo tipo de información que se intercambie, ya que esto permitirá que se puedan compartir experiencias y emociones en ambientes seguros.
2. **Garantizar escucha activa y comunicación adecuada:** garantizar una escucha activa y una comunicación adecuadas conlleva un interés genuino y respuesta empática hacia la persona.
3. **Tener un ambiente de confianza y conexión:** crear un ambiente de confianza y comunicación es importante para favorecer que todos se sientan cómodos y apoyados.
4. **Evitar conductas dañinas:** es crucial evitar ignorar, juzgar, regañar, comparar, minimizar o imponer decisiones. En todo el proceso, acompañar y conectar mostrando respeto y comprensión hacia los sentimientos de los demás.

Recordemos los 3 pasos principales de la escucha activa:



## ¿Qué hacer si alguien se encuentra afectada/o emocionalmente?

- » En los momentos difíciles, dar apoyo emocional es fundamental para tener un apoyo sensible y cálido que favorezca la normalización de las emociones experimentadas.
- » Mantener la calma y evaluar si se es capaz de acompañar a la persona en su dolor.
- » Permitir que la persona exprese sus emociones incluso si son de tristeza o acompañadas de llanto.
- » Validar las emociones es fundamental para que la persona pueda sentirse escuchada y que se reconozca lo que ha pasado, para esto pueden utilizarse frases como: "Lamento que te sientas así", "Estoy aquí contigo", "Está bien llorar", "Estas pasando por mucho", "Es normal llorar", "Lo que estas sintiendo es válido", "Estaré contigo hasta que te sientas mejor".
- » Si la persona menciona que lleva muchos días presentando malestar de forma que se afecta su vida cotidiana, se la puede ayudar a identificarlo u orientarla a que busque personal de salud mental.



En conclusión, la práctica apropiada de un plan de autocuidado implica múltiples beneficios:

### 1. Para quienes practican el autocuidado

- » Recuperación del buen estado de su salud y su bienestar general; por lo tanto, una mejora de la calidad de vida.
- » Satisfacción laboral.
- » Mejoras en las relaciones interpersonales.
- » Romper con el aislamiento en el que suelen trabajar.
- » Iniciar / continuar / resolver el proceso personal de sanación de sus propias experiencias dolorosas.
- » Mejorar la atención brindada.
- » Resignificar el sentido de la labor que se realiza.

## 2. Para las personas o poblaciones que reciben atención

- » Recibir una atención eficaz y de calidad
- » Incremento de las posibilidades de recuperación

## 3. Para la institución

- » Disminución de ausentismo, tardanzas y abandono laboral.
- » Mayor rendimiento de los equipos.
- » Mejoras en la calidad asistencial o de servicios brindados a la población.



## 6.3. Metodología y actividades sugeridas para el taller 6



**Tiempo total estimado:** 3 horas, incluidos los espacios de pausas activas.

### Actividad 1. Bienvenida e inicio de la jornada

**Tiempo estimado:** 20 minutos

#### Recursos:

» Pelotas

**Introducción:** el/la facilitador/a dará la bienvenida a los participantes, explicando la metodología y agenda establecida para el trabajo durante la jornada. Compartirá con los participantes los objetivos y establece comunicación que favorezca un ambiente de confianza y se realiza el recordatorio de las normas que se han establecido desde el inicio. Se complementa con una retroalimentación de los compromisos que se establecieron el taller anterior, ¿Qué logros tuvieron con los objetivos propuestos?, ¿Qué fue lo más difícil?, ¿Les gustaría continuar practicando?

**Actividad rompe-hielo:** el/la facilitador/a pedirá a los participantes que formen un círculo, para introducir la actividad se iniciará la dinámica conversando con los participantes, para esto pueden utilizarse preguntas como "¿alguien ha realizado alguna vez malabares?", "¿a alguien le gustaría intentarlo?", a forma que motive a intentar realizarlo de forma voluntaria (si alguna persona desea puede internarlo). Luego se les propondrá realizar malabares con el grupo. Para esto, la persona facilitadora irá lanzando pelotas, iniciando con una y agregando más pelotas a forma que se vaya incrementando la dificultad.

Se dará la oportunidad al grupo intentar realizar los malabares. Cuando se vaya mostrando más dificultades para lograrlo, se hace una pausa y se les pregunta ¿Qué sucedió?, ¿Cuál fue la dificultad que encontraron para realizar malabares juntos?, ¿Qué podría hacerse para que no caigan las pelotas?, ¿Cómo podríamos lograr hacer los malabares?

