



UNIDAD NACIONAL DE SALUD

Protocolo de Salud Mental y Apoyo Psicosocial para Voluntarios



CRB- Bolivia- 2024



PRODUCCIÓN

Cruz Roja boliviana
2024©

REVISIÓN

Kevin Blass Jacobo Cabrera
Lic. Jhonatan Quino Soliz

EDITADO Y PUBLICADO

Dr. Fernando Moya Ovaje

PRIMERA EDICIÓN

Noviembre del 2024

CON EL APOYO DE:

CICR



Tabla de contenido

1. Introducción	3
1.1 Directrices de Protocolo.....	3
1.2 Objetivos del Protocolo.....	3
1.3 Marco Institucional.....	3
2. Pasos del Protocolo	5
2.1 Preparación y Coordinación	5
2.2 Antes de la Intervención	7
2.3 Durante la Intervención	8
2.4 Después de la Intervención	9
Técnicas de Autocuidado	13
Flujograma del protocolo de atención para voluntarios	16
Recomendación	20
ANEXOS	21



SALUS MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL PARA VOLUNTARIOS DE CRUZ ROJA BOLIVIANA

1. Introducción

1.1 Directrices de Protocolo

Un protocolo de atención y cuidado de Salud Mental y Apoyo Psicosocial, es un conjunto de procedimientos y directrices diseñadas para brindar asistencia emocional y psicológica a Voluntarios de Cruz Roja Boliviana que han experimentado situaciones de crisis, emergencia o trauma.

Iniciando con la Preparación y Coordinación para realizar una intervención segura, cumpliendo con los objetivos establecidos de cada actividad con voluntarios de CRB que cuenten que un estado de completo bienestar físico, social y Mental, potenciando el cuidado y seguimiento de la salud mental con colaboración de personas profesionales en el área, creando redes de apoyo emocional.

1.2 Objetivos del Protocolo

Brindar un marco claro y estructurado para asegurar que los Voluntarios reciban la ayuda y el apoyo que necesitan de manera efectiva y oportuna, identificando las necesidades específicas de los Voluntarios que buscan apoyo, realizando una intervención efectiva con una estrategias y técnicas que ayuden a manejar problemas emocionales y psicológicos. Fomentar la creación de redes sociales para que los Voluntarios no se sientan solos en su lucha como un grupo de apoyo, en la que buscamos la educación y concientización para promover el conocimiento sobre salud mental, reducir el estigma y ayudar a la comunidad a entender que está bien buscar ayuda y asegurar que los Voluntarios y las personas sigan recibiendo el apoyo que necesitan cuando sea necesario.

1.3 Marco Institucional

El VOLUNTARIