

Apoyo psicosocial
comunitario

Libro de Formador



Kit de Formación

Apoyo psicosocial comunitario

Libro de Formador

Una Guía de Entrenamiento

Apoyo Psicosocial Comunitario
 Libro de Formadores
 Kit de Formación

Centro de Referencia de la Federación Internacional para apoyo psicosocial
 PS Centre Publications
 Blegdamsvej 27, DK-2100 Copenhagen, Denmark
 Teléfono: +45 35 25 92 00
 Fax: +45 35 25 93 50
 E-mail: psychosocial.center@ifrc.org
 Sitio Web: www.ifrc.org/psychosocial

Portada:
 Tomas Bertelsen/Cruz Roja Danesa.
 Un programa psicosocial en Sri Lanka que involucra a niños a jugar.

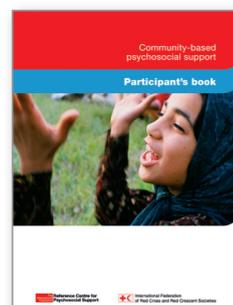
Diseño y producción: Paramedia 1405
 Impreso en Dinamarca 2009

ISBN 978-8792490-01-8

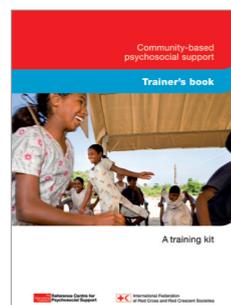
© Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja
 Centro de Referencia de Apoyo psicosocial.
 Contacte con el Centro de Referencia para Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar algún fragmento del apoyo psicosocial comunitario – Guía de Capacitación. El Centro de Referencia proveerá materiales adicionales e información acerca de cómo citar las fuentes information on how to state the source.
 E-mail: psychosocial.center@ifrc.org

El libro del participante es parte del Kit de Formación de apoyo psicosocial comunitario.

El Kit de Formación incluye:



Libro del participante

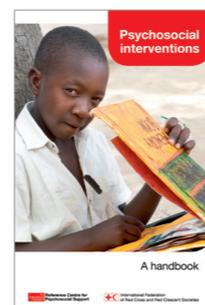


Libro de Formadores



Recursos de formación

Véase también:



Manual de Intervenciones Psicosociales

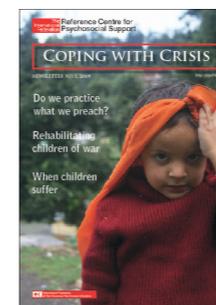
PRÓLOGO

En tiempos de crisis, el apoyo psicosocial no es una opción extra, sino una obligación. El Centro de Referencia de la Federación Internacional para Apoyo Psicosocial ha trabajado para mejorar el bienestar psicosocial de los beneficiarios, el personal y los voluntarios desde 1993. A lo largo del tiempo, hemos aprendido que es crucial fortalecer la capacidad psicosocial a nivel global, para poder responder a desastres naturales, conflictos, y temas relacionados con la salud. Para lograr esto, nos estamos enfocando en las siguientes direcciones estratégicas: asistencia operativa, desarrollo de capacidades de las Sociedades Nacionales, fortalecimiento de las capacidades del personal y los voluntarios, abogacía y generación de conocimientos, y desarrollo de estrategias y políticas.

El Kit de capacitación de Apoyo Psicosocial Comunitario es parte de nuestros esfuerzos por facilitar el crecimiento de capacidades de las Sociedades Nacionales, y desarrollar las competencias del personal y los voluntarios. Esperamos que sea una herramienta útil tanto para el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, como para otros actores en el campo del apoyo psicosocial.

Nana Wiedemann

Editora y Jefe del Centro de Referencia para Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional



En el sitio Web del Centro de Referencia de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional, www.ifrc.org/psychosocial usted podrá encontrar materiales adicionales y subscribirse al boletín trimestral conocido como Coping with crises (Afrontando las crisis) y el boletín mensual.

INTRODUCCIÓN	10
CÓMO USAR LAS NOTAS DEL CAPACITADOR Y PRESENTACIONES DE POWER POINT	12
CÓMO PLANIFICAR LA CAPACITACIÓN PARA EL APOYO PPSICOSOCIAL	13
Formación de Formadores (Training of trainers -ToT)	13
Formación Básica	14
El Contexto de la Formación	14
Estableciendo metas	15
EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN EL CONTEXTO PSICOSOCIAL	16
Aprendizaje de adultos	16
Apojo de participantes	17
Como manejar reacciones emocionales fuertes	18
PREPARACIÓN DE UN TALLER SOBRE APOYO PSICOSOCIAL	19
Información sobre los participantes	19
Organización del taller	19
REALIZACIÓN DEL TALLER	21
La introducción	21
Actividades del taller	22
Preguntas y respuestas	23
El Resumen	24
Evaluación	25
MÓDULO 1 · SITUACIONES DE CRISIS Y APOYO PSICOSOCIAL	29
introducción	29
Diferentes tipos de situaciones de crisis	30
Apojo psicosocial y necesidades	35
La función del personal y los voluntarios	39
Resumen	40
Estudios de caso adicionales	41
MÓDULO 2 · ESTRÉS Y ADAPTACIÓN	45
introducción	45
Estrés y reacciones comunes al estrés	45
Estrés agudo y reacciones comunes	47
Adaptación y asistencia en ambientes estresantes	49
Resumen	53

MÓDULO 3 · PERDIDA Y DOLOR	55
Introducción	55
¿Que es la perdida?	55
Diferentes tipos de perdida	56
El proceso del dolor y factores que complican este proceso	59
Apojo comunitario para las personas que sufren una perdida	62
Resumen	67
MÓDULO 4 · APOYO PSICOSOCIAL COMUNITARIO	69
Introducción	69
Bienestar psicosocial en las comunidades	70
Comunidades que experimentan estrés	71
Actividades comunitarias de apoyo	74
Resumen	79
MÓDULO 5 · PRIMEROS AUXILIOS PSICOSOCIALES Y COMUNICACIÓN EMPÁTICA	81
Introducción	81
Escucha activa y primeros auxilios psicológicos	82
Comunicación empática	85
Grupos de apoyo	89
Resumen	90
MÓDULO 6 · NIÑOS	93
Introducción	93
Necesidades especiales de los niños	95
Reacciones comunes al estrés y dolor entre los niños	96
Violencia y abuso	99
Resumen	103
MÓDULO 7 · SUPPORTING VOLUNTEERS AND STAFF	105
Introducción	105
Estrés entre voluntarios y el personal	106
Cuidado de voluntarios y personal	107
Grupo de apoyo	110
Resumen	112
ANEXOS	115
ANEXO 1: Inicio y cierre de un taller	115
ANEXO 2: Trabajo con interpretes	119
ANEXO 3: Planificación de talleres	121
ANEXO 4: Tabla de Actividad 4.4	127
ANEXO 5: Formulario de evaluación	128
ANEXO 6: Recursos	129

AGRADECIMIENTOS

Quisiéramos agradecer las contribuciones hechas por expertos y profesionales en el ámbito psicosocial alrededor del mundo en este extenso documento y proceso de desarrollo.

Editora en jefe:
Nana Wiedemann

Editores y colaboradores:

Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Peter Berliner,
Lene Christensen, Judi Fairholm, Elin Jonasdottir,
Barbara Juen, Louise Juul-Hansen, Pernille Hansen,
Ilse Lærke Kristensen, Louise Kryger, Maureen Mooney,
Vivianna Lambrecht Nyroos, Stephen Regel,
Angela Gordon Stair, Sigridur Björk Thormar, Ásta Ytre.

El Centro de Referencia de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional quisiera expresar su gratitud a las siguientes entidades por contribuir directamente a esta publicación:

 **Norwegian Red Cross**

 **Icelandic Red Cross**

 **Danish Red Cross**

El Centro de Referencia de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional quisiera expresar su gratitud a Cruz Roja Española por contribuir directamente en la revisión técnica de esta publicación.

Adicionalmente, quisiéramos agradecer a las siguientes organizaciones por contribuir con apoyo técnico a esta publicación: Cruz Roja Austriaca, Cruz Roja Canadiense, Cruz Roja Francesa, Cruz Roja Jamaicana, la Universidad de Copenhague y la Universidad de Nottingham.

Content

INTRODUCCIÓN

10

MÓDULO

1 SITUACIONES DE CRISIS Y APOYO PSICOSOCIAL

29

MÓDULO

2 ESTRÉS Y ADAPTACIÓN

45

MÓDULO

3 PERDIDA Y DOLOR

55

MÓDULO

4 APOYO PSICOSOCIAL COMUNITARIO

69

MÓDULO

5 PRIMEROS AUXILIOS PSICOSOCIALES Y COMUNICACIÓN EMPÁTICA

81

MÓDULO

6 NIÑOS

93

MÓDULO

7 APOYO A VOLUNTARIOS Y AL PERSONAL

105

ANEXOS

115

Introducción

A lo largo de los años, el personal y voluntarios de la Cruz Roja y Media Luna Roja han brindado apoyo a las personas afectadas por situaciones de crisis y han respondido al sufrimiento humano de muchas maneras. Dar apoyo a las personas vulnerables a través de actividades psicosociales requiere de personal y voluntarios capacitados.

La capacitación en apoyo psicosocial puede ser realizada como un paquete discreto, o puede ser incluida como un componente de programas existentes en, por ejemplo, preparación para desastres, primeros auxilios o bienestar social. Sin importar la manera en que se realiza, este tipo de capacitación trata de fortalecer la calidad del cuidado de los beneficiarios y de proporcionar un apoyo adecuado para el personal y voluntarios.

Este libro para capacitadores ha sido desarrollado por el Centro de Referencia para Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional para mejorar el conocimiento sobre los procesos de capacitación y como una herramienta práctica para este proceso. Se basa en la experiencia que el Movimiento de la Cruz Roja ha recogido a lo largo de la última década de trabajo psicosocial alrededor del mundo.

El libro de capacitadores ofrece instrucciones sobre como capacitar a participantes de los talleres en los módulos de apoyo psicosocial comunitario localizados en el libro de participantes. Los siete módulos de este li-

bro pueden ser utilizados como un programa completo de formación sobre competencias básicas de apoyo psicosocial. Alternativamente, los módulos sencillos pueden ser utilizados para necesidades de capacitación más específicas. Tanto la guía para capacitadores como el texto en los módulos de los participantes y las presentaciones de PowerPoint deberán ser adaptadas al contexto cultural en el que se realice la capacitación.

El libro para Formadores incluye lo siguiente:

- **Cómo planificar capacitación de apoyo psicosocial** provee sugerencias para dos tipos diferentes de capacitación (formación para formadores y capacitación básica) y hace mención de los temas a considerar cuando se planifica un taller en el contexto de una Sociedad Nacional específica, o filial.
- **El proceso de aprendizaje en un contexto psicosocial** contiene reflexiones sobre procesos de aprendizaje de adultos y menciona los temas que son específicos para el aprendizaje y apoyo en un contexto psicosocial.
- **Preparación para un taller sobre apoyo psicosocial** proporciona consejos sobre como planificar y preparar con antelación, como trabajar con un interprete y cuales son los aspectos a considerar.
- **Conducción del taller** ofrece consejos sobre como dar un buen comienzo a un taller, como manejar diferentes tipos de métodos de enseñanza (Ej. Presentacio-

nes, discusiones con los participantes) y como resumir y evaluar la capacitación.

- **Libro de capacitadores y presentaciones de PowerPoint** son las ayudas de enseñanza desarrolladas para cada módulo de capacitación, que brindan al capacitador objetivos de aprendizaje, sugerencias de temas de discusión y actividades, así como diapositivas de PowerPoint y puntos para guiar las presentaciones. Los materiales a utilizar durante las sesiones de entrenamiento puede encontrarse en cada módulo.
- **Recursos de Capacitación**, un CD-ROM contiene el Libro de Participantes, el Libro de Capacitadores, las diapositivas de PowerPoint, un formato de PowerPoint (para que usted pueda crear sus propias diapositivas), e intervenciones psicosociales. Un folleto y el DVD del Centro de Apoyo PS, *Rebuilding Hope* que pueden ser utilizados para introducir el tema de la capacitación. En caso de que quiera hacer una versión adaptada del material de capacitación, por favor contacte con el Centro de Apoyo Psicosocial (Centro PS).

Visite el sitio Web del Centro PS

El Centro PS trabaja en asociación con otros servicios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para servir las necesidades psicosociales de los individuos y las comunidades. El Centro PS tiene una gran base de datos con publicaciones sobre apoyo psicosocial, la cual es accesible del sitio Web www.ifrc.org/psychosocial donde podrá encontrar



información adicional, así como materiales adicionales de capacitación, casos, etc. Para estimular nuevas ideas también se puede suscribir a nuestro boletín trimestral, *Coping with Crisis*, y nuestro boletín mensual.

Si una sociedad nacional no puede identificar un formador local, el Centro PS puede brindar asistencia en encontrar a un formador y dar asesoría sobre programas de formación

Centro de Referencia para Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional

c/o Cruz Roja Danesa
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen, Denmark
Tel.: +45 3525 9359
correo electronico: psychosocial.center@ifrc.org
www.ifrc.org/psychosocial

Cómo usar el Libro del Formador y las presentaciones de Power Point

Pas personas difieren en la manera en que asimilan la información. Las presentaciones visuales, ejercicios interactivos y ayudas de enseñanza audiovisuales pueden ayudar a conocer diferentes estilos de aprendizaje. Los varios métodos de capacitación y contenido de capacitación en un número diferente de formatos ayudarán a los participantes a mantener su interés e integrar el aprendizaje.

Las notas en los módulos para los capacitadores combinan actividades, notas del presentador y presentaciones orales, además de diapositivas de Power Point. Idealmente, los participantes tendrán que leer el texto en su libro de participante con anticipación y deberán estar preparados para el taller, pero también podrá funcionar en caso de que no lo hayan hecho.

La estructura de los módulos es la siguiente:

- Los objetivos de aprendizaje constituyen los objetivos generales del módulo.
- La introducción donde usted como facilitador establece la escena, introduce el tema y motiva a los participantes en el proceso de aprendizaje.
- Cada módulo contiene sugerencias para los docentes, actividades y trabajo en grupo correspondiente con los objetivos del módulo.
- Los módulos terminan con una actividad de resumen y repetición de los objetivos.

Cada módulo puede ser tomado como un capítulo separado o formar parte de un taller más extenso con varios módulos incluidos. La capacitación deberá ser adaptada a los entornos locales con estudios de caso, escenarios y fotos del contexto en donde se realiza el taller. Esto puede ser realizado en sesiones, actividades y presentaciones con Power Point. Todas las actividades, trabajos en grupo y presentaciones deberán ser adaptados al contexto cultural específico.

Actividades y discusiones

En las notas de formación, hay actividades sugeridas para cada módulo. Estas están diseñadas para ayudar a los participantes a entender la relevancia de la capacitación para sus propias situaciones, y para aumentar su visión de su trabajo a través de interacción con otros miembros del grupo. Simplemente se deben reliminar aquellas que no se deseen usar.

Las notas para el formador también contienen sugerencias para discusiones con los participantes. Los capacitadores pueden usarlas para estimular a los participantes a contribuir a una discusión, basada en su propia experiencia personal. La intención es la de compartir experiencias y estimular a la reflexión y conciencia más que a las conclusiones. Los temas para discutir pueden ser escogidos de los listados del Libro del Formadores según las necesidades e intereses de cada grupo.

Cómo planificar capacitación de apoyo psicosocial

Al preparar un taller en apoyo psicosocial, es importante considerar:

- qué nivel de capacitación es requerido
- qué metas deben ser logradas
- how knowledge and skills will be integrated in the field.

CAPACITACIÓN DE CAPACITADORES (TOT)

Un taller de capacitación de capacitadores (ToT) es recomendable, si existe poco conocimiento previo sobre el apoyo psicosocial en una SN en particular, y donde hay un gran número de personas que necesitan ser formadas.

Un taller capacita a los participantes sobre el tema de apoyo psicosocial y en las competencias requeridas para capacitar a otras personas (usualmente voluntarios) en apoyo psicosocial. Este taller puede ser estructurado en varias formas, basado en las necesidades de la SN. Sin embargo recomendamos que un taller de ToT sea completado en no menos de 5 días. Un ToT deberá ser realizado por un formador con experiencia. El Centro de Apoyo Psicosocial (Centro PS) puede apoyar a la SN en encontrar a un Capacitador apropiado.

Es preferible que los participantes tengan alguna experiencia en salud, salud mental, bienestar social, o preparación para desastres. El número ideal de participantes por cada taller de ToT es entre 12 y 18. Aconseje a la SN captar participantes que tengan la

oportunidad de capacitar a otros en la comunidad. Un Taller de formadores debe ser visto como un punto de partida: Se exhorta a los participantes a que organicen capacitaciones a futuro durante este ToT.

Durante un ToT, los participantes podrán:

- familiarizarse con las reacciones psicológicas y sociales, necesidades e intervenciones y respetar los marcos culturales relevantes
- planificar una variedad de intervenciones que sean sensibles a las circunstancias locales
- planificar una sesión de capacitación y realizarla durante el taller ToT
- adaptar materiales al contexto local si se necesitan materiales suplementarios. Se deberá dedicar tiempo adicional para esto.

UN FORMADOR DE APOYO PSICOSOCIAL DEBERÁ TENER CONOCIMIENTOS SOBRE LO SIGUIENTE

- Preparación en el campo de salud mental o trabajo social, psicología, psiquiatría o enfermería
- Conocimiento sobre el movimiento de la Cruz Roja
- Conocimiento sobre las condiciones de trabajo en el campo
- Experiencia como facilitador y conocimientos sobre educación de adultos
- Experiencia en el cuidado de personas

El formador principal normalmente utiliza entre 3 y 4 días para la formación, y los participantes (Ej. Futuros formadores) tienen la oportunidad de practicar en la formación los últimos 1-2 días. Uno o dos días también serán necesarios para adaptar la capacitación y los materiales para el contexto local.

FORMACIÓN BÁSICA

Esta formación busca ofrecer una introducción básica al apoyo psicosocial. Los participantes podrán proceder de una variedad de disciplinas y no necesariamente de salud, salud mental o de bienestar social. La duración de esta capacitación puede variar dependiendo de las necesidades de los participantes y la solicitud para capacitación. El número máximo preferido de participantes por cada sesión es 18. La persona que conduce la capacitación básica deberá haber completado el curso de ToT.

En esta capacitación, los participantes podrán:

- familiarizarse con las reacciones psicológicas y sociales, las necesidades e intervenciones, y respetar los marcos culturales relevantes
- planificar una variedad de intervenciones sensibles a las circunstancias locales.

EL CONTEXTO DE LA FORMACIÓN

Para que una formación pueda ser útil, no deberá tomarse como un evento separado. Deberá ser planificada junto con otras iniciativas que fortalezcan las intervenciones de apoyo psicosocial organizado por la SN e integrado en planificación estratégica futura.

Algunos temas que pueden traerse a colación son:

- ¿Por qué la Sociedad Nacional o la oficina filial puede querer esta capacitación y por qué ahora? ¿Quién participará y cómo pondrán en marcha los participantes sus nuevas capacidades?
- ¿Cómo se le hará seguimiento a la capacitación? ¿Si existe alguna persona en la Sociedad Nacional que será responsable del uso de las nuevas competencias de los voluntarios en alguno de los programas o proyectos?
- ¿Si la capacitación es un ToT, han acordado los futuros capacitadores dejar un tiempo para capacitar a otros? ¿Cómo estarán organizados estos talleres? ¿Quiénes participarán?
- ¿Se podrían planificar cursos adicionales de reciclaje?

La capacitación también deberá estar adaptada al contexto geográfico y cultural específico. El capacitador deberá no solo tener gran conocimiento sobre el material en este manual, sino también sobre necesidades y programas de apoyo psicosocial en la sociedad/región donde tiene lugar la capacitación. Investigue si se ha creado o se ha entregado documentación sobre apoyo psicosocial en el área y revíselos.

Para hacer que la capacitación sea aún más específica para el grupo, los capacitadores deberán también recurrir a sus propias experiencias, las de sus compañeros, y en sus redes. También será de gran ayuda dar ejemplos de buenas prácticas en proyectos de apoyo psicosocial y las necesidades actuales para programas de apoyo psicosocial también ayudarán a poner en práctica las actividades y discusiones.

ESTABLECIENDO OBJETIVOS

Metas concretas sobre capacitación deberán ser acordadas mutuamente entre el capacitador y la Sociedad Nacional o la Filial, para que de esta manera las expectativas sean realistas. Una vez inicie el taller, estas metas deberán guiar el proceso. Las metas deberán reflejar que tipo de conocimientos y capacidades podrán ser demostradas por los participantes al final del taller.

Formule objetivos que cumplan con el criterio SMART:

- Que sean específicos y claros. No deberá haber espacio para dudas en cuanto al significado del objetivo
- Medible: El logro de objetivos deberá ser medible de alguna manera, requiriendo que los participantes demuestren cierto nivel de conocimiento al final del taller, Ej. A través de un examen
- Que el objetivo pueda ser logrado: identificar las metas que los participantes puedan lograr tomando en consideración su experiencia y preparación
- Que la meta sea realista: Deben ser relevantes en relación con los materiales a mano
- Que sea puntual y posible: El horario, los materiales y las instalaciones deberán ser organizados para permitir a los participantes lograr sus objetivos

METAS PARA LA CAPACITACIÓN

Una meta útil

Al final de la sesión 1, los participantes deberán poder identificar y explicar los principios del apoyo psicosocial.

Una meta pobre

Al final de la sesión los participantes habrán podido leer el capítulo sobre el apoyo psicosocial.

Sobre completar la capacitación y seguimiento

Al final del taller, se presentan los certificados para los participantes, mencionando los módulos que han sido tratados, y la duración del curso de capacitación. También se indica si la capacitación que se ha dado es básica o si es una capacitación para capacitadores u otro tipo más especializado de taller. Cuando se entregue el material inicial del taller ToT, se recomienda discutir los mecanismos de los cursos para refrescar lo aprendido, supervisar, etc. Existe normalmente una política de seguimiento y gestión de calidad dentro de las guías de Primeros Auxilios. Si es posible, tratar de seguir los mismos principios cuando se implemente la capacitación de apoyo psicosocial. Usted puede usar el formato de los certificados FA para los certificados de capacitación de apoyo psicosocial. Si tiene alguna duda, no dude en contactar con el Centro de Apoyo Psicosocial.

El taller es una oportunidad única de compartir conocimiento y capacidades, pero no se debe anticipar su éxito. La capacitación en apoyo psicosocial presenta mayores retos ya que los participantes puedan tener que recordar experiencias personales que hayan sido dolorosas o traumáticas. Esta sección ofrece recomendaciones sobre las estrategias de capacitación que han sido probadas son efectivas para el aprendizaje de adultos y discute el proceso de capacitación y aprendizaje sobre temas psicosociales.

APRENDIZAJE DE ADULTOS

Los adultos, cuando se les presenta nueva información, no asimilan automáticamente ni lo aplican a su propio mundo. El aprendizaje se trata de entender nueva información, relacionarlo a experiencias actuales o pasadas, y adaptarla a la situación actual en la vida o el trabajo. Los adultos aprenden mejor en las siguientes circunstancias:

- cuando el aprendizaje empieza de las propias realidades de los participantes, construir sobre sus experiencias
- cuando el aprendizaje logra metas identificadas
- cuando los métodos de aprendizaje son variados
- cuando el futuro es relevante a su vida diaria tiene significado para el futuro
- cuando el aprendizaje puede ser puesto en práctica inmediatamente.

DIFERENTES TIPOS DE APRENDIZAJE

Existen tres estilos básicos de aprendizaje: visual, auditivo y propiocepción. La mayoría de las personas prefiere un estilo sobre los otros dos. El formador debe tomar esto en consideración cuando planifica una sesión de entrenamiento.

Los aprendices “visuales” aprenden mejor al visualizar información – palabras y números impresos en el texto, fotos, mapas, gráficas u otras ayudas visuales. Los aprendices visuales pueden hacer “películas en sus mentes” de información que leen y con frecuencia prestan mucha atención al lenguaje corporal de otros (expresiones, ojos, postura, etc.).

Los aprendices “auditivos” aprenden al escuchar y hablar – escuchar a una persona presentar información y al permitirles discutir el tema y hacer preguntas. Los aprendices auditivos pueden recordar los detalles de la información que escuchan de las conversaciones o presentaciones con bastante precisión. Pueden tener conversaciones interesantes y pueden articular sus ideas con claridad.

Los aprendices “cinestéticos” aprenden mejor al realizar una actividad física. Estos son los aprendices que prefieren ser más interactivos, al aprender haciendo actividades relacionadas al tema de aprendizaje. Estos se concentran mejor cuando existen sensaciones de por medio – usar los sentidos, mover el cuerpo, etc. Saben que a través de realizar la actividad que están aprendiendo, puede ser una buena forma para asimilar la información.

Un taller de capacitación siempre deberá permanecer centrado en el estudiante, lo que significa que los participantes deben tener un papel activo, reflejándose en temas que estén siendo presentados y discutirlo con los otros participantes. El capacitador funciona como un facilitador de aprendizaje, mas que un maestro. El o ella modera las discusiones y contribuye con ideas y puntos de vista. También puede sugerir tomar notas en ciertos momentos, ya que esto puede ser una buena manera de estructurar pensamientos y emociones, cuando se trabaja con aprendizaje basado en experiencia.

Relacionar los temas de aprendizaje con las vidas de los participantes y las situaciones de trabajo es esencial cuando se realiza capacitación en apoyo psicosocial. Mueve el proceso de aprendizaje de ser una adquisición de conocimiento hacia la integración de nuevas competencias. La capacitación es por tanto menos académica y más relevante para todos. Al mismo tiempo, la capacitación exige habilidades sociales por parte del capacitador.

APOYO A LOS PARTICIPANTES

El facilitador debe actuar según lo que enseña. Debe demostrar una buena capacidad de escuchar, para asegurar a los participantes y para activar el apoyo emocional dentro del grupo, especialmente cuando se trata de temas sensibles al realizar un taller sobre apoyo psicosocial.

Es la responsabilidad del capacitador asegurarse que:

- Se mantiene la confidencialidad. Hágale saber a los participantes que lo que se dice en el salón de clase se mantiene en el salón de clase. Es recomendable establecer y acordar reglas dentro del taller. De este modo, los participantes podrán definir lo que es importante para ellos cuando hablan sobre temas sensibles o experiencias personales durante el taller.
- Se exhorta a los participantes a airear sus opiniones y preocupaciones y discutir sus diferentes puntos de vista. Enfátice en que todos tienen el derecho a expresarse, pero nadie está obligado a hacerlo. Algunos participantes quizá no hablarán sobre temas sensibles específicos, pero esto no significa que no estén escuchando o que no están aprendiendo nada. También esté atento a posibles diferencias de género (por ejemplo, las mujeres pueden comunicar temas sensibles mas fácilmente que los hombres).
- Los participantes que se muestran inseguros frecuentemente se les trata de dar confianza, apoyo y consejo según lo apropiado.
- Cada miembro individual del grupo se debe sentir valorado. A través de sus contribuciones a las discusiones de grupo, los participantes podrán ganar un sentido de pertenencia del proceso, que puede ser mejorado si el capacitador reconoce la información suministrada como valida.

Recuerde que cuando hablamos de sentimientos y emociones personales, nada de lo que se diga está bien o mal. La manera en que los participantes reaccionan ante lo que dice cada uno, es importante. Trate de guiarles de tal forma que se evite cualquier malentendido. Una manera de lograr esto es preguntar al grupo si otros han tenido experiencias, reacciones o sentimientos similares.

CÓMO MANEJAR REACCIONES EMOCIONALES FUERTES

Ejemplos y casos de estudio utilizados durante las sesiones de entrenamiento pueden recordar a los participantes experiencias personales. Durante las actividades y discusiones, los participantes frecuentemente podrían animarse a sacar provecho de sus propias experiencias, lo cual puede evocar recuerdos o reacciones dolorosas. Alternativamente, usted podría alentar a los participantes a discutir historias y reacciones de amigos y familiares, para así no provocar recuerdos y emociones dolorosas. Trate de no obligar a que los participantes cuenten sus propias experiencias. Permita que ellos controlen cuanto comunican y que a la vez se concentren en el facilitador para mostrar cómo las historias, pensamientos y emociones puedan llegar a ser comunicadas.

Asociaciones repentinas con experiencias difíciles que aún no han sido procesadas pueden provocar reacciones fuertes, Ej. Tristeza, frustración, y quizás hasta lagrimas y enfado. Esto puede verse como intimidante al principio. Sin embargo, puede ofrecer una oportunidad de demostrar maneras de cómo responder a sentimientos difíciles. Su discreción como capacitador determinará

como es apropiado lidiar con tales temas en la presencia del grupo completo. A veces es mejor hacer esto individualmente.