Se escucharán los aportes de todos y se les guiará para que juntas/os propongan soluciones e intenten nuevamente realizar los malabares teniendo en cuenta las opiniones de todas/os. Si estas alternativas fallan, se les pueden proponer soluciones como por ejemplo crear un patrón o distinguir de alguna manera a las personas que han recibido o no. Cuando el grupo haya elegido la opción que intentará, la persona facilitadora inicia a tirar las pelotas y recibe de ultimo para concluir, favoreciendo que se establezca el patrón o secuencia para lograr realizar los malabares sin que se caigan las pelotas.

En plenaria, se reflexionará, utilizando preguntas disparadoras como: ¿Cómo se logró?, ¿Cómo se sintieron dentro del grupo con el rol que tuvieron?, ¿Qué se hizo en el grupo para lograrlo?, ¿Qué hiciste para que se lograra?, ¿Qué impacto tuvo en lo que ya se había logrado introducir objetos diferentes? Orientar la conclusión hacía que, para lograr la actividad de forma coordinada y cooperativa, debieron establecer pasos y cada uno tuvo un rol activo que impactó en las/ los otros. De la misma forma, se requiere de cada integrante para encontrar las estrategias que les ayuden a cuidarse de forma individual y grupal. Se resalta la importancia de establecer pasos, protocolos o acciones concretas que favorezcan el autocuidado y cuidado del equipo en la delegación.

## Actividad 2: Trabajo con contenidos temáticos

**Tiempo estimado:** 20 minutos

### Recursos:

- » Presentación en PPT.

Exposición del/de la facilitador/a: con el apoyo de una presentación en PPT, brindará información a los participantes acerca del tema **6.2.1. Importancia de cuidar a quienes cuidan y 6.2.2. Plan de autocuidado y de cuidado grupal dentro de la delegación** a fin de reforzar y consolidar el contenido que se ha abordado en el ciclo de talleres.

Principalmente, se reforzará la importancia de realizar acciones de cuidado personal y grupal, y brindar directrices para que puedan establecerse acciones concretas.

## Actividad 3. Reflexión y trabajo individual

**Tiempo estimado:** 20 minutos

### Recursos:

- » Hojas con formato
- » Lapiceros o lápices

**Construcción de Plan de autocuidado:** para realizar la actividad, se dará a los participantes un formato establecido (anexo 1) en el que se dará como instrucción crear un plan de cuidado personal.

Para realizarlo de una forma efectiva se les puede indicar que esta es la ruta que les permitirá incorporar prácticas concretas que les ayude a cuidarse y mantener el bienestar. Se puede utilizar la siguiente premisa:

“Recuerden que al plantear su propio plan de cuidado debe tener en cuenta sus necesidades, motivaciones y deseos, de forma paciente, tratándose con cariño y sin juicios”

Se sugiere incorporar elementos como:

- » ¿En este momento qué me genera estrés? (una o varias situaciones que estén generando malestar)
- » ¿Hay algo de esta situación que salga de mi control?
- » ¿Qué cosas de la situación puedo controlar?
- » ¿Cómo lo hare? Proponer metas realistas
- » ¿Qué puedo hacer si algo no sale como lo espero?
- » ¿Existe alguna forma en la que pueda enfrentarlo de una mejor manera?
- » ¿Hay alguna o algunas personas que puedan ayudarme para lograrlo?
- » ¿Cómo puedo prevenir el estrés en esta u otras situaciones parecidas?
- » ¿Cuáles son los recursos que tengo para afrontar mejor las situaciones que me generan estrés?

#### Actividad 4. Identificación de recursos internos

**Tiempo estimado:** 35 minutos

**Recursos:**

- » Hojas
- » Lápices
- » Lapiceros
- » Crayones
- » Presentación PPT

**Árbol de recursos:** se dará a cada participante una hoja en blanco en la que se les pedirá que dibujen un árbol. Se les invitará a pensar que en este árbol reflejarán su vida, guiándolos a pensar en sí mismos, en aquello que han vivido, lo que desean alcanzar, en sus recursos personales y sus redes de apoyo.

Se dará tiempo para que lo dibujen y con apoyo de una PPT se les puede mostrar una imagen de árbol, indicando que invita a pensar que cada una de las partes del árbol, representan algo de ellos mismos:

- Raíces: representa el pasado, la familia, de donde vienen, experiencias y personas importantes que les han marcado en la vida.
- Tronco: representa el presente, lo que en el momento es importante dentro de su vida, lo que hacen, lo que son.
- Flores o frutos: significan los proyectos, los ideales, las esperanzas y sueños que quieren alcanzar.

Se puede invitar a los participantes a incorporar otros elementos a su árbol, como, por ejemplo, en el suelo podrían incorporar lo que represente su base, agregar alrededor aquello que simbolice su riego, les hace crecer, o incluso elementos que podrían ser obstáculos como gusanos o las ramas.

