



Primeros Auxilios Psicológicos

**Ante crisis por desastres causados por
amenazas naturales y/o hechos de violencia.
Una experiencia aplicada**

Por: Fabiola Alas

Coordinadora Unidad de Atención Psicosocial a Víctimas de Violencia

Cruz Roja Salvadoreña





 Cruz Roja Española

La **UNIDAD DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL (UAPV)** de Cruz Roja Salvadoreña, es una oficina especializada en servicios victimológicos, que funciona con asistencia técnica y financiera de Cruz Roja Española. Surge como una respuesta a la necesidad de aliviar los impactos humanitarios de la violencia armada en El Salvador. La unidad brinda **atención psicosocial** y **asistencia humanitaria** a personas que han sufrido violencia social.



Humanidad



Imparcialidad



Neutralidad



Independencia



Voluntariado



Unidad



Universalidad

Índice de Contenidos

- Afectaciones Psicosociales de la Pandemia de COVID-19, Tormenta Tropical Amanda y Violencia social
- Primeros Auxilios Psicológicos: Intervenciones sugeridas
- Reflexiones Finales



Afectaciones Psicosociales por COVID-19

- **COGNITIVO:** incapacidad de encontrar un sentido a la vida, cuestionamiento existencial (intentar encontrar explicaciones lógicas), asimilar un mundo cruel y malvado, dudar de tu sistema de valores, de tu fe, de todo lo que ha conducido tu vida y tu modo de hacer las cosas, de todo en lo que creías y que te daba fuerza y confianza, intrusión de imágenes y pensamientos recurrentes sobre la enfermedad, conciencia de la propia vulnerabilidad y la fragilidad de la vida, desorden en los recuerdos, pérdida de orientación espacio-temporal, problemas de concentración, atención y memoria.
- **EMOCIONAL:** tristeza y desesperanza, miedo, incertidumbre, ansiedad, enojo e ira hacia personas que no se protegen o que causaron la pandemia, desconfianza hacia las personas, desconfianza en un mundo que antes era justo y predecible, culpa por acción u omisión, aflicción, sentirse solo, incomprendido, evitación o negación, irritabilidad e impaciencia, finalmente...anestesia emocional.
 - **FÍSICAS:** exceso de activación: tensión, nerviosismo, sensibilidad, agitación, taquicardias, fatiga intensa, dolores corporales difusos e inespecíficos, problemas para dormir o para mantener el sueño, cambios en el apetito, cansancio, dolor de estómago, cabeza, aumento de alergias, erupciones en la piel, dolores musculares.
 - **CONDUCTAS O COMPORTAMIENTOS:** aislamiento, aumento del consumo de sustancias o alcohol, agresividad, establecimiento de relaciones basadas en la desconfianza, estigma, discriminación, compras de pánico, etc.

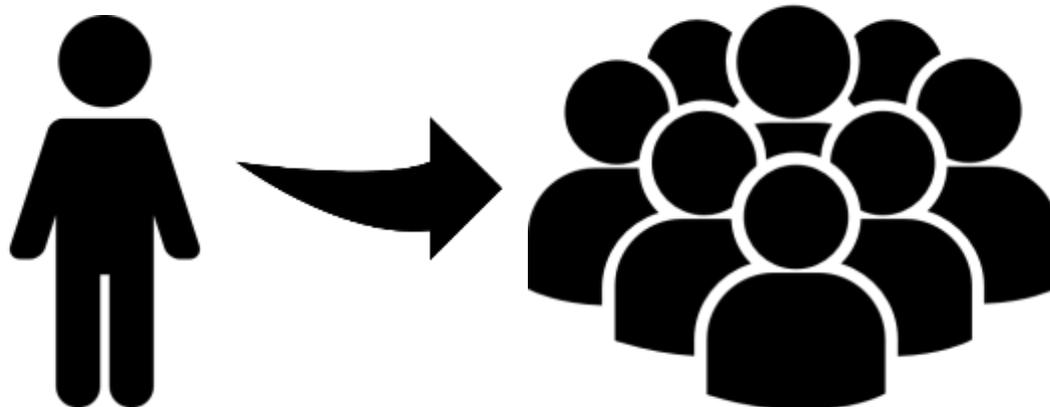
A watercolor illustration of several blue flowers with dark centers, rendered in a soft, painterly style. The flowers are positioned on the left side of the page, partially overlapping the text area.