Si siente que es apropiado responder dentro del grupo, y si hay suficiente tiempo, déle al participante el espacio necesario para reaccionar y escuchar lo que se está diciendo. Buenas preguntas que se podrían hacer son: ¿Qué sucedió especialmente en esta historia? ¿Qué hizo usted cuando...? ¿Cómo le afectó cuando...? Otra útil respuesta es reconocer las reacciones y normalizarlas: Gracias por compartir con nosotros reacciones o recuerdos difíciles. Estoy seguro que todos entendemos lo difícil que ha sido esto. La mayoría de las personas encuentran esto extremadamente doloroso como para comunicarlo.

Si el tiempo es limitado, usted puede sugerir que la persona afectada se una a otro participante, o que el capacitador pueda utilizar el receso para dar seguimiento a esta persona. Si es necesario, permita que el participante salga de la sala, pero asegúrese de que alguien le acompañe. Hable con los participantes sobre lo ocurrido justo después de que ha sucedido. Si el participante afectado sale de la sala, espere hasta que regrese. Haga que la situación sea lo más cómoda posible y reconozca que estas cosas pueden a veces ser difíciles. Pregunte si cualquiera de los participantes quisieran compartir algún sentimiento relacionado a esto. Esperamos que cuando se den este tipo de situaciones, puedan ser lidiadas positivamente. Esto reasegurará a los participantes que esta bien sentirse afectado emocionalmente, y que puede ser manejado de manera segura dentro de un contexto de grupo.

Preparación de un taller de soporte psicosocial

El taller de formación necesita estar planificado con anticipación. Frecuentemente esto puede llevar hasta dos meses y a veces hasta más si se necesita traducir algunos materiales. Existen muchas cosas prácticas que atender. Algunos de los temas más importantes están descritos abajo.

INFORMACIÓN SOBRE EL PARTICIPANTE

Trate de obtener la mayor información posible sobre los participantes del taller con anticipación. Un cuestionario enviado con anticipación a los participantes deberá solicitar la siguiente información:

- edad y sexo
- conocimientos de idiomas
- preparación académica/educativa
- experiencia de trabajo en el área de apoyo psicosocial o áreas relacionadas
- experiencia con el Movimiento de la Cruz Roja
- experiencia previa en capacitación (para futuros capacitadores)
- experiencia en trabajo con voluntarios (para futuros capacitadores)
- temas que los participantes quisieran ver cubiertos en el taller. Adicionalmente, usted puede solicitar a los participantes preparar un estudio de caso (basado en una historia real) o redactar una experiencia personal que ilustre los retos que tienen que enfrentar en su vida diaria. Esto asegura que el taller cubra los temas locales
- expectativas del taller

Junto con el cuestionario, puede entregarse información general sobre el taller, estableciendo el propósito del taller, etc. Esto también será la oportunidad de explicar que la capacitación de apoyo psicosocial explora temas sensibles que puedan provocar emociones desconocidas.

Lo mejor es que los participantes entreguen el cuestionario completado al capacitador antes del taller para permitir que se pueda preparar con tiempo. Esté preparado para modificar la agenda o los materiales para así cubrir las expectativas de los participantes, donde sea relevante. Trate de asegurar que los participantes preparen el taller al leer y revisar los módulos relevantes.

ORGANIZACIÓN DEL TALLER

Un ejemplo de un planificador de taller puede encontrarse en el Anexo 3, en el que se muestra cómo un taller de capacitación en apoyo psicosocial básico basado en los módulos 1-7 puede ser organizado. Por favor, entienda que el planificador del taller deberá servir sólo como un ejemplo de cómo estructurar el periodo de tiempo y los métodos de capacitación. Cada capacitador necesita planificar un horario según las necesidades y el contexto.

Equipo

La Sociedad Nacional o la Filial quizá no tenga el presupuesto para comprar los materiales de apoyo o tener todo el equipo necesario. En algunos casos quizá usted

necesite suministrar todos los materiales por su cuenta. Recuerde imprimir los materiales facilitados en el libro de capacitadores, los estudios de caso u otros materiales relevantes que deban ser entregados a los participantes durante el taller.

El equipo que es normalmente útil incluye:

- Ordenador portátil y proyector con las presentaciones de PowerPoint
- Televisión y videos o DVDs que introduzcan los temas centrales del taller
- Rotafolio, bolígrafos, "post-its" para trabajo en grupo

Plazo de Tiempo

Use las horas normales de trabajo a las que los participantes estén acostumbrados para la duración del taller cada día. Permita flexibilidad en el horario en caso de que hayan demoras (Ej. El proyector no funciona o inicia una discusión relevante que no había sido planificada). Muchas sesiones cortas de estudio son usualmente mejor que una sola sesión larga. Recuerde programar tiempo para comunicación personal y para divertirse y aproveche el mejor tiempo del día para el trabajo más importante.

Comida y bebidas

Determine cuánta comida y bebida debe ser preparada, que deberá incluir almuerzos y descansos para el café. Determine cómo se dispondrá de esta comida, y solicite tener agua y otras bebidas disponibles en el aula de clase.

Organización del aula de clase

Piense cómo organizar el aula de clase.

¿Quiere que los participantes se sienten en un estilo tradicional de salón de clase o en forma de "U", o de otra manera? Sea cual sea la forma en que se organiza, asegúrese de que todos los participantes pueden ver al capacitador y la pantalla/ tablero/ diapositiva fácilmente. Sentarse en un círculo puede ser muy efectivo cuando se trabajan temas sensibles o difíciles, ya que pone a todos en el mismo nivel, por tanto reduciendo la falta de balance que pueda existir en algún momento.

Piense también si los participantes deban tener mesas en todas las sesiones. Tener mesas hace que tomar notas y compartir materiales escritos sea fácil; no tenerlas puede estimular un enfoque más participativo y hace más fácil involucrarse en actividades de actuación, etc.

Conduciendo un taller

Esta sección se enfoca en las diferentes etapas de un taller y ofrece consejos prácticos en conducir cada etapa de una forma productiva. Estas recomendaciones se aplican a la mayoría de los talleres, aunque hay algunos puntos específicos sobre la capacitación en apoyo psicosocial.

LA INTRODUCCIÓN

El primer día es esencial para el éxito del taller. Es importante empezar con una nota positiva. Los participantes necesitan sentirse cómodos con su entorno y tener el tiempo de conocerse los unos a los otros, además de conocer al capacitador. Si esto se ha realizado, los participantes tendrán la oportunidad de desarrollar seguridad en sus relaciones durante el taller, y aumentarán su confianza en compartir información personal y sensible durante el curso.

De la bienvenida a los participantes según se vayan presentando. Asegúrese de que existan etiquetas para que cada participante muestre su nombre. Dependiendo de la cultura local, utilice los primeros nombres donde sea posible.

Los participantes deberán trabajar juntos siguiendo las reglas del grupo y las expectativas del capacitador. Por ejemplo:

- Permita que los participantes sepan que han sido invitados a compartir sus experiencias y capacidades, y que esto es muy valioso.
- Estimule para que hagan preguntas cuando estén confundidos y no entiendan algo.

- Haga saber que la retroalimentación es útil para todos en el grupo.
- Confidencialidad: En un taller como este, la confianza es esencial. Se escucharán muchas historias personales y se expresarán emociones, esto está bien y es normal. Es importante estar de acuerdo en que todo lo que se comparte dentro del grupo se mantendrá dentro del grupo. Todos aquellos que estén de acuerdo con esta regla deberán alzar la mano. Si alguien no está de acuerdo, no deberá tomar parte en la capacitación (usted deberá preguntar por qué no están de acuerdo, ¡por supuesto!).
- Pedirle a los participantes que apaguen sus teléfonos móviles, y si no es posible, que lo pongan en modo silencioso para mostrar respeto a los compañeros. Si un participante está contando una historia personal, puede ser muy frustrante ser interrumpido por una llamada y puede que la persona que relata la historia deje de hacerlo.
- Haga énfasis en la puntualidad. Permita que los participantes sepan que el taller siempre empezará y terminará a tiempo y pida que sean puntuales al regresar de los descansos y del almuerzo.
- Ofrezca a los participantes un horario flexible para todo el programa. Esto podrá dar una clara indicación de cómo serán realizadas las sesiones que indican descansos y tiempos. Sea claro al decir que sería poco respetuoso si usted se va de la sala mientras que otro participante está compartiendo una experiencia personal. Si los participantes debende-

jar la sala en algún momento (ir al baño por ejemplo), llegue a un acuerdo con el grupo de cómo se puede hacer esto sin interrumpir a los demás.

De ejemplo al abrir la sesión con una introducción personal, hablando sobre sus propias características personales, antecedentes, por qué usted cree que es un tema importante. Sería una buena idea incluir una historia personal sobre cómo se dio cuenta de la importancia del apoyo psicosocial. Esto podrá motivar a los participantes para después seguir con los rompehielos.

Una forma más informal de empezar el taller es realizar una actividad rompehielos para que la gente se pueda conocer y sentirse cómoda. Las sugerencias para los rompehielos se encuentran en la página 26.

El capacitador puede sugerir que el/los grupos tengan un nombre. Esto puede ayudar a establecer la identidad del grupo. Los participantes pueden acordar un nombre juntos.

Explique que aprender sobre el apoyo psicosocial implica aprender sobre procesos psicológicos y relacionados con sentimientos personales, experiencias y recuerdos. Esto puede llevar a un miembro del grupo a que se sienta afectado emocionalmente, lo cual es comprensible y aceptable.

Dedique tiempo en presentar el programa y discútalos cuidadosamente con los participantes. Revise las expectativas y llegue a un acuerdo sobre los cambios, donde sea apropiado.

ACTIVIDADES DEL TALLER

Presentaciones

La capacitación normalmente incluye presentaciones de varios tipos. Involucrarse y prestar atención es clave. He aquí algunos consejos:

Introducción: obtenga la atención del grupo, al referirse a un evento en su comunidad, contando una historia o incluso un chiste.

Tema: Resuma para que pueda ser cubierto cómodamente dentro del tiempo que ha sido establecido.

Organización: Seleccione dos o tres puntos principales que expliquen la idea central y desarrolle cada punto con material de apoyo.

Materiales de apoyo: Consiga materiales (de libros, revistas o de la propia experiencia) para poder sustentar sus puntos. Busque artículos interesantes, tales como ejemplos, estadísticas, etc. Puede también acceder el sitio Web del Centro PS para más recursos.

Resumen: Termine con una conclusión que resuma la presentación y que repita el concepto principal.

Trabajo en grupo

El trabajo en grupo permite a los participantes intercambiar ideas, experiencias y puntos de vista e incrementa su comprensión de la tarea y tema del trabajo en grupo. Las discusiones en grupo tras una actividad conjunta también da a los participantes una oportunidad de reflexionar sobre el proceso de la actividad y su contribución a la misma. Idealmente, los salones deben ser organizados de manera que los grupos no sean escuchados u observados por los facilitadores. Cada grupo debe designar a un miembro que monitoree el tiempo, y otro que tome notas

cuando se dan las instrucciones para la tarea a realizar.

Actividad de actuación

Esta actividad le da a los participantes la oportunidad de colaborar, involucrarse activamente, enfrentar situaciones diversas y probar nuevas formas de comportamiento. Algunos participantes prefieren formar parte en la actividad de actuación, y a la vez podrían estar menos dispuestos a contribuir al trabajo en equipo y discusiones plenarias. El uso de esta actividad le da variedad a la capacitación y asegura que se utilicen diferentes formatos de aprendizaje. Cuando se prepara para la actuación, asegúrese de dar notas detalladas de cada rol y de ser posible utilice notas impresas. Cuando se solicita a los participantes trabajar en grupo, si es posible, designe a un miembro que se encargue de monitorear el tiempo, otro que tome notas, y otro como observador. Cuando haya un número impar de participantes para formar parejas o grupos, asegúrese de designar un papel específico para cada participante.

Bitácora

Una bitácora es una herramienta útil para que los participantes puedan expresar sus opiniones, pensamientos, preguntas y reflexiones sobre un tema determinado. El proceso de redacción ayuda a los participantes a clarificar sus propias perspectivas. Una bitácora también puede ser utilizada para anotar ideas para futuras acciones. Cuando se usa una bitácora después de una presentación por ejemplo, solicite a los participantes que anoten cualquier idea o reacción antes de que la compartan con otro participante o con el grupo. Esto les da tiempo para que se

preparen antes de hablar.

Sesiones plenarias

Además de las presentaciones y actividades en grupo, el taller deberá permitir que se realicen discusiones además de preguntas y respuestas. En las sesiones plenarias, la información y las perspectivas son intercambiadas entre todo el grupo. Aliente a los participantes a contribuir solicitándoles comentarios, retroalimentación o preguntas para que todos se sientan incluidos.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

El proceso de capacitación incluye revisar si los participantes entienden el contenido del curso. Esto puede ser realizado al formular preguntas de diversas formas. Hacer preguntas acerca de la experiencia propia del participante en un tema específico es una manera de alentar una participación activa y mayor aprendizaje, y permitir a los participantes formular preguntas libremente. También les ayuda a dar seguimiento a cosas que consideren importantes. El capacitador deberá tener un conocimiento extenso del material y estar preparado para responder cualquier pregunta relacionada al mismo. Abajo encontrará algunos consejos para conducir eficazmente sesiones de preguntas y respuestas:

Formulando preguntas

Piense con anticipación cuándo deben hacerse las preguntas. Piense sobre diversos tipos de preguntas que aseguren que los participantes han entendido el material y están motivados. Cada pregunta deberá enfocarse en un solo tema definido. Plantee la pregunta a todos los participantes. Llame a

un participante dispuesto a responder. Evite hacer preguntas rápidamente o contestar sus propias preguntas inmediatamente.

Cómo manejar las respuestas de los participantes

Escuche con atención lo que se está diciendo y céntrese en el participante que está hablando. Mantenga el contacto visual y envíe mensajes no verbales para indicar que está prestando atención: Postura abierta, gestos que puedan reforzar e inspirar confianza, asentir con la cabeza. No interrumpa, pero de señales que puedan indicar el deseo de otro participante de responder. Es importante reforzar las respuestas que aún siendo incompletas, sean correctas. Sea diplomático con las respuestas incorrectas. La autoestima de los participantes es muy importante y brinda una retroalimentación inmediata y específica. Un consejo es pedir la opinión de otros participantes: '¿Estás de acuerdo? ¿Compartes los mismos sentimientos?'

Respondiendo a las preguntas de los participantes

Un capacitador recibe muchas preguntas durante un curso y es importante que todas sean tomadas en cuenta con seriedad y que nadie se sienta ignorado o tonto. Esto es aún más importante cuando el tema de capacitación es el apoyo psicosocial. No se sienta indispuesto si la pregunta es difícil. No tome la pregunta como algo personal. Pregúntese qué es lo que la persona realmente quiere saber. ¿Existe una pregunta detrás de la pregunta? Confirme o aclare la pregunta si es necesario. Dirija la pregunta a los participantes si esto es apropiado - alguien podría dar una buena respuesta. Tómese su tiempo para formular una respuesta, y trate de contestarla de tal modo que incluya a todos.

POSIBLES RAZONES PARA DIFERENTES TIPOS DE RESPUESTAS

No hay respuesta

- ¿La pregunta fue muy compleja?
- ¿El ambiente es seguro?
- ¿Pusieron todos atención?
- ¿Acaso participantes estaban cansados y por tanto no pudieron responder?

Respuesta irrelevante

- ¿La respuesta fue dada por una necesidad personal de llamar la atención?
- ¿La respuesta fue dada para mantener la imagen ya que el participante no pudo responder?

Suposiciones

- ¿No hubo suficiente tiempo para pensar?
- ¿Hubo presión para que dijera algo?
- ¿Fue confusa la pregunta?

Respuesta incorrecta

- ¿Fue la pregunta mal entendida?
- ¿Fue la pregunta muy compleja?
- ¿Fue trabajada de una forma confusa?
- ¿Fueron varias preguntas hechas a la vez?
- ¿Tiene el aprendiz suficiente información?

Es probable que se hagan preguntas que es importante responder, pero podría ser difícil lidiar con estas en el momento en que se formulan. Para asegurarse de que no se olvidan algunas cosas, es útil contar con una pizarra en donde los temas de discusión quedan registrados.

EL RESUMEN

Uno de los objetivos de un buen programa de capacitación debe ser el permitir a los participantes aplicar el conocimiento y las capacidades a su ambiente de trabajo. Dejar

a los miembros de los grupos exhaustos por sobrecarga de información no promueve entusiasmo para realizar la tarea. Los participantes necesitan sentir que la experiencia ha sido completada. Por ello, en la sesión final de resumen, el repaso y la evaluación son esenciales y no deberán realizarse apresuradamente.

Dedique tiempo con los participantes para hacer un resumen de todo el programa y pida que vuelvan a repasar cualquier parte del programa. El resumen permite a todos revisar la comprensión, además de asegurar que todos los puntos han sido cubiertos adecuadamente. Procure que ningún miembro del grupo acapare una parte significativa del tiempo disponible para esta discusión. Es importante que todos participen en este proceso.

Para permitir una comunicación futura entre los participantes, podrá pasarse una lista donde los participantes tengan la opción de dar su información de contacto. La lista completada será copiada y entregada a cada uno de ellos.

EVALUACIÓN

La evaluación del programa de capacitación le brinda al capacitador retroalimentación, clarificando si los objetivos fueron realistas y fue posible lograr las expectativas. La retroalimentación contribuye a la calidad de la capacitación sobre el tiempo y también es una ayuda para el desarrollo profesional del capacitador.

Un ejemplo de un cuestionario de evaluación se incluye en el anexo 5. Esto puede ser utilizado para tener un vistazo de la opinión de los participantes sobre el curso. Un cuestionario es útil pero también hay una manera de obtener retroalimentación más inmediata y personal a

través de una sesión de evaluación con el grupo de capacitación.

Las preguntas que los participantes podrían hacer en la discusión en grupo incluyen:

- ¿Hasta qué punto ha aumentado su conocimiento sobre el apoyo psicosocial?
- ¿Hasta qué punto han sido cumplidas sus expectativas del curso?
- ¿Hasta qué punto se cumplieron los objetivos del taller?
- ¿Fueron los materiales del curso? ¿Qué era particularmente útil? Cuales fueron las dificultades?
- ¿Que le gustó durante el curso?
- ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el curso?
- Mencione las tres cosas más importantes que ha aprendido.
- Mencione la experiencia más significativa que ha tenido durante el curso.

Una buena relación con los participantes permite al capacitador hacer comentarios y alentar críticas constructivas.

Si se van a utilizar el cuestionario y la retroalimentación a través de una discusión en grupo, haga entrega del cuestionario primero, o de lo contrario la discusión en grupo podría influenciar las respuestas de los participantes.

Despedidas

Después de hasta cinco días trabajando juntos como grupo, es posible que los participantes sientan una unión, por las historias personales que han sido compartidas y las vulnerabilidades que se hayan mostrado. Por tanto, cuando se despidan de un amigo, tómese su tiempo.

Características únicas

Divida el grupo en pares y de a los participantes algunos minutos para entrevistar a cada uno sobre sus vidas e intereses. Reúna al grupo completo y permita que cada participante se presente con su compañero por su nombre y que comparta dos características únicas sobre ellos.

Tus cosas favoritas

Divida el grupo en pares y pida a los participantes que cada uno diga su comida favorita o que mencione el animal que mejor lo describe y por qué. Esta información es luego compartida con el grupo cuando los participantes presenten a sus compañeros.

Pasar la pelota

Forme un círculo con los participantes y tire una pelota suave alrededor del círculo. Los participantes mencionan su nombre a medida que van pasando la pelota. Pasados unos minutos, cuando pasan la pelota, solicite que digan el nombre de la persona que le pasó la pelota. Esta actividad también puede ser usada durante todo el curso al sustituir un intercambio rápido de información por los nombres de los participantes. Por ejemplo, el capacitador puede preguntar cuales son los principios básicos para un buen programa de apoyo psicosocial, o cuales son los siete principios del Movimiento. Luego se tira la pelota entre los participantes en el círculo y estos deben dar la respuesta en la medida en que se pasan la pelota.

Etiquetas con nombre

Prepare una etiqueta con el nombre de cada participante, y póngalas en una caja. Cada participante saca una etiqueta de la caja. Los participantes localizan la persona cuya etiqueta correspondiente sacaron, y luego se presentan. Esta actividad es útil para grupos mayores de 20 personas.

Hecho o ficción

Dígale a cada persona que escriba cuatro cosas sobre si mismos, una de ellas falsa. Cada persona se turna leyendo su lista y el resto del grupo escribe aquel que piensan que no es cierto. Cuando todos hayan leído las listas en voz alta, la primera persona lee su lista nuevamente e identifica la declaración que no es cierta. El grupo deberá comparar sus respuestas escritas con las respuestas correctas..

La varita mágica

Pregunte a los participantes ¿Qué harían si encontraran una varita mágica que les permita cambiar tres cosas? ¿Qué cambiarían ellos, su trabajo, su casa, un proyecto importante, etc.? Esta actividad le permite al grupo aprender sobre los deseos y frustraciones de otras personas.

Mas actividades “rompehielos” pueden ser encontradas en Reproline, una filial de la Universidad de John Hopkins: <http://www.reproline.jhu.edu/index.htm>

Situaciones de crisis y apoyo psicosocial



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán poder:

- entender qué constituye un evento de crisis
- entender qué constituye el apoyo psicosocial
- discutir el apoyo psicosocial en términos de las directrices IASC
- describir cómo trabajan los voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y el personal

INTRODUCCIÓN

Este módulo define los eventos de crisis e introduce la idea de apoyo psicosocial. El mismo utiliza las directrices de IASC para ilustrar los diferentes niveles de necesidad. Se discuten los voluntarios en el campo psicosocial.

Estudio de caso

Ayudando a los sobrevivientes de un accidente de avión en Perú

El 23 de agosto de 2005, un avión se estrelló cerca del aeropuerto de Pucallpa y se incendió. La Cruz Roja Peruana respondió al accidente, el cual ocurrió cuando el piloto de la aeronave fue forzado a aterrizar debido al mal tiempo. 12 voluntarios de la Cruz Roja Peruana fueron enviados a responder al accidente para atender a los 52 sobrevivientes. Muchos de los sobrevivientes estaban en malas condiciones – ya sea seriamente quemados o con fracturas en las piernas y/o en los brazos. Manuela Seijas Pérez, la líder de los voluntarios, dijo que los voluntarios trabajaron en colaboración cercana con los bomberos, la policía nacional y con el departamento de salud en la búsqueda de sobrevivientes y durante toda la operación de rescate.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 1

Crisis events and psychosocial support

- Different types of crisis events
- What affects the impact of crisis events
- Psychosocial support and its purpose
- The role of volunteers and staff in psychosocial support

International Committee for the Red Cross

Introducir la sesión y hacer énfasis en los objetivos de aprendizaje:

- cómo se define un evento crítico
- En qué consiste el apoyo psicosocial
- cómo respondemos a los diferentes niveles de necesidad utilizando las guías IASC
- el papel del personal y voluntarios en el área psicosocial

ACTIVIDAD 1.1

Discusión plenaria

Propósito

Aprender que es lo que define un evento de crisis y cuales son las reacciones comunes a estos eventos.

Material requerido

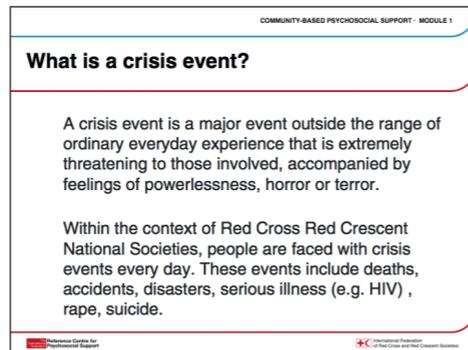
Estudio de Caso (vea el estudio de caso de Perú) o utilice un DVD, preferiblemente del contexto cultural en donde se lleva a cabo la capacitación.

Procedimiento

Explicar el propósito de la actividad a los participantes.

Preguntas para discusión

- Es parte de la condición humana experimentar eventos de crisis. ¿Que reacciones ha visto usted en otras personas, o cuales reacciones ha experimentado?
 ¿Que hizo que estas reacciones fueran criticas?
 ¿Como reaccionaron, o como reacciono usted?
 ¿Que fue lo que le causó una mayor impresión?



Página 18-19 del manual

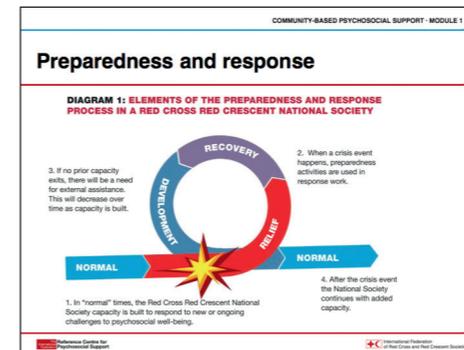
DIFERENTES TIPOS DE CRISIS

Dé una breve introducción sobre las situaciones de crisis, enfocándose en los niveles individuales y comunitarios.

‘Un situaciónn de crisis es un evento importante fuera del rango de las experiencias normales que vivimos a diario, y que es extremadamente amenazante a aquellos involucrados, usualmente acompañado por sentimientos de impotencia, horror o terror.’

características de eventos de crisis:

- repentina
- poderosa
- normalmente fuera del rango de las experiencias humanas ordinarias
- tiene un efecto emocional fuerte sobre la gente
- podría abrumar las capacidades de respuesta de un individuo o grupo



Repase los diferentes tipos de eventos críticos donde la CR haya realizado trabajo psicosocial. En la diapositiva se recogen Ejemplos de desastres naturales, conflictos armados, crisis relacionadas con la salud y primeros auxilios psicosociales.

1. Bam/Pakistán – Terremoto
2. Beslan – La crisis de rehenes
3. Zimbabwe/Sudáfrica – VIH o SIDA
4. Bulgaria–Número de teléfono para aconsejar a mujeres traficadas
5. Palestina AT/OT– Niños afectados por el conflicto armado
6. Colombia – Personas desplazadas internamente
7. Indonesia/Sri Lanka – Tsunami en el Océano Indico
8. Siria – Refugiados
9. Líbano – Conflicto armado
10. Israel/Austria–Conductores de ambulancia
11. Denmark–Línea telefónica para las personas jóvenes y solas

Ejemplo del mapa:
El terremoto en Irán en 2003

- Muertos: 30,000
- Heridos: 30,000
- Sin hogar: 75,000



Ejemplo del mapa:
Brisis de rehenes en Beslan en 2004

- 1,200 niños y adultos fueron tomados rehenes
- Al menos 334 personas, incluyendo a 155 niños, fueron asesinados

Ejemplo del mapa:
Personas que viven con VIH/SIDA en Zimbabwe (2005)

- 20% o uno de cada cinco adultos entre 15-49 años (20%) viven con VIH o SIDA
- casi uno de cada cuatro niños viven en orfanidad debido al SIDA

ACTIVIDAD 1.2

Discusión en pares seguido por sesión plenaria.

Propósito

Identificar las características de los eventos de crisis.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Pida a los participantes que trabajen en las preguntas en pares por 10 minutos.

Preguntas para discusión

- ¿Cuales son las características de los eventos presentados?
- ¿Cuales fueron los factores que hicieron que se convirtiera en un evento de crisis?

Haga seguimiento con una sesión plenaria con todo el grupo, y solicite a los participantes que agreguen otros tipos de eventos de crisis.

Varios factores afectan el tipo de impacto que un evento pueda tener en un individuo o comunidad. El evento en sí y la resiliencia de aquellos afectados podrían influenciar el impacto psicosocial de un evento crítico.

Muchas personas muestran resiliencia, o la habilidad de adaptarse relativamente bien a la adversidad. Factores sociales, psicológicos y biológicos tienen influencia sobre si las personas muestran o desarrollan resiliencia en casos de adversidad.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 1

What makes events critical?

Work in pairs.
Discuss the following questions:

- Think of a crisis event in your community that has taken place in the past three years.
- What were the characteristics of the event?
- What factors made it a crisis situation?
- What factors increased the psychosocial impact of the event?

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Introduzca los términos factores de protección y factores de riesgo:

- Los factores de protección literalmente protegen a las personas, reduciendo el impacto de dificultades
- Los factores de riesgo literalmente ponen a las personas bajo riesgo, incrementando el impacto de dificultades

Los factores de protección y los factores de riesgo que afectan el impacto psicosocial de una crisis son determinados por:

- **Características del evento:** natural versus creado por el hombre, intencionalmente, grado de prevención, alcance del impacto, sufrimiento, grado de expectativa, duración del evento
- **Ambiente de crisis y de post crisis:** el clima, tiempo, accesibilidad al área, grado de destrucción física, número de supervivientes y número de muertes, número de muertes de niños
- **Características individuales:** género, impedimentos físicos, edad, estatus económico, salud mental y física, experiencias traumáticas previas

- **Recursos de la familia y la comunidad:** naturaleza de las relaciones entre los niños y sus guardianes, las redes sociales activas, cohesión comunitaria, sistema religioso y ritos, oportunidades económicas y educativas

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 1

What increases psychosocial impact of a crises?

Work in groups of three to four.

- Read the case study
- Discuss what factors increased the psychosocial impact of the events?