Es importante indicar que cada elemento que incorporen debe relacionarse a algún aspecto de su vida.

Al terminar la actividad se invitará a reflexionar acerca los recursos que tienen para lograr sus objetivos y afrontar las dificultades. Se pedirá que compartan en parejas acerca de las cosas que identificaron en su vida, se les invitará a que lo compartan con el resto del grupo de forma voluntaria si lo desean.

#### Actividad 5. Actividad grupal

**Tiempo estimado:** 25 minutos

**Recursos:**

- » Fichas de colores
- » Lapiceros
- » Papelógrafos
- » Marcadores

**Plan de cuidado grupal:** teniendo en cuenta que mejorar la forma en la que los equipos se relacionan influye en la atmosfera grupal es importante tomar medidas concretas propuestas por los propios equipos, quienes identificarán estrategias funcionales que puedan implementarse de acuerdo con sus recursos y posibilidades.

Para desarrollar el plan de cuidado grupal el/la facilitador/a les pedirá que se conformen grupos de cuatro o cinco personas, quienes deberán conversar y establecer en conjunto las practicas o acciones que puedan incorporar en su delegación. Utilizando materiales como fichas de colores, anotarán sus propuestas, que de acuerdo con el diálogo con el grupo serán seleccionadas como viables y realistas para favorecer su bienestar y evitar que el estrés se haga crónico.

Para realizar la actividad, se les puede dar como instrucción: *“Pensando en nuestra delegación y nuestras actividades, cuáles son las acciones que podemos incorporar como prácticas que ayuden a cuidarnos a nosotros mismos cotidianamente y ante experiencias difíciles al ayudar a los demás”*. Algunas sugerencias para incorporar son las siguientes:

- » Espacios para fomentar el diálogo y la escucha
- » Espacios y reuniones para apoyo entre pares
- » Reuniones periódicas
- » Actividades de bienestar, descanso, relajación o compartir
- » Actividades lúdicas, sociales o de desconexión
- » Actividades de distensión
- » Establecer dinámicas y roles claros
- » Establecer rutinas
- » Promover espacios de escucha o reflexión
- » Protocolos de actuación luego de situaciones difíciles
- » Otras actividades en las que contribuyan a cuidarse unos a otros.

Para llevar a cabo la actividad, es importante llevar a los equipos a pensar en sus recursos, las acciones concretas, las personas que deben involucrarse y las acciones concretas que van a seguir para lograrlo. se requiere de los aportes y compromiso de cada uno, para fortalecer el equipo, utilizando herramientas que les ayuden a manejar las situaciones.

Se concluye la actividad escuchando los aportes de cada grupo, para construir en conjunto, un plan que pueda incorporarse su Delegación, que irá siendo plasmado por todos en un papelógrafo. Se hace énfasis en que estas actividades deben continuar dentro de la delegación para cuidar de cada uno de los integrantes del equipo, ya que todos son importantes para el grupo.

### **Actividad 6. Aplicación de instrumentos escalas Dass21 y PRoQOL (postest) y encuesta de retroalimentación**

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Formato de encuesta de retroalimentación
- » Presentación PowerPoint
- » Dispositivos electrónicos

**Evaluación del programa:** se dará a los participantes un formulario de la encuesta de retroalimentación de forma física para que de forma individual evalúen aspectos relacionados en el marco del programa. Se les dará un espacio para que puedan reflexionar.

Posteriormente, se pedirá a los participantes que escaneen el Código QR y completen las escalas a través de dispositivos electrónicos (DASS21, PRoQOL). Se les recordará la importancia de recopilar esta información para poder conocer el impacto que han tenido las actividades.

**Actividad 7. Distensión y pausa activa****Tiempo estimado:** 10 minutos**Recursos:**

- » Letra de la canción en PP.

**Actividad don camarón tintero:** con la intención que los participantes realicen una pausa activa, se les solicita que se coloquen formando un círculo, cada persona deberá colocar su mano derecha sobre la mano izquierda de la persona que tiene del lado derecho, y colocar la mano izquierda debajo de la mano derecha del compañero que tiene del lado izquierdo. La actividad se realiza con cada una de las personas dando una palmada sobre la mano de la persona que tiene al lado, mientras van cantando la canción de "Don Camarón Tintero"

**Don camarón tintero**

**A la dororo dororo**

**Maximilanao maximilanao**

**Teo teo, chin chin chin**

**Teo teo, chin chin chin**

**A la one, a la two, a la one, two, three**

Mientras cantan, el grupo realizará los movimientos con las manos en dirección de las agujas del reloj, al ritmo de la música. Cuando una persona diga "chin chin chin" dará tres golpes a la mano de la otra persona. Mientras al decir "three" la persona que dé la palmada debe procurar dar la palmada a la persona que corresponde, mientras a la persona que le toca recibir el golpe deberá quitar la mano. Si la persona logra pegarle, la persona que recibió debe salir, de lo contrario saldrá quien falló el golpe.