Afectaciones Psicosociales por la Tormenta Tropical Amanda

- **COGNITIVO:** Ideas recurrentes de preocupación, imágenes y pensamientos recurrentes sobre el desastres, amnesia, pérdida de orientación espacio-temporal, problemas de concentración, atención y memoria
- **EMOCIONAL:** preocupación, culpa, reacciones hostiles, embotamiento, procesos de duelo, debido a la pérdida de vidas humanas, pero también de bienes materiales. Los daños incluyen pérdida total o parcial de sus casas, sus pertenencias personales, sus vehículos, sus implementos de trabajo, medios de vida, herramientas, materia prima, negocios, ganado o mascotas. Todo ello, constituyen pérdidas tangibles que ocurren en un escenario que ya era crítico debido a los casi 70 días de cuarentena domiciliar al momento de la emergencia por lluvias. Además, en la narrativa de las pérdidas, se identifican personas que observaron la dramática forma en la que muchas personas resultaron fallecidas o desaparecidas, muchos “cuentan la historia de milagro” ya que sus mismas vidas estaban en peligro, otros resultaron heridos debido a las afectaciones.
- **MALESTARES FÍSICOS:** dolores de cabeza, temblores, vértigo, palpitaciones y diversos síntomas gastrointestinales.
- **CONDUCTAS O COMPORTAMIENTOS:** aislamiento, incapacidad para funcionar como lo hacía antes de la pérdida

AFECTACIONES PSICOSOCIALES POR VIOLENCIA SOCIAL

- Hay un **questionamiento de la dignidad personal** (Como elemento psicológico clave en todo hecho traumático)
- **Rupturas de los esquemas de sí mismo y de sí mismo frente al mundo**, entonces, el mundo deja de ser un lugar regido por normas, previsible, predecible, seguro.
- **Destrucción de la creencia básica en la bondad del ser humano** que permite establecer vínculos afectivos y vivir



