

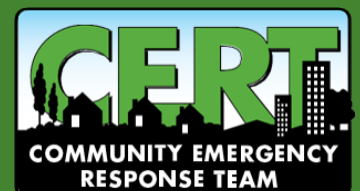


CERT Unidad 5: Psicología de emergencias y desastres

Manual del participante



FEMA





CERT Unidad 5: Psicología de emergencias y desastres

En esta unidad, aprenderá sobre:

- **Psicología de emergencias y desastres:** El impacto psicológico que tiene un desastre en los rescatistas y sobrevivientes, y lecciones sobre cómo aplicar los componentes de “primeros auxilios psicológicos”.
- **Cuídese usted mismo y a los sobrevivientes:** Pasos que los voluntarios pueden tomar individualmente y como parte de un CERT antes, después y posterior a un desastre.

CERT Unidad 5 Índice

SECCIÓN 1: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD 5	1
Objetivos de la unidad	1
Sección 2: Reacciones ante un desastre	2
Las cinco F	2
Síntomas psicológicos posibles	2
Síntomas psicológicos posibles	3
SECCIÓN 3: AUTOCUIDADO Y BIENESTAR DEL EQUIPO	4
Formas de reducir su propio estrés	4
Ejercicio 5.1: Kit de herramientas de autocuidado	4
Cómo los líderes de equipo reducen el estrés durante el incidente	7
SECCIÓN 4: CONFRONTACIÓN CON RESPUESTAS EMOCIONALES DE LOS SOBREVIVIENTES	8
Crisis traumática.....	9
Factores mediadores.....	9
Estabilización de los sobrevivientes	10
Escuche, proteja y haga conexiones	11
Sea un oyente empático.....	12
Lo que no debe decir.....	12
Diga esto en su lugar.....	12
Manejo de escenas de muerte	13
Resumen de la unidad 5	14
Tarea.....	14

SECCIÓN 1: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD 5

Los voluntarios del CERT encuentran cosas durante un desastre que son desagradables e incómodas. Al responder a desastres naturales y actos de violencia, los voluntarios del CERT deben estar preparados para enfrentar los efectos psicológicos del trauma. Estos pueden incluir miedo, ira, tristeza intensa, frustración y duelo patológico. Los sobrevivientes y los voluntarios del CERT corren el riesgo de experimentar esos efectos psicológicos.

Los voluntarios del CERT se preparan para su rol durante y después de un desastre y conocen el posible impacto emocional y físico de los desastres en ellos y en otras personas. Este conocimiento ayuda a los voluntarios del CERT a comprender y manejar sus reacciones en un evento y les permite trabajar mejor con las demás personas.

Recuerde lo que ha aprendido sobre la organización del equipo. Los conceptos de organización del equipo pueden ayudarlo tanto operativa como psicológicamente. Trabajar juntos y cuidarse unos a otros son aspectos importantes de los equipos exitosos.

Los primeros auxilios psicológicos no son terapia; más bien, son un conjunto de técnicas para brindar intervención emocional durante las operaciones de campo. Las técnicas cubiertas en esta unidad lo ayudarán a manejar situaciones personales, para que pueda dar cumplimiento a las necesidades de todos los sobrevivientes, incluidos sus compañeros voluntarios del CERT.

Objetivos de la unidad

Al final de esta unidad, debería ser capaz de:

1. Comprender el trauma que un desastre provoca en sobrevivientes y rescatistas, incluidos los voluntarios del CERT.
2. Indicar los pasos a seguir para abordar el bienestar personal y del equipo.
3. Demostrar los pasos clave que deben aplicarse para brindar ayuda a alguien que sufra el síndrome del sobreviviente.

SECCIÓN 2: REACCIONES ANTE UN DESASTRE

Durante un desastre, es posible que se encuentre con cosas que serán extremadamente desagradables. Las reacciones normales de estrés en entornos de desastres pueden surgir como resultado de:

1. Afrontar sus propias pérdidas personales;
2. Trabajar en su vecindario;
3. Ayudar a los vecinos, amigos o compañeros de trabajo heridos; y
4. Sentirse inseguro y desprotegido.