**Actividad 8. Retroalimentación.****Tiempo estimado:** 30 minutos**Recursos:**

- » Fichas u hojas.
- » Lápices
- » Crayones
- » Marcadores
- » Papelógrafos
- » Masking tape
- » Lana

**Línea del tiempo:** con la finalidad de realizar una valoración de las actividades de las diferentes fases del programa, se realizará una línea del tiempo. El/la facilitador/a presentará la actividad guiando el recorrido por las diferentes fases del programa, utilizando como referencia algunos elementos que ayuden a recordar la experiencia a partir de las actividades que se realizaron (como el contenido de las algunas actividades realizadas, imágenes de fotografías que se hayan tomado).

Se entregarán tarjetas de papel y marcadores de colores a los participantes, para que dibujen o escriban situaciones que los hayan marcado, que les parezcan importantes o que marquen su experiencia en algún momento o en talleres previos como aprendizajes, logros o incluso desafíos.

Luego de realizar el recorrido mental, se les dará espacio para plasmarlo de forma creativa, invitándoles a recordar y reflexionar momentos que marcaron su experiencia en el programa. Esto se realizará en tres momentos.

1. El primer momento se relacionará con la forma en la que se encontraba cada uno antes de iniciar con las actividades, la forma en la que se sintieron al conocerlas, las expectativas que tenían.
2. El segundo momento, plasmando la experiencia a partir de los talleres grupales, identificando aquello que les haya motivado a asistir, a continuar y a realizar las actividades del programa.
3. El tercer momento, enfocado en el impacto o los cambios que se han generado a partir de las actividades, tanto de forma individual como dentro del equipo en la delegación.

Cuando se haya terminado, se dará un espacio para compartir los momentos, y se colocarán las tarjetas de forma que pueda representarse una línea de tiempo. Se pide a los participantes que caminen y observen las tarjetas de los demás, animándolos a que puedan hacer preguntas y hacer sus propias reflexiones de lo que ven, lo que sienten o piensan.

Se concluye realizando una valoración y reflexión de las actividades, de los objetivos alcanzados, desafíos presentados, al mismo tiempo, llevando a pensar de manera futura cómo pueden incorporarse acciones para cuidar de los equipos encontrando las alternativas realistas planteadas que les ayuden a darse apoyo entre ellos ante momentos de estrés o contextos difíciles.

Al finalizar, el/la facilitador/a agradece a cada participante por asistir a cada taller y por el aporte de cada uno para crear espacios de cuidado. Cada participante dará un abrazo o mostrará afecto a su compañero/a a través del contacto físico.



## 6.4. Anexos para el Taller 6

### Anexo 1. Plan de autocuidado

Plan de autocuidado		
Plan de cuidado diario (acciones que puedo incorporar en mi vida)		
El área física	El área emocional	Social

Plan de autocuidado ante situaciones de estrés	
Piensa en una o varias situaciones que generen estrés	
¿Hay algo de esta situación que salga de mi control?	¿Qué cosas de la situación puedo controlar?
Lo que puedo controlar, ¿cómo lo haré?	
¿Qué puedo hacer si algo no sale como lo espero? ¿Existe alguna forma en la que pueda enfrentarlo de una mejor manera?	
¿Hay alguna o algunas personas que puedan ayudarme para lograrlo?	
1.	
2.	
3.	
¿Cómo puedo prevenir el estrés en esta u otras situaciones similares?	



## 7. Actividad de cierre para el ciclo de talleres



### Actividades de cierre

**Objetivo:** crear un espacio de reflexión y lecciones aprendidas de las actividades realizadas en el marco del programa Cuidando a quienes cuidan.

#### 7.1. Descripción del momento de cierre

Realizar un proceso de cierre luego de un ciclo de talleres enfocados en el bienestar individual y grupal es necesario tanto para consolidar y reforzar los aprendizajes, como para concluir de una manera responsable. Este proceso permite reflexionar acerca de las lecciones aprendidas, compartir experiencias y evaluar el impacto de las actividades implementadas.

Permite que el grupo pueda celebrar los logros alcanzados, identificar áreas de mejora y fortalecer la cohesión del grupo. Un cierre adecuado asegura que se integren las estrategias de bienestar en la vida cotidiana, que se continúe fomentando compromiso para mantener un ambiente y atmósfera de cuidado continuo que les permita enfrentar mejor los desafíos en su labor.