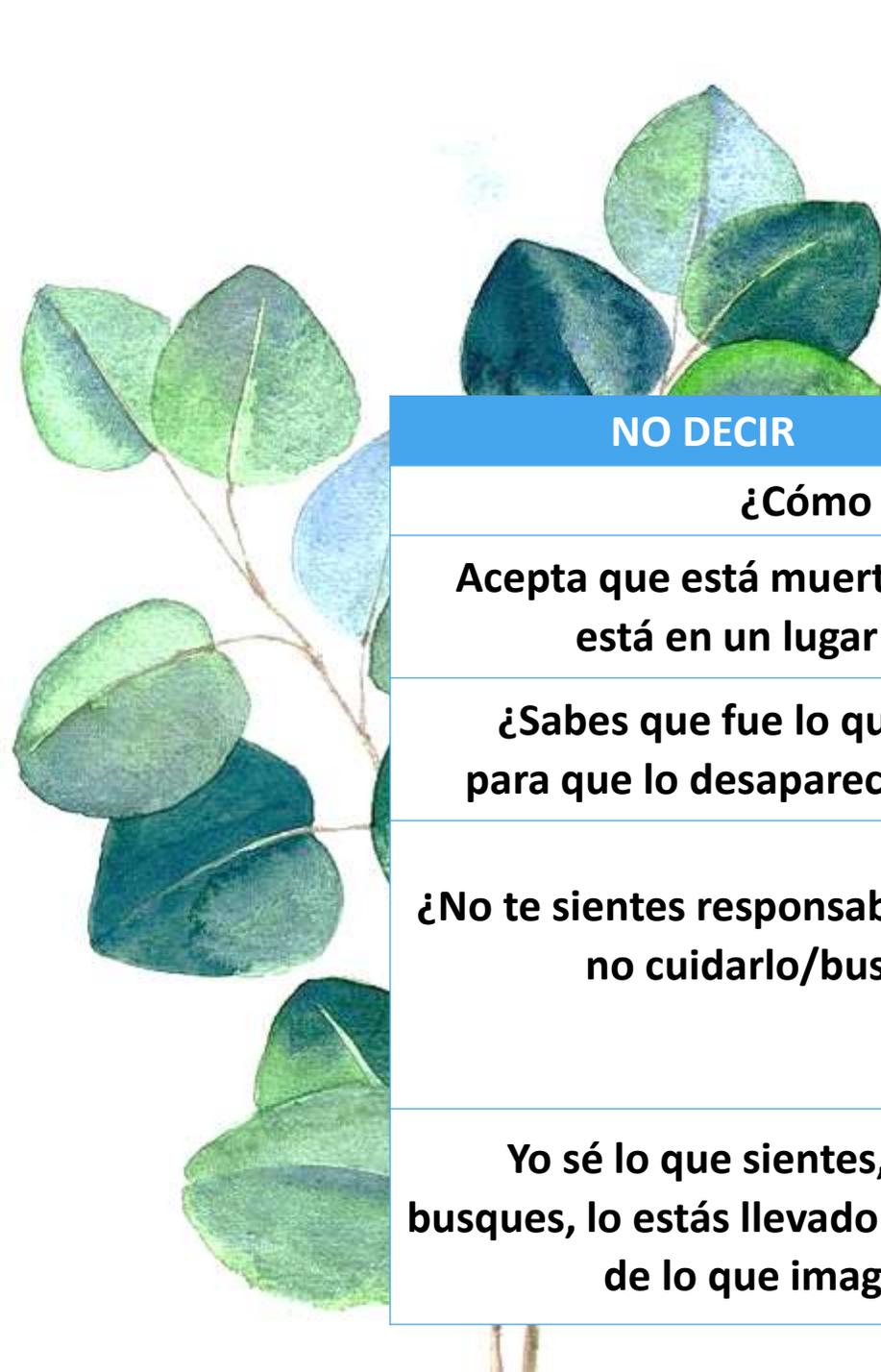
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (QUÉ HACER Y QUE NO HACER)

- Escuchar, escuchar y escuchar. Lenguaje sencillo, claro y operativo
- Actuar con tranquilidad, calma y empatía (dignidad, respeto, compasión, amabilidad, calidez) – cuidado con el lenguaje no verbal.
- Normalizar y contener, reconocer el esfuerzo, agradecer la confianza
- Fomentar el afrontamiento positivo y la resiliencia / Conectar
- Transmitir que:
 - No hay forma de prepararse mentalmente para este tipo de situaciones.
 - La crisis es algo que transformó la realidad y el mundo tal como lo conocíamos
 - Aceptar “la nueva normalidad” y aceptar que no será fácil
 - Aceptar la vulnerabilidad y tomar las oportunidades únicas de la vida
 - Aprender a lidiar con la Incertidumbre e impredecibilidad
 - Evitar la Infodemia
 - Aceptar que todos reaccionamos de diferentes maneras ante la misma situación



- Decir que sabemos que se siente y que todo estará bien
- Juzgar
- Aconsejar
- Patologizar el sufrimiento
- Narrar nuestra propia historia
- Acción con daño