El “trauma vicario” es un riesgo laboral común en los voluntarios que ayudan en la respuesta a desastres. El trauma vicario, también conocido como fatiga por compasión, victimización secundaria o estrés traumático secundario, es una reacción natural de una persona expuesta al trauma de un sobreviviente. Una persona que se identifica demasiado fuerte con un sobreviviente puede asumir los sentimientos de ese sobreviviente.

Asumir los sentimientos de los sobrevivientes como propios puede afectar su capacidad para hacer su trabajo como rescatista y puede tener un impacto a largo plazo. Tomar como suyos los problemas de otros aumentará su propio estrés y afectará negativamente su eficacia en general.

Manténgase alerta a los signos de trauma por desastre que puedan aparecer en usted mismo, así como en los sobrevivientes y otras personas, como compañeros voluntarios del CERT, para que pueda tomar las medidas correspondientes para aliviar el estrés. El “desgaste” es distinto al trauma. Comúnmente, las personas que sufren de desgaste pueden superarlo al distanciarse de su trabajo por un tiempo.

Las cinco F

Los humanos normalmente tienen cinco respuestas primarias al estrés. Nos referimos a ellas como las 5 F, por sus palabras en inglés: (1) freeze (detención), (2) flight (huida), (3) fight (lucha), (4) miedo y (5) desmayo. Nuestros cuerpos tienen respuestas físicas y psicológicas ante eventos estresantes. Reconocer ejemplos de cada una de estas respuestas, tanto en los voluntarios del CERT como en los sobrevivientes, puede ayudarlo a determinar la mejor manera de brindar apoyo.

1. **Freeze:** “Deténgase, mire y escuche”, o manténgase alerta y observante.
2. **Flight:** Huya.
3. **Fight:** Intente luchar contra la amenaza.
4. **Fright:** Exagere la inmovilidad en contacto con un depredador o hágase el muerto.
5. **Faint:** Desmayo inducido por el miedo

Síntomas psicológicos posibles

Podrá experimentar u observar que otros experimentan diversos tipos de respuestas psicológicas y fisiológicas relacionadas con el desastre.

- **Emocional:** nerviosismo; indefensión; sobrecogimiento; entumecimiento; incapacidad de sentir amor o alegría; sentimientos de abandono; agitación; sentimientos de desapego; euforia como resultado de sobrevivir; sentimientos irreales; sentimientos de estar fuera de control; instancias de negación; sentimientos de estar abrumado; y sentimientos de fragilidad.
- **Cognitivo:** dificultad para tomar decisiones; ocurrencia de sueños perturbadores; remembranzas y recuerdos del pasado; sentimientos de estar siempre en guardia o en constante alerta; sentimientos de disociación; distorsión del tiempo y del espacio; cavilación o pensamientos acelerados; o relatar repetidamente el evento traumático.
- **Espiritual:** pérdida de la esperanza; expectativas limitadas sobre la vida, uso intenso de oraciones; pérdida de confianza en sí mismo; sentimientos de desesperación y desilusión; cuestionamiento (“¿Por qué yo?”); redefinición del significado y la importancia de la vida.

Síntomas psicológicos posibles

- Pérdida de apetito
- Dolores de cabeza o dolor de pecho.
- Diarrea, dolor de estómago o náuseas
- Hiperactividad
- Aumento de consumo de alcohol o drogas
- Pesadillas
- La incapacidad para dormir
- Fatiga o baja energía

SECCIÓN 3: AUTOCUIDADO Y BIENESTAR DEL EQUIPO

Existe una variedad de acciones que puede tomar antes, durante y después de un incidente para ayudar a manejar el impacto emocional del trabajo de respuesta a desastres.

Conocer de antemano los posibles síntomas psicológicos y fisiológicos de los traumas derivados de un desastre, que se cubren en esta unidad, es un paso en el manejo del impacto.

Otros aspectos del manejo del estrés de los voluntarios del CERT incluyen acciones que los voluntarios pueden tomar por sí mismos y acciones que los líderes del CERT pueden tomar durante una respuesta.

Formas de reducir su propio estrés

Solo usted sabe cómo reducir sus niveles de estrés. Vale la pena dedicar tiempo y esfuerzo para encontrar reductores del estrés personal antes de que ocurra un incidente.

Puede seguir los siguientes pasos preventivos en su vida diaria.