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 1

Factors affecting the psychosocial impact of crisis events

- 1. Characteristics of the event
- 2. Crisis/post-crisis environment
- 3. Individual characteristics
- 4. Family and community resources



Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 1

Factors affecting the psychosocial impact of crisis events

<p>1. Characteristics of the event</p> <ul style="list-style-type: none"> - Natural versus man-made - Intentionality - Degree of preventability - Scope of impact - Suffering - Degree of expectedness - Duration of the event 	<p>2. Crisis/post-crisis environment</p> <ul style="list-style-type: none"> - Weather - Time of day - Accessibility to area - Amount of physical destruction - Number of deaths - Number of child deaths
--	---

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 1

Factors affecting the psychosocial impact of crisis events

<p>3. Individual characteristics</p> <ul style="list-style-type: none"> - Age - stage of life - Mental health - Social support systems - Disabilities - Social economic status - Religion - Disaster history - Previous traumatic experiences 	<p>4. Family and community resources</p> <ul style="list-style-type: none"> - Weather - Time of day - Accessibility to area - Amount of physical destruction - Number of deaths - Number of child deaths
--	---

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 1.3

Trabajo en grupo seguido por sesión plenaria

Propósito

Aprender qué es lo que aumenta el impacto psicosocial de los desastres.

Material requerido

Estudios de caso sobre el Terremoto en Pakistán 2005. Atentados del 7/7 en Londres - 2005. Un rotafolio para cada grupo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Divida a los participantes en pequeños grupos de tres o cuatro. Contemple un periodo de tiempo para que lean los estudios de caso y 10 minutos para la discusión en grupo. El grupo deberá anotar sus respuestas en el rotafolio y presentarlo en sesión plenaria.

Preguntas para discusión

¿Qué factores aumentaron el impacto psicosocial de este evento?

Estudio de caso Terremoto en Pakistán 2005

- 80,000 muertes
- 1 00,000 heridos
- 3.5 millones de damnificados

En octubre 2005, un terremoto en Pakistán causó la muerte de más de 80,000 personas y con aproximadamente 1 00,000 heridos. Muchas de las personas afectadas fueron niños. Las duras condiciones climáticas tras el terremoto y la falta de accesibilidad al área, junto con la falta de instalaciones básicas de salud y medicinas indispensables, techos y otras formas de socorro, aumentaron la vulnerabilidad de la población afectada durante el tiempo posterior al desastre.

Inmediatamente después del terremoto la situación fue bastante complicada. Fue muy difícil acceder al área, el clima fue extremadamente frío y las infraestructuras básicas fueron destruidas. Después de cierto tiempo fue posible reducir el impacto del terremoto como para crear espacios seguros para niños, ofrecer actividades para las mujeres y facilitar información sobre reacciones normales antes situaciones anormales.

¿Qué redujo el impacto del terremoto?

- Las personas empezaron a ayudarse entre sí
- Los hombres empezaron a realizar trabajos de reconstrucción
- Una vez llegada la ayuda de socorro, las escuelas se pusieron a funcionar nuevamente: La escuela es muy importante para el bienestar de los niños
- Las mujeres empezaron a hablar entre sí y se dieron cuenta de que se enfrentaban a los mismos problemas

¿Qué fue lo que incrementó el impacto del terremoto?

- La magnitud del desastre
- Muchas muertes
- La localización – el área montañosa dificultó el acceso, y a algunas áreas sólo se pudo acceder helicóptero.
- El tiempo que tardó la ayuda en llegar debido al difícil acceso
- Las condiciones climáticas – un duro invierno se avecinaba
- Réplicas

Estudio de caso Atentado con bombas del 7/7 en Londres, 2005

- 52 muertos
- 700 heridos
- interrupción del sistema de transporte de la ciudad
- interrupción de la infraestructura de telecomunicación en el país.

Los atentados de Londres del 7 de julio de 2005 fueron una serie de explosiones coordinadas que afectaron al sistema de transporte público durante la hora de mayor tráfico durante la mañana. Perpetrados por extremistas islámicos británicos, los atentados fueron motivados por el papel de Gran Bretaña en la Guerra de Irak y otros conflictos.

A las 8:50 am, tres bombas explotaron en intervalos de cincuenta segundos de cada una en tres trenes subterráneos de Londres. Una cuarta bomba explotó en un autobús casi una hora después, a las 9:47 am en la Plaza Tavistock. Los atentados causaron la muerte a 52 personas e hirieron alrededor de 700, y provocaron la interrupción del sistema de transporte público

(severamente el primer día). Esta serie de atentados suicida constituyó el ataque de mayor escala y más letal en la historia del sistema de tránsito de Londres.

¿Qué fue lo que redujo el impacto del atentado?

La ayuda llegó a los heridos y a las personas afectadas rápidamente. Centros de información fueron establecidos inmediatamente después, y los escombros fueron limpiados rápidamente. Se llevaron a cabo reuniones de información para los afectados al poco tiempo. Antes de los atentados, ya existía un plan de contingencia.

¿Qué factor incrementó el impacto del atentado?

El hecho de que las personas responsables del atentado se integraran en la comunidad. Además, fue la manera tan metódica en que el atentado fue preparado y ejecutado. Muchos habitantes de Londres sintieron que ellos pudieron haber sido víctimas.

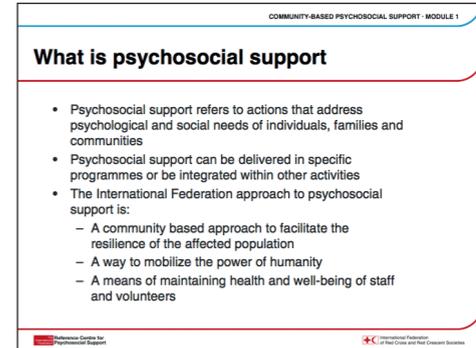
Página 23-25 del manual

NECESIDADES Y APOYO PSICOSOCIAL

- Nos fijaremos ahora en la definición del apoyo psicosocial y lo aplicaremos a algunos ejemplos de la vida real
- Nos fijaremos en cómo damos apoyo en los diferentes niveles de la comunidad, usando la pirámide IASC

Para ilustrar brevemente los otros módulos en este kit de capacitación. Existen módulos específicos, por ejemplo:

- Niños y sus necesidades particulares
- Apoyo psicosocial en la comunidad
- Primeros auxilios psicológicos y comunicación empática



Estos módulos le darán la oportunidad de hablar sobre temas y practicar habilidades en áreas específicas.

ACTIVIDAD 1.4

Discusión en grupo

Propósito

Hacer que los participantes consideren diferentes aspectos del apoyo psicosocial

Materiales requeridos

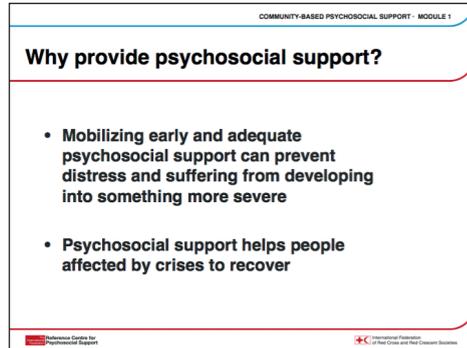
Rotafolio

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. En un rotafolio, registre lo que los participantes ven como apoyo psicosocial.

Pregunta para discusión

¿Cuales elementos ve usted que pertenecen al apoyo psicosocial?

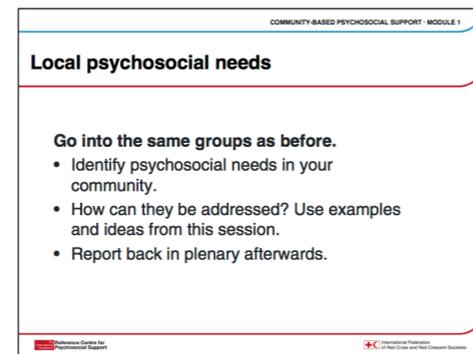


Dimensión psicológica = interna, emocional y procesos de pensamiento, sentimientos y reacciones

Dimensión social = relaciones, familia y redes comunitarias, valores sociales y prácticas culturales

- El trabajo a nivel de la comunidad en vez de a nivel individual es una forma efectiva de apoyar a un gran número de personas. De esta forma, el apoyo psicosocial refuerza redes sociales o las fortalece si no están intactas y ayuda a las personas a aprender cómo protegerse a sí mismo y a otros, y por tanto los involucra en su propia recuperación.
- Es importante involucrar a la comunidad en planificar e implementar las actividades psicosociales específicas. Esto protege los intereses y preocupaciones de aquellos que se han visto afectados.
- La mayoría de los servicios de la CR son suministrados por voluntarios. El personal de la CR y los voluntarios forman parte frecuentemente de la comunidad; por tanto el apoyo de la CR puede abarcar a grupos grandes de personas y puede reflejarse en las necesidades de las comunidades.

Las guías de IASC ilustran en forma de pirámide un sistema en “capas” de apoyo complementario. Las capas representan los diferentes tipos de apoyo que puedan necesitar las personas, ya sea en tiempos de crisis, en una etapa temprana de reconstrucción o en situaciones de trastorno experimentadas por personas durante muchos años.



Los apoyos ofrecidos en estos cuatro niveles son:

1. Servicios básicos y seguridad

El bienestar de las personas es protegido al cubrir sus necesidades básicas de seguridad, autonomía, y servicios esenciales como comida, agua limpia, cuidados de salud y albergue.

- Una respuesta psicosocial en este aspecto podría ser asegurar que estos servicios básicos y protecciones sean puestos en práctica de una forma respetuosa y socialmente aceptable

2. Apoyo comunitario y familiar

Un menor número de personas puede necesitar ayuda al acceder al apoyo comunitario y familiar. Debido a la interrupción

que usualmente se experimenta durante las emergencias, las redes familiares y comunitarias podrían sufrir o romperse.

- Una respuesta psicosocial en este área podría incluir la búsqueda de familiares y reunificación, o podría involucrar el alentar a la creación de redes de apoyo social.

3. Apoyo enfocado

Un número aún menor de personas adicionales requerirán de un apoyo más enfocado en el bienestar psicosocial. Este apoyo puede ser individual, familiar o intervenciones en grupo, típicamente realizadas por trabajadores capacitados y supervisados.

- Una respuesta psicosocial en este aspecto podría incluir actividades para ayudar a lidiar con los efectos de violencia de género, como por ejemplo grupos de apoyo para víctimas de violación o actividades para personas que viven con VIH o SIDA

4. Servicios especializados.

Por encima de la pirámide está el apoyo adicional para un pequeño porcentaje de la población cuya condición no es tolerable a pesar del apoyo mencionado anteriormente, y para quienes tengan grandes dificultades en el funcionamiento básico diario

- La asistencia en este aspecto podría incluir apoyo psicológico o psiquiátrico para las personas con trastornos mentales que no pueden ser manejados adecuadamente dentro de los servicios de salud primaria.

ACTIVIDAD 1.5

Trabajo en grupo seguido de plenaria

Propósito

Aprender sobre los beneficios del apoyo psicosocial.

Material requerido

Estudio de caso siguiendo los ejemplos de Zimbabwe.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Divida a los participantes en pequeños grupos de tres o cuatro. Dedique tiempo suficiente para que lean los estudios de caso y diez minutos para la discusión en grupo. En la sesión plenaria, escriba en un rotafolio lo que los participantes ven como los beneficios del apoyo psicosocial y que sucederá si el grupo afectado no recibe apoyo psicosocial.

Preguntas para discusión

¿Cuáles son el beneficio del apoyo psicosocial?

¿Cuáles son las consecuencias si el grupo afectado no recibe apoyo psicosocial?

Las personas que viven con VIH o SIDA en Zimbabwe

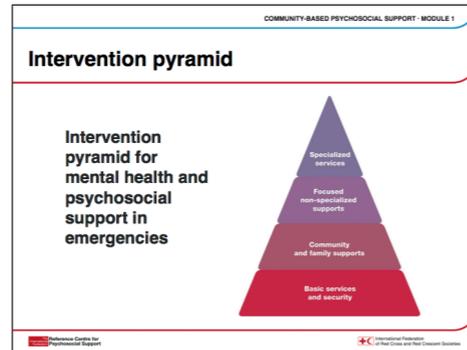
Reacciones: Aislamiento, falta de sentido de pertenencia, estigmatización, vergüenza, culpa, preocupaciones sobre el futuro, miedo del futuro de los niños, ansiedad, depresión, negación.

Necesidades psicosociales:

- Información y educación para prevenir la transmisión y la estigmatización, sobre servicios médicos y ayuda en la comunidad (Ej. Grupos de apoyo)
- Apoyo y comprensión - tanto de la persona afectada y sus familiares como en la comunidad
- Apoyo práctico - en la compra de comida, limpieza, etc.

Intervenciones psicosociales:

- Memoria y libros de héroes - conocimiento práctico y recuerdos familiares
- HomeCuidados en casa proporcionados por voluntarios para personas que viven con VIH o SIDA y huérfanos, y niños vulnerables a VIH o SIDA
- Apoyo práctico
- Cuidados para los trabajadores - aquellos que proporcionan apoyo psicosocial: Grupos de apoyo, materiales de protección (jabón, guantes)
- Actividades creativas - Incluyen a las personas estigmatizadas en la comunidad
- Actividades de información - Difundir la información, reducir el estigma



ACTIVIDAD 1.6

Discusión en grupo.

Propósito

Identificar las necesidades psicosociales de los individuos.

Material requerido

Rotafolio

Preguntas de discusión

Piense sobre una situación en donde una persona que conoce tuvo un problema ¿Como identifico usted esto como una necesidad?

¿Cuales fueron las necesidades de la persona?

¿Como usted o otros llenaron esas necesidades?

Anote los diferentes tipos de apoyo en un rotafolio.

Recuerde prestar atención a los participantes durante y después de esta actividad, ya que existe la posibilidad de que pueda afectar a los participantes. Manténgase listo para brindar ayuda como se ha descrito en el capítulo de introducción.

Personal experiences

- Think about a situation where a person you know had a problem.
- How did you know there was a need for help?
- How did you or others meet those needs?
- Share your experiences with the person next to you afterwards.

Página 23-25 en el manual

EL PAPEL DEL PERSONAL Y LOS VOLUNTARIOS

Advantages of volunteers

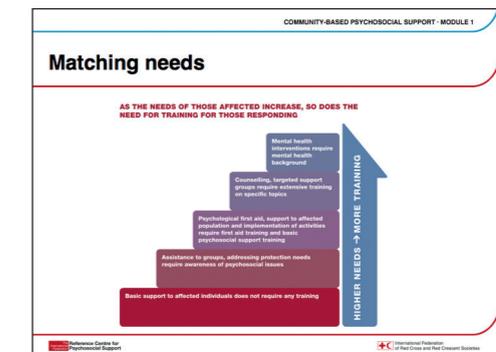
- Volunteers are part of the local community
- Volunteers know the culture

Aunque la mayoría de las personas pueden cuidar a otros y dar apoyo durante momentos difíciles, el apoyo psicosocial ayuda a los voluntarios y al personal a estar mas al tanto de algunos principios básicos y técnicas que son útiles en su trabajo.

Reconocer que se necesitan capacidades y aprender a mejorarlas y aplicarlas mas efectivamente es uno de los objetivos de este entrenamiento.

Características comunes de aquellos que ayudan:

- buenas capacidades para escuchar y una inclinación hacia cuidar de los demás
- conocimiento sobre el área psicosocial y buenas aptitudes para ayudar



Ventajas de los voluntarios:

- Son personas accesibles y tienen la confianza de la población afectada así como el conocimiento local.
- Normalmente intervienen en situaciones difíciles en un ambiente en donde ellos son parte de la comunidad.

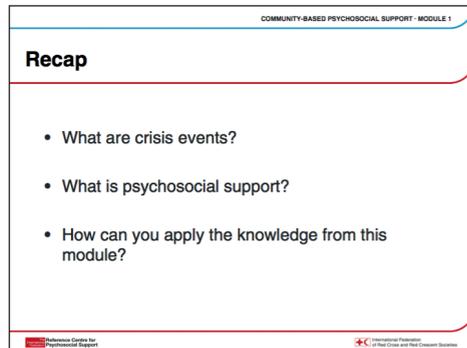
Necesidades de los voluntarios:

- conocimientos básicos de apoyo psicosocial
- apoyo moral
- recursos

Las actividades principales en su entrenamiento:

- escuchar sin juzgar
- suministrar información práctica
- suministrar un entorno seguro y tranquilo
- responder a las necesidades básicas de una forma culturalmente sensible
- reconocer y derivar a las personas que podrían necesitar servicios de salud mental

RESUMEN



Empiece una discusión sobre los puntos principales del módulo y asegúrese de que regresa a los objetivos del módulo:

- ¿podría dar algunos ejemplos de eventos de crisis donde el apoyo psicosocial es necesario?
- ¿Qué caracteriza estos momentos?
- ¿Qué es el apoyo psicosocial?
- ¿Por qué ayuda el apoyo psicosocial al responder a eventos de crisis?
- ¿Cómo piensa que puede usar el conocimiento de este módulo en su trabajo para la CR?

ACTIVIDAD 1.7

Trabajo en grupo seguido de una sesión plenaria

Propósito

Aplicar ideas y conocimiento de las necesidades psicosociales en el entorno local del participante.

Material requerido

Un rotafolio para cada grupo

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Pida a los participantes que trabajen en los mismos grupos que en el ejercicio previo. Permita unos 20 minutos para las discusiones en grupo. Registre los puntos principales en el rotafolio. Vuelva a ellos en la reunión grupal.

Preguntas para discusión

¿Cuáles son las necesidades psicosociales en su comunidad?

¿Cómo pueden satisfacerse estas necesidades?

Identifique una necesidad y cómo puede ser satisfecha.

ESTUDIOS DE CASO ADICIONALES**Estudio de caso 1****Las inundaciones en Togo continúan causando víctimas**

Las heridas psicosociales después de las inundaciones que afectaron el norte de Togo no fueron curadas después de las lluvias torrenciales de la villa de Agotimã-Akoumassi. Para las personas en esta área fértil fue una pesadilla; la lluvia torrencial provocó el desbordamiento del río, las casas fueron destruidas y las plantaciones devastadas, resultando alrededor de mil personas desplazadas.

“Hemos perdido todo. Las lluvias destruyeron nuestras granjas y se llevaron nuestros suministros y nuestras pertenencias. Nuestros campos están inundados, y ni siquiera se salvó nuestro ganado” fueron las declaraciones de Koffi Emmanuel, líder en una escuela donde 700 víctimas fueron evacuadas. “Varias personas aún permanecen separadas del resto del pueblo. Hasta ahora, aún no han recibido asistencia”.

Serías consecuencias de salud y la amenaza de una crisis de salud real. Ha habido epidemias de diarrea, gastroenteritis y malaria en el área y se ha perdido la cosecha de maíz. Hubo pérdida de ganado por las inundaciones, lo cual afectó a los modos de subsistencia en el área.

Estudio de caso 2**Ataque terrorista en la India**

El 12 de mayo de 2008, una serie de atentados de bomba coordinados afectaron la ciudad de Jaipur. Estos atentados fueron los ataques terroristas más mortales en años recientes. Al menos siete bombas detonaron

con un intervalo de pocos minutos, destruyendo mercados nocturnos, bazares, y un templo Hindú en la ciudad antigua de Jaipur. Una octava bomba fue encontrada y desactivada por la policía. La cantidad de muertos aumentó a 80, después de que más personas fallecieron en el hospital y 200 heridos fueran reportados.

Después de las explosiones, los testigos dijeron que las bicicletas y rickshas fueron impulsadas por la explosión por toda la calle hasta las paredes de la ciudad. La policía encontró piezas de motocicletas en varios de los sitios donde detonaron las bombas, lo cual indica que fueron utilizadas para esconder explosivos.

Hubo un total de siete explosiones de corta sucesión cerca del templo dedicado al Dios Hindú Hanuman alrededor de las 7:30 p. m. y en el área de tiendas y monumentos cercano, incluyendo el sitio turístico popular del siglo XVIII conocido como Hawa Mahal, y el Bazar Johri. El pánico entró inmediatamente.

Estudio de caso 3**Viviendo en una zona de guerra**

“El Amal” o “Esperanza” es una palabra foránea a los 1.4 millones de habitantes de la Franja de Gaza, un territorio entre el Mar Mediterráneo, Israel y la península de Sinaí de Egipto. Las personas se sienten como si estuvieran viviendo en una gran prisión desde que se cerraron las fronteras. Los pescadores casi no pueden pescar ya que el ejército israelí dispara a cualquier bote que se aleje más de un kilómetro de la costa.

La pobreza extrema de la gente de Gaza se ve incrementada por la situación. Desde un bombardeo en una estación generadora de electricidad a finales de junio 2006, el suministro de electricidad es poco confiable. Las importaciones son limitadas y hasta el agua potable está disponible solamente en momentos determinados.

La violencia existe por todos lados. Los aviones israelíes realizan ataques nocturnos, destruyendo casas que sospechan que tienen armas. Hay escaramuzas entre las fuerzas rivales de seguridad palestinas casi a diario y los ataques armados son muy frecuentes.

“Aquí hay más armas que comida, y los jóvenes sin trabajo son atraídos por las armas”, dice un joven voluntario, quien ha decidido dar un significado a su vida al unirse a la Media Luna Roja.

Estudio de caso 4 Inundación

Gertrude se preocupa por su hija de dos años, Margaret, quien ha estado llorando mucho últimamente y que posiblemente este sufriendo un shock.

Gertrude y Margaret están viviendo en Zimbabwe en un área severamente afectada por las inundaciones que afectaron el sur de África en 2007/2008. Cuando llegaron las inundaciones, su casa fue destruida y mucha de su comida fue llevada por la corriente. Se refugiaron en una escuela secundaria y más tarde un camión del gobierno les llevó a un campo de la Cruz Roja. Muchas familias perdieron sus casas, sus cosechas y animales en las inundaciones y tuvieron que refugiarse

en el pueblo de al lado.

Hubo muchos problemas en el área inundada, no había agua limpia y muchos mosquitos y su futuro se ve bastante incierto. Gertrude perdió su casa y su cosecha y no sabe lo que va a suceder después.

Gertrude no sabe donde vivirá pero tendrá que ser en tierras más altas que antes, porque tiene miedo de que se repitan las inundaciones. Ella perdió todo y deberá empezar de nuevo desde cero.

Estudio de caso 5 La historia de un niño soldado

“Espero que la guerra termine pronto” dice John, aunque piensa que pasarán años hasta que su familia se recupere. “No tengo grandes sueños para el futuro. Solo quiero terminar de estudiar y tener un trabajo.” Con una de sus pocas sonrisas dice: “estoy muy feliz de que haya regresado con vida.”

John, de 18 años, un ex-soldado de LRA en Uganda, fue raptado de su casa dos veces. “Antes de que fuera raptado, era un niño muy feliz que iba a la escuela. Tenía cinco hermanas y un hermano. “Cuando mi hermano y yo fuimos raptados, sabía lo que iba a suceder: Sabíamos que el LRA raptaba a niños, los torturaba y los forzaba a raptar a rebeldes. “Nos entrenaron como soldados. Estuve en tantas batallas que ni si quiera recuerdo cuantas.”

El hermano de John murió en acción mientras estaba con la LRA. Los rebeldes les decían a los niños que si huían, el Ejército

de Uganda los mataría envenenándolos. “Un día estábamos descansando después de una dura batalla. Estaba lloviendo y todos estaban muy cansados. Empecé a pensar sobre mi hogar, mis amigos. No podía aguantar más, me levanté y huí” dijo John. Para su sorpresa nadie me siguió los soldados del ejército de Uganda que lo encontraron eventualmente no lo mataron, sino que lo llevaron a un campamento.

Tres años después, John regresó a su hogar: “Pasé por una ceremonia tradicional de limpieza después que me dieron la bienvenida a casa. “Pero aun hubieron algunos que me gritaron, “Mataste a mi madre y a mi padre”. Traté de decirles que no quería ir y que fui raptado”.

John trabajó en una escuela técnica para convertirse en carpintero. “Al principio fue difícil, los estudiantes me decían cosas feas y me hizo recordar todo lo que me había pasado, así que me aislé un poco de las personas. Pero lentamente las cosas mejoraron y empecé a hacer amigos”. Pero dos años después en medio de la noche, John fue raptado nuevamente.

“Tenía tanto miedo, por la sentencia de muerte por huir del LRA”. Los rebeldes se lo llevaron y le golpearon, y discutieron cómo matarlo. Pero John tuvo suerte. Un superior del LRA decidió mantenerlo con vida, porque estaba bien educado y era un soldado con experiencia.

“Yo solo pensaba en huir de nuevo. Pero ahora no confiaban en mí y me observaban todo el tiempo”. Unos meses después, tuvo

suerte nuevamente. Durante la batalla fue herido en la cintura. Los rebeldes lo abandonaron y el regresó al campamento. “Piensó mucho sobre lo que me sucedió, pero los recuerdos se vuelven cada vez mas vagos, y aun espero que algún día me podré olvidar de todo. Aun espero irme a casa y empezar la escuela nuevamente, pero no creo que vuelva a caminar bien.”

ESTRÉS Y ADAPTACIÓN

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán:

- Distinguir entre reacciones comunes a estrés AGUDO y consecuencias de largo plazo del estrés
- Entender los varios mecanismos de afrontamiento
- Entender los varios mecanismos de afrontamiento
- Crear una lista de razones para derivar personas a ayuda profesional

INTRODUCCIÓN

Este módulo describe las formas comunes y más extremas de estrés. Describe el estrés y las estrategias comunes de adaptación y sirve de guía para el personal y voluntarios sobre la asistencia que pueden dar, además de dar una corta introducción sobre cuando derivar a ayuda profesional.

Página 27-28 del manual

ESTRÉS Y REACCIONES COMUNES AL ESTRÉS

Ofrezca una breve introducción

Todos encuentran situaciones de estrés en algún momento en sus vidas, pero algunos más que otros. Las personas que sobreviven a eventos de crisis pueden experimentar el estrés en su forma extrema. Pero aquellos involucrados en servicios de asistencia de emergencia o servicios psicosociales diseñados para ayudar a personas necesitadas, también pueden encontrar situaciones con altos niveles de estrés.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Stress and coping

- Stress and common reactions to stress
- The difference between normal and extreme stress
- Coping mechanism related to stress
- When to refer for professional help

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

How do people react?

Work in groups of three to four.
Discuss the following situation:
A friend or a colleague is very stressed – how do you see it?
Describe at least five types of behaviour or physical reactions indicating stress

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies



COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

What is stress?

Stress is a normal response to a physical or emotional challenge and occurs when demands are out of balance with resources for coping.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

El estrés es una respuesta normal a un reto físico o emocional y ocurre cuando las demandas superan los recursos de adaptación.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Types of stress

- Day-to-day stress
- Cumulative stress
- Critical stress



International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies



ACTIVIDAD 2.1

Discusión en grupo seguido por reunión

Propósito

Poder reconocer diferentes tipos de reacciones a señales de estrés.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Divida a los participantes en grupos de tres a cuatro, dándoles diez minutos para responder a las preguntas.

Preguntas para discusión

What are the usual signs and reactions due to stress you see in a friend, colleague or relative?

Describa al menos cinco tipos de comportamientos o reacciones físicas que indiquen estrés.

Durante la plenaria, lleve a cabo una discusión sobre qué es estrés y anote cuales son las reacciones y señales de estrés en un rotafolio.

Referase nuevamente a estos puntos cuando vea la presentación de las diapositivas después.

Hay varias formas de estrés:

- **El estrés común** (de base) representa aquellos retos en la vida que debe mantenernos alerta, y sin el cual la vida de muchas dejaría de tener sentido y en algunos casos, quitaría la razón de vivir.
- **El estrés acumulativo** (tensión) ocurre cuando las fuentes de estrés continúan durante el tiempo e interfieren con los

patrones regulares de vida.

- **El estrés crítico** (shock) representa situaciones donde los individuos no pueden reaccionar ante y sufren un colapso psicológico o físico

Las señales comunes de estrés incluyen:

- **señales físicas** como el dolor de estómago y cansancio
- **señales mentales** como dificultad para concentrarse, perder la noción del tiempo
- **señales emocionales** como ansiedad, estar triste
- **señales espirituales** como cuando no encuentran razón para vivir
- **señales de comportamiento** como el abuso de alcohol, sentirse inútil
- **señales interpersonales** como cuando se entra en conflicto con los demás, o sin interés por relacionarse con otros.

Página 27-28 del manual

ESTRÉS AGUDO Y REACCIONES COMUNES

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Assessment of extreme stress

Work in groups of three to five. Read the hand-out.

- What are the causes of stress and possible reactions to stress?
- Remember to distinguish between different groups – children, men, women and older people
- Write down your findings on a flipchart and prepare a short presentation

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Ahora veremos los elementos más complicados del estrés - cuando este llega a niveles

extremos. Esto puede suceder en muchas de las situaciones en donde trabaja la Cruz Roja.

Hablaremos sobre reacciones comunes a este tipo de estrés.

Dé algunos ejemplos de situaciones donde las personas pueden experimentar estrés agudo.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Normal reactions to abnormal situations



What are common reactions?