A efectos de este programa, el cierre se integra en la sexta jornada. Sin embargo, puede también considerarse un tiempo y un espacio posteriores para llevar a cabo una actividad propuesta por el grupo (cerca a la última jornada).



## 7.2. Metodología sugerida para el cierre



### Actividad 1: Actividad de distensión

**Tiempo estimado:** 15 minutos

**Recursos:**

- » Imagen en presentación PPT.
- » Música

**Copia los pasos:** El/la facilitador/a pedirá a los participantes que se pongan de pie, formen un círculo y estiren todo su cuerpo por un minuto.

Con apoyo de música, se pedirá a cada persona que realice un movimiento corporal y el resto de los participantes deberá copiar el paso.

Cada persona del círculo tendrá su turno para realizar un paso, así, hasta terminar con todo el grupo.

Para cerrar la actividad, se les pedirá que respiren profundamente y regresen a su lugar para continuar con el desarrollo de la jornada.

### Actividad 2. Momento grupal de reflexión

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Formularios de evaluación (anexo 2)

**Historia de satisfacción:** se brindará a los participantes una hoja con un formato, donde deberán expresar la experiencia que tuvieron en el programa. Dando un espacio para permitir que las personas puedan identificar si hubo algún impacto en su bienestar tanto a nivel individual como grupal, en él también podrán expresar las lecciones aprendidas a partir del programa y la forma en la que se reflejó lo abordado en su vida cotidiana.

Para finalizar, se pedirá a los participantes que hagan un intercambio voluntario acerca de su experiencia y aquello que se identificó a partir del ejercicio. Durante la actividad se debe fomentar un espacio de escucha activa donde se favorezca el diálogo entre los participantes en un ambiente respetuoso.

### Actividad 3. Reflexión grupal

**Tiempo estimado:** 20 minutos

**Recursos:**

- » Papelógrafo
- » Marcadores
- » Formulario de PNI

**Actividad Positivo-Negativa-Interesante:** el/la facilitador/a pedirá a los participantes que se dividan en dos grupos y se brindarán materiales como papelógrafos, marcadores y el formulario para la técnica PNI (anexo 2). En conjunto, los participantes escribirán en los papelógrafos los aspectos positivos (razones por las que les gustó participar), negativos (qué no les gustó de las actividades o temas y que cambiarían) e interesantes (si hubo alguna actividad que les pareció interesante para poder incorporar en la vida cotidiana) de todo el proceso.

El/la facilitador/a brindará un espacio a cada grupo para que puedan compartir todos los aspectos, dando apertura al diálogo y a la reflexión, considerando tanto las acciones de cuidado personal, como aquellas grupales realizadas dentro de la delegación.

Se concluye la actividad con un resumen de la información brindada por los participantes en el que se destacan aspectos positivos, lecciones aprendidas y desafíos que se presentaron.

### Actividad 4. Actividad de cierre

**Tiempo estimado:** 30 minutos

**Recursos:**

- » Lana

**Actividad "la telaraña":** se pedirá a los participantes que formen un círculo, la persona facilitadora inicia sosteniendo la punta de la lana y la lanza a otra persona, a quien en voz alta dará palabras de agradecimiento. La persona que recibe la lana agradece a quien le dio las palabras y luego lanza la lana a otra persona, dando palabras de agradecimiento y así sucesivamente hasta completar con todas las personas.

La persona facilitadora da palabras de cierre y agradecimiento por el esfuerzo y el tiempo que han dedicado a las actividades del programa, destacando aquellos aspectos relevantes que hayan causado impacto en su vida laboral y cotidiana.







**Anexo 2.****Positivo, Negativo e Interesante****Cuadro PNI**

**Instrucciones:** realizar en grupo un cuadro en el papelógrafo como lo que se establece a continuación.

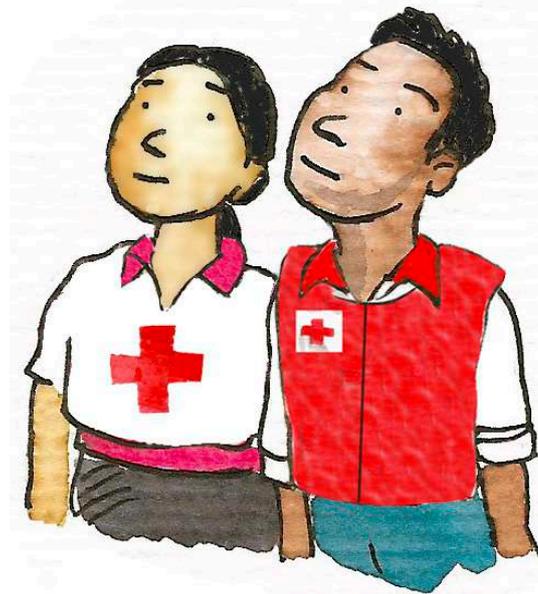
**P=** positivo. Aspectos positivos sobre cómo fueron realizadas las jornadas.