- Dormir lo suficiente.
- Hacer ejercicio con regularidad.
- Comer una dieta balanceada.
- Equilibrar las horas de trabajo, recreación y descanso.
- Permítase la oportunidad de recibir y aportar; debería recordar que su identidad es más amplia que la de un ayudante.
- Conéctese con otros.
- Use recursos espirituales.

Además de los pasos preventivos, debería explicar a sus seres queridos y amigos cómo pueden ayudarlo cuando regrese de un área de desastre.

- Escuche cuando quiera conversar.
- **No** se esfuerce por conversar si no está listo

También podría compartir con sus seres queridos y amigos la información sobre los posibles síntomas psicológicos y fisiológicos relacionados con el desastre, que se analizaron anteriormente.

Ejercicio 5.1: Kit de herramientas de autocuidado

Propósito: Esta actividad es para brindarle la oportunidad de desarrollar una serie de herramientas de autocuidado que puede emplear ya sea antes o durante una crisis para estar listo para responder durante una emergencia.

Instrucciones: Complete esta actividad de manera individual y a su propio ritmo. Cuando todos hayan terminado, tendrá la oportunidad de compartir sus respuestas con la clase si lo desea.

Imagen 5.1: Kit de herramientas de autocuidado (Parte 1)

¿Cuál es probablemente tu mayor desafío?
Enumere en orden de clasificación, qué tipos de eventos pueden ser más difíciles para usted. Ejemplos de eventos que son difíciles para muchas personas: eventos que involucran mascotas, animales, niños o ancianos; Enfermedad contagiosa, daño intencional de humano a humano.

¿Qué habilidades tienes que pueden ser útiles durante una crisis?

¿Cómo sabes que te sientes estresado?
Liste los síntomas que lo caracterizan cuando se siente estresado (pensamientos, sentimientos, sentimientos corporales o comportamientos)

Haga una lista de cosas que lo ayuden a relajarse (escuchar música, pasear, leer un libro, reírse y hablar con un ser querido)

Haga una lista de las cosas que necesita evitar (y que probablemente haría sin consideración) que solo aumentarán su estrés (tomar demasiada cafeína, consumir demasiado en los medios de comunicación, sentarse todo el día / turno y asumir las tareas de otra persona)

Todos necesitamos hablar de nuestras experiencias de vez en cuando. ¿Quiénes son las cinco personas principales con las que puedes hablar durante o después de una crisis?

¿Qué cosas pueden hacer los demás por ti cuando te sientes estresado?

Imagen 5.1: Kit de herramientas de autocuidado (Parte 1)

¿Cómo puede decirle a los demás lo que necesita?
¿Cómo le lo dirá?

Las siguientes áreas son cosas cotidianas que hacemos o no, y que afectan nuestra capacidad para responder a las emergencias. Preste atención a cada una y clasifique qué tan bien lo hace en esa área (1 = muy pobre, 10 = excelente) y luego escriba una acción que puede tomar para mejorar y subir un punto en esa área

Nutrición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Dormir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Manejar la carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Estilo de vida equilibrado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Manejo del estrés	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Diversión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Redes sociales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										
Hacer ejercicio (30 minutos/día)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lo que puede hacer:										

Cómo los líderes de equipo reducen el estrés durante el incidente

Hay pasos que los TL del CERT pueden tomar para reducir el estrés en los rescatistas antes, durante y después de un incidente.

- Antes de comenzar el esfuerzo, informe al personal del CERT sobre lo que pueden esperar ver y lo que pueden esperar en términos de respuesta emocional en los sobrevivientes y en ellos mismos.
- Resalte el concepto de equipo del CERT. Compartir la carga de trabajo y la carga emocional puede ayudar a calmar las emociones reprimidas.
- Aliente a los rescatistas a descansar y reagruparse para evitar cansarse demasiado.
- Instruya a los rescatistas a tomar descansos alejados del área del incidente para aliviar el estrés del esfuerzo.
- Establezca una cultura de aceptación entre el equipo. Aliente a los voluntarios a verbalizar sus experiencias y formalice la comunicación abierta.
- Aliente a los rescatistas a comer adecuadamente y mantener la ingesta de líquidos durante la operación. Anímelos a tomar agua u otros líquidos que reemplacen los electrolitos y a evitar las bebidas con cafeína o azúcar refinada.
- Aliente a los voluntarios a ser conscientes de los cambios en sus compañeros de equipo, que podrían indicar estrés personal y la necesidad de un descanso o cambio de tarea.
- Rote los descansos y tareas de los equipos (p. ej., de trabajos de alto estrés a trabajos de bajo estrés). Aliente a los voluntarios a conversar entre ellos sobre sus experiencias para promover la salud psicológica.
- **No** envíe a casa a voluntarios que hayan completado una operación de alto estrés; en su lugar, asigne una responsabilidad de bajo estrés para que se puedan descomprimir gradualmente.
- Lleve a cabo un breve análisis con los equipos de rescate después de su turno durante el cual puede describir y expresar sus sentimientos sobre lo que encontraron.