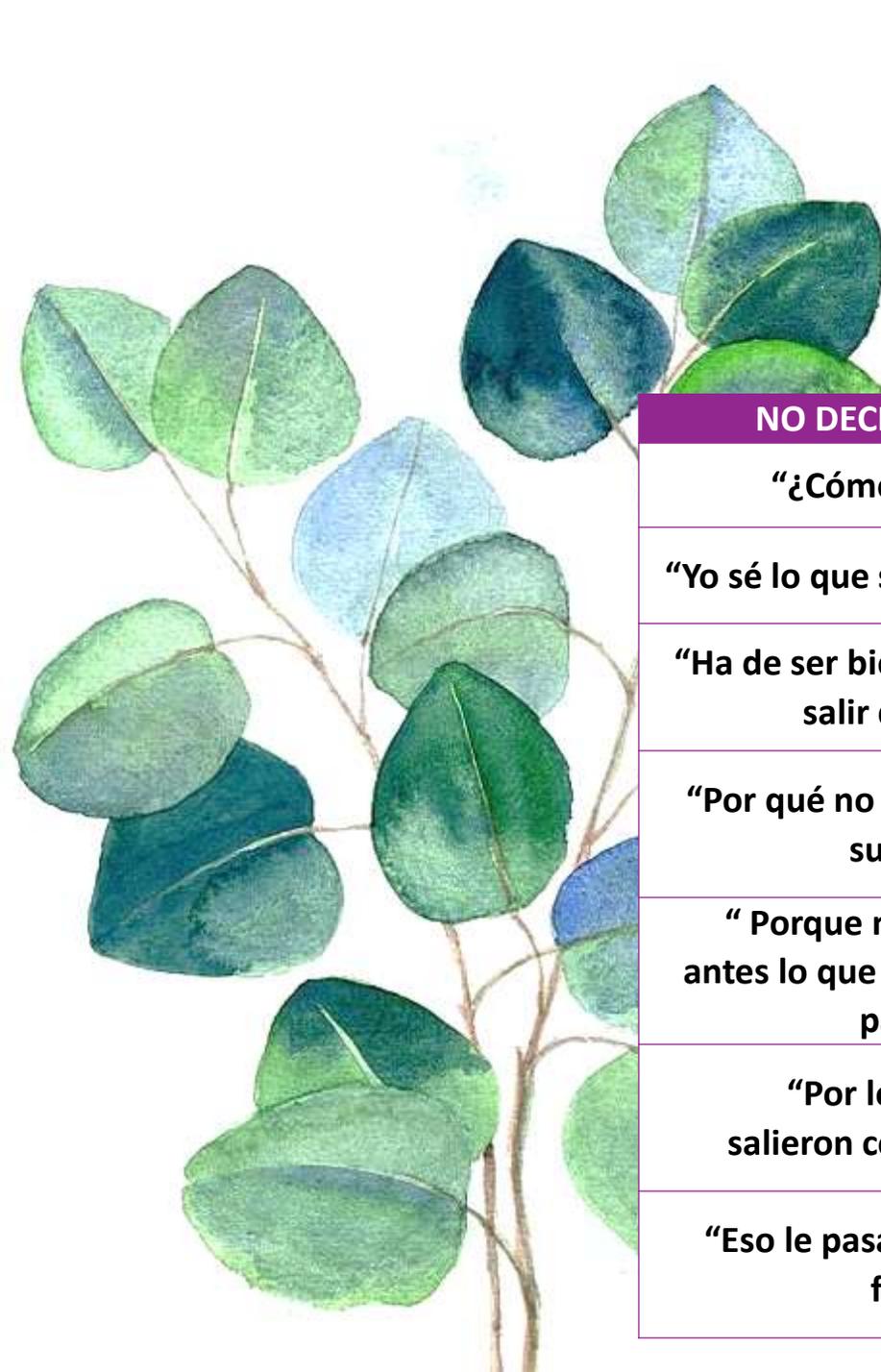
QUÉ DECIR Y QUÉ NO DECIR A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA (Desaparición de un familiar)

NO DECIR	DECIR
¿Cómo estás?	Realmente no debe ser fácil lo que estás viviendo en este momento.
Acepta que está muerto, ella está en un lugar mejor	(Si hay confianza) lo siento por tu sufrimiento, sé que debe ser angustiante no sabé lo que ha pasado con él/ella.
¿Sabes que fue lo que hizo para que lo desaparecieran?	Lo que ha ocurrido es una situación injusta que nadie debería vivir, es muy lamentable.
¿No te sientes responsable por no cuidarlo/buscarlo?	No es tu culpa que desapareciera, no había forma alguna en que pudieras imaginar que esto pasaría, además estoy seguro(a) que habrías hecho todo lo posible por proteger a tu ser querido. No debes sentirte responsable.
Yo sé lo que sientes, Ya no busques, lo estás llevado mejor de lo que imaginaba.	Puedo solamente imaginar lo que debes sentir Debes estar muy triste, pero es normal. En tu lugar seguramente me sentiría igual.