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

En los territorios ocupados de Palestina, las personas viven bajo condiciones de estrés severo, debido a las operaciones militares y a las demoliciones de hogares. Sumovimientos muy restringido y muchos han experimentado la confiscación de la tierra, mientras que los asentamientos se expanden en medio de una continua violencia. El miedo de perder el hogar, seres queridos y hasta la vida propia es un resultado natural de esta situación sumamente estresante.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

How do people usually cope with stress?

- **Avoidance** – denial and dissociation
- **Approach** – trying to find meaning, seeking support, taking action

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 2.2

Discusión en grupo seguido de sesión plenaria

Propósito

Practicar la evaluación de causas y reacciones a estrés agudo. Entender los diferentes tipos de estrés relacionados diferentes tipos de crisis.

Material requerido

Un escenario por grupo.

Procedimiento

Explicar el propósito de la actividad. Pida a los participantes que se dividan en grupos de tres o cuatro. Permita que los miembros del grupo lean el escenario y de 20 minutos para una discusión en grupo.

Pida a los grupos que registren sus hallazgos en un rotafolio y prepare una corta presentación en plenaria. Permitales presentar su trabajo.

De retroalimentación al grupo en sus presentaciones. Si el tiempo lo permite, pregúnteles como llegaron a sus hallazgos.

Preguntas de discusión

¿Cuáles son las causas del estrés y las posibles reacciones de diferentes grupos (niños, mujeres, hombres, personas mayores, personas discapacitadas) a la situación descrita?

Escenario de Indonesia

Después del tsunami del Océano Índico

Ayu tenía catorce años cuando el tsunami azotó la zona de Meulaboh, Indonesia en 2004. Ella perdió su casa, sus pertenencias, muchos amigos y lo peor de todo, a su hermana de dos años Yuli. Durante cuatro meses no se atrevió a ir al mar donde vivía

antes del tsunami. Tenía pesadillas y nada de fe en el futuro. (En la diapositiva Ayu está parada donde su casa estaba antes de la catástrofe un año después del evento).

Pregunte a los participantes por qué piensan que Ayu reaccionó de la forma que hizo. Luego pídale nombrar reacciones comunes a estrés agudo: Cubra los tres grupos de reacciones, Ej. Física, psicológica y social.

ACTIVIDAD ADICIONAL

Trabajo en parejas seguido por una sesión grupal

Propósito

Tener una comprensión más profunda y personal sobre las reacciones a estrés agudo.

Materiales requeridos

Papel y bolígrafos

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Permita a los participantes reflexionar sobre las preguntas durante un minuto o dos y apunte sus respuestas. Luego pida a los participantes que trabajen en pareja con otra persona y compartan lo que han imaginado y las reacciones que han apuntado. En la sesión plenaria, pregunte a algunos de los equipos/parejas cuántas de las reacciones fueron similares o iguales.

Preguntas de discusión

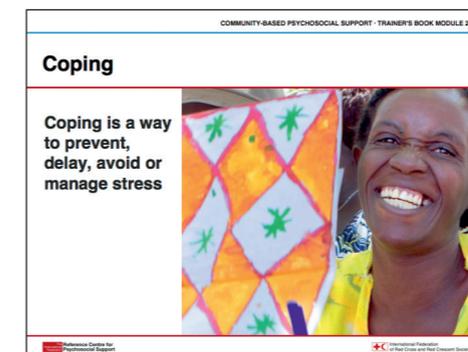
Si su mejor amigo tuviera que experimentar perder una casa, con todas sus pertenencias y también perder a un miembro cercano de su familia, ¿Cuáles serían las consecuencias emocionales? ¿Cómo reaccionaría su amigo? Anote cinco reacciones.

Agregue una corta referencia a las consecuencias del estrés a largo plazo:

- Los tres problemas más comunes son la ansiedad, desorden depresivo, y desorden de estrés post-traumático (PTSD por sus siglas en inglés). Estos desordenes comparten algunos de los mismos síntomas, pero el tratamiento puede variar.
- Explique que este entrenamiento no cubre estos desordenes ya que reflejan un nivel 4 de la pirámide IASC. Para atender estos casos se requiere de un entrenamiento más largo además de supervisión para proporcionar servicios especializados.

Página 33-36 del manual

ADAPTACIÓN Y AYUDA EN AMBIENTES CON ALTOS NIVELES DE ESTRÉS



- Echaremos un vistazo a diversos mecanismos de adaptación relacionados al estrés agudo.
- También hablaremos sobre como una persona o comunidad que experimenta estrés agudo puede ser asistida.

ACTIVIDAD 2.3

Trabajo en grupo

Introduzca la actividad, y de a los participantes alrededor de 10 minutos y de seguimiento a un grupo grande para discusión.

Material requerido

Una rotafolio por grupo

Propósito

Profundizar en el entendimiento de los participantes sobre los mecanismos de adaptación y practicar la detección de estrategias de afrontamiento

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Pida a los grupos anotar sus hallazgos en un rotafolio y prepare una corta presentación en la sesión plenaria.

Preguntas de discusión

Discuta sobre posibles estrategias de adaptación y como estas pueden ser asistidas. Haga distinción entre diferentes grupos tales como niños, mujeres, hombres, personas mayores, etc.

Proporcione a los grupos retroalimentación sobre la relevancia de sus sugerencias. Esto puede hacerse preguntando en la sesión plenaria, evaluando las sugerencias y/o siendo comentadas por parte del facilitador.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Coping strategies

Imagine yourself in one of the following situations:

- You have suddenly lost the job you have had for the past three years. There is no immediate prospect of similar work.
- There is a flood in your community. Your family's income is based on farming, and you lose all your crops and livestock.
- There are strong political factions in your country. Your father is active in the resistance. He disappears following a political uprising. You have not heard from him for the past three weeks.

Write down at least three actions, thoughts, beliefs, personal characteristics or strengths that would help you cope with or get through the situation.

- Acción de eludir - negación y desasociación (Ej. Ayu de Indonesia)
- Enfoque - tratar de encontrar significado buscar ayuda, tomar acción.
- Ejemplo de Indonesia de la página 56 del Libro del Participante: Cómo un poco de dinero y café pueden tener un efecto psicosocial: Jauharimana y Halima, una pareja de Indonesia, vivieron en un campamento temporal después del Tsunami del Océano Índico y un voluntario local de la Cruz Roja les proporcionó dinero. Ellos decidieron usar parte del dinero para abrir una pequeña cafetería temporal en frente de su casa y empezaron a ganarse la vida de una forma modesta. Tomar café es importante para los indonesios y una pequeña tienda pronto se convirtió en un centro comunitario espontáneo porque muchas personas hacían una parada para tomar café y hablar. La tienda proveía la estructura que atrajo a las personas y por tanto les ayudó a reconstruir sus vidas emocionalmente, mentalmente y socialmente. La Cruz Roja Indonesia estaba tan sorprendida por la simplicidad y éxito de la tienda de café que la idea fue duplicada en otros tres campamentos.
- Este ejemplo ilustra claramente los efectos de usar el conocimiento, los valores y las prácticas

de la comunidad. Las personas involucradas en proyectos que hacen esto tendrán un mayor sentido de apropiación del proyecto y un mayor sentimiento de autoestima, importancia e influencia.

Ejemplos de cómo sobrellevar una situación

Dé algunos ejemplos o pida a los participantes que den ejemplos de actividades enumeradas en las diapositivas/ ejemplos de cómo sobrellevar situaciones.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Examples of coping (1)

- Seeking help from others
- Offering help to others
- Trying to make sense of what happened
- Hiding until the danger has passed
- Remaining fearful and alert to any further danger
- Burying the dead
- Using defences like denial to reduce the impact

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Examples of coping (2)

- Gathering remaining belongings
- Following religious practices
- Setting goals and making a plan to accomplish them
- Seeking information about loved ones
- Talking about experiences
- Beginning to repair the damage and get on with life
- Thinking a lot about the event to learn from it

¿Qué significa sobrellevar una situación con ayuda?

- Se enfoca principalmente en el cuidado físico y la protección
- Mantenerse cerca de la persona afectada
- Reconfortar
- Dar información
- Ayudar a las personas a realizar actividades
- Ayudar a las personas a ver diversas perspectivas

Página 37-39 del manual



COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

How to assist coping?

- Primary focus on physical care and protection
- Stay close
- Provide comfort and reassurance
- Provide information
- Support activities
- Support emotional adaptation

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

What is assisted coping?

The goal is not to cope for others, but to provide the minimal necessary assistance to help them begin actively coping in their own best interest.

Ahora vamos a hablar sobre derivar personas a ayuda profesional.

ACTIVIDAD 2.4

Discusión en plenaria

Propósito

Que los participantes piensen sobre procesos normales y anormales de duelo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Pida a los participantes que discutan bajo qué circunstancias las personas en las tres situaciones necesitarían ayuda profesional.

- Una mujer resulta enferma de gravedad
- Un hombre pierde a su esposa en un accidente de tránsito
- Una mujer joven resulta infectada de VIH

Preguntas de discusión

- ¿Qué haría necesario referir a un especialista?
- ¿Quién puede ayudar?

Cuando referimos a ayuda profesional encontramos lo siguiente:

- problemas severos de sueño
- emociones fuertes incontroladas
- la persona habla sobre el suicidio
- síntomas físicos persistentes
- dependencia del alcohol o drogas
- comportamiento que pone en riesgo a la persona o a otros
- problemas mentales o depresiones persistentes
- pérdida de contacto con la realidad
- donde ha habido abuso o la actividad criminal

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Who to refer - when and how?

- A woman becomes seriously ill
- A man loses his wife in a car accident
- A girl gets infected by HIV

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

¿Cómo debemos derivar?

- Informar a la persona
- De ser posible, proporcionar diferentes opciones
- Discutir temas prácticos

Cuando derivar no es posible, ¿cuáles son las opciones?

- Investigar opciones con otras ONGs. Es posible identificar maneras de acceder al apoyo profesional.
- Colaborar con apoyo comunitario, Ej. En Chad Oriental, una ONG internacional que ofrece cuidados de salud mental dentro de servicios primarios de salud, trabajó con curanderos tradicionales de la población de Darfur en campos de Refugiados (de las Guías IASC p. 141)
- Recordar que las personas con ansiedad, depresión y PTSD se pueden beneficiar del apoyo psicosocial. Aunque esto no puede funcionar como un tratamiento y conseguir una recuperación completa, se sentirán cuidados y apoyados con su trastorno.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Assessment of coping strategies

Go into the same groups as before:
Continue the assessment of your case.

- Discuss possible coping strategies in the situations, and how they can be assisted.
- Write your findings on a flipchart and prepare a presentation.

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Referral – when assistance is not enough



- Anxiety
- Depression
- Post traumatic stress disorder

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

El capacitador deberá asegurarse de que se entiendan cada uno de estos puntos y ampliar información sobre estos si es necesario.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

When to refer for professional help?

- Severe sleep problems
- Strong emotions
- Talk of suicide
- Persistent physical symptoms
- Alcohol or drug abuse
- Behaviour that is a risk to self or others
- Enduring depression or other disorders
- Inconsistent behaviour
- Indication of abuse or criminal activity

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Levels of helping

AS THE NEEDS OF THOSE AFFECTED INCREASE, SO DOES THE NEED FOR TRAINING FOR THOSE RESPONDING.



Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

RESUMEN

Realice una discusión sobre los puntos principales del módulo y asegúrese de incluir los objetivos del módulo.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 2

Recap

- Explain everyday and extreme stress.
- What kind of different ways do people cope?
- How can you as a volunteer or staff member help?

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- Explique sobre los diferentes tipos de estrés – el estrés común y el estrés agudo.
- ¿Cómo reaccionan las personas normalmente al estrés?
- ¿Qué es sobrellevar? - mencionar diferentes mecanismos de sobrellevar.
- ¿Cómo puede usted como miembro del personal o como voluntario asistir a las personas en sobrellevar el estrés?

PERDIDA Y DOLOR

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán:

- definir las circunstancias en donde se pueden dar sentimientos de pérdida
- describir los procesos normales y complicados de sobrellevar la pena/dolor
- practicar cómo ayudar a las personas que están sufriendo

INTRODUCCIÓN

Este módulo se enfoca en cómo las personas reaccionan y manejan sentimientos de dolor y pérdida de un ser querido. Tanto los procesos de duelos normales como complejos serán descritos y la importancia del apoyo social será resaltada. Este modulo sugiere como ayudar a las personas que están pasando por estos procesos.

Página 41-42 del manual

¿QUÉ ES UNA PÉRDIDA?

En esta sesión, veremos diferentes tipos de pérdidas normales y complicadas.

Los procesos serán descritos y se hará hincapié en la importancia del apoyo social. Ningún tipo de pérdida es placentero, pero el módulo sugiere cómo podemos ayudar a una persona cuando pierde a un ser cercano, esta puede ser la mayor pérdida de todas. En este módulo, cuando hablamos sobre la pérdida de vida, nos referimos a las circunstancias donde por ejemplo, se ha producido la muerte de un ser querido, ha sido presenciada o se ha hecho un intento sin éxito de salvar la vida de alguien.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss and grief

- Loss and common reactions to loss
- The grief process and complicating factors
- How to help grieving persons

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss and grief

What are your thoughts and feelings about the theme of the module loss and grief ?

Reference Credits for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

DIVERSOS TIPOS DE PÉRDIDA

La pérdida de control sobre la vida de uno, la pérdida de iniciativa y voluntad de tomar acción o buscar ayuda, pérdida de dignidad, confianza y seguridad, pérdida de autoestima y confianza en el futuro. Pérdida de cohesión social e infraestructura.

ACTIVIDAD 3.1

Cuente una historia, lea un poema o extraiga de un libro o muestre un corto extracto de un DVD sobre la pérdida. Podría ser una historia sobre algo que sucedió a alguien que conoce.

Si usted prefiere, use el siguiente ejemplo:

Un hombre (era el conductor) sobrevivió a un accidente de tráfico en el que su esposa y dos niños murieron. El coche de la familia colisionó con un camión. El conductor del camión no vio el vehículo.

- Imagine los sentimientos del conductor y las reacciones en las horas y días luego del accidente.
- Muestre cómo la pérdida y el dolor pueden impactar a una persona profundamente y cambia el enfoque de la vida de esa persona.
- Si tiene el tiempo, solicite a los participantes compartir sus pensamientos y sentimientos relacionados con el tema.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Various types of losses

Work in groups of three to four.

- Examine situations from your work where you have experienced other people's loss
- Write down at least three types of loss you have recognized

Reference Centre for Psychosocial Support International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 3.2

Trabajo en grupo seguido de una sesión plenaria

Propósito

Permitir a los participantes reflexionar sobre el sentimiento de pérdida que han tenido que enfrentar en su trabajo. El trabajo en grupo también le da al facilitador una idea sobre qué tipo de pérdida les interesa a los participantes aprender y hacia donde debe estar enfocado este módulo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Permita a los participantes formar grupos de tres o cuatro. Pida a los grupos anotar diferentes tipos de pérdida. Luego dé a los grupos diez minutos antes de empezar la sesión plenaria.

Preguntas para discusión

Examine situaciones de su trabajo en las que ha experimentado las pérdidas de otras personas. Escriba por lo menos tres tipos de pérdida que usted reconozca.

Haga seguimiento en la sesión plenaria al pedirle a cada grupo que nombre al menos tres diferentes tipos de pérdida.

Pérdida de propiedad

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss (1)

Loss is mainly associated with the death of a loved one. However, it also results from:

- Loss of loved ones e.g. ending a relationship
- Loss of property
- Loss of dignity, trust and safety
- Loss of livelihood



Reference Centre for Psychosocial Support International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

La pregunta del capacitador al grupo:

¿Cómo piensa que la vida de esta mujer se ha visto afectada?

Pérdida de modo de subsistencia

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss (2)

- Loss of control over one's life
- Loss of social infrastructure
- Loss of self-esteem
- Loss of confidence in the future
- Loss related to illness or disability
- Multiple losses

Reference Centre for Psychosocial Support International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss of property, infrastructure, livelihood...



Reference Centre for Psychosocial Support International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

La pregunta del capacitador al grupo:

Imagínese como se siente el padre de esta niña al no poder darle sustento a su familia?

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss of control, dignity, safety, trust, initiative...



Reference Centre for Psychosocial Support International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Imagine como la comunidad se ve afectada por muchas pérdidas tras una situación de crisis.

Pérdida de seres queridos:

La pérdida de seres queridos es la más dura de todas.

- características de una pérdida repentina: Ocurre sin advertencia, y no da oportunidad de prepararse para la pérdida. No hay tiempo de prepararse o para despedirse.
- Una pérdida repentina puede estar relacionada con la pérdida de una persona, Por ejemplo, tráfico humano o perdido en un conflicto.

Uno no puede comparar lo que es una pérdida. Cada pérdida ya sea repentina o no, crea retos específicos. Es importante permitirle a los supervivientes sentir el dolor por la pérdida de la manera que ellos deseen:

- La pérdida repentina, como toda pérdida, es muy individual y es probable que afecte a los supervivientes de varias formas.
- Culpa de un superviviente: Preguntarse por qué ellos sobrevivieron mientras otros murieron; creencias sobre no haber hecho algo para salvar a la otra persona.
- El suicidio puede provocar sentimientos de culpa, vergüenza y enfado entre familiares y amigos cercanos.
- Si el cuerpo de una persona perdida aún no ha sido encontrado, la familia quizá no podrá creer que la persona está verdaderamente muerta.

Las personas normalmente sobrellevan la pérdida con dolor. El apoyo psicosocial en este momento es importante.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Loss related to illness

In case of illness the person also goes through a process of losing which may or may not end by loss of life:

- Loss of physical strength
- Loss of mobility
- Loss of job
- Loss of physical attractiveness
- Loss of sexual ability
- Loss of social life
- Multiple losses.....

Professional Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Las reacciones ante una pérdida repentina también incluyen negación, aislamiento, desesperanza, adormecimiento y búsqueda de significado. Se ponen en duda las creencias religiosas y espirituales, las metas y planes son reevaluados.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Different reactions to loss

Individual work

- Think about possible reactions to the losses you have just worked with in the previous activity:
 - What kind of reactions did you experience?
 - Who were the persons involved?
 - How did they experience the situation?

Professional Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Sudden loss



- Sudden loss occurs without any warning
 - No opportunity to prepare for the loss
 - No time to say good-bye
 - Unable to take care of unfinished business
 - No time to prepare the bereavement
- Sudden loss can both be related to death and to a missing person e.g. human trafficking or missing in conflict

Professional Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Common reactions to sudden loss

- Shock
- Anger
- Guilt
- Depression
- Despair
- Hopelessness
- Search for meaning
- Religious and spiritual beliefs get challenged
- Goals and plans get re-evaluated



Professional Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Páginas 42-47 del manual

EL PROCESO DE DOLOR Y LOS FACTORES QUE PUEDEN COMPLICAR ESTE PROCESO

- En esta parte nos enfocamos en el periodo de tiempo tras la pérdida de un ser querido - el periodo de duelo
- El duelo es un proceso por el cual las personas se adaptan a la pérdida - siendo un proceso normal pero doloroso. A veces este proceso se complica por diversos factores.
- De ejemplos al usar un estudio de caso: Pregúntele a los participantes si pueden dar un ejemplo de una persona que nunca se recuperó después de una pérdida significativa. O de un ejemplo de una persona que nunca pudo continuar con su estilo de vida y que continuó viviendo.

ACTIVIDAD 3.3

Ejercicio individual seguido por una discusión en grupo

Propósito

Permitir a los participantes profundizar su conocimiento y reacciones ante la pérdida.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Empiece preguntando a los participantes individualmente sobre las preguntas de la discusión. Luego pida a algunas personas que compartan sus reflexiones en grupo. En la discusión grupal, enfóquese en la reacción que los participantes han observado en otros, en vez de sus propias reacciones en las situaciones.

Preguntas de discusión

Piense sobre posibles reacciones ante las pérdidas con las que ha trabajado en los ejemplos previos.

- ¿Qué reacciones experimentó usted?
- ¿Quiénes fueron las personas involucradas?
- ¿Cómo experimentaron la situación?

Haga seguimiento a la discusión con la siguiente diapositiva.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - TRAINER'S BOOK MODULE 3

Characteristics of the grieving process

Individual work

- Write down the first three characteristics of a grieving process that come to mind

Professional Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 3.4

Ejercicio individual seguido por una discusión grupal

Propósito

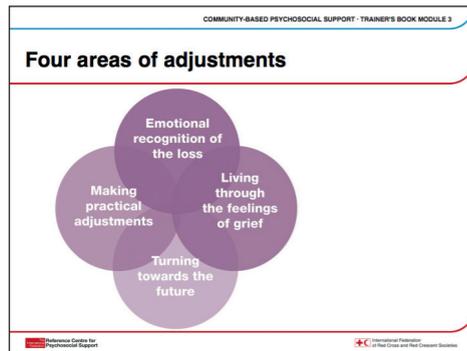
Introducir a los participantes a los procesos de pérdida.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Dé a los participantes cinco minutos para trabajar en la asignatura individualmente. Haga seguimiento en la sesión grupal y registre las opiniones de los participantes en un rotafolio.

Preguntas de discusión

¿Cuáles son las características del proceso de pérdida/luto? Anote las tres primeras características que le vengan a la mente.



Características del proceso de pérdida: Hay cuatro ajustes emocionales necesarios al continuar viviendo:

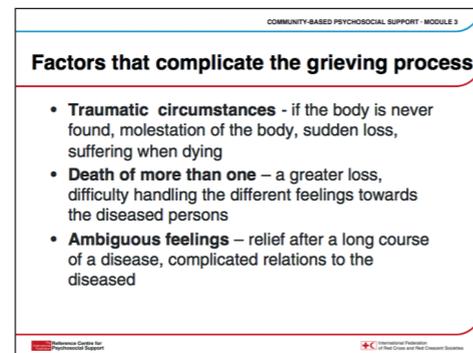
- Reconocimiento – aceptar el hecho de que la persona no volverá
- Sentimientos – la persona vive con sentimientos

- de enfado, tristeza, frustración
- Capacidades – ganando nuevas capacidades, Ej. Arreglando cosas prácticas como el funeral, la economía, pidiendo ayuda a amigos o a la familia
- Futuro – aprendiendo sobre cómo continuar viviendo.

Algunos buscarán aislamiento cuando pasan por estos ajustes.

Comente sobre cómo estos elementos corresponden con las características sugeridas por los participantes en el cuadro del último ejercicio.

Factores que pueden complicar el proceso:



- Circunstancias altamente estresantes, Ej. Si el cuerpo nunca es encontrado, el cuerpo está alterado, pérdida repentina, sufrió cuando murió, ver a alguien morir con dolor



- La muerte de más de una persona es una pérdida aun mayor – dificultad al manejar los diversos sentimientos hacia las personas que sufrieron enfermedades.
- Los sentimientos ambiguos – lo que quiere decir que puede haber sentimientos contradictorios, por ejemplo, sentimiento de alivio cuando alguien muere después de una larga enfermedad, o cuando la relación con la persona que falleció era complicada.
- Cuando la pérdida se vuelve más permanente, puede ser descrita como pérdida complicada. La pérdida complicada significa que el proceso de pérdida está bloqueado y paraliza a la persona afectada. El normal funcionamiento mental y social se obstaculiza. En este momento, la persona afectada necesita ayuda profesional.
- La pérdida y el dolor pueden aumentar en circunstancias o condiciones de vida duras para los supervivientes con pérdidas múltiples, falta de agua y techo, falta de privacidad, falta de oportunidades para atender necesidades religiosas y espirituales, o un sentimiento de inseguridad.

ACTIVIDAD 3.5

Trabajo en grupo seguido de sesión plenaria

Propósito

Aplicar lo que los participantes han aprendido al reconocer varios tipos de pérdida y discutir posibles respuestas a estas situaciones.

Material requerido

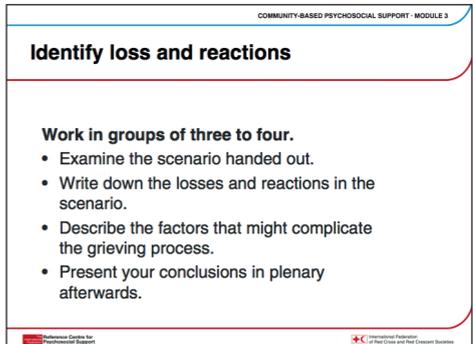
Un rotafolio para cada grupo. Estudios de caso: Perdiendo a un padre o una madre, Tifones (ver estudios de caso al final de este módulo).

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Divida a los participantes en grupos de tres o cuatro. Pídales que examinen los estudios de caso y registren sus hallazgos en un rotafolio. Presente las conclusiones en la sesión plenaria.

Preguntas para discusión

Escriba las pérdidas y reacciones. Describa los factores que podrían complicar el proceso de duelo



Página 47-49 del manual

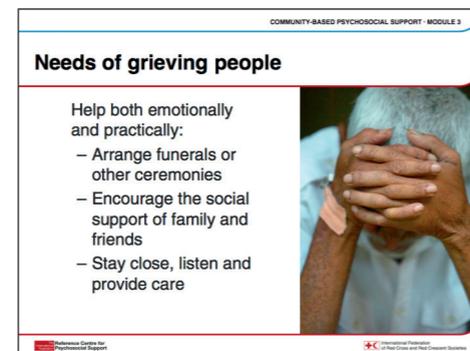
APOYO COMUNITARIO PARA LAS PERSONAS PASANDO POR UN PROCESO DE PÉRDIDA

Ahora nos vamos a enfocar en las necesidades de quienes están pasando por un proceso de pérdida. Veremos que el apoyo social es un factor muy fuerte que contribuye al proceso de curación y resiliencia de la persona. Nos fijaremos en el papel que usted juega como miembro del personal o de los voluntarios en dar asistencia.

Solicite a los participantes que nombren instituciones donde ayudaron a otros en una situación de pérdida, o donde vieron familiares o comunidades ayudándose a sobrellevar una pérdida.

- La ayuda puede ser tanto emocional como práctica, como arreglar funerales o ceremonias. Debe darle tiempo a la persona o familia que sufre la pérdida de que hable. Frecuentemente, las personas necesitan contar su historia muchas veces para procesar la experiencia.
- Manténgase cerca, escuche y ofrezca cuidados.
- El apoyo social por parte de familiares y amigos juega un papel importante en impedir complicaciones en el proceso. Es esencial ayudar a las personas a continuar con sus vidas después de pérdidas difíciles.

Ejemplos de situaciones donde los voluntarios de la CR han apoyado a las personas que pasan por un proceso de pérdida:



Beslan: Después del sitio en el 2004 de una escuela en Beslan, la CR Rusa movilizó a un grupo grande de personal y voluntarios para ayudar a la población afectada. El programa tuvo un gran componente de desarrollo de capacidades a través de capacitaciones del personal; doce seminarios de apoyo psicosocial fueron realizados y complementados con talleres de desarrollo organizacional sobre planificación colectiva, elaboración de proyectos, recolección de fondos, gestión de voluntarios y capacitación para capacitadores de apoyo psicosocial. Las formaciones continuas proporcionadas al personal con nuevas competencias profesionales y personales les dieron la confianza en el trabajo y cambiaron su bienestar psicológico. Las actividades de apoyo psicosocial fueron: Cuidados en casa con un componente psicosocial donde los ayudantes atendieron las necesidades médicas y psicosociales; los niños fueron ayudados a pasar por un momento muy difícil al crear actividades en programas escolares y las mujeres atendieron grupos de apoyo.

Egipto: Tras un accidente de tren en el norte de Cairo en 2006, voluntarios capacitados de la Media Luna Roja egipcia llegaron a la escena del accidente para prestar primeros auxilios y apoyo psicosocial a las víctimas. 58 personas murieron y 1 40 resultaron heridas. Los voluntarios fueron al hospital a donar sangre y a ofrecer apoyo psicosocial a los supervivientes. Adicionalmente apoyaron a las familias desconsoladas y escucharon a aquellos que quisieron contar su historia o hablar acerca del accidente.

España: El 11 de marzo 2004 se llevaron a cabo una serie de atentados terroristas con bombas en Madrid, en donde 200 personas perdieron la vida, y 1,400 resultaron heridas. Los voluntarios y el personal de la Cruz Roja Española realizaron una serie de tareas, incluyendo cuidados médicos, apoyo psicológico y atendiendo llamadas en el centro de búsqueda de personas. Los voluntarios asistieron al menos 1,200 personas, acompañando a familiares, especialmente a niños, en los mortuorios y hospitales, y aportando la información disponible.

Jamaica: Similar a muchas otras Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja, la Cruz Roja de Jamaica está trabajando para reducir el estigma y la discriminación de personas que viven con VIH o SIDA. Una serie de actividades de sensibilización fueron utilizadas alrededor del mundo. En Jamaica, los voluntarios repartieron material informativo y preservativos, además de repartir mensajes en los autobuses públicos durante el Día de San Valentín (14 de Febrero) sobre el VIH o SIDA y cómo practicar un sexo más seguro. Sabiendo que la concienciación

reduce el miedo, demostraron cómo usar condones, y distribuyeron muestras gratuitas además de explicar cómo se transmite el VIH.

Noruega: Mas de 2000 niños pasan por centros de crisis en Noruega cada año. Para apoyarles, hacer la experiencia más llevadera y para distraerles con otras cosas, la Cruz Roja de Noruega ha establecido grupos de apoyo para los niños. Los grupos de voluntarios organizan diversas actividades para los niños, incluyendo excursiones, juegos y deportes.