SECCIÓN 4: CONFRONTACIÓN CON RESPUESTAS EMOCIONALES DE LOS SOBREVIVIENTES

Los sobrevivientes de crisis pueden pasar por una variedad de fases emocionales, y como rescatista, debe ser consciente de lo que puede encontrar. Las condiciones asociadas a la evacuación y reubicación tienen secuelas psicológicas importantes. Cuando hay riesgos físicos o separaciones familiares durante el proceso de evacuación, los sobrevivientes a menudo experimentan reacciones postraumáticas. Cuando la familia no está junta debido a los requisitos del refugio u otros factores, la ansiedad con respecto al bienestar de los que no están presentes podría desviar la atención necesaria para la resolución inmediata de los problemas.

- **Fase previa al desastre:** Las comunidades tendrán diferentes grados de advertencia dependiendo del tipo de desastre. Por ejemplo, los terremotos suelen ocurrir sin advertencia; mientras que los huracanes e inundaciones suelen ocurrir en cuestión de horas o días a partir de una advertencia. Cuando no hay advertencia, los sobrevivientes podrían sentirse más vulnerables, inseguros y temerosos de tragedias futuras no anticipadas. La percepción de que no tendrán el control para protegerse a sí mismos ni a sus seres queridos puede ser muy angustiante. Mientras tanto, cuando las personas no prestan atención a las advertencias y como consecuencia sufren pérdidas, pueden experimentar culpabilidad y autorrecriminarse. Es posible que a pesar de tener planes específicos sobre cómo protegerse en el futuro, normalmente los sobrevivientes se sientan culpables o responsables de lo que ocurrió.
- **Fase de impacto:** La fase de impacto de un desastre varía desde la acumulación lenta y baja de una amenaza asociada con algunos tipos de inundaciones hasta las consecuencias violentas, peligrosas y destructivas asociadas con tornados y explosiones. Cuanto mayor sea la magnitud, la destrucción de la comunidad y las pérdidas personales asociadas con el desastre, mayores serán los efectos psicosociales.

Dependiendo de las características del incidente, las reacciones de las personas pueden fluctuar de respuestas limitadas, atónitas y similares a estados de shock a expresiones abiertas y menos comunes de pánico e histeria. Inicialmente, es normal que las personas respondan con confusión e incredulidad y se centren en la supervivencia y el bienestar físico de ellos mismos y sus seres queridos. Cuando las familias se encuentran en diferentes lugares geográficos durante el impacto de un desastre (p. ej., niños en la escuela, adultos en el trabajo), los sobrevivientes experimentan una ansiedad considerable hasta el momento de la reunificación.

- **Fase heroica:** Inmediatamente después de un desastre, la supervivencia, el rescate de otros y el fomento de la seguridad son las mayores prioridades. Será necesario llevar adelante una evacuación a refugios, moteles u otros tipos de viviendas. Para algunos, la desorientación posterior al impacto da paso a un comportamiento para salvar vidas y proteger la propiedad inducido por la adrenalina. Si bien el nivel de actividad puede ser alto, la productividad real generalmente es baja. La capacidad de evaluar el riesgo disminuye y esto puede

resultar en lesiones. El altruismo es prominente entre los sobrevivientes y los profesionales de los equipos de respuesta.