QUÉ DECIR Y QUÉ NO DECIR A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA (Violencia Sexual)

NO DECIR	DECIR
¿Cómo estás?	Realmente no debe ser fácil lo que estás viviendo en este momento.
¿Cómo ibas vestida?	(Si hay confianza) lo siento mucho tu sufrimiento.
No me imagino lo que hubiera hecho si me hubiera pasado a mi	Lo que ha ocurrido es una situación injusta que nadie debería vivir, es muy lamentable. No es tu culpa, no hiciste nada para provocar esto y no han nada que pudieras hacer para evitarlo
¿Sentiste placer?	Lo que ha pasado es un hecho injusto y tienes derecho a estar molesta / enojada / triste
Lo estás llevado mejor de lo que imaginaba	Debes estar muy triste, pero es normal. Te sentirás así por un tiempo, pero es algo que poco a poco vas a superar



QUÉ DECIR Y QUÉ NO DECIR A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA (Desplazamiento Forzado Interno)

NO DECIR	DECIR
“¿Cómo están?”	“Realmente no debe ser fácil lo que estás viviendo en este momento”
“Yo sé lo que sienten”	“Puedo solamente imaginar lo que deben sentir”
“Ha de ser bien difícil salir de casa”	“Lo que ha ocurrido en su familia es una situación injusta que nadie debería vivir”
“Por qué no trajeron sus cosas”	“No se culpe, en estos casos es normal que traten de resguardar su vida y la de sus seres queridos. Es normal olvidar algunas cosas cuando se está pensando en salvar la propia vida. Hizo lo mejor que pudo en ese momento”
“Porque no conto antes lo que estaban pasando”	“No es su culpa lo que paso, no se imaginó lo que sucedería, no debe de sentirse culpable. Estoy seguro que ha hecho lo mejor posible para protegerse a usted y a su familia”
“Por lo menos salieron con vida”	“Entiendo que se encuentren tristes y angustiados por haber dejado su casa, sus pertenencias, sus cosas importantes. Por supuesto que duele y tiene derecho de sentirse molesto / triste / enojado / impotente”
“Eso le pasa a otras familias”	“Qué bueno que están aquí (entidad de ayuda) porque a pesar de lo que están viviendo, debe recordar que tienen derechos y haremos lo que esté a nuestro alcance para apoyarlos”

REFLEXIONES FINALES

- Recordar que los PAP son solo una herramienta de actuación, dentro de un espectro amplio de acciones de salud mental y apoyo psicosocial básico.
- Siempre considerar actuaciones con enfoques de derechos humanos, victimología y género.
- Realizar intervenciones diferenciales con niñas y niños. La niñez es más frágil y en paradoja más resiliente con el apoyo adecuado.
- Aplicar PAP en contextos de violencia implica “asegurar la escena de trabajo”, es clave analizar riesgos y amenazas al intervenir, para prevenir el daño acumulado, tanto en la víctima como en los intervinientes.
- Es indispensable la “conexión” con un amplio sistema de servicios integrales (educación, salud, asesoría legal, servicios médicos, recuperación económica, etc)
- Promover el autocuidado del personal interviniente no es opcional, es una obligación para reducir el riesgo ocupación, traumatización vicaria, desgaste por empatía, etc.
- Es clave combatir el estigma hacia los servicios de salud mental
- La salud física y mental no puede obviar acciones de intervención comunitaria. La salud se calibra en lo social.