Escandinavia: Después del Tsunami del Océano Indico en 2004, se formaron grupos de apoyo para supervivientes que estuvieron activos por varios años. En los grupos, los participantes compartieron sus experiencias, discutieron como su vida había cambiado, y esto les ayudo a resumir actividades diarias e ir hacia delante, a pesar de sus pérdidas. Adicionalmente, se crearon sitios Web para supervivientes y afectados para compartir información, comunicar e intercambiar sugerencias sobre como adaptarse en las nuevas circunstancias. Además, el sitio Web ayudó a unir a las personas que habían estado en contacto en algún momento durante la etapa inmediatamente posterior al desastre.

ACTIVIDAD 3.6

Trabajo en grupo: Actividad de actuación (teatro) seguida de sesión plenaria

Propósito

Tener una mejor comprensión de las diferentes reacciones y necesidades inmediatamente después de un evento de crisis. Practicar respondiendo apropiadamente después de una situación de crisis.

En la siguiente actividad de actuación, pida a los grupos que trabajen en el mismo escenario o decida permitirles trabajar en distintos escenarios. Existen tres escenarios a su disposición y siéntase en libertad de crear otros escenarios. Las opciones para escenarios dependen del contexto cultural.

Material requerido

Un escenario por grupo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Divida a los participantes en grupos de

cuatro. Permítales leer el escenario y designar roles.

Permita 25 minutos para el trabajo en grupo, seguido de una sesión plenaria. Si los grupos trabajaron en diferentes escenarios, deberán empezar su presentación en la sesión plenaria haciendo una breve introducción sobre su escenario. La presentación deberá responder a las preguntas formuladas en las hojas que les sean entregadas.

Preguntas para discusión

Imagine que usted es esta persona en las horas después del evento. Imagine cuáles serán las respuestas y necesidades de las diferentes personas afectadas.
 ¿De qué manera imagina que se sentiría si usted hubiese sido afectado directamente?
 ¿Cómo reaccionaría?
 ¿Cuáles serían sus necesidades?
 ¿Cómo podría un voluntario de la Cruz Roja asistir mejor a cada una de estas personas?

**Primer escenario
Incendio en el supermercado**

Ha habido un incendio masivo en un supermercado muy concurrido en un barrio a las afueras de su ciudad capital. Se cree que el fuego se inició alrededor del mediodía, cerca de la sala de comidas del centro, que estuvo concurrido con muchas familias realizando sus compras.

Cuando las personas trataron de escapar, se dieron cuenta de que las puertas de salida habían sido atrancadas y en uno de los casos,

fue soldada para no ser abierta, aparentemente para prevenir que los clientes salieran del supermercado sin pagar. Cuando llegaron los bomberos, encontraron las puertas principales cerradas.

Entre los muertos hubieron familias enteras. Alrededor de 364 personas murieron y 256 fueron ingresadas en el hospital.

La magnitud del desastre superó la capacidad del país de responder. El país no ha experimentado muchas emergencias, los hospitales lucharon para lidiar con la cantidad de heridos y las organizaciones de rescate no pudieron coordinar los esfuerzos efectivamente.

Divida los siguientes roles entre el grupo:

- Un bombero
- Una persona que estuvo dentro de la tienda
- Un hombre que perdió su esposa en el incendio
- Un miembro del personal del hospital

**Segundo Escenario
Atentado de bomba cerca de la embajada**

Ha habido una explosión cerca de una de las embajadas en su capital. El atentado se cobró nueve vidas y la explosión disparó trozos de vidrio y materiales del edificio sobre los transeúntes, hiriendo al menos a 180 personas.

Esta no es la primera vez que su país ha sufrido atentados. Hace dos años, atrás una bomba causó la muerte de más de 200 personas y la última explosión hace un año

provocó la muerte de 12 personas. Existen ahoravoluntarios que han sido preparados para tales acontecimientos.

Muchas personas han llegado y se han situado alrededor del área para ver qué está sucediendo. Esto hace muy difícil que los voluntarios tengan acceso, lleven ambulancias, y empiecen a trasladar a las personas a los hospitales.

Hay cadáveres en muchos rincones, niños sufriendo terriblemente por las heridas; familias que han perdido a alguien, y otras personas que están histéricas. Las personas han entrado en “shock” por el atentado ya que la embajada está localizada en una calle principal que todo el mundo consideraba un lugar seguro.

Divida los siguientes roles entre ustedes:

- Un voluntario del equipo de rescate
- Un superviviente
- Un familiar de un superviviente
- Un espectador

**Tercer Escenario
Un accidente de minería**

Hace un mes, hubo una explosión de metano en la mina local de carbón. 101 mineros perdieron la vida y otros 40 resultaron heridos. Un equipo de rescate bajó al infierno subterráneo para ayudar a los supervivientes, pero sólo pudo subir 18 cadáveres a la superficie.

La mayor parte de las víctimas resultaron cremadas como resultado de la explosión.

Dos semanas después, el equipo de rescate tuvo que regresar para evitar la expansión de

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT: MODULE 3

Responding after a crises

Work in groups of three to four.

- Spend 25 minutes in group work.
- Prepare a summary for presentation in plenary.

© International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

un incendio peligroso. Uno de los trabajadores de socorro quedó inconsciente como resultado de una fuerte explosión. Junto con otros heridos, fue llevado al Centro Médico psicológico. Ahora dos meses después del accidente, aún está sufriendo por el shock y las heridas múltiples. Sus dolores de cabeza y pesadillas le impiden dormir, su vista ha empeorado, y no puede sentir sus dedos en ambas manos.

Uno de los mineros con suerte de haber sobrevivido también explica tener pesadillas, que le afectan no sólo a él, sino también a su familia. Todos han sido afectados emocionalmente y económicamente. Después de la tragedia no ha podido regresar a su trabajo. Trató de regresar a trabajar en la mina, pero cuando se acercó al sitio, sus piernas no se podían mover.

Los dos casos mencionados arriba son solo dos en un número mucho mayor de afectados. La mayoría de la población en su región está conectada a la industria de carbón y desafortunadamente los accidentes ocurren con frecuencia. Cada vez, los trabajadores de las minas y sus familias o vecinos experimentan considerables traumas psicológicos. Muchos otros problemas han empezado a manifestarse durante tiempos de crisis también. Las viudas con niños tienen que enfrentar retos previamente manejados por sus esposos.

Divida los siguientes roles entre usted:

- Una persona del equipo de rescate
- Un superviviente de la mina
- Un familiar de un superviviente de la mina

- Un miembro del personal del centro de apoyo psicosocial

Estudio de caso

Perdiendo a un padre o a una madre

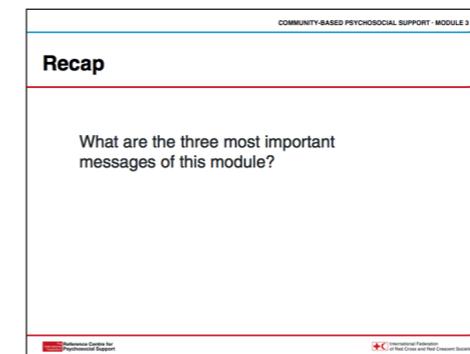
A los 16 años, Martín perdió a su madre por cáncer. Martín solía ser muy activo, tenía muchos amigos, y era entusiasta sobre las escuelas y otras actividades. Después de la muerte de su madre, las cosas cambiaron.

Martín piensa mucho sobre su madre y la echa de menos. Encuentra muy difícil aceptar que ya no está, y piensa que no volverá a verla. Se hace preguntas tales como “¿Por qué ya no está aquí conmigo?” “¿Por qué ella?” y “¿Qué he hecho yo para ser castigado de esta forma?” Piensa que no podrá superar sus sentimientos de dolor e injusticia.

Hay veces que las actividades diarias no tienen significado. No importa lo que haga, si lo hace o cómo lo hace. Siempre está sentado sin hacer nada. No tiene ganas de salir con sus amigos. A veces, es como si una gran manta llena de vacío lo envolviera y no supiera que hacer.

Muchas veces habla con su madre para sentir que ella aún está cerca, pero solo ayuda brevemente. Martín encuentra muy difícil hablar con su familia y sus amigos sobre sus pensamientos y emociones. Tiene miedo de

que no lo entiendan o que piensen que se ha convertido en una persona distinta.



Estudio de caso

Tifones

En el año 2006, una serie de tifones afectaron seriamente a las Filipinas y Vietnam. En Vietnam, alrededor de 200,000 hogares resultaron dañados y en las Filipinas 310,000 hogares fueron destruidos.

Los tifones, las fuertes lluvias y hasta la amenaza de erupciones volcánicas son hechos comunes en este área de las Filipinas, pero nunca ocurrió algo como en el 2006.

Marlon, un residente local, luchó por su vida cuando llegó el tifón, sujetándose al techo de un edificio durante tres días mientras que las aguas torrenciales fluían a su alrededor. La casa de su familia, su terreno, su ganado y su tuk-tuk de tres ruedas fueron completamente destruidos por el lodo y las piedras

que salían de las faldas del Monte Mayon. El tuk-tuk fue la única fuente de ingreso para una familia de nueve personas. Sin ahorros para volver a empezar y en un país donde los pobres luchan para encontrar casas hasta en los mejores tiempos, su familia ahora está en serios aprietos.

Acampando en la esquina de un albergue temporal, están protegidos de las tormentas, pero también se sienten atrapados, sin ningún lugar a donde ir.

RESUMEN

Pida a los participantes que hagan un resumen de los puntos clave de este módulo.

Divídalos en grupos de cuatro o cinco y pídale que se pongan de acuerdo en cuanto a cuáles son los tres mensajes principales del módulo. Escríbalos en un rotafolio y presente sus mensajes durante la plenaria.

APOYO PSICOSOCIAL COMUNITARIO

CRUZ ROJA DE MYANMAR



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán poder:

- entender cómo las comunidades ejercen una influencia sobre los individuos y su bienestar psicosocial
- reflejar la importancia del entorno cultural y social para una actividad psicosocial
- identificar las actividades de apoyo psicosocial de las comunidades

INTRODUCCIÓN

Este módulo se fija en cómo las comunidades ejercen una influencia sobre los individuos y su bienestar psicosocial. Identifica maneras de trabajar para brindar una perspectiva psicosocial ya sea entre programas específicos o integrarlos en programas más amplios.

En esta actividad se debe crear una escena, contando una historia o una introducción y describa el tema de apoyo psicosocial comunitario. Podría ser una historia de la comunidad y hacer una introducción sobre el contenido del módulo

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

The meaning of a community

Work in pairs:

- Define your own community: who is a part of it?
- What does it mean to the members to be a part of the community?
- How do the people participate – what are their roles?

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Community-based psychosocial support

- Psychosocial well-being in the community
- Community resilience and stress
- Community based psychosocial support

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Ofrezca una introducción sobre el contenido del módulo.

- Todos los aspectos de las vidas de las personas se ven afectados por las normas sociales y culturales y las prácticas de su comunidad. Las situaciones de crisis, las maneras de afrontar la pérdida y los modos de sobrellevar situaciones varían según la cultura.
- Este módulo busca explicar la importancia de factores sociales y culturales.
- La presentación ofrece sugerencias sobre cómo realizar actividades psicosociales para la comunidad, lo cual no significa que se realizan en una comunidad. Se trata de la manera en que las actividades de apoyo psicosocial se desarrollan y llevan a cabo, y cómo están conectadas con la vida en la comunidad.

Página 51-53 del manual

LAS COMUNIDADES Y EL BIENESTAR PSICOSOCIAL

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Definition of a community

- A community is a group of people who have a common identity relating to certain factors: geography, language, values, attitudes, behaviour patterns or interests.
- A community is the social and psychological foundation for the individual: belonging, sharing, values, identity, norms, developed structures for health, education, etc.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Primero nos fijaremos en qué significado tienen las comunidades para las personas que forman parte de ellas. Una comunidad es un grupo de personas con una identidad en común relacionada a ciertos factores: geografía, lenguaje, valores, actitudes, patrones de comportamiento o intereses.

Una comunidad es la fundación social y psicológica del individuo, la familia o grupo: perteneciendo, compartiendo valores, identidad, normas, estructuras desarrolladas para la salud, educación, etc.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Factors promoting resilience

- Belonging to a caring family
- Maintaining traditions and cultures
- Having a strong religious belief or political ideology

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Los factores que protegen en la vida le dan a las personas cobertura psicológica y por tanto reducen la probabilidad de efectos psicológicos negativos cuando tienen que enfrentar sufrimiento o dificultades.

Algunos factores de protección incluyen:

- pertenecer a una **familia o comunidad cariñosa**
- mantener **las tradiciones y culturas**
- tener una **creencia religiosa fuerte o ideología política** que da un sentimiento de pertenecer a algo mayor que uno mismo
- los niños, los factores de protección importantes incluyen **relaciones emocionales estables con adultos** y apoyo social **tanto dentro como fuera de la familia.**

Los valores compartidos; rituales tales como las bodas, los funerales, celebraciones de graduación escolares; cómo se expresan los sentimientos; los roles del hombre y la mujer en la sociedad, o los más negativos tales como el control social y la discriminación, etc.

ACTIVIDAD 4.1

Trabajo en grupo seguido por discusión en plenaria

Propósito

Introducción a los participantes a las comunidades, sus miembros y la noción de subgrupos en una comunidad.

Material requerido

Un rotafolio por grupo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que reflexionen sobre las preguntas de discusión durante unos momentos antes de formar equipo en pareja con la persona que se sienta al lado de cada participante. Permita diez minutos para que las parejas puedan compartir sus hallazgos y los anoten en un rotafolio. Continúe luego con una sesión plenaria.

Preguntas para discusión

¿Quién es miembro de su propia comunidad? ¿Qué significa para los miembros ser parte de una comunidad? ¿Cómo se involucran las personas y cuáles son sus roles? Ya que la mayoría de las personas pertenecen a varias sub-comunidades, considere las características de su propia comunidad. ¿A qué sub-comunidad pertenece usted, Ej. Familia, pueblo, club deportivo, compañeros?

Página 53-55 del manual

COMUNIDADES QUE EXPERIMENTAN ESTRÉS

Nos fijamos en cómo situaciones de crisis tienen un impacto sobre las comunidades.

En muchas guerras, como en la Republica Democrática del Congo, la violación es utilizada como un arma para destruir la estructura social, dice Wilhelmine Ntaka-buka, jefa de centro Vico para víctimas de la violencia sexual en Bakuvu y Walungu. La violencia sexual frecuentemente es utilizada para debilitar cualquier posición dentro de la población.

El impacto que las situaciones de crisis pueden tener sobre una comunidad incluyen: inseguridad, interrupción de la vida normal, destrucción de las estructuras sociales,

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Activity: being part of a group

One or two persons should now step outside the room ...

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 4.2

Nombre del grupo

Propósito

Demostrar la importancia de pertenecer a un grupo o una comunidad, y llamar la atención al hecho de que cada grupo tiene tradiciones específicas y prácticas que pueden ser vistas como extrañas desde fuera. Comprender los grupos vulnerables con necesidades psicosociales especiales.

Procedimiento

Explicar el propósito de la actividad. Búsquese a uno o dos voluntarios que salgan del aula de clase. Luego pida al resto de los participantes que creen algunas reglas de comportamiento, Ej. Siempre agarrar la mano de la persona con quien habla; usar la palabra "bip" en vez de "por favor" y "gracias"; sólo hablar con las personas dándoles la espalda. Adicionalmente, pídale que se decidan sobre algún tipo de señal/señalización para las personas que no siguen las reglas. Luego pregunte a los voluntarios cómo se sintió al haber trabajado con el grupo. Usted puede repetir esta actividad nuevamente con nuevos voluntarios y nuevas reglas.

Preguntas para discusión

¿Fue placentero? ¿Se sintieron bienvenidos? ¿Fue difícil descodificar las reglas del grupo? ¿Cómo decodificaron las reglas?

Algunas comunidades han podido mantener un nivel de normalidad e interacción aun en momentos difíciles. Recuerde a los participantes la idea o el concepto de resiliencia.

Otras pueden desintegrarse a ciertos niveles:

- Desglose de las normas sociales.
- La comunidad reacciona con señales de desconfianza, miedo e inseguridad
- Confusión religiosa y moral
- Ausencia de un liderazgo respetado
- Comportamiento destructivo y destrucción del tejido social
- Apatía social y pérdida de confianza y esperanza

Los desastres causados por el hombre están dirigidos intencionalmente hacia la destrucción de comunidades y el orden social, Ej. Darfur, DRC Congo y la Republica Central de Congo.

Algunos grupos podrían estar en riesgo de sufrir varios problemas. Por ejemplo, una mujer desempleada que está viviendo con VIH/SIDA podría ser particularmente vulnerable. Cuanto más vulnerable sea una persona, mayores son las consecuencias psicosociales de una crisis.

PERO no se podrán presuponer cosas. Algunos individuos dentro de un grupo en riesgo, podrían responder bien ante una crisis. Otros podrían estar marginados y tener difícil acceso, como las mujeres mayores, viudas y otras personas con una salud mental pobre.

ACTIVIDAD 4.3

Trabajo en grupo seguido de sesión plenaria

Propósito

Permitir que los participantes apliquen el conocimiento al practicar con un estudio de caso.

Material requerido

Estudio de caso "De vuelta a Nada" sobre el pueblo de Gangi en el Sur de Sudan, donde las personas están reconstruyendo la comunidad después de 20 años de guerra civil y desplazamientos. (elevase el estudio de caso al final de este módulo).

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Divida a los participantes en grupos de tres o cuatro. Una vez leído el estudio de caso, permita 15 minutos para discusión. Haga seguimiento en sesión plenaria al permitir que los grupos presenten sus hallazgos y al discutir posibles diferencias entre ellos.

Preguntas para discusión

¿Qué tipo de estrés ha experimentado la comunidad debido al conflicto interno?
¿Cuáles son los impactos psicosociales en la comunidad?

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

The impact of stress on a community

Some communities manage to maintain a level of normality and interaction even in difficult times.



Reference Center for Psychosocial Support

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

The impact of stress on a community

Others disintegrate to some extent:

- Social regulations break down
- The community reacts with signs of mistrust, fear and insecurity
- Religious and moral confusion
- Absence of respected leadership
- Social uprooting and destructive behaviour
- Social apathy and loss of trust and hope

Man-made disasters are often intentionally directed towards the destruction of communities and social order



Reference Center for Psychosocial Support

Es vital poder realizar una evaluación, teniendo en cuenta los factores de riesgo y los recursos sociales, económicos y religiosos que están disponibles y accesibles a las personas. Ej.:

- capacidades individuales tales como resolución de problemas y negociación
- tener líderes comunitarios, oficiales locales de gobierno, curanderos tradicionales
- poseer tierras, ahorros, cultivos y animales y modos de subsistencia
- tener escuelas y maestros, clínicas de salud y personal
- tener líderes religiosos, prácticas de oración y culto y rituales de entierro.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

The impact of stress on a community

Work in groups of three to four:

- Read and discuss the case set in Sudan.
- What kind of stress has the community experienced due to the internal conflict?
- What has the impact been on the community?
- Present your findings in plenary.

Reference Center for Psychosocial Support

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Who are the vulnerable groups?

Work in groups of three to four:

- Who within the community is being isolated, left alone or discriminated against?
- What are the psychosocial consequences?
- Who are potentially vulnerable groups in your own communities?

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 4.3

Discusión en plenaria

Propósito

Aumentar el conocimiento de los participantes sobre las necesidades de subgrupos vulnerables en la comunidad.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad y permita tiempo suficiente para discutir las preguntas en plenaria.

Preguntas para discusión

¿Qué miembros de la comunidad son discriminados o marginados?

¿Cuáles piensan son las consecuencias de sentirse que no perteneces a algún grupo?

¿Podrías definir algún sub-grupo de personas que no estén aceptadas como parte de la comunidad?

Páginas 57-61 del manual

ACTIVIDADES DE APOYO COMUNITARIO

Ahora nos fijaremos en el papel del personal y voluntarios de la CR y cómo las actividades basadas en la comunidad pueden ser desarrolladas y apoyadas.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Remember individual, family and community resources

- Individual skills
- Community leaders, government officials
- Land, savings, crops and a livelihood
- Schools and teachers, health clinics and staff
- Religious leaders, practices of prayer and worship, burial rites

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Un ejemplo de apoyo psicosocial comunitario es un proyecto de teatro en Zimbabwe. En un vecindario conocido como Chitungwiza, en las afueras de la capital Harare, cientos de niños huérfanos se reúnen todas las semanas para discutir sus problemas diarios y expresar sus sentimientos a través de la actuación. Al mismo tiempo aprenden cómo manejar los muchos problemas cuando has perdido a tu madre y a tu padre por el SIDA. En un país donde pocas personas tienen una televisión, es una buena forma de entretenimiento ver una obra de teatro.

El proyecto fue iniciado por voluntarios de la Cruz Roja de Zimbabwe.

Otro ejemplo es la historia de dinero y el café de la página 56 del Libro del Participante.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

How a little cash and coffee affected psychosocial well-being

A small coffee shop set up by an Indonesian couple in a camp after the tsunami positively affected psychosocial well-being



Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Otro ejemplo: Muchas áreas de Lamno en Indonesia fueron afectadas por el Tsunami en el Océano Indico. Un tercio de la población de la comunidad murió, y miles de vidas cambiaron para siempre en aquella mañana de domingo en 2004. Dos de estas fueron Abdullah y Sabri. Abdullah perdió a seis familiares, al igual que su casa y todas sus pertenencias. La ropa que llevaba puesta era todo lo que tenía. En el periodo posterior al tsunami, vivió en una tolda con su esposa. Sabri también perdió todas sus pertenencias, pero aún más devastador, perdió a su esposa y a su hijo de cuatro años. Desde la cima de un cerro, vio como su vida desapareció. Ahora está terminando de construir una nueva casa.

La Cruz Roja ha distribuido kits de reconstrucción a las familias de la comunidad y juntos están reconstruyendo sus vidas en los meses posteriores al tsunami del Océano Indico. Después de 100 días los supervivientes se reunieron en una ceremonia para conmemorar a las víctimas. Tras ese día, la

comunidad entera acordó centrarse sólo en el futuro.

Hable un poco sobre consideraciones generales, sobre la naturaleza de posibles actividades de apoyo psicosocial, el balance de las vulnerabilidades de la comunidad y los recursos. Discuta factores de riesgo y factores de protección.

Factores de riesgo

Los factores físicos y psicológicos que existen en la comunidad la hacen más vulnerable y disminuyen su habilidad de adaptación en etapas posteriores.

Factores de protección

Los factores físicos y psicológicos que existen en la comunidad, la hacen más resiliente y ayudan a responder mejor durante una situación adversa.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Mapping of psychosocial needs

Go into the same groups as before:

- Draw or create a map of your own community. Include the different services relevant to the community – schools, health clinics, public offices etc
- Discuss risk and protective factors in the community
- Complete the table in the hand-out
- Present your map and table in plenary

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 4.4

Trabajo en grupo – actividad de mapeo seguida de plenaria

Propósito

Introducir una herramienta que los participantes pueden usar en su propia comunidad y ponerla en práctica.

Materiales requeridos

Una diapositiva por grupo, lápices de colores, papel, cartón, tijeras, goma e hilo, etc.

Procedimiento

Pida a los participantes que formen los mismos grupos que en la actividad 4.3. Explique el propósito de la actividad. Permita al menos 30 minutos para la actividad.

Instrucción

Dibuje un mapa de su propia comunidad. Incluya los diversos servicios que son relevantes para la comunidad, tales como escuelas, clínicas, oficinas publicas, instalaciones deportivas y lugares religiosos. Discuta cuáles son los factores de riesgo y los factores de protección que existen en la comunidad.

Complete la tabla del anexo 4 con toda la comunidad o bien elija uno de los subgrupos de la comunidad.

Lea el contenido de la diapositiva con el titulo “Planificación de actividades comunitarias” en voz alta y pregunte a los participantes qué significa el contenido, y si están o no de acuerdo con el mismo.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Planning of community-based activities

- An intervention must take **norms and values** of the community into account to succeed
- A community-based approach relies on participation of community members. Pay attention to the amount of **ownership** they feel for a particular issue or problem
- Give priority to activities with a potential to foster **family and community support** and **increase bonds** between people

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Haga seguimiento al cubrir algunas directrices generales sobre cómo planificar una actividad basada en la comunidad:

- Normas y valores - Piense sobre sus acciones y sobre la forma en que habla con los supervivientes
- Inclusión, participación y apropiación por parte de la gente local - Hable con ellos sobre estructuras sociales, el papel de la familia y líderes religiosos, etc.
- Cultivando a la familia y al apoyo comunitario - incrementando la cooperación entre las personas y el poder trabajar hacia una meta común.

Explique cada uno de los pasos en el proceso de planificación de una actividad de apoyo psicosocial basada en la comunidad. ¿Por qué es necesario la visión y las metas? Mencione los beneficios para las comunidades y los beneficiarios – ¿Qué es lo que se necesita para desarrollar un plan que sea realista?

Si es posible, dé ejemplos de apoyo psicosocial comunitario que hayan sido exitosos gracias a un buen proceso de planificación y algunos que han fracasado debido a que no han tenido el suficiente cuidado en el proceso de planificación.

Discuta con los participantes los siguientes puntos mientras ve las diapositivas del proceso de planificación:

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Steps in activity planning

- Identify vision or goal and define objectives
- Identify ways of achieving these objectives
- Identify advantages and disadvantages of possible ways
- Check resources such as time, money, human resources

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Steps in activity planning

- Establish an acceptable plan
- Establish who will do what, when, where and how
- Establish a timeframe and criteria for programme evaluation

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Etapas en la planificación de la actividad - ¿Porque la vision z los objetivos son necesarios? - ¿Que se necesita para desarrollar un plan que sea realistico?

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Community participation

Is important for several reasons:

- Facilitates ownership and responsibility
- Is a move from dependency to self-reliance



Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Community participation

- Is the first step from passive victim to active participant
- Mitigates the emotional impact by action and gives hope
- Encourages sustainability for the future

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Además de una participación comunitaria

- beneficios de un enfoque participativo
- factores necesarios para realizar un programa sostenible

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Empower community members

To

- identify and set priorities
- define the community's role and responsibility in designing and implementing self-help strategies
- assess their difficulties based on community knowledge and values
- initiate a dialogue and share information leading to solutions

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Empower community members

To

- Identify and involve local leaders, as this is essential for community participation
- Identify leaders who:
 - are locally accepted, trusted and respected
 - accurately represent their communities
 - will work towards helping the community to achieve its collective goals
 - have sufficient status to attract other members to be involved

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Empoderamiento de miembros comunitarios

- Cómo identificar a los líderes comunitarios
- Cómo iniciar un diálogo e interactuar con los líderes comunitarios
- Cómo atraer a otros miembros de la comunidad

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

What activities can be done?

Go into the same groups as before.

- Discuss the possible psychosocial activities in the community group you worked with before
- Report back in plenary afterwards

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVITY 4.5

Trabajo en grupo seguido por sesión plenaria

Propósito

Desarrollar una comprensión más profunda de las actividades psicosociales.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que formen los mismos grupos que en la actividad previa. Registre los hallazgos y coméntenlos nuevamente en la sesión plenaria. Discuta la utilidad de las actividades sugeridas en relación a la participación, apropiación y promoción del apoyo familiar y de la comunidad.

Preguntas para discusión

¿Qué actividades psicosociales usted sugiere para la comunidad o el grupo comunitario con quien ha trabajado en el ejercicio previo?

RESUMEN

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 4

Recap

- What is a community?
- How do communities influence people's lives?
- What are the key elements of community-based psychosocial activities?

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Lidere una discusión sobre los puntos principales del módulo y asegúrese de que toca los objetivos de este módulo:

- ¿Podría dar la definición de lo que es una comunidad?
- ¿Cómo las comunidades influyen sobre la vida de las personas?
- ¿Qué sucede con una comunidad bajo estrés agudo?
- ¿Podría mencionar algunos de los elementos clave de actividades de apoyo comunitario?
- ¿Por qué son importantes estos elementos?
- ¿Cómo siente que puede usar un enfoque comunitario en su propio trabajo?

Estudio de caso: De regreso a nada

La guerra en Sudan se ha prolongado durante más de 20 años. Dos millones de personas han muerto y más del doble huyeron. Gangi era una aldea grande situado entre los dos frentes y estando en el frente de batalla, muchas personas inocentes perdieron la vida. Cada día, los habitantes salían del pueblo y este pronto se convirtió en un pueblo fantasma. Ahora hay paz en Sudan pero la crisis aún no ha terminado.

Jacob Kwaje Joshua y su familia han estado huyendo durante la mayor parte de la guerra. Hace un mes, regresó a su hogar, y aunque la guerra destruyó todo, está contento de haber regresado. Poco a poco, la aldea está creciendo nuevamente. Hasta el momento, se han construido 75 chozas de paja y arcilla. Pero esto lleva tiempo. No hay servicios básicos o suministros, no hay agua limpia ni tampoco comida o ayuda medica.