- **Fase de luna de miel:** En las semanas y meses posteriores a un desastre, es posible que la asistencia formal del gobierno y de voluntarios sea más fácil de obtener. A partir de la experiencia compartida de sobrevivir a una experiencia catastrófica y de dar y recibir el apoyo comunitario se produce un sentido de apego con esa comunidad. Por un breve periodo, los sobrevivientes experimentarán un sentimiento de optimismo que los lleva a pensar que la ayuda que recibirán los recuperará “completamente”. Cuando los trabajadores de salud conductual en desastres son visibles y percibidos como serviciales durante esa fase, son aceptados con más facilidad y crean una base desde la cual pueden ayudar en las fases complejas que se avecinan.
- **Fase de desilusión:** La decepción con el ritmo de recuperación más lento de lo esperado puede desencadenar esta fase. Por lo general, la desilusión ocurre en la segunda mitad del año inmediatamente después de un desastre y, nuevamente, después del primer aniversario del desastre.
- **Fase de reconstrucción:** La reconstrucción de la propiedad física y la recuperación del bienestar emocional pueden continuar por años después de un desastre. Al llegar a este punto, los sobrevivientes se dan cuenta de que tienen que resolver los problemas de reconstruir sus propias viviendas, negocios y vidas en gran medida por sí mismos y paulatinamente asumen la responsabilidad de hacerlo.

Crisis traumática

Una crisis traumática es un evento experimentado o presenciado por una persona, donde su capacidad para sobrellevar la situación se ve abrumada por:

- Muerte real o potencial o lesión a uno mismo u otros;
- Lesión grave;
- Destrucción de sus viviendas, vecindarios, o pertenencias valiosas; y/o
- Pérdida de contacto con familiares voluntarios o amigos cercanos.

El estrés traumático puede afectar lo siguiente:

- **Función cognitiva:** Las personas que han sufrido estrés traumático pueden actuar de manera irracional, de formas extrañas para ellas y pueden tener dificultades para tomar decisiones. Además, pueden tener dificultades para compartir o recordar situaciones.
- **Salud física:** El estrés traumático puede causar síntomas físicos y problemas de salud.
- **Relaciones interpersonales:** Los sobrevivientes con estrés traumático pueden sufrir cambios de personalidad, temporales o a largo plazo, que dificultan las relaciones interpersonales.

Factores mediadores

La fuerza y el tipo de reacción personal al trauma varían según la combinación de los siguientes factores:

- La experiencia previa de una persona con el mismo evento o uno similar; el efecto emocional de varios eventos puede ser acumulativo, lo que lleva a mayores reacciones de estrés.
- La intensidad de la alteración en la vida de los sobrevivientes; cuanto más se alteren las vidas de los sobrevivientes, mayores serán sus reacciones psicológicas y fisiológicas.
- El significado del evento para la persona; mientras más catastrófico perciba el evento para él o ella personalmente, más intensa será su reacción al estrés.
- El bienestar emocional de la persona y los recursos (especialmente sociales) que él o ella tiene para afrontar la crisis. Es posible que las personas que han tenido otros traumas recientes no puedan sobrellevar bien las tensiones adicionales.
- El tiempo transcurrido entre la ocurrencia del evento y el presente; lleva tiempo para que las personas “se den cuenta” de la realidad del evento.

Los voluntarios del CERT no pueden saber, y nunca deben asumir que saben, lo que alguien está pensando o sintiendo.

No se ofenda con las actitudes superficiales de los sobrevivientes. Los rescatistas deben esperar ver una variedad de respuestas que variarán de una persona a otra, pero las respuestas que vean serán parte del impacto psicológico del evento, y probablemente no tendrán relación alguna con lo que hayan hecho o no los CERT.

Estabilización de los sobrevivientes

El objetivo de la intervención psicológica en la escena por parte de los voluntarios del CERT debe ser estabilizar a las personas para calmar la escena del incidente. Aborde cualquier necesidad médica, luego use los métodos que se mencionan a continuación para estabilizar psicológicamente a las personas.

- Observe a los sobrevivientes para determinar su nivel de respuesta y decida si representan un peligro para ellos mismos o para los demás.
- Intente involucrar a las personas que salieron ilesas para que ayuden. Involucrar a los sobrevivientes en actividades focalizadas les ayuda a sobrellevar la situación. Asígneles tareas constructivas, por ejemplo, la organización de los suministros. Esta estrategia es especialmente efectiva para usar a los sobrevivientes que quieren colaborar.