Bibliografía y Recursos

- **La salud mental y apoyo psicosocial en las emergencias (OMS)**
https://www.who.int/mental_health/emergencies/es/
 - **Bienestar emocional ante el COVID-19**
https://www.cruzroja.es/cre_web/formacion/materiales/pfbienestare_mocional/index.html#/
- **Guía para el acompañamiento Psicosocial durante la emergencia COVID-19**
<https://www.unicef.org/elsalvador/media/2621/file/guia%20acompanamiento%20psicosocial.pdf.pdf>
- **Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19 (Inter Agency Standing Committee)**
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/IASC%20Interim%20Briefing%20Note%20on%20COVID-19%20Outbreak%20Readiness%20and%20Response%20Operations%20-%20MHPSS%20%28Spanish%29_0.pdf
- **Manual de arte terapia para el fortalecimiento de la salud mental como respuesta a la emergencia por COVID-19 (Cruz Roja)**
<https://cruzrojasal.org.sv/programas-y-proyectos/areas-programaticas/inclusion-social-2/>

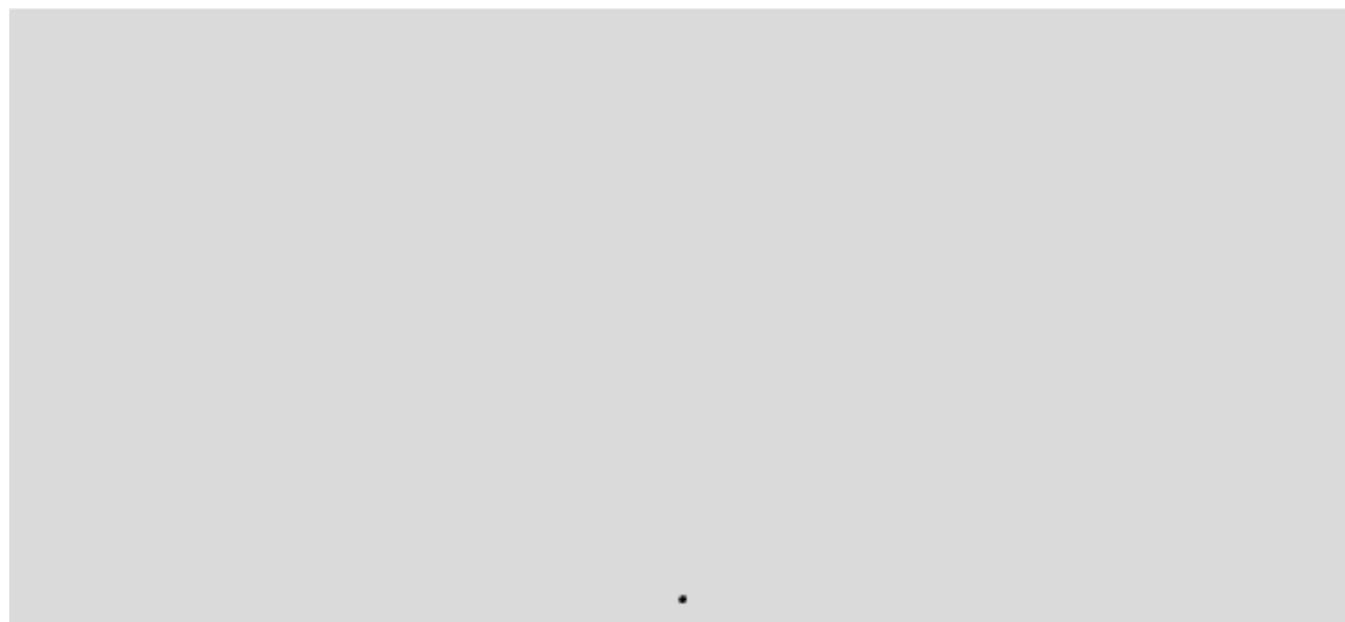


**!Muchas gracias por su
atención!**



¿TIENES ANSIEDAD?

**Respira profundamente
y exhala en sincronía
con esto**



Estamos listos para escuchar tus inquietudes, puedes llamarnos desde de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes y dar apoyo psicosocial o psicoeducativo ante el impacto de la emergencia por COVID-19.

También puedes escribirnos al correo: apoyoemocional@cruzrojasal.org.sv