Varias veces al mes, nuevas personas regresan a la aldea y cada día todos celebran. Pero nuevos habitantes también significa mayor demanda y mayores necesidades. Una clínica de salud y una escuela están en la parte superior de la lista de deseos del pueblo, pero por el momento todo está relacionado a la supervivencia básica. Están tratando de cultivar la tierra, pero las minas en la zona lo hacen difícil, dejando a las personas con hambre.

Todo debe ser construido de la nada. Los maestros han de ser educados, el agua potable debe pasar a través de las bombas nuevamente y la tierra tiene que ser cultivada.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOSOCIALES Y COMUNICACIÓN EMPÁTICA



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán poder:

- dar ayuda psicosocial básica y mayor apoyo a las personas en situaciones de crisis
- aprender lo que es la comunicación empática
- brindar apoyo telefónico
- entender los principios y los beneficios de los grupos de apoyo

INTRODUCCIÓN

Este módulo introduce los principios básicos de primeros auxilios psicosociales y la comunicación empática. Los participantes podrán practicar técnicas de escucha activa. Los grupos de apoyo telefónico también serán discutidos.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Psychological first aid and supportive communication

- Psychological first aid
- Supportive communication
- Telephone support and facilitating support groups

Red Cross International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Este módulo contiene muchos ejercicios prácticos de la escucha activa, PFA y la comunicación empática, ya que estos son el pilar del apoyo psicosocial práctico.

Con frecuencia, el personal y los voluntarios se ven en situaciones en donde sentirse seguros de como comunicarse bien con otros es extremadamente importante. Por ejemplo, los voluntarios de primeros auxilios necesitan sentirse seguros de sí mismos cuando van a informar sobre las lesiones a sus familiares. Los voluntarios que trabajan con personas con VIH o SIDA, por ejemplo, necesitan comunicarse con mucho tacto y con voluntad de apoyar a las personas que se les informa que han resultado positivas a las pruebas de VIH/SIDA.

Esto se hace a través de la escucha activa – el elemento clave de los primeros auxilios psicosociales y de la comunicación empática.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Psychological first aid and supportive communication

Active listening is the core element of psychological first aid

Red Cross International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Página 64-66 del manual

ESCUCHA ACTIVA Y PRIMEROS AUXILIOS PSICOSOCIALES

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Knowing the starting point

In order to truly succeed in leading a person to a certain place, first and foremost you must be mindful of finding him where he is right now and then begin from there.

- Søren Kierkegaard, Danish 19th century philosopher

- Primero nos fijaremos en algunos de los principios básicos de cómo realizar una escucha activa
- Luego hablaremos sobre los primeros auxilios psicosociales (PFA) – el apoyo inmediato a las personas en situaciones de crisis
- Finalmente, nos fijaremos en los elementos de la comunicación empática

Introduciremos los elementos básicos de la escucha activa al dar ejemplos que clarifiquen y resuman.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Active listening

Work in pairs:

- One person tells the other a personal story - not necessarily about a crisis event.
- The other person listens actively by asking clarifying and summarizing questions.

ACTIVIDAD 5.1

Trabajo en grupo seguido por plenaria

Propósito

Introducir los elementos clave en la escucha activa. Conseguir que los participantes analicen sus propias capacidades de escucha activa.

Procedimiento

Pida a los participantes que se unan en parejas y decidan quien asumirá el papel de escuchar activamente. El otro participante será el orador, y escogerá una historia personal de la vida diaria que no esté relacionada a un evento de crisis. De a los participantes alrededor de cinco minutos para el ejercicio de escucha activa.

Preguntas para discusión

El participante escucha activamente al formular preguntas cortas que resuman y que clarifiquen cualquier duda que tenga.

Haga seguimiento con sesión plenaria al preguntar a los oradores como se sintieron al haber sido “interrogados”. ¿Se sintieron re-afirmados, alentados o irritados? Pregunte a los participantes que les tocó preguntar como se sintieron al haber formulado preguntas durante el dialogo. ¿Fue difícil o natural?

Ejemplos de elementos clarificadores:

¿A qué se refiere cuando dice...?”

“No estoy seguro de que entienda lo que dice cuando usted se refiere a...”

Ejemplos de resúmenes:

“Esta diciendo que usted...”

“Le entendí correctamente...”

Introducir las posibilidades de respuesta diferente en la escucha activa d el diálogo de la página del libro del participante 68.

ACTIVIDAD 5.2

Trabajo en grupo seguido por sesión plenaria

Propósito

Introducir a los participantes a los diferentes tipos de respuestas al escuchar activamente.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Divida a los participantes en grupos de tres. Permita tiempo para leer el diálogo de la página 68 en la sección de comunicación empática en el Libro del Participante. Haga seguimiento durante la sesión plenaria de las respuestas en el diálogo.

Preguntas para discusión

Identifique qué tipo de respuesta le da el voluntario en cada uno de los intercambios en el diálogo, bajo la sección de comunicación empática en la página 68 del Libro del Participante. De ejemplos de posibles respuestas.

Pregunte a los participantes cuándo se puede necesitar PFA

- Desastre
- Primeros auxilios
- Visitas a los hogares
- Teléfono o apoyo por Internet

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

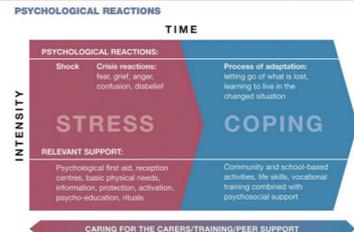
When is psychological first aid needed?



- Disasters
- First aid
- Home visits
- Telephone and online support

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Psychological reactions and responses



COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

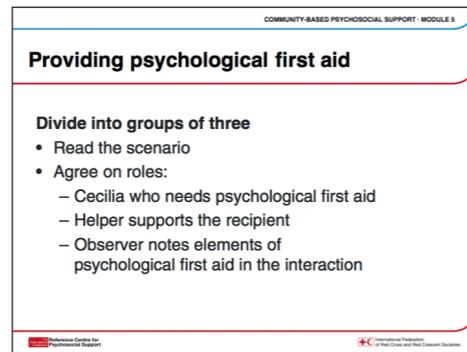
Psychological first aid



- Active listening – the key element
- Stay close - being near is a sign of caring
- Accept feelings – accept the affected person’s interpretation of the event
- Provide general care and practical help – this is also a way of showing care

Cubra y discuta con los participantes los cuatro elementos importantes:

- Escuche activamente - el elemento clave.
- Manténgase cerca - estar cerca es una señal de que le importa.
- Acepte los sentimientos - acepte la interpretación que la persona afectada hace de la situación.
- Ofrezca cuidados generales y ayuda práctica. This is also a way of showing care.



ACTIVIDAD 5.3

Demostración de PFA seguido de sesión plenaria.

Propósito

Ofrecer a los participantes una mayor comprensión de lo que es PFA en acción.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. El capacitador explica el concepto de PFA al realizar un role playing con un participante. El formador asume el papel de un voluntario de la CR y un participante asume el papel de alguien que ha vivido una situación de crisis. Antes de comenzar la actividad, decida un escenario con el participante. Permita que la demostración continúe alrededor de 10 minutos y de seguimiento en la sesión plenaria. En la plenaria pregunte a los participantes si pudieron identificar cuatro elementos de PFA.

ACTIVIDAD ADICIONAL

Ejercítense en pares seguido por una sesión plenaria

Propósito

Capacitar a los participantes sobre cómo proporcionar PFA.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Los participantes deberán formar parejas y escoger uno de los estudios de caso que se presentan abajo. Habrá dos actividades de actuación. Permita que los participantes decidan quien asumirá el papel de un voluntario de la CR y quien será el beneficiario en la primera actuación. Permita que el ejercicio continúe durante diez minutos seguido por una corta discusión en parejas sobre el uso de los cuatro elementos de PFA y el voluntario de la CR.

Luego pídale que intercambien sus roles usando el nuevo estudio de caso. Deje que el ejercicio continúe durante diez minutos seguido por una corta discusión en parejas nuevamente sobre el uso de los cuatro elementos de PFA por el voluntario de la CR. Cierre la actividad en sesión plenaria.

Posibles estudios de caso:

- Un cuidador cuyo hijo fue herido en un ataque por tres jóvenes en una calle aledaña
- Una mujer cuyo esposo murió en un accidente
- Un adolescente que vivió un terremoto que destruyó su casa
- Un empleado que perdió su empleo debido al cierre de su empresa y no sabe como cuidar a su familia.

ACTIVIDAD 5.4

Actividad de actuación seguida de sesión plenaria

Propósito

Formar a los participantes en cómo proporcionar PFA.

Materiales requeridos

Copias del escenario "El fuego en la casa de Cecilia" (véase el final del módulo).

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Permita que los participantes formen grupos de tres y escoja los roles en la actividad de actuación. Después de leer el escenario, permita que pasen 10 minutos para la actividad de actuación.

Preguntas para discusión

Existen tres roles:

- Cecilia, que ha sido expuesta a un evento de crisis
- un interviniente, que proporciona PFA
- un observador, que está buscando los cuatro elementos de PFA.

Haga seguimiento en plenaria al preguntar si los observadores pudieron identificar los cuatro elementos de PFA.
 ¿La persona que se hizo pasa por Cecilia se sintió ayudada?
 ¿La persona que proporcionó PFA lo encontró fácil o difícil?

Página 66-71 del manual

COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Ahora nos fijaremos en la comunicación empática psicosocial, incluyendo el apoyo por teléfono y veremos cuándo puede ser útil para el personal y los voluntarios.



ACTIVIDAD 5.5

Sesión plenaria

Véase la diapositiva "Valores clave en la comunicación empática."

Pregunte a los participantes

- ¿Está de acuerdo con las premisas?
- ¿Qué implican las premisas?
- ¿Qué significan estas para usted en su trabajo en la CR?
- Pida a los participantes que den ejemplos de su propia vida – no tiene que estar relacionado a su trabajo en la CR.

Algunos valores adicionales:

- Ser genuino
- Autoestima
- Confidencialidad
- Sea fiable y cumpla con su palabra con acciones apropiadas
- Nunca se aproveche de su relación con la persona
- Respete el derecho de la persona de tomar sus propias decisiones
- Nunca exagere sobre sus propias capacidades
- Este atento a prejuicios y otras predisposiciones.

Cuando se responde a alguien en crisis

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Responding in a crisis

- Be constructive and focus on recent actions that can be changed
- Respond with general statements instead of asking questions or giving answers
- Focus on the person's thoughts and feelings
- Give supportive feedback without judgement
- Ask open-ended questions
- Concentrate on what the person is saying



Reference Credits for Psychological Support: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- Responder a una persona en crisis con preguntas o con suposiciones puede causar dificultades.
- Use hechos en vez de hacer preguntas o dar respuestas.
- Sea constructivo y céntrese en cosas que puedan ser cambiadas.
- Céntrese en los pensamientos y emo-

- ciones de las personas. Haga preguntas abiertas, Ej. “¿Cómo se siente? En vez de “¿Se siente triste?”
- Brinde una retroalimentación de apoyo, Ej. “Debe ser muy duro/ doloroso sentirse de esa forma” sin decir “Usted no debe sentirse de esa forma”.
- Concéntrese en lo que esta diciendo la

ACTIVIDAD 5.5

Ejercicio adicional en parejas seguido por sesión plenaria

Propósito

Aumentar la comprensión de los participantes de los efectos psicosociales de la comunicación empática.

Material requerido

Papel y bolígrafo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que recuerden cuando alguien les proporcionó apoyo durante una situación difícil y anoten cuatro elementos que fueron útiles y que apoyaron en esta conversación. Pídeles que formen parejas y compartan lo que han anotado. Haga seguimiento en sesión plenaria.

Preguntas para discusión

- ¿Qué tuvo la conversación que fue bueno o útil?
- ¿Qué gesto hizo la persona que escuchaba que usted apreció y que le ayudó?

persona, y no se enfoque en dar muchos ejemplos de su propia vida o de su propia experiencia. Recuerde que este es un espacio para que la otra persona comparta sus sentimientos.

La comunicación no-verbal es igual de importante que la comunicación verbal. Algunos buenos consejos son:

- Mire a la persona a la cara
- Mantenga una postura abierta, especialmente con sus brazos
- Mantenga una distancia apropiada: la proximidad refleja interés, pero también puede comunicar intimidad, informalidad, o algún tipo de presión
- Haga un contacto visual frecuente. Ser muy conscientes de las diferentes prácticas culturales con este comportamiento
- Aparezca tranquilo y calmado

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Non-verbal communication

Non-verbal communication is just as important as verbal. Some good tips are:

- Face the speaker
- Display an open posture, especially with your arms.
- Keep an appropriate distance: proximity reflects interest, but may also communicate intimacy, informality or pushiness
- Make frequent non-intrusive eye contact
- Be particularly aware of different cultural practices with this behaviour
- Appear calm and relaxed

Reference Credits for Psychological Support: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Listening and responding

Work in groups of three:

- Assume the following roles: Helper, recipient, observer
- The recipient shares an issue, related to his/her work
- The helper should practise all the skills learned so far
- The observer should give feedback to the helper

Reference Credits for Psychological Support: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Personal communication skills

Stay in the same groups

Discuss the following questions:

- When you are working as a helper, what communication skills do you need?
- What values are the most important in the situations where these skills are needed?

Reference Credits for Psychological Support: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Las consideraciones éticas deberán guiar su interacción:

- No cause daño
- Sea confiable
- Nunca pierda el control o tome provecho de su relación
- Respete el derecho de las personas de tomar decisiones
- Nunca exagere sobre sus competencias o cualidades
- Este atento sobre sus propias predisposiciones y prejuicios

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Ethical conduct



- Do no harm
- Be trustworthy and keep your word with appropriate action
- Never exploit your relationship
- Respect a person's right to make his/her own decisions
- Never exaggerate your skills or competence
- Be aware of your own biases and prejudices

Reference Credits for Psychological Support: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 5.6

Trabajo en grupo seguido por plenaria

Propósito

Aumentar el nivel de conciencia de los participantes sobre los elementos de la comunicación empática no-verbal.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Solicite a los participantes que formen parejas y decidan quién hablará y quién escuchará en el ejercicio. Haga hincapié en que la persona que escucha sólo puede responder de forma no-verbal durante el ejercicio. Después del ejercicio, pida a los participantes que hagan listas de señales o gestos que ayuden y de aquellos que no ayuden. Deje pasar diez minutos antes de tener una sesión plenaria..

Preguntas para discusión

¿Uno de los participantes le cuenta a su compañero sus planes para el fin de semana. Durante los primeros tres minutos del ejercicio la persona escucha de forma no-verbal de forma que aliente al emisor a continuar relatando. Los siguientes tres minutos la persona que escucha lo hace de forma no-verbal de una forma que de apoyo, y de una forma que no de apoyo.

¿Qué gestos o señales no-verbales apoyaron y alentaron al emisor? ¿Qué señales no-verbales y gestos no apoyaron al emisor?

Actividad adicional

Actividad de actuación

Propósito

Aumentar la capacidad de los participantes en comunicación empática.

Procedimiento

Solicite a los participantes que formen grupos de tres. Divida los roles del emisor, el receptor y el observador entre los participantes. El receptor habla sobre una situación difícil relacionada al trabajo de la CR. Permita que la actividad continúe por 10 minutos, permita 5 minutos para retroalimentación y discusión e intercambie los roles si el tiempo lo permite.

Preguntas para discusión

¿Qué hizo el emisor/persona que brinda apoyo verbalmente y no-verbalmente para comunicarse de una forma que brinde apoyo?

Apoyo por teléfono

Ver cuadro – guía para apoyo telefónico.

Página 73 del manual

GRUPOS DE APOYO

A veces, grupos de personas con problemas o situaciones de vida similares - por ejemplo personas que viven con VIH/SIDA, o personas que han perdido familiares en un terremoto, se puede beneficiar de estar juntos. En tales situaciones, establecer un grupo de apoyo puede ser una manera efectiva de empoderar a los participantes, ayudarles a apoyarse entre ellos y sabiendo que puede haber diferencias entre los miembros del grupo. Sin embargo, es importante que los grupos de apoyo no sustituyan la ayuda profesional cuando ésta sea necesaria.

GUÍA PARA APOYO TELEFÓNICO.

1. Mencione su posición y función. Especialmente al iniciar contacto por teléfono, sea muy claro al comunicar su rol y el propósito de la llamada.
2. Ayude a la persona que llama a que se sienta segura de sí misma. Ayude a esta persona a que no se enfoque solamente en los aspectos negativos.
3. Recuerde no ofrecer ayuda que no pueda dar.
4. Refiera el caso a un profesional si la situación va más allá de su habilidad o si sospecha del bienestar de la persona que llama.
5. Ponga límites a la duración de la llamada. También deberá cerrar la conversación si piensa que esta no tiene sentido o si la persona que llama esta repitiendo puntos que ya ha mencionado. Si es de ayuda:
 - a. resuma la información que comparte
 - b. reconozca la situación de la otra persona.
 - c. Trate de lograr un acuerdo sobre lo que va a suceder después. Sugiera opciones y fomente la toma de decisiones.

ACTIVIDAD 5.7

Discusión plenaria

Pregunte a los participantes si han experimentado situaciones donde su comunicación empática no fue suficiente. Discuta con el grupo que pudo ser útil en estas situaciones.

Pregunte a los participantes que capacidades de comunicación necesitan desarrollar cuando dan apoyo.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Support groups

- Psychosocial well-being often flows from experiences of community participation and co-operative effort
- People who feel a sense of belonging within an effective group derive a sense of membership and worth
- Establishing a support group is inexpensive and relatively simple
- Rely primarily upon assisting people at the community level
- Become comfortable and effective in working with various sizes of groups
- Define a target group around an issue for which there is sufficient interest to motivate significant participation

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Continúe la lista con ejemplos de su propia comunidad.

Un voluntario experimentado que ha recibido formación básica en apoyo psicosocial puede dirigir los grupos de apoyo. Muy frecuentemente las personas que han aprendido a sobrellevar ciertos problemas se han convertido en buenos modelos a seguir y son buenos facilitadores cuando están en un grupo. La idea es que con el paso del tiempo, el grupo será autosuficiente.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Facilitating support groups

Crucial factors in this process:

- A good facilitator; knowledgeable in group work
- Regularly scheduled meetings at an accessible location
- Groups based on community members' needs and desires

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Hay veces que los miembros de un grupo experimentan problemas tan severos y dolorosos, que no podrán formar parte de la intervención en grupo. En estas circunstancias, el grupo deberá ser guiado por ayuda profesional o por voluntarios con formación adicional.

RESUMEN

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 5

Recap

- What are the four elements of psychological first aid?
- What does supportive communication mean?
- What are support groups and how do they work?

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Lidere una discusión sobre los puntos principales del módulo y asegúrese de que incluye los objetivos de éste:

- ¿Cuáles son los cuatro elementos básicos de PFA y por qué son importantes?
- ¿Qué significa la comunicación empática?
- ¿Qué son los grupos de apoyo y cómo funcionan?

Este módulo puede ser complementado con muchas otras actividades, practicando la escucha activa y la comunicación empática. Si usted tiene tiempo para esto, deberá ayudar a los participantes a desarrollar nuevas capacidades de comunicación.

ACTIVIDAD 5.8

Discusión plenaria

Permita a los participantes leer las diapositivas “Grupos de apoyo” y “Facilitando a grupos de apoyo” y pídale que hagan sus comentarios.

Pregunte a los participantes si han estado, o están, involucrados con grupos de apoyo. ¿Cuáles fueron sus experiencias de trabajar con grupos de apoyo? ¿Cómo se beneficiaron los miembros?

Solicite a los participantes hacer un listado de posibles grupos de apoyo que podrían establecerse en su comunidad. Lidere una discusión sobre cómo los miembros del grupo se pueden beneficiar.

Estudio de caso

El fuego en la casa de Cecilia

Una tarde una explosión en la villa de Cecilia provocó un gran incendio. Nadie sabía qué había causado la explosión pero varias casas en el área aledaña se quemaron. La mayoría de los adultos que vivían en la villa se habían ido a trabajar por la mañana y no estaban en su casa cuando se produjo el incendio. Uno de los hijos de Cecilia no se encontraba bien, así que decidió llevarlo al doctor. La hija mayor de Cecilia se había quedado en casa para cuidar a sus otros dos hermanos.

Cuando Cecilia regresó al pueblo aquella tarde, se encontró con algo terrible. Su casa era irreconocible. Ya no era una casa. Corrió hacia las ruinas en llamas, con la esperanza de que sus hijos aún estuvieran con vida. A su alrededor muchas otras casas estaban todavía en llamas y los bomberos luchaban por detenerlas. Un policía detuvo a Cecilia antes de que se acercara a la casa y llevó a ella y a su hijo a un albergue en las inmediaciones. Todo en lo que podía pensar Cecilia era en los niños que había dejado atrás, pero los policías no podían decirle nada. Más tarde se enteró que tres de sus hijos habían muerto en el incendio.



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán poder:

- entender las vulnerabilidades especiales de los niños y cómo proteger sus propios intereses
- definir los diferentes tipos de abuso infantil y saber qué hacer si existen sospechas de que está ocurriendo
- entender las reacciones de los niños al estrés agudo, el abuso y el dolor.

INTRODUCCIÓN

Este módulo se fija en la protección de los niños en situaciones de crisis y explica la vulnerabilidad de los menores en estas situaciones. También define los diferentes tipos de abuso infantil y las formas en que reaccionan al estrés y sus mecanismos de adaptación en diferentes etapas del desarrollo. El rol del personal ha sido determinado siguiendo las medidas de protección infantil.

Página 75 del manual

- Los niños son especialmente vulnerables en situaciones de crisis. En este módulo analizaremos sus diferentes necesidades y mecanismos de adaptación. Se debe dar especial atención al tema de abuso infantil, ya que su incidencia se incrementa en ambientes de desastre, lo cual aumenta las vulnerabilidades de los niños aun más.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Children

- The special needs of children
- Child protection
- Children's reactions to stress, abuse and grief
- How to help

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Why are children generally more vulnerable?

Work in pairs:

- Discuss why children are more vulnerable for five minutes and write down 3 to 5 suggestions.

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

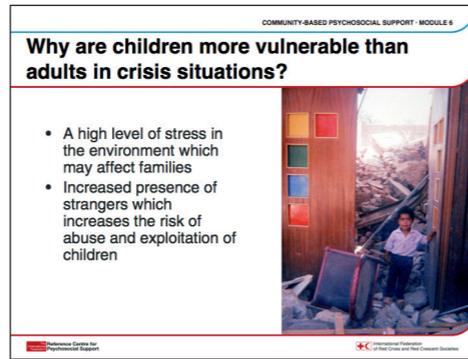
Estudio de caso

Sin esperanza para una vida mejor - violencia sexual en la Republica Democrática del Congo

Un adolescente a quien llamaremos Soso, ha sido dos veces victima de violación por grupos armados en las áreas peligrosas del Este de la Republica Democrática del Congo. “Cuando acababa de cumplir 14 años, llegaron durante la noche y entraron por la fuerza a nuestra casa. Golpearon a mi papá y cogieron todas las cosas valiosas de la casa. Teníamos que cargar las cosas que nos habían robado hacia el bosque”. Soso y otra niña fueron llevadas al bosque y violadas”.

“En el 2006 regresaron. Capturaron al jefe del pueblo, lo encerraron en una casa y luego la incendiaron. Luego nos violaron, a una niña tras otra. Siempre descubrían donde nos escondíamos y no teníamos forma de protegernos”.

“Después del último ataque quedé embarazada. Mi padre murió y mi familia no tenía los medios para cuidarme. Afortunadamente escuché hablar de Mama Vico y ella me está ayudando cuidándome a mi y a mi hijo. Mi vida se ha vuelto muy difícil. No tengo esperanza de una vida mejoren el futuro. No puedo ni siquiera casarme por tener un hijo. No puedo cuidarlo si está enfermo, y ni siquiera puedo alimentarlo y darle lo que necesita”.



ACTIVITY 6.1

Trabajo en grupo seguido de sesión plenaria

Propósito

Aprender sobre las vulnerabilidades de los niños.

Materiales requeridos

Papel y bolígrafo

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Solicite a los participantes formar parejas y anotar sus respuestas para ser explicadas en grupo.

Pregunta para discusión

¿Por que los niños son mas vulnerables en situaciones de crisis que los adultos?

En la sesión grupal, agregue los siguientes puntos si no son mencionados:

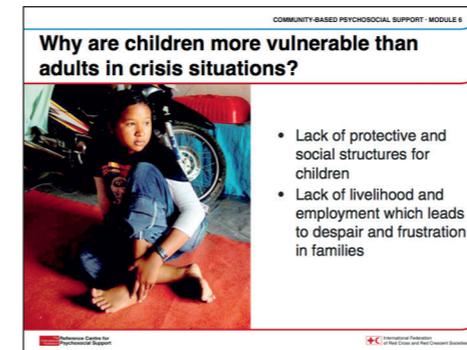
- Edad
- Falta de madurez
- Experiencia y conocimientos limitados
- Dependencia de otras personas

Página 76-77 del manual

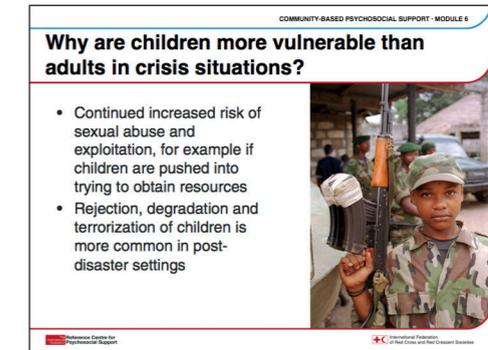
NECESIDADES ESPECIALES DE LOS NIÑOS

Nota para el capacitador! Antes de presentar la siguiente sesión, deberá explorar si el país en donde está trabajando ha firmado la Convención de Derechos del Niño.

También es importante que explore si la Sociedad Nacional con la que trabaja tiene una Política para Niños y cual es la actitud para la protección de los menores, su seguridad y como esto influencia las actividades con ellos. Estas son preguntas que probablemente te hagan y que deberías ser capaz de responder.



- Los niños son especialmente vulnerables, y ésta aumenta durante y después de eventos de crisis. Nos fijaremos en sus diversas necesidades y mecanismos de adaptación.



Los niños son mucho más vulnerables durante la etapa de socorro posterior a un desastre debido a:

- Un alto nivel de estrés en el ambiente, el cual afecta al funcionamiento de la familia
- Una mayor presencia de personas extrañas, la cual incrementa el riesgo de abuso y explotación de los niños
- Falta de estructuras sociales para los niños.

Los niños son más vulnerables que los adultos durante la etapa de recuperación tras un desastre debido a:

- La falta de modos de subsistencia y empleo, lo cual lleva a la desesperación y frustración en las familias
- Un mayor riesgo de abuso sexual y explotación, por ejemplo si los niños tratan de obtener recursos
- El rechazo, la degradación y el miedo de los niños son más comunes en entornos post-desastre.

Página 79-80 del manual

REACCIONES COMUNES DE LOS NIÑOS AL ESTRÉS Y AL DOLOR

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Different reactions at different ages (1)

- **0-2 years** – irritable, crying, showing clinging or passive behaviour
- **2-6 years** – often feel helpless and powerless, fear of separation, play activities may involve aspects of the event, denial and withdrawal, become mute and avoid playmates and adults

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Los niños reaccionan de forma diferente que los adultos al estrés y al dolor.

Los niños tienen diferentes reacciones según su edad:

- 0-2 años – se muestran fácilmente irritables, con llantos frecuentes, y se vuelven muy dependientes o pasivos.
- 2-6 años – frecuentemente se sienten desesperados y sin poder, con miedo a la separación, sus actividades de juego involucran aspectos del evento, negación y aislamiento, hablan poco y evitan a sus amigos y a los adultos.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Different reactions at different ages (2)

- **6-10 years** – guilt, feelings of failure, anger, fantasies of playing rescuer, intensely preoccupied with details of the event
- **11-18 years** – responses resemble adult reactions, irritation, rejection of rules and aggressive behaviour, fear, depression, risk-taking behaviour, may attempt suicide

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- Los niños tienen diferentes reacciones según su edad:
- 6-10 años – muestran sentimientos de culpa, de fracaso, enfado, fantasías de jugar al rescate, se preocupan intensamente por los detalles del evento
- 11-18 años – las respuestas se parecen a las reacciones de los adultos, irritación, rechazo de las reglas y comportamiento agresivo, miedo, depresión, comportamiento de asumir riesgos, e intentos de suicidio.

ACTIVIDAD 6.2

Trabajo en grupo

Propósito

Incrementar el conocimiento de los participantes sobre las emociones de los niños y mecanismos de cómo sobrellevan situaciones y experiencias adversas.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Solicite a los participantes que formen grupos de tres o cuatro. Permita que discutan unos diez minutos el caso de Amina y Fátima y anoten sus respuestas. Luego reportar/resumir en plenaria.