(razones por las cuales les gusto participar)

**N=** negativo. aspectos negativos de las jornadas

(razones por las cuales no les gustaron las actividades y temas)

**I=** interesante. Aspectos que encuentren interesantes que surgieron durante el proceso del programa.



¡Gracias por participar en el programa

Cuidando a quienes cuidan!



## 8. Otros recursos

### 8.1. La importancia de realizar actividades para la gestión del estrés en equipos de CRG

Realizar actividades lúdicas y didácticas no solo favorece la adquisición de nuevos conocimientos, ni funciona únicamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. También es una herramienta que favorece la motivación, la atención, el interés por la participación y permite lograr un aprendizaje significativo. Estas actividades no deben ser consideradas una pérdida de tiempo ya que permiten el desarrollo de las áreas cognitiva, social, física y emocional (Montero, 2017, p.84). Además, Marín, Ramos, Montes, López y Hernández (2011) destacan otros beneficios, especialmente en actitudes sociales como iniciativa, responsabilidad, respeto, creatividad y comunicación.

Como herramientas de prevención y mitigación frente al estrés, se pueden emplear diferentes alternativas como las técnicas de relajación, música y actividades físicas. Fomentar respuestas adaptativas favorece el bienestar psicosocial y de salud mental, fortalece al equipo y mejora el funcionamiento cotidiano.

Las actividades del programa se encuentran orientadas a mejorar la comunicación y la cooperación entre los integrantes del equipo, aumentar la capacidad para actuar, reducir los niveles de estrés, mejorar el bienestar emocional y el compromiso con las acciones que realizan en la labor diaria dentro de los equipos. Estas estrategias son efectivas para gestionar el estrés y mejorar el rendimiento general. Al enfocarse en el desarrollo integral de las habilidades cognitivas, sociales, físicas y emocionales, las actividades contribuyen tanto al bienestar personal como al fortalecimiento de la cohesión y la eficacia del equipo.

A continuación, se presentan otras actividades que se pueden incorporar en las delegaciones para continuar favoreciendo el bienestar de sus integrantes, las cuales pueden contribuir a mejorar la salud mental y física, y fortalecer la cohesión y la eficiencia del equipo. Se presenta un formulario que puede servir de apoyo para planificar las actividades (ver anexo 1):

## Actividades Físicas y deportivas

La salud física y mental están intrínsecamente relacionadas. Incluir actividades físicas puede reducir significativamente los niveles de ansiedad y estrés al aumentar la producción de melatonina y serotonina (Rodríguez y Rivas, 2011). Algunas propuestas:

- » Torneo de fútbol
- » Zumba
- » Torneo de voleibol
- » Torneo de baloncesto
- » Caminata o carrera de 5k
- » Mini Rally
- » Limpieza de la delegación
- » Actividades de jardinería

Estas actividades no solo fomentan la salud física, sino que también fortalecen los lazos en el equipo, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo.

## Atención plena (mindfulness)

El manejo del estrés a través de técnicas de relajación como la atención plena (mindfulness), ayuda a mitigar el desgaste psíquico causado por el estrés. Según Amutio (2004), estas técnicas producen estados afectivos positivos y adaptativos, proporcionando efectos preventivos y terapéuticos frente al estrés. Se recomienda integrar estas prácticas en la rutina diaria:

- » Pausas activas con técnicas de relajación
- » Uso de materiales lúdicos (materiales incluidos en el kit)
- » Lectura de libros (pueden usarse de apoyo los incluidos en el kit)
- » Actividades de arteterapia
- » Relajación guiada con aromaterapia
- » Ejercicios de estiramiento programados

Estas estrategias ayudan a experimentar un entorno de relajación y a prevenir el estrés en el equipo, lo que mejora la calidad de vida diaria.

## Herramientas para el monitoreo del estrés en el grupo

El estrés puede provocar reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales adversas. Utilizar un sistema de "semáforo del estrés" puede ayudar a identificar y gestionar los niveles de estrés:

- » **Luz roja:** indicadores de agotamiento, ansiedad, migraña, ira, nerviosismo, insomnio.
- » **Luz amarilla:** dolor de cabeza, fatiga, dolor de cuello, falta de energía.
- » **Luz verde:** estado ideal de equilibrio y energía positiva.