Provea apoyo:

- **Escuche:** Permítales hablar sobre sus sentimientos y sus necesidades físicas. Los sobrevivientes a menudo necesitan hablar sobre lo que han experimentado, y es posible que quieran que alguien los escuche.
- **Sea empático:** Las respuestas afectuosas demuestran a los sobrevivientes que alguien más comparte sus sentimientos de dolor y pena.
- **Haga conexiones:** Ayude a los sobrevivientes a hacer conexiones con los sistemas de apoyo naturales, como familiares, amigos o comunidades religiosas.

Escuche, proteja y haga conexiones

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PFA) son un enfoque basado en la evidencia para ayudar a niños, adolescentes, adultos y familias después de las consecuencias de un desastre. Al igual que aprendió los primeros auxilios básicos en las Unidades 3 y 4 para apoyar las necesidades físicas de los sobrevivientes, los PFA brindan apoyo inicial para el bienestar psicológico de los sobrevivientes. “Escuche, proteja y haga conexiones” es un método de PFA que puede ayudar a los sobrevivientes a tomar medidas para recuperarse más rápidamente.

- **Escuche:** El primer paso importante para ayudar a los sobrevivientes después de un evento es escuchar y prestar atención a lo que dicen (y cómo lo dicen), cómo actúan y qué necesitan en el momento. Hablamos anteriormente de las diversas maneras en que las personas pueden reaccionar después de experimentar un evento traumático. Recuerde que no todas las reacciones son verbales o visibles.

Dígale a los sobrevivientes que está dispuesto a escuchar y hablar sobre el evento cuándo ellos quieran. Comprenda que es normal que a veces los sobrevivientes no están listos para hablar o no quieren hablar. Vuelva a chequear con ellos regularmente para ver si sus reacciones o necesidades han cambiado.
- **Proteja:** Este paso ayuda a los sobrevivientes a sentirse protegidos y les permite protegerse del estrés adicional. Este paso ayuda en la toma de medidas para brindar apoyo, aliento y tranquilidad para que los sobrevivientes puedan sentirse mejor. El paso de escuchar debería haberle proporcionado suficiente información para tomar decisiones informadas sobre las necesidades de cada sobreviviente.
 - Brinda información o recursos.
 - Responda las preguntas de manera simple y honesta, aclarando cualquier confusión que puedan tener.
 - Empatice y dígales que no son los únicos en sus reacciones al evento.
 - Brinde oportunidades para que se comuniquen, pero no los obligue.
 - Hable con ellos sobre lo que se está haciendo para mantenerlos a salvo. Hable con ellos sobre lo que se está haciendo para mantener a todos a salvo.
 - Esté atento a cualquier cosa en el entorno que pueda volver a traumatizarlos, como imágenes, olores o sonidos, y ayúdeles a reducir el contacto con esos elementos.
 - Ayúdelos a decidir cuáles son sus necesidades básicas y cómo obtener acceso a ellas (p. ej., aliente conductas saludables como la comida y el descanso).
- **Haga conexiones:** Conectar a los sobrevivientes con sus amigos, seres queridos y otros recursos tiene un impacto positivo en su recuperación.
 - Ayude a los sobrevivientes a reconectarse con amigos o seres queridos después de un desastre.
 - Asegúrese de conectarse con ellos regularmente.
 - Ayúdelos a encontrar acceso a los recursos que pueden ofrecer apoyo.

Sea un oyente empático

Ser un oyente empático requiere que el oyente escuche y que el sobreviviente hable.

Los buenos oyentes:

- Se ponen en la posición del hablante para entender el punto de vista del hablante con mayor profundidad. Aproveche las experiencias o intente imaginar cómo se siente el hablante. Para limitar los efectos del trauma vicario, tenga cuidado de no asumir completamente los sentimientos del hablante.
- Escuche no solo las palabras sino que entienda el trasfondo y preste mucha atención a la comunicación no verbal del hablante, como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el tono de voz.
- Parafrasee al hablante con frecuencia para asegurarse de que entendió completamente lo que el hablante dijo y para indicar al hablante que lo ha estado escuchando atentamente. Esto refuerza el proceso de comunicación.

Los sobrevivientes pueden mostrar evidencias de tener intenciones suicidas, ser psicóticos o incapaces de cuidarse a sí mismos. Asegúrese de remitir estos casos a profesionales de EMS o de la salud mental para obtener ayuda lo antes posible.