Preguntas para discusión

Haga un listado de las posibles razones de por qué Amina y Fátima han reaccionado de manera tan diferente.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Different ways of coping

Work in groups of three to four

- **Discuss the scenario:**
Both Amina and Fatima, aged 10, lost their fathers in the Pakistani earthquake in 2005. They were both very distressed. They did not want to go to school or meet anyone. After two years Amina is still very distressed. Her school performance is poor, she is depressed and is unable to make friends. Fatima on the other hand is back in school, doing well having many friends.
- **Why have the two girls, faced with the same problem, coped so differently?**

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Dos tipos de adaptación::

- Se enfocan en las emociones - cambian las creencias, cogniciones, regulación emocional, estrés
- Se enfoca en el problema - tratan de cambiar el ambiente o la situación causante del problema

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Different coping mechanisms

- Emotion-focused changing of belief
- Problem-focused seeking help



Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Important factors for coping

Individual characteristics that can influence how a child copes:

- Family environment
- School
- Leisure time
- Friends



Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Relacione los dos mecanismos de adaptación al estudio de caso sobre Amina y Fátima.

- Los factores individuales que pueden influir en como un niño se adapta incluyen: un ambiente familiar, la escuela, los amigos, el tiempo libre

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Normal reactions to abnormal situations

- Aggressive behaviour
- Separation anxiety
- Withdrawal
- Denial

Professional Centre for Psychological Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Los niños reaccionan de forma distinta a los adultos cuando pierden a un ser querido.

A veces sus reacciones parecen extrañas y no continuas. Frecuentemente muestran síntomas de comportamiento agresivo, ansiedad por la separación, aislamiento y negación.

Estas reacciones son normales a la pérdida de seres queridos - después de seis meses, se debe regresar a una rutina normal.

Las características de las reacciones entre los niños:

- Una comprensión limitada sobre la muerte
- Una capacidad limitada de tolerar dolor emocional
- Una habilidad limitada a hablar sobre sus sentimientos
- Una sensibilidad por ser diferentes a otros niños de edad similar

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

How to help



- Observe the child
- Communicate in a supportive way
- Provide extra care
- Maintain daily routines
- Refer if necessary

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- Observe al niño, compárelo con otros, observe su comportamiento y juego. ¿Muestra el niño enfado, frustración o miedo?
- Comuníquese de una forma que muestre apoyo - haga preguntas de forma abierta, no saque conclusiones de una forma que juzgue al niño
- Preste especial atención - permita una mayor dependencia durante un periodo de tiempo, Ej. Que no duerma solo, mantenga la luz encendida, y un mayor contacto físico que de costumbre
- Mantenga una rutina diaria
- Derive para mayor ayuda si es necesario



COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Helping a child to cope (1)

Work in pairs of two:

- How could Amina (from the previous example) have been assisted to cope more successfully?

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 6.3

Trabajo en grupo

Propósito

Entrenar la habilidad de los participantes de asistir las capacidades de los niños de adaptarse a experiencias difíciles.

Materiales requeridos

Papel y bolígrafos

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que formen los mismos grupos que en el último ejercicio. Permita que pasen unos 15 minutos para la discusión en grupo y anote las respuestas a las preguntas de discusión. Reporte las conclusiones en la sesión plenaria.

Preguntas para discusión

¿Cómo podría Amina ser ayudada a sobrellevar su experiencia más exitosamente?

En la sesión plenaria, haga hincapié sobre la importancia de proporcionar asistencia para sobrellevar la experiencia o su adaptación en estas áreas:

- Suministre información
- Hable sobre la persona fallecida
- Apoye al establecer rituales

ACTIVIDAD 6.4

Trabajo en grupo adicional

Propósito

Capacitar las habilidades de los participantes en asistir a los niños a adaptarse a un evento de crisis.

Materiales

Lea el estudio de caso a los participantes.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que formen grupos de tres. Permita diez minutos para el trabajo en grupo. Que los participantes anoten sus respuestas a la pregunta y las expongan en sesión plenaria.

Amir tiene nueve años de edad. Ha empezado a orinarse en la cama después del terremoto. Normalmente lleva puesto un gorro y cuando se lo quita, se puede ver por qué. Amir sufre ansiedad después del terremoto. Cuando este sucedió, empezó a arrancarse el pelo, siempre en el mismo lugar. Puede ver que tiene una zona sin cabello en su cabeza.

Preguntas para discusión

¿Cómo un niño como Amir podría ser ayudado a sobrellevar la situación?

Haga seguimiento en la sesión plenaria al ofrecer retroalimentación sobre la relevancia de sus sugerencias.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Helping a child to cope (2)

Work in groups of three:

Read the case story

- How can we help Amir?



International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Página 77-79 del manual

VIOLENCIA Y ABUSO

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Child abuse

Article 19: Convention of the Rights of the Child

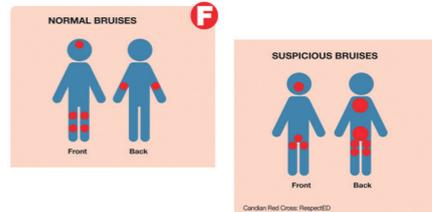
- Children must be protected from all forms of physical or mental violence, injury or abuse, neglect or negligent treatment, maltreatment or exploitation, including sexual abuse, while in the care of parent(s), legal guardian(s) or any other person who has the care of the child.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- Ahora hablaremos sobre los diferentes tipos de violencia y abuso a los que los niños podrían estar expuestos - especialmente en ambientes de desastre.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Recognizing child abuse



International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 6.5

Lluvia de ideas en grupo

Propósito

Permitir que los participantes reflexionen sobre los diversos aspectos de abuso infantil y su impacto sobre los niños..

Material requerido

Pizarra o rotafolio.

Procedimiento

Escriba el termino “abuso infantil” en una pizarra o rotafolio. Realice una lluvia de ideas sobre lo que se entiende como abuso infantil. Luego, pídale que nombren diversos tipos de abuso, tanto físico como mental. Dedique de cinco a diez minutos para la discusión. Mantenga el rotafolio visible para el resto del módulo y utilícelo como una referencia durante la presentación.

- El abuso físico ocurre cuando una persona en una posición de poder o confianza daña o amenaza a un niño, por ejemplo al pegarle, empujarle, quemarle, o patearle.
- El abandono es el no cubrir las necesidades básicas del niño tales como un techo donde vivir, comida nutritiva, ropa adecuada, educación, cuidado medico, descanso, un ambiente seguro, ejercicio, supervisión y afecto o cuidado.
- El abuso sexual ocurre cuando un niño mayor o más fuerte, adolescente o adulto utiliza a una persona menor o con menos fuerza física para actividades sexuales. Los niños y jóvenes no pueden permitir tener un acto sexual con un adulto porque están en igualdad de poder ni de conocimiento.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

All abused children suffer...

- But they react differently depending on their age, gender and cultural background
- They often try to keep it a secret. They may deny the abuse and become very frightened



Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

How to react to child abuse?

- How should adults respond to violence and abuse?
- What actions should be taken?
- In which ways can an abused child be supported?
- How can abuse be prevented?

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Haga seguimiento al definir los tipos comunes de violencia y abuso a que los niños están expuestos:

- La violencia familiar es cualquier acción que causa un daño físico, sexual o emocional a otra persona en la familia, incluyendo pegar, humillar o aislar a alguien.
- El abuso emocional consiste en ataques constantes a la autoestima del niño. Es un comportamiento psicológicamente destructivo por una persona en una posición de poder, autoridad o confianza.

Pida a los participantes discutir que acción se puede tomar para proteger a un niño.

El principio de los “mejores intereses del niño” deberá ser aplicado en todos los programas y servicios relacionados con los menores. Esto significa que la consideración primaria de cualquier actividad deberá ser su impacto en el bienestar de cualquier niño involucrado. Esta es una responsabilidad clave de todo el personal y voluntarios que trabajen con niños y familias.

Hay dos aspectos relacionados con la protección de niños:

1. tomar medidas generales de protección de niños
2. tomar medidas si se sospecha de abuso infantil.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Protecting children’s best interest

- General child protection measures
- Specific action if child abuse is suspected



Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

1. Medidas generales de protección de niños:

- Registrar a todos los niños hasta los 18 años de edad
- Documentar información clave sobre estos niños
- Estar al tanto de todos los adultos que están interactuando con los niños, especialmente con aquellos que no estén acompa-

- ñados por adultos
- asegúrese de que todos los trabajadores estén aprobados oficialmente
- Alerta a la persona encargada si hay alguna preocupación sobre el bienestar de los niños
- Confíe en los niños si dicen sentirse poco seguros o si tienen preocupaciones sobre personas específicas; recuerde que la seguridad de los menores es la prioridad
- Apoye a cada niño al ver cómo afrontan una pérdida y una experiencia dolorosa
- Ofrezca un albergue seguro para niños no acompañados
- Priorizar la reunificación familiar para los niños que estén separados de sus familiares.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

General child protection measures

- Register and document children
- Approve all workers
- Be aware of adults interacting with children
- Report any concerns to supervisor
- Ensure accommodation for unaccompanied children
- Prioritize family reunification
- Believe children if they say they feel unsafe
- Support children who are bereaved

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

2. Tomar medidas si se sospecha de abuso infantil:

- Quando se sospecha de abuso, debemos actuar haciendo lo siguiente:
- A: Reconocer la situación del niño y sus sentimientos
 Accesar apoyo y ayuda: reportar
- C: Escuchar detenidamente a lo que dice el niño
 Consolar al niño; asegurarse de que el

niño esté bien

T: Tomar notas: documentar lo que dice y lo que se observa.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Specific action if child abuse is suspected

A Acknowledge the child's situation and feelings
Access support and help: report

C Carefully listen to what the child says
Comfort the child; ensure the child is safe

T Take notes: document what the child says and what is observed



International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

En la mayoría de los países, el abuso infantil es formalmente ilegal.

La Convención sobre el Abuso Infantil menciona en el Artículo 19 que los niños deberán estar protegidos de “todo tipo de violencia física o mental, abuso, abandono o tratamiento negligente, maltrato o explotación, incluyendo el abuso sexual, mientras esté bajo el cuidado de los padres, el tutor legal, o cualquier otra persona que sea responsable del cuidado del niño.

Si se sabe que existe o si hay razones razonables para sospechar de abuso infantil, estas preocupaciones deberán ser reportadas a los supervisores, recursos humanos o a los directivos dentro de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja u otras organizaciones. Los servicios sociales o la policía también podrán ser contactados.

Estudio de caso

Misha es una chica joven de diez años de edad que vive en una aldea. Durante

ACTIVIDAD 6.6

Trabajo en grupo seguido de plenaria

Propósito

Permitir a los participantes que tomen medidas cuando se sospecha de abuso infantil.

Materiales requeridos

Copias del estudio de caso.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Pídales que formen grupos de cuatro a cinco. Después de leer el estudio de caso, permitan que dediquen quince minutos para la discusión. Presente sus hallazgos en la sesión plenaria.

Preguntas para discusión

Como voluntario de la CR ¿qué medida tomaría en esta situación?

algunos meses estuvo llevando regularmente a un grupo de niños organizado por unos voluntarios de la CR. Sin embargo, recientemente usted ha notado que muestra con frecuencia una actitud de ausencia o distanciamiento. Uno de los voluntarios notó hematomas en sus brazos hace algunas semanas. Cuando usted fue a su casa a invitarle a unirse nuevamente al grupo, la madre no permitió que usted entrara. El padre estaba en la otra habitación y pareció estar en un mal estado de ánimo.

Nota especial para el capacitador

Cuando usted dirige esta actividad y los participantes presentan sus hallazgos en sesión plenaria, es necesario tener respuestas y directrices listas sobre cómo actuar en esta situación. Discuta con la Sociedad Nacional sobre cómo casos como este deberán ser manejados y quien es el punto focal en relación a temas de abuso infantil. Diga a los participantes que cuando tengan alguna duda, siempre deberán contactar con su supervisor o jefe.

RESUMEN

Pida a los participantes que resuman los puntos clave y que los escriban en papel individualmente. Luego divídalos en grupos de cuatro o cinco y pídeles discutir los puntos y ponerse de acuerdo sobre los tres mensajes mas importantes del módulo. Luego los grupos presentaran sus mensajes en sesión plenaria.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 6

Recap

- On your own, summarize key points of the session and note them down
- Divide into groups of 4 - 5 and agree on the three most important messages of the module
- Present messages in plenary

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

APOYO A VOLUNTARIOS Y AL PERSONAL



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes deberán poder:

- entender las causas del estrés para los voluntarios y el personal de la CR
- poder cuidar a los compañeros y a ellos mismos
- reconocer síntomas de desgaste

INTRODUCCIÓN

Este módulo se enfoca en las causas de estrés en voluntarios y en el personal que trabaja en condiciones difíciles, y cómo reconocer los síntomas de estrés. El módulo sugiere formas en que los compañeros y la dirección pueden contribuir al bienestar psicológico del personal y los voluntarios, y cómo todos pueden cuidarse por sí solos y evitar un colapso.

¿Por qué es importante este tema? Pregunte a los participantes como grupo y tome notas en el rotafolio

El personal y los voluntarios de la CR frecuentemente trabajan bajo circunstancias difíciles en ambientes difíciles. Muchas veces se olvidan de sí mismos y de sus compañeros en su afán por ayudar a los beneficiarios.

Muchos cuentan una historia que resalta el punto hecho en la introducción.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7	
Supporting volunteers and staff	
<ul style="list-style-type: none"> • Signs of stress and burnout • How staff and volunteers can help colleagues and themselves 	
<small>© 2015 Palang Merah Indonesia</small>	<small>© 2015 Palang Merah Indonesia</small>

Página 93-95 del manual

ESTRÉS ENTRE LOS VOLUNTARIOS Y EL PERSONAL

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Stress at work

Individual work:

- Think about situations where you or others experienced stress over a sustained period of time at work.
- What triggered the stress?
- How was it manifested?

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 7.1

Trabajo individual y plenaria

Propósito

Desarrollar la comprensión de los participantes sobre las causas y reacciones al estrés.

Material requerido

Papel y bolígrafos.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad a los participantes. Permita que pasen diez minutos para que los participantes anoten sus respuestas a las preguntas de discusión y prosiga a plenaria.

Preguntas de discusión

¿Qué le ha causado a usted estrés en un periodo estresante? ¿Cómo se manifestó el estrés?

Haga seguimiento en sesión plenaria al redactar los puntos clave en un rotafolio y discútalos con los participantes.

Personal y voluntarios de la CR que trabajan en ambientes de crisis frecuentemente experimentan estrés y presión.

Contrario a lo que muchas personas podrían pensar, no son solamente las experiencias violentas o extremas inen si las que causan estrés entre el personal y los voluntarios. Con frecuencia, aquellos que actúan como intervinientes encuentran un significado en sus acciones y a través de esto, son capaces de afrontar las citaciones a las que se exponen. Las reacciones de estrés del personal y los voluntarios son causadas por las condiciones de trabajo y trabajos organizacionales, tales como:

- Falta de una descripción de trabajo
- Una pobre preparación
- Falta de delimitaciones entre el trabajo y el apoyo
- Una supervisión inadecuada
- Dificultades físicas
- Dilemas éticos o morales
- Exposición prolongada
- Desinterés del hogar/familia
- Sentimientos de poca adecuación

Dé seguimiento a la actividad al dar la definición de agotamiento (burnout)

Un estado emocional debido al estrés de largo plazo, caracterizado por un cansancio emocional crónico, poca energía, poco entusiasmo y motivación de trabajar, menor eficiencia laboral, un menor sentido de cumplimiento personal, pesimismo y cinismo.

ACTIVIDAD 7.2

Cuestionario sobre el estrés. Trabajo individual.

Propósito

Permitirle a los participantes aprender más sobre sus propios niveles de estrés y cómo reconocer señales de agotamiento.

Materiales requeridos

Revise los listados de estrés (véase el final de este modulo).

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que completen el cuestionario. Permita que pasen diez minutos para realizar la tarea y reúnanse en grupo. Discuta los resultados de los participantes sin tener que presionar a nadie para hablar sobre su nivel de estrés. Compartir deberá ser voluntario.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Stress questionnaire

Individual work:

- Fill in the questionnaire handed out
- Add up your score
- Share your results in plenary afterwards if you feel like it

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Causes of helpers' stress (1)



- Poor preparation and briefing
- Being a part of a collective crisis
- Prolonged exposure to a disaster situation
- Physically difficult, exhausting, and dangerous tasks
- Lack of sleep and feeling chronically fatigued
- Feeling inadequate in dealing with the task
- Facing moral and ethical dilemmas
- Feeling frustrated by policies / decisions of superiors

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Causes of helpers' stress (2)



- Being detached from your support system (home and family)
- Feeling unsupported at your work site
- Facing the perceived inability to never do enough
- Being exposed to the anger / apparent lack of gratitude
- Unclear, inadequate or inconsistent supervision
- Feeling guilt over access to food, shelter, and other resources

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Página 96-97 del manual

CUIDADOS PARA LOS VOLUNTARIOS Y EL PERSONAL

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

How to manage helpers' stress (1)

- Guidance and support from team leaders
- Encourage and support your co-workers
- Respect confidentiality so that people can feel safe admitting stress and seeking help.
- Openly talk and share your problems without fearing the consequences

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

En esta sección, nos fijamos en cómo el estrés y el burnout entre el personal y los voluntarios puede ser reducido.

El Staff y los voluntarios son menos propensos a sufrir desgaste o un colapso si se tienen en cuenta los siguientes factores:

- guía u orientación, apoyo, reuniones frecuentes y confianza y trabajo en equipo
- supervisión de apoyo y referencias

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

How to manage helpers' stress (2)

- Emphasize self care
- Take a break when you feel your tolerance diminishing
- Stay in touch with family and friends
- Defuse briefly whenever you experience troubling incidents and after each work shift
- Create a peer support system for sharing experiences

Professional Centre for Professional Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Burnout

An emotional state due to long-term stress, characterized by chronic emotional exhaustion, depleted energy, impaired enthusiasm and motivation to work, diminished work efficiency, a diminished sense of personal accomplishment and pessimism and cynicism.

Professional Centre for Professional Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

supervisión de apoyo

El rol tradicional de los supervisores es ver que los voluntarios y el personal pueden desempeñar su labor con constancia y esfuerzo para mantener la calidad del trabajo dentro de los estándares adecuados. En otras pal-

abras, se espera que los supervisores puedan nutrir, motivar apoyar y ayudar a mejorar el desempeño de los voluntarios y el personal staff de su equipo. A la vez se espera que los supervisores protejan a los miembros de su equipo y pongan limites en cuanto al trabajo que deben desempeñar.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Benefits of supporting staff and volunteers

Stress results in:

- decreased alertness
- performance
- poor judgement
- decreased efficiency
- has consequences on health

Stress equals time and money lost

Professional Centre for Professional Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Trabajo en equipo

El compartir las experiencias laborales tiene un efecto de unión de equipo y ayuda a prevenir problemas psicológicos. Aquellas reacciones que no se hayan discutido o procesado podrían llevar a un aumento del estrés que eventualmente podría llevar a una crisis. El poder compartir las dificultades con otros podría reducir los malentendidos e interpretaciones incorrectas. Un ambiente en donde se habla sobre reacciones emocionales y limitaciones es mucho más deseable y asegurara la calidad y efectividad del personal y los voluntarios.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Stress at work

Work in pairs:

- Find your notes from the previous activity.
- How can the causes of stress you identified be addressed? Use ideas and activities mentioned in this session.
- Discuss your findings in plenary afterwards.

Professional Centre for Professional Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Referencias

Hay veces que el personal y los voluntarios muestran serias señales de estrés u otros problemas de salud. Cada programa deberá tener un mecanismo de referencia dentro de la Sociedad Nacional para los individuos que necesitan apoyo profesional.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Your reactions are normal (1)

- Talk to someone with whom you feel at ease, describe your thoughts and feelings
- Listen to others and share insights with them. What do they say and think about the event?
- Take special care of yourself, eat well, limit alcohol and tobacco and stay fit
- Avoid perfectionist expectations; they often lead to disappointment and conflict

Professional Centre for Professional Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Formas seguras de cuidado incluyen:

- Hable con alguien con quien usted se sienta cómodo, y describa sus pensamientos y emociones.
- Escuche a otras personas y comparta sus opiniones con ellos. ¿Qué dicen y piensan sobre el evento?
- Cuide su salud, comabien, duerma lo necesario, limite el consumo de alcohol y tabaco y manténgase en buen estado físico.
- Evite expectativas demasiado perfeccionistas; pueden llevar a decepción y conflicto.
- No trate de esconder su ansiedad.
- No se automedique - busque la opinión de un médico..
- Continúe trabajando en tareas rutinarias. Explique a sus compañeros y líderes de grupo sus sentimientos para que le entiendan.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Your reactions are normal (2)

- Do not try to hide feelings
- Do not self-medicate
- Continue to work on routine tasks
- Look for a healthy outlet
- Go easy on yourself
- Seek professional advice

Professional Centre for Professional Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- Busque una forma saludable de distracción. Escriba, haga ejercicio o toque/escuche música.
- No sea demasiado duro consigo mismo - requiere tiempo ajustarse a un evento o experiencia intensa.
- Busque ayuda profesional si después de algunas semanas aún se no se siente cómodo sobre sus sentimientos.

ACTIVIDAD 7.3

Trabajo en grupo

Propósito

Permitir a los participantes pensar sobre causas de estrés y posibles soluciones a su propio ambiente de trabajo, y explicar conocimientos y técnicas que han obtenido en la práctica.

Material requerido

Papel y bolígrafos

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad. Pida a los participantes que trabajen en pareja. Permita 15 minutos para la actividad.

Preguntas para discusión

¿Cómo pueden ser abordadas las causas de estrés que usted ha identificado?
¿Qué técnicas podría usted usar para disminuir el estrés?

Nos fijaremos ahora con mayor detalle en la asistencia en forma de apoyo mutuo entre compañeros, tanto individualmente como en grupos.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Advantages of a peer support programme

- Support is provided by someone who knows the situation
- Assistance can be provided in a short period of time
- Prompt peer support may prevent other problems from arising
- People under stress may just need some short-term help and don't have major psychological problems
- Peer support helps people to develop their personal coping skills

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- El apoyo debe ser dado por alguien que conoce la situación.
- La asistencia puede ser suministrada en un corto periodo de tiempo.
- Un apoyo temprano y puntual podría prevenir que surgieran otros problemas.
- Las personas bajo estrés podrían necesitar solo ayuda a corto plazo y no sufrir mayores problemas psicológicos.
- El apoyo mutuo ayuda a las personas a desarrollar sus capacidades personales para sobrellevar una situación.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Principles of peer support

- Be available in a non-intrusive way
- Manage the situation and locate resources – find a quiet place and locate relevant people that can help, e.g. family, friends, medical help
- Provide information – one of the key elements of gaining control is information about the situation
- Assist in establishing self control – treat the person as a colleague or friend, not as a victim. Give encouragement – it is important to encourage positive explanations although not being unrealistic
- Maintain confidentiality – this is the cornerstone in all support
- Provide follow up in a non-intrusive way

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 7.4

En la sesión plenaria

Propósito

Permitir que los participantes entiendan lo que es el apoyo mutuo.

Escriba la frase “apoyo mutuo” en un rotafolio y pregunte a los participantes qué entienden ellos por eso. Anote sus sugerencias y resuma la lluvia de ideas al escribir su propia definición en el rotafolio.

Los elementos clave son el escuchar activamente, roles claros, trabajo en equipo, solución de problemas.

Haga seguimiento al explicar algunas de las ventajas de juntarse con los compañeros..

- Pida al grupo si están de acuerdo con el enunciado o no?
- ¿Podría haber desventajas?

- Dar apoyo - es importante apoyar una explicación positiva y a la vez no ser poco realista.
- Mantener confidencialidad - este es el pilar del apoyo mutuo (como en todo el otro apoyo).
- Dar apoyo - deberá hacerse de una forma no intrusiva.

Siga la guía y de a los participantes cinco minutos para pensar en su tornolaborallocal. ¿Sería posible implementarlo? ¿Por qué sería factible?

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Listening and responding

Role play in groups of three:

- Assume the following roles - helper, recipient and observer
- The recipient shares a work-related issue
- The helper should practice active listening skills
- The observer provides feed-back on the exercise

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Estudio de caso:

Apoyo mutuo para Peter

Usted es parte de un equipo de cinco voluntarios provenientes de una ciudad más grande. Después de una situación de crisis donde fueron captados nuevos voluntarios, el equipo ha estado involucrado durante los últimos seis meses en muchas actividades psicosociales como visitas a hogares, actividades de teatro y talleres. Peter es uno de los miembros más nuevos en el equipo. Su comportamiento ha cambiado durante el último mes. Trabaja duro, pero se ha vuelto muy irritable y se queja de insomnio. El resto del equipo ve que es muy difícil trabajar con él ahora. Uno de ustedes trató de hablar con él, diciéndole que todos en el equipo sentían

Guías o directrices para el apoyo mutuo:

- Estar disponible - de una forma no-invasiva. Si una persona no quiere hablar, solo mantenerse cerca puede ser importante.
- Maneje la situación y localice recursos - encuentre un lugar tranquilo y localice personas relevantes que puedan ayudar, por ejemplo familiares, amigos, personal sanitario.
- Suministrar información - uno de los elementos clave de ganar control es informar sobre la situación.
- Asistir en establecer auto-control - trate a la persona como un compañero o amigo, no como una víctima.

Página 97-99 del manual

APOYO MUTUO

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

What is peer support?

Teaming of peers into supportive groups that pool their knowledge, perspectives, and experiences for the benefit of each other



A group of peers can provide:

- An informal support group of people who socialise both during and after the work
- A formal framework to discuss work and problem-solve together

Reference Centre for Psychosocial Support | International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

ACTIVIDAD 7.5

Trabajo en parejas seguido de plenaria

Propósito

Permitir que los participantes experimenten los beneficios del apoyo mutuo (entre compañeros) y las capacidades necesarias para el apoyo mutuo.

Procedimiento

Explique el propósito de la actividad.

Pida a los participantes que formen parejas y que decidan quien ofrecerá y quien recibirá apoyo mutuo.

La persona que reciba el apoyo mutuo escoge un tema para sus actividades de la CR. Pida a la persona que escucha que use la escucha activa y las capacidades de comunicación empática. Permita 15 minutos para la actividad y cinco minutos para la discusión en parejas en relación a lo que fue útil para el orador.

De seguimiento en la sesión plenaria al solicitar a los participantes que comenten los beneficios del apoyo mutuo o lo que

encontraron útil y lo que aprendieron del ejercicio..

ACTIVIDAD ADICIONAL

Trabajo en grupo seguido por plenaria

Propósito

Permitir que los participantes planifiquen cómo acercarse a un miembro del equipo y ofrecer apoyo mutuo.

Procedimiento

Preguntas para discusión

¿Cómo es mejor acercarse a un voluntario bajo estas circunstancias? ¿Qué puede el apoyo mutuo ofrecer a Peter?

En la discusión plenaria usted podría preguntarle a los participantes si han tenido una situación similar y qué hicieron que fue útil al ofrecer apoyo mutuo. Mencione que aunque es difícil encontrar una solución, se deben tomar medidas para proteger a los beneficiarios además del voluntario. También podría ser necesario involucrar a personal de la CR en algún momento.

RESUMEN

Trabajo individual y plenaria

Pida a los participantes que resuman los puntos clave que se vieron y tome nota de cada uno. Luego divida los participantes en grupos de 4-5 y solicite que discutan los puntos y que se pongan de acuerdo sobre los mensajes mas importantes del módulo. Posteriormente haga un ejercicio de retroalimentación en la sesión plenaria.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 7

Recap

- Summarize individually key points covered and note down
- Divide into groups of four to five and agree on the 3 most important messages of the session
- Feedback in plenary

Página 93-95 del manual

Cuestionario corte sobre el estrés

Interpretacion: No hay normas formales para esta medida. Basado en el contenido de los artículos, un puntaje de 0-15 sugiere que la persona está probablemente sobrellevando adecuadamente el estrés de su trabajo. Un puntaje de 16-25 sugiere que la persona está sufriendo de estrés laboral y sería bueno tomar medidas preventivas. Un puntaje de 26-35 sugiere un posible desgaste. Un puntaje por encima de 35 indica una mayor incidencia de probabilidad de desgaste.

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas en base a su situación el último mes.

- 0 = Nunca
- 1 = Ocasionalmente
- 2 = Bastante frecuente
- 3 = Frecuentemente
- 4 = Casi siempre

1. ¿Se cansa fácilmente? ¿Se siente fatigado la mayoría del tiempo aun cuando ha tenido suficientes horas de sueño?
2. ¿Se siente irritado por lo que le piden las personas de su alrededor y por lo que le cuentan sobre sus actividades diarias? ¿Se siente irritado o impaciente por pequeños problemas?
3. ¿Se siente usted cada vez más crítico, cínico o desencantado?
4. ¿Se siente afectado por una tristeza que no

puede explicar? ¿Está llorando más que de costumbre?