## Dinámicas para el fortalecimiento y la unidad del grupo

El objetivo de estas dinámicas es fomentar un clima de confianza, amabilidad e integración entre los compañeros. Estas actividades aumentan la creatividad y fortalecen los lazos en el equipo:

1. **Buzón de sugerencias:** cada participante puede depositar sugerencias o peticiones sobre la dinámica de las sesiones o temas de interés para el grupo.



2. **Intercambio de detalles:** un buzón en el que los participantes dejen notitas, chocolates o dulces con mensajes positivos o palabras de aliento, asegurando que todos reciban algo.
3. **Amigo secreto:** cada semana, los participantes sacan un nombre de un recipiente y deben dar un detalle o nota positiva a esa persona, sin repetir destinatarios hasta que todos hayan participado.

## Psicoeducación

Estas actividades son beneficiosas para sensibilizar e informar sobre temas relacionados con la salud mental, de modo de favorecer el interés por el autocuidado y el cuidado grupal. Las charlas pueden ser organizadas de manera virtual o presencial, y puede organizarse mediante la asignación de un tiempo exclusivo para ello o incorporarse dentro de las reuniones periódicas que se practican.

En ellas pueden incluirse algunos temas:

- » Herramientas para el manejo del estrés
- » Salud mental y física (nutrición, higiene del sueño)
- » Técnicas para crear hábitos saludables
- » Resolución de problemas
- » Comunicación asertiva y responsabilidad



## 8.2. Anexos

### Anexo 1.

Formulario de actividad grupal	
1. Objetivo de la actividad:	
2. Información de la actividad	
Tema:	
Fecha:	Lugar:
Encargado/a de la actividad	
Motivo de la actividad (qué motivó a realizar esta actividad):	
Objetivos (qué se quiere lograr)	
Recursos (materiales, humanos, equipo, etc.):	
Desarrollo de la actividad:	
Obstáculo (explicar si se presentó alguna dificultad antes o durante la actividad)	Estrategia (cómo se resolvió la dificultad)



### 8.3. Otros aspectos para mantener la salud y seguridad de los integrantes de CRG

El cuidado de los equipos requiere tanto de acciones personales como institucionales. Por ello, considerar la seguridad y salud de manera integral es fundamental para promover el bienestar de todos los integrantes, ya que su labor a menudo implica riesgos físicos y emocionales. A continuación, se destacan algunas medidas específicas para prevenir lesiones, asegurar una buena ergonomía y mantener prácticas de higiene y seguridad adecuadas. Estas acciones son esenciales para proteger a los cuidadores de posibles riesgos y garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable:

#### **Procedimientos para prevenir lesiones**

##### Evaluación de riesgos

- **Identificación de peligros:** evaluación periódica de riesgos en el lugar de trabajo para identificar posibles peligros.
- **Medidas preventivas:** medidas para mitigar los riesgos identificados, como señalización adecuada y eliminación de obstáculos.

##### Traslado seguro de pacientes

- **Uso de técnicas apropiadas:** aprender y utilizar técnicas para levantar de manera adecuada a los pacientes a fin de evitar lesiones en la espalda. Usar siempre las piernas, no la espalda.
- **Equipos de ayuda:** utilizar dispositivos de asistencia como elevadores mecánicos o sillas de ruedas cuando sea necesario.

##### Prevención de caídas

- **Mantenimiento del área de trabajo:** mantener los pisos limpios y libres de obstáculos. Asegurarse de que las superficies sean antideslizantes.
- **Calzado adecuado:** usar calzado adecuado que proporcione buen soporte y tracción.

## **Ergonomía**

### Postura correcta

- Trabajo de pie: mantener los pies separados a la altura de los hombros y el peso distribuido uniformemente. Evitar estar de pie por largos períodos sin moverse.
- Trabajo sentado: usar una silla ergonómica que dé soporte la espalda baja. Mantener los pies planos en el suelo y las rodillas a la altura de las caderas.

---

### Estaciones de trabajo

- Altura del equipo: ajustar la altura de mesas y equipos para evitar inclinarse o estirarse demasiado.
- Iluminación adecuada: asegurarse de que el área de trabajo esté bien iluminada para reducir la fatiga ocular y prevenir accidentes.

## **Prácticas de higiene y seguridad**

### Higiene personal

- Lavado de manos: lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, especialmente antes y después de tener contacto con pacientes.
- Uso de guantes: usar guantes desechables al manipular materiales contaminados o durante procedimientos invasivos.

---

### Manejo de residuos

- Desechos médicos: desechar agujas y otros materiales afilados en contenedores adecuados, a fin de evitar pinchazos accidentales.
- Residuos biológicos: manipular y desechar los residuos biológicos de acuerdo con las normativas locales.