Lo que no debe decir

Al brindar apoyo, debe evitar decir las siguientes frases. A primera vista, podría decir estas frases para consolar a los sobrevivientes, pero sus palabras podrían ser mal interpretadas o no bien recibidas. En general, evite estas frases:

- “Entiendo”. En la mayoría de las situaciones, no podemos entender a menos que hayamos tenido la misma experiencia.
- “No se sienta mal”. El sobreviviente tiene derecho a sentirse mal y necesitará tiempo para sentirse diferente.
- “Usted es fuerte” o “Saldrá bien de todo esto”. Muchos sobrevivientes no se sienten fuertes y cuestionan si se recuperarán de la pérdida.
- “No llore”. Llorar es una reacción normal.
- “Es la voluntad de Dios”. Con una persona que usted no conoce, darle un significado religioso a un evento puede ser ofensivo o provocar el enojo de la persona.
- “Podría haber sido peor”, “Por lo menos todavía tiene...”, o “Todo estará bien”. Depende de la persona decidir si las cosas pudieran ser peores o si todo estará bien.

En lugar de ofrecer consuelo, estos tipos de respuestas podrían provocar una respuesta negativa fuerte o distanciar al sobreviviente del oyente.

Discúlpese si el sobreviviente reacciona negativamente a algo que usted haya dicho.

Aprenda a sentirse cómodo con el silencio. No diga algo solo para aliviar su propia incomodidad.

Diga esto en su lugar

Siempre pida permiso para ingresar a su espacio, brindar ayuda o interactuar con ellos.

Permita que las personas digan lo que necesitan. Normalice lo que están sintiendo y pensando, usando frases comunes similares a las siguientes.

- “Lo siento por su dolor”.
- “Lo siento mucho que esto haya sucedido”.
- “¿Está bien si le ayudo con ...?”
- “Me imagino lo difícil que debe ser esto para usted”
- “¿Qué necesita?”

Manejo de escenas de muerte

Una tarea desagradable que los voluntarios del CERT podrían enfrentar es cuando una víctima muere mientras se encuentra bajo el cuidado del equipo. Las siguientes pautas son útiles para tratar esta situación.

- Cubra el cuerpo; trátelo con respeto.
- Siga las leyes y protocolos locales para manejar el cuerpo de un fallecido.
- Hable con las autoridades locales para determinar el plan.

RESUMEN DE LA UNIDAD 5

Los puntos clave de esta unidad son:

- Un desastre puede exponer a los rescatistas a situaciones extremadamente desagradables o incómodas. Estas experiencias serán estresantes y podrían ser traumáticas.
- La identificación excesiva con los sobrevivientes puede someter a los rescatistas a trauma vicario.
- Los sobrevivientes y rescatistas pueden tener síntomas psicológicos y fisiológicos de trauma después de un desastre.
- Los líderes del CERT pueden tomar medidas para reducir el estrés en los rescatistas antes, durante y después de un incidente.
- Los voluntarios del CERT pueden tomar medidas para reducir el estrés en ellos mismos.
- Los Primeros Auxilios Psicológicos son un enfoque basado en la evidencia para ayudar a niños, adolescentes, adultos y familias después de las consecuencias de un desastre.
- Los pasos de *escuchar, proteger y hacer conexiones* pueden brindar acciones asociadas con el apoyo a sobrevivientes después de un desastre.
- Los estudios demuestran que los sobrevivientes pasan por las siguientes fases emocionales después de un desastre:
 - Antes de un desastre
 - Impacto
 - Heroica
 - Luna de miel
 - Desilusión
 - Reconstrucción
- El estrés traumático puede afectar el funcionamiento cognitivo, la salud física y las reacciones interpersonales.
- Diferentes personas reaccionan de manera diferente al estrés traumático según una variedad de factores mediadores.
- Una crisis traumática ocurre cuando la capacidad de una persona para sobrellevar la situación se ve superada.
- El objetivo de la intervención psicológica en la escena es estabilizar a las personas para estabilizar el incidente.
- Provea apoyo a los sobrevivientes; sea un oyente empático.

Tarea

Lea y familiarícese con la unidad que cubriremos en la próxima sesión.