5. ¿Se está olvidando de citas, fechas de entrega, posesiones personales? ¿Se ha vuelto mas distraído?
6. ¿Está viendo a amigos cercanos y miembros de su familia con menor frecuencia? ¿Quiere usted estar solo y evitar ver hasta a sus amigos cercanos?
7. ¿Ve como un esfuerzo incluso hacer cosas rutinarias?
8. ¿Está sufriendo de problemas físicos tales como dolores estomacales, dolores de cabeza, largos resfriados, y dolores en general?
9. ¿Se siente confundido o desorientado cuando la actividad del día se detiene?
10. ¿Ha perdido interés en las actividades en las que estuvo previamente interesado o incluso que disfrutó?
11. ¿Tiene usted poco entusiasmo por su trabajo? ¿Se siente negativo, inútil o deprimido sobre su trabajo?
12. ¿Siente que es menos eficiente de lo que debería ser en su trabajo?
13. ¿Está comiendo mas (o menos), fumando mascigarrillos, consumiendo más alcohol o drogas para sobrellevar su trabajo?

Puntaje total:

(Sume la puntuación dada para los puntos 1-13)

(Extraído del Cuestionario para medir el nivel de desgaste del trabajador [Título original en inglés: "The relief worker burnout questionnaire"] cuando trabaja en áreas de desastre, un manual preparado para Trabajadores de Salud mental sin Fronteras por John H. Ehrenreich, 1999).

ANEXOS

- Anexo 1: Apertura y conclusión de talleres
- Anexo 2: Trabajando con intérpretes
- Anexo 3: Planificación del taller
- Anexo 4: Tabla para la actividad 4.4
- Anexo 5: Formulario de evaluación
- Anexo 6: Recursos

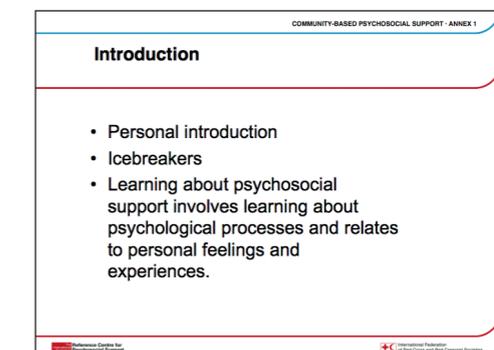
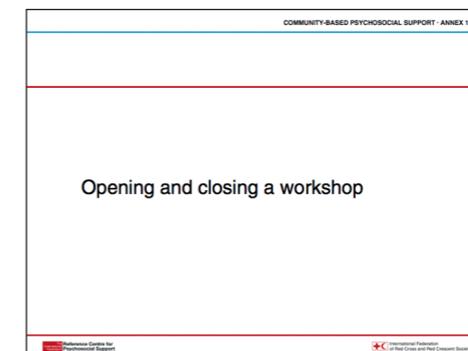
ANEXO 1 · Apertura y conclusión de talleres

Antes de una presentación:

- si es necesario, adapte el módulo al contexto
- imprima el programa
- imprima materiales didácticos
- imprima los estudios de caso necesarios para cada módulo
- prepare un cronograma de actividades y un horario
- revise sus instrumentos electrónicos y asegúrese de que todos en
- asegúrese de que pueda abrir películas, poner música y mostrar las diapositivas de PowerPoint

La capacitación en temas psicosociales presenta retos adicionales ya que los tópicos son sensibles y le puede recordar a los participantes sus propias experiencias dolorosas o traumáticas. El facilitador debe ser un buen modelo a seguir. Esto significa que es esencial demostrar buenas cualidades para escuchar, para reasegurar a los participantes y para facilitar un apoyo emocional positivo dentro del grupo.

Es extremadamente importante tener un inicio apropiado además de finalizar adecuadamente el taller.



Introducción

- Inicie la sesión con una presentación personal en donde menciona sus características personales, antecedentes, por qué piensa usted que es un tema importante. Permita que cada uno de los participantes se pueda presentar. Una forma más informal de empezar un taller es creando una actividad “rompehielos” para que las personas se puedan conocer entre ellas y se sientan cómodas trabajando juntas. Sugerencias para este tipo de actividades ya han sido mencionadas en la sección inicial.
- Explique que aprender sobre el apoyo psicosocial involucra aprender sobre procesos psicológicos, relacionarse con sentimientos y experiencias personales. Esto puede a veces llevar a que un miembro del grupo se vea afectado emocionalmente, y esto es comprensible y aceptable.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - ANNEX 1

Setting the rules

- Create a safe environment: what is said in the room is confidential and stays in the room
- Everybody has the right to speak but nobody is obligated to speak
- All contributions are to be received in an appreciative way
- There is no right or wrong
- Discuss rules for interacting in the classroom
- Discuss expectations
- Present and discuss the programme

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Estableciendo las reglas juntos

- Asegúrese de crear un ambiente seguro al confirmar a los participantes de que se mantendrá la confidencialidad. Lo que se dice en este aula, se mantendrá en el aula.
- Haga énfasis en que todos tienen el derecho a hablar y a expresarse, pero na-

die está obligado a hacerlo.

- Exhorte a los participantes a expresar sus opiniones y preocupaciones y de discutir diversos puntos. Todas las contribuciones o comentarios serán muy bien recibidos.
- Explique a los participantes que cuando se habla sobre sentimientos individuales y reacciones, nada es correcto o incorrecto.
- Establezca las reglas de interacción en el aula de clase en cooperación con los participantes.
- Haga que los participantes sean conscientes de las reglas del grupo y del aula y sobre sus expectativas (en caso de que ellos no lo hayan enumerado):
 - Pida a los participantes que apaguen sus teléfonos móviles. Si esto no es posible, pida que los pongan en modo silencioso como muestra de respeto hacia los compañeros.
 - Enfatique la puntualidad.
 - Ofrezca un horario flexible a los participantes para la duración del programa. Esto deberá dar una clara indicación de cómo se administraran las sesiones indicando los descansos y el tiempo. Aclare que podría percibirse como falta de respeto si usted sale de la sala mientras otro participante está compartiendo una experiencia personal.
 - Haga énfasis en que se espera que los participantes hagan preguntas en cualquier momento que estén confundidos o no entiendan algo.
- Presente el programa y discútalos con los participantes. ¿Es esto lo que esperaban? ¿Hay alguna otra cosa que preferirían hacer? deberá estar preparado para hacer cambios de ser este el caso.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - ANNEX 1

Ending the day

Participants need to feel that the day has come to a closure

- Make a summary of the content of the day
- Ask if there are any questions
- Do a recap in plenary by the end of the day
- Go through the programme for the following day

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Clausura del día

- Los participantes necesitan sentir lo que han logrado durante el día. Por tanto, es importante hacer un resumen de lo sucedido.
- Al final de cada día, haga un resumen del contenido, pregunte si tienen alguna pregunta y continúen con el programa del día siguiente..
- Permita a los participantes hacer un resumen en plenaria al final del día, por ejemplo al solicitar a los participantes que fue lo que causó una mayor impresión o qué podrían poner en práctica inmediatamente después del taller.

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - ANNEX 1

Ending the workshop

- Take time to end the workshop
- Evaluate; written or orally, individual or in plenary
- If both a questionnaire and feedback through plenary are used, handout the questionnaire first

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Clausura del taller

- Es importante tomarse el tiempo para terminar el taller de una forma que haga a los participantes sentirse preparados para salir y querer implementar todas las buenas ideas que han recibido en el taller. Por tanto, una evaluación, ya sea escrita o oral, es importante. Más adelante se muestran ideas sobre cómo realizar una evaluación:
- Entregue a cada uno de los participantes un cuestionario de evaluación para ser completado como el que aparece en el Anexo 5.
- Realice la evaluación en grupo al hacer preguntas como:
 - ¿Piensa usted que su conocimiento en apoyo psicosocial ha aumentado?
 - ¿Cree que el taller ha cumplido sus expectativas?
 - ¿Cree que las metas del taller fueron logradas?
 - ¿Fue fácil o difícil seguir las presentaciones?
 - ¿Qué fue lo que más disfrutó durante el curso?
 - ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el curso?
- Forme un círculo con los participantes y pídeles que mencionen las tres cosas más importantes que han aprendido, o que nombren la experiencia más significativa que han tenido durante la capacitación.
- Si se usa un cuestionario además de retroalimentación, permita a los participantes completar primero el cuestionario, del otro modo la sesión grupal podría influenciar la respuesta de los participantes.



Despedida

- Distribuya una hoja de papel y lápices de colores a los participantes. Pídales que se hagan “visitas” entre sí y que escriban cosas que han aprendido de esa persona, qué es lo que aprecian sobre esa persona o desean para esa persona.
- Prepare un corto discurso de agradecimiento y despedida en donde da las gracias a los participantes por su participación y cooperación, y animelos a mantener su buen nivel de trabajo. Asegúrese de que todos tengan la información necesaria para mantenerse en contacto, y a la vez aliénteles a que se mantengan en contacto para que continúen intercambiando noticias, opiniones y algún problema o pregunta que encuentren en el camino. Entregue los certificados y recuerde agradecer a todos los que han ayudado en el proceso.

Otras ideas para despedirse podrían ser:

- Cantar una canción bien conocida entre todos en la comunidad
- Caminar alrededor para despedirse personalmente de todos y cada uno en el grupo
- Formar un círculo entre todos y despedirse, tal vez agarrados de las manos en caso de que sea culturalmente apropiado

Hay muchas otras maneras de despedirse que usted puede escoger. Sin embargo, asegúrese de que escoja algo que permita a los participantes salir del taller y sentir que la capacitación ha terminado de una forma positiva, alentando a los miembros del grupo a mantener el buen espíritu y usar lo que han aprendido durante la capacitación para el beneficio de la comunidad y sus compañeros.

ANEXO 2 · Trabajo con intérpretes

Guiar una capacitación en apoyo psicosocial usando intérpretes es un proceso difícil que necesita una buena preparación.

Puede ser difícil traducir términos usados en psicología y palabras que describan emociones, ya que no existen en el idioma de traducción sinónimos exactos para describir una emoción en particular. Las diferencias culturales en la expresión de reacciones emocionales y psicológicas tienen también un peso en este contexto. Es importante que el intérprete sea consciente de esto y traduzca los conceptos y emociones de la forma más precisa posible.

Para hacer más preciso el proceso de traducción, es necesario entregar todos los materiales didácticos, incluyendo diapositivas, actividades, ejercicios, etc. a los intérpretes con la mayor anticipación posible. Todas las presentaciones de PowerPoint deberán estar traducidas al lenguaje usado por el grupo que reciba la capacitación.

Si hay más de un intérprete disponible, entonces las guías que se presentan pueden ser útiles. Si el taller tiene una duración mayor a un par de horas, o si no hay intérpretes profesionales (lo cual sucede en la mayoría de los casos), es a veces mejor trabajar con más de un intérprete. Interpretar es un trabajo que requiere mucha concentración y si se realiza durante periodos extendidos puede provocar cansancio considerable en el intérprete. Por tanto, los errores

DURANTE LA CAPACITACIÓN

- Siempre mantenga contacto visual con la persona que está hablando o con quien está trabajando, no con el intérprete
- Use un lenguaje sencillo
- Si quiere una traducción directa, hable con oraciones cortas
- Recuerde hablar de manera pausada
- Confirme con los participantes que el mensaje se ha entendido
- Haga pausas para los intérpretes, y cambie los intérpretes de ser esto posible

pueden multiplicarse en la medida en que estén más cansados.

Discuta la sesión con los intérpretes con antelación. Infórmeles sobre el taller y el propósito del mismo. Discuta los temas para permitirles una mayor comprensión del tema: Recuerde que cuanto más sepa él o ella, habrá una mayor posibilidad de que la interpretación sea de una alta calidad. Haga hincapié en la importancia de traducir directamente, sin sacar ninguna información o agregar pensamientos propios o ideas, ya que este es un error común hecho por intérpretes no-profesionales. Es importante que el intérprete sepa que puede hacer preguntas si hay algo que no entiende. Es mejor detener el taller para responder a una pregunta, en vez de que se traduzca algo de forma incorrecta.

Cuando se trabaja con intérpretes, es importante estar al tanto del tiempo extra necesario para que se realice la traducción. Si da muy poco tiempo para traducir, se perderá la claridad del contenido. Se estima que solo es posible cubrir el 60% del material al trabajar con traducción, comparado con el uso de una comunicación directa.

Al igual que los participantes, el intérprete se puede ver emocionalmente afectado por las historias que se dicen. Reaccione con el intérprete como si usted reaccionara a cualquier participante (véase la sección anterior con el título “Cómo lidiar con fuertes reacciones emocionales”, p. 18).

Cuando sea posible, es importante reunirse con el/los intérprete(s) al final de cada día para revisar:

- ¿Sintió el intérprete que tuvo la capacidad de interpretar todo el contenido?
- ¿Existen temas que necesiten clarificación?
- ¿Se deberían hacer las sesiones de forma distinta para que se puedan traducir más fácilmente?
- ¿Sintió el intérprete que fue difícil escuchar los ejemplos y las historias?

LAS CUALIDADES DE UN BUEN INTÉRPRETE PARA ESTE PROPÓSITO SON:

- un nivel sofisticado de conocimiento y comprensión en un idioma foráneo
- entender lo que es el apoyo psicosocial
- conocimientos de las culturas involucradas
- atención al detalle
- conocimiento de terminología de psicología y estar dispuesto a investigar si es necesario
- que cuente con capacitación o experiencia

ANEXO 3 · Planificación del taller

Planificación del taller – día 1

Sociedad Nacional:
Organización del aula de clase:
Fecha:
Capacitador(es):
Número de participantes:

OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN

- los participantes estarán involucrados en un proceso de aprendizaje
- los participantes estarán familiarizados con diferentes tipos de apoyo psicosocial
- los participantes podrán definir el concepto de estrés y las reacciones comunes

HORA	TEMA	ACTIVIDADES	MATERIAL DE APOYO
09:00-11:00	Nota de bienvenida e inicio del taller	La Sociedad Nacional/Filial abre el taller Introducción Juego para romper el hielo: Tus cosas favoritas Hacer sugerencias para las reglas y discutir con los participantes Presentación de las metas del taller, discutir con los participantes	Rotafolio, gafetes o pelota
11:00-11:15	Receso		
11:15-12:00	Módulo 1: Eventos críticos y apoyo psicosocial	Presentación: Eventos de crisis Actividad 1.2: que fue lo que hizo que estos eventos fueran críticos? Actividad 1.3: ¿Qué puede aumentar el impacto emocional? + seguimiento	Power Point modulo 1, diapositivas 1-4 Materiales didácticos, rotafolio, diapositivas 5-9
12:00-13:00	Almuerzo		
13:00-14:45	Módulo 1: Continuación	Actividades 1.4, 1.5 y/o 1.6 Actividad 1.7: Presentación - el rol del personal y los voluntarios en el apoyo psicosocial Resumen	Diapositivas 10-14 Diapositivas 15-16 Diapositiva 17
14:45-15:00	Receso		
15:00-17:00	Módulo 2: Estrés y adaptación	Actividad 2.1: Presentación: Que es el estrés y reacciones comunes al estrés Actividad 2.2: Estrés extremo y reacciones comunes	Diapositivas 1-5 Diapositivas 6-8

Como nota de observación, esta planificación deberá servir sólo como ejemplo. Use el esquema de la última página para estructurar la capacitación según las necesidades y el contexto de su taller en particular.

Planificación del taller - día 2

Sociedad Nacional:

Organización del aula de clase:

Fecha:

Capacitador(es):

Numero de participantes:

OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN

- Los participantes deberán entender los mecanismos relacionados con el estrés agudo, y han incrementado la capacidad para apoyar a otros
- Los participantes entienden los mecanismos de pérdida y dolor, y están mejor preparados para ayudar a las personas que experimentan pérdida

HORA	TEMA	ACTIVIDADES	MATERIAL DE APOYO
09:00-09:30	Seguimiento del primer día	Dar los buenos días - preguntar sobre algún pensamiento/impressiones o inquietudes sobre el primer día Recapitulacion del dia previo – preguntas y respuestas de la sesion	
09:30-10:30	Continuación del Módulo 2	Actividad 2.3: Estrategias de adaptación. Presentación: adaptación asistida. Actividad 2.4	Diapositivas 9-12 Diapositivas 13-14 rotafolio, diapositivas 16-19
10:30-10:45	Receso		
10:45-11:15	Continuación del Módulo 2	Actividad 2.4: Presentación, Referencias. Resumen	Diapositivas 15-20 Diapositiva 21
11:15-12:15	Módulo 3: Perdida y duelo	Actividad 3.1 y 3.2: Presentación - Qué es una perdida	PP a modulo 3, diapositivas 1-8
12:15-13:00	Almuerzo		
13:00-15:00	Continuación del Módulo 3	Características de un proceso de duelo. Actividad 3.3 Presentación: Cuatro ajustes emocionales, factores que pueden complicar el proceso de duelo, ayuda a una persona en proceso de duelo Actividad 3.5 Actividad 3.6: psicodrama + seguimiento Resumen	Diapositivas 9-11, rotafolio Diapositivas 12-15 Diapositivas 16-17, estudio de caso, rotafolio Diapositiva 18 Diapositiva 19
15:00-15:15	Receso		
15:15-16:45	Módulo 4: Apoyo psicosocial comunitario	Presentación: Las comunidades y la adquisición de identidad de un individuo Actividad 4.1: El significado de una comunidad Actividad 4.2: Ser parte de un grupo Presentación: Grupos vulnerables en la comunidad. Actividad 4.3: El impacto del estrés en la comunidad - caso de Sudan + seguimiento	PP a modulo 4, diapositivas 1-4 Rotafolio Diapositiva 5 Diapositivas 6-8 Diapositiva 9 - materiales didácticos
16:45 -17:00	Evaluación de medio término	Discusión plenaria: Los participantes están contentos hasta ahora?	

Planificación del taller - día 3

Sociedad Nacional:

Organización del aula de clase:

Fecha:

Capacitador(es):

Numero de participantes:

OBJETIVOS DE CAPACITACION

- Los participantes pueden identificar elementos en actividades de apoyo comunitario y pueden usar un enfoque basado en la comunidad en su trabajo
- Los participantes pueden dar primeros auxilios básicos en el área de psicología, y han mejorado sus capacidades de comunicación empática

HORA	TEMA	ACTIVIDADES	MATERIAL DE APOYO
09:00-09:30	Seguimiento del segundo día	Dar los buenos días - preguntar sobre algún pensamiento/impressiones o inquietudes sobre el segundo día Recapitulacion del dia previo – preguntas y respuestas de la sesion	
09:30-10:45	Continuación del Modulo 4	Presentación: Actividades de apoyo comunitario Actividad 4.4: Mapeo de necesidades psicosociales + seguimiento	Diapositivas 10-12 Diapositivas 13-14, materiales didácticos (tabla)
10:45-11:00	Receso		
11:00-12:00	Continuación del módulo 4	Actividad 4.5: Planificación de actividades. Cuales actividades pueden ser realizadas. Pasos en la planificación de actividades Resumen	Diapositivas 15-20 Diapositiva 21
12:00-13:00	Almuerzo		
13:00-15:00	Módulo 5: Primeros auxilios psicosociales y comunicación de apoyo	Presentación: ¿cuándo es necesario el apoyo psicosocial? Actividad 5.2, 5.3: Suministrando PFA o 5.4 Presentación: Comunicación empática	Diapositivas 1-6 Dialogo con participantes, p.68 y diapositivas 7-8 Diapositiva 9
15:00-15:15	Receso		
15:15-16:45	Continuación del módulo 5	Actividad 5.5: Comunicación de apoyo Actividad 5.5: Respondiendo a crisis	Diapositiva 9 Diapositiva 10
16:45-17:00	Evaluación de medio término	Discusión plenaria: Pregunte a los participantes si los procedimientos y el contenido han sido ajustado como han solicitado durante la evaluación del día anterior.	

Planificación del taller - día 4

Sociedad Nacional:

Organización del aula de clase:

Fecha:

Capacitador(es):

Numero de participantes:

OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN

- los participantes entienden los principios para el trabajo en grupo y el counselling
- los participantes están familiarizados con las reacciones de los niños a los eventos de crisis, pérdida y mecanismos para sobrellevar situaciones
- los participantes entienden los mecanismos de violencia y abuso infantil
- los participantes han mejorado su habilidad de apoyar a los niños

HORA	TEMA	ACTIVIDADES	MATERIAL DE APOYO
09:00-09:15	Seguimiento sobre el día anterior	Resumen del día anterior - sesión de preguntas y respuestas	
09:15-11:00	Continuación del módulo 5	Comunicación no-verbal, Actividad 5.6 + conducta ética	Diapositivas 11-14
		Presentación: Apoyo telefónico y grupos de apoyo	Diapositivas 15-16
		Resumen	Diapositiva 17
11:00-11:15	Receso		
11:15-12:15	Modulo 6: Niños	Presentación: Por qué los niños son más vulnerables + Actividad 6.1	PP a módulo 6, diapositiva 1-2
		Presentación: Por qué los niños son más vulnerables en situaciones de crisis	Diapositivas 3-6
		Presentación: Reacciones a estrés y pérdida entre los niños	Diapositivas 7-8
12:15-13:00	Almuerzo		
13:00-15:00	Continuación del módulo 6	Actividad 6.2: Diferentes formas de adaptación	Diapositiva 9
		Presentación: Mecanismos de adaptación entre los niños	Diapositivas 10-12
		¿Cómo proporcionar adaptación asistida?	Diapositivas 13-16
15:00-15:15	Receso		
15:15-17:00	Continuación del módulo 6	Actividad 6.5: ¿Qué es el abuso infantil?	Diapositivas 17-19, rotafolio
		Presentación: Abuso infantil	Diapositivas 20-22
		Actividad: Cómo reaccionar al abuso infantil?	Diapositiva 23
		Actividad 6.6	Diapositiva 24

Planificación del taller - día 5

Sociedad Nacional:

Organización del aula de clase:

Fecha:

Capacitador(es):

Numero de participantes:

METAS DE CAPACITACIÓN

- los participantes entienden las condiciones que causan estrés entre los voluntarios y el personal que trabaja bajo circunstancias difíciles
- los participantes saben como apoyarse para y entre cada uno

HORA	TEMA	ACTIVIDADES	MATERIAL DE APOYO
09:00-09:15	Seguimiento sobre el día anterior	Resumen del día previo - sesión de preguntas y respuestas	
09:15-10:30	Module 7: Supporting volunteers and staff	Presentación: Estrés entre voluntarios y personal Actividad 7.1	PP para modulo 7, diapositivas 1-2, rotafolio
		Actividad 7.2: Cuestionario sobre estrés	Diapositiva 3, materiales didácticos
		Presentación: Condiciones que causan estrés	Diapositiva 4-5
10:30-10:45	Receso		
10:45-12:00	Continuación del módulo 7	Presentación: Cuidado de otros y de sí mismo	Diapositivas 6-10
		Presentación: Apoyo de pares. Actividad 7.4	Diapositivas 11-12, rotafolio
11:45-13:00	Almuerzo		
13:00-14:15		Actividad 7.5 y estudio de caso adicional, p.111	Diapositivas 10-15
		Resumen del día	Diapositiva 16
14:15-14:30	Receso		
14:30-15:30	Seguimiento y evaluación	Repaso rápido de los temas más importantes en todos los módulos	
		Espacio para aclarar dudas o temas pendientes	
		Discusión de evaluación en plenaria (usando las preguntas listadas en la página 25)	Materiales didácticos (cuestionario)
		Evaluación individual sobre el taller	
15:30-16:00	Cierre del taller	Cierre realizado por la Sociedad Nacional/ Oficina Filial, información sobre pasos a seguir	
		Despedidas e intercambio de información de contacto	

ANEXO 5 · Formulario de evaluación

Fecha:
Lugar:

Por favor indique sus respuestas a las siguientes premisas usando la escala de abajo:

Muy pobre	Poco satisfactorio			Satisfactorio	Bueno		Excelente	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Was the training of relevance to you as a RC RC worker?							
2	Was the training planned and presented logically?							
3	A: Was teaching about theory appropriate for you?							
	B: Was teaching of skills appropriate for you?							
4	Were theory and skills elements well balanced?							
5	A: Did the training cover relevant topics?							
	B: Did the Participant's book, slides and other materials contain good quality information?							
6	A: Did activities and discussions cover relevant topics?							
	B: Did activities and discussions provide a good way of learning?							
7	Was the trainer's feedback on the activities and groupwork helpful?							
8	Rating of the modules (please rate the modules you have been trained in)							
	1. Crisis events and psychosocial support							
	2. Stress and coping							
	3. Loss and grief							
	4. Community-based psychosocial support							
	5. Psychological first aid and supportive communication							
	6. Children							
	7. Supporting volunteers and staff							
9	Please comment on how your capacity to provide psychosocial support has developed. (Please state specific areas of learning):							
10	Please indicate where more time might be given to certain activities:							
11	Please indicate where less time could be given to certain activities:							
12	Any other comments (please continue to write on the back of the sheet if necessary):							
13	Overall rating of content: (use scale above)							
14	Overall rating of presentation: (use scale above)							

ANEXO 6 · Recursos

1. Procedimientos estándar de la Cruz Roja y Media Luna Roja

Para todas las actividades de la Cruz Roja y Media Luna Roja, hay ciertas acciones y procedimientos organizacionales que deberán realizarse. Cuando se planifica un programa de apoyo psicosocial, estas acciones siguen un ciclo estándar de implementación de programa:

1. Realizar una evaluación de necesidades que describa la situación general después de una emergencia, que mencione claramente las prioridades locales y defina el bienestar psicológico en un contexto específico. En esta etapa temprana, se toman pasos para desarrollar indicadores que expresen la meta general de lo que trata de lograr el programa.
2. Desarrollo del marco lógico del documento de programa, el cual expresa la lógica del programa y forme las bases para la planificación, implementación y establecer prácticas de monitoreo.
3. Diseño e implementación de una línea base que proporcione información sobre el área del programa y los cambios esperados de la intervención. La línea base describe el estatus de ciertos indicadores en la etapa de pre-intervención.

4. Planificación y realización de monitoreo de indicadores cuantitativos y cualitativos (planificados o no-planificados) que surjan durante la etapa de implementación.

5. Realice una evaluación la cual describa el proceso de implementación del programa y que mida el grado de éxito del programa en alcanzar los objetivos que han sido determinados.

2. IASC Guías sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes

Directrices del Comité Interagencial (IASC) sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias (2007) es la herramienta clave en planificar un mínimo de respuestas en situaciones de crisis.

La IASC también ha desarrollado una lista de artículos para uso de campo de las Directrices de la IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia (2008)..

Las Directrices y la lista para uso de campo están disponibles vía Internet: <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/>

3. El Grupo de Trabajo Psicosocial

El Grupo de Trabajo Psicosocial www.forcedmigration.org/psychosocial, ha desarrollado una serie de documentos de guía relacionados al marco conceptual de desarrollo de intervenciones psicosociales.

4. El Centro de Apoyo Psicosocial

Intervenciones psicosociales. Un Manual. Manual sobre planificación e implementación de programas psicosociales. PS Centre Publications (2009)

Detalles sobre cada paso del ciclo de programa están descritos en la Guía de Nota sobre como implementar actividades psicosociales después de las emergencias.

Ambas están disponibles en el sitio Web del Centro de Apoyo Psicosocial: www.ifrc.org/psychosocial.

Referencias específicas para cada paso del ciclo se pueden encontrar aquí:

Evaluación de necesidades

Directrices de la IASC, pp 38-45

Indicadores

Nota de Orientación del Centro de Apoyo Psicosocial sobre indicadores, disponible en: www.ifrc.org/psychosocial
<http://www.forcedmigration.org>

Marco de planificación

Manual sobre Procesos de planificación de Proyectos. FICR (2002)
<http://participation.110mb.com/PCD/PPPHandbook.pdf>

Monitoreo

Directrices de la IASC, pp 46-49
<http://www.globalpolicy.org/ngos/aid/2007/0209goodenough.pdf>

evaluación

FICR (2007) Monitoreo y evaluación.
<http://www.interventionjournal.com/>

LA AGENDA GLOBAL DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL (2006-2010).

Nuestros objetivos

Objetivo 1: Reducir el número de muertes, heridas e impacto causado por desastres.

Objetivo 2: Reducir el número de muertes, enfermedades e impacto de las enfermedades y emergencias de salud pública.

Objetivo 3: Aumentar la capacidad de la comunidad local, sociedad civil y la capacidad de la Cruz Roja y Media Luna Roja para enfrentar las situaciones más urgentes de vulnerabilidad.

Objetivo 4: Promover el respeto por la diversidad y dignidad humana, y reducir la intolerancia, discriminación y exclusión social.

Nuestras prioridades

Mejorar nuestra capacidad local, regional e internacional de responder a desastres y emergencias de salud pública

Aumentar nuestras acciones con comunidades vulnerables en la promoción de salud, prevención de enfermedades y reducción de riesgo de desastre.

Incrementar significativamente nuestra abogacía y programación de VIH/SIDA

Renovar nuestros esfuerzos de promoción y abogacía en temas humanitarios prioritarios, especialmente la lucha contra la intolerancia, estigma y discriminación, y promover la reducción de riesgo de desastre.



La Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja promueve las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales entre las personas vulnerables.

Al coordinar respuesta a desastres internacionales, su misión es la de prevenir y aliviar el sufrimiento humano.

La Federación Internacional, las Sociedades Nacionales y el Comité Internacional de la Cruz Roja constituyen el Movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja Internacional.



ISBN 978-87-92490-01-8