---

### Equipos de Protección Personal (EPP)

- Uso de EPP: usar equipos de protección personal, como mascarillas, guantes, batas y gafas protectoras, según sea necesario.
- Mantenimiento del EPP: asegurarse de que el EPP esté en buen estado y reemplazarlo regularmente.

## **Procedimientos de emergencia**

### Plan de Emergencia

- Conocimiento del plan: familiarizarse con el plan de emergencia del lugar de trabajo, incluidas las rutas de evacuación y los puntos de reunión.
- Simulacros de emergencia: participar en simulacros de emergencia para estar preparados en caso de un incidente real.

---

### Primeros auxilios

- Capacitación: recibir capacitación en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Kits de primeros auxilios: conservar kits de primeros auxilios completos y accesibles en el lugar de trabajo.

## Referencias bibliográficas

Antares Foundation. Gestión del estrés en trabajadores humanitarios. Guía de buenas prácticas, 3ra edición, Ámsterdam, Holanda, 2012.

Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Guía para la atención en Salud Mental y Apoyo Psicosocial a Víctimas de Violencia, Guatemala: CICR, Misión Guatemala, 2022.

Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Guía de Salud Mental y Apoyo Psicosocial, Ginebra: Comité Internacional de la Cruz Roja, 2019.

Duque, V. Hacia una cultura del buen trato y bienestar: Promoviendo el autocuidado y el cuidado de los equipos en el trabajo, Guatemala: Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial (ECAP), 2020.

Fernández, M., Menéndez, S., y Lorenzo, N. Breve guía práctica para prevenir el desgaste en profesionales que intervienen en emergencias, España: Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias, s/f.

Martínez, S. Fatiga por compasión: Escalas, medidas y mecanismos de prevención, Tesis de grado, España: Universitat de les Illes Balears, 2014.

Movevement, C. o. Política del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja sobre la atención a necesidades de salud mental y apoyo psicosocial. Recuperado de: <https://www.ifrc.org/document/movement-policy-addressing-mental-health-and-psychosocial-needs>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ONU-DH). Guía para autocuidado y cuidado colectivo para personas defensoras de derechos humanos, periodistas, madres y familiares de personas desaparecidas víctimas de feminicidio, México: Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ONU-DH), 2023.

Organización Mundial de la Salud (OMS). Directrices de la OMS sobre intervenciones de autocuidado para la salud y el bienestar, revisión 2022: resumen ejecutivo, Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 2022.

Organización Panamericana de la Salud (OPS). Guía práctica de salud mental en situaciones de emergencia, Washington, D.C. Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud, 2006.

Holguín, A., Arroyave, L., Ramírez, V., Echeverry, W. y Rodríguez, A. El autocuidado como un componente de la salud mental desde una perspectiva biopsicosocial, Colombia: Poiésis, (39), 2019, pp. 149-167.

Organización Mundial de la Salud (OMS). Directrices de la OMS sobre intervenciones de autocuidado para la salud y el bienestar, revisión 2022. Resumen ejecutivo, Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 2022.

Ortega, C. y López, F. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas, España: Universidad de Almería, 2003.

Rodríguez, R. & Rivas, S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención, Med Segur Trab (Internet), Suplemento 1, 57: 1- 262, 2011.

Slaikeu, K. A. Intervención en crisis: Manual para la práctica y la investigación (2ª ed.). México: Editorial Trillas, 1999.

Ayudamos a personas de todo el mundo afectadas por conflictos armados y por otras situaciones de violencia, haciendo lo posible por proteger su vida y su dignidad, y por aliviar su sufrimiento, a menudo junto a nuestros asociados de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Además, procuramos prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del derecho y de los principios humanitarios universales.

Somos una institución con la que se puede contar a la hora de realizar actividades para salvar vidas en zonas de conflicto, trabajando mano a mano con las comunidades locales para entender y satisfacer sus necesidades. Nuestra experiencia y nuestros conocimientos especializados nos permiten responder con rapidez y eficacia, de manera imparcial.

 [facebook.com/CICRDRMX](https://facebook.com/CICRDRMX)

 [x.com/CICR\\_DRMX](https://x.com/CICR_DRMX)

 [instagram.com/cicr\\_mx](https://instagram.com/cicr_mx)

**Comité Internacional de la Cruz Roja**  
**Misión en Guatemala**

5 Avenida 5-55 zona 14  
Edificio Europlaza, Torre 2, Nivel 6, Oficina 601  
Ciudad de Guatemala, Guatemala  
Tel. +502 2310 3902



**CICR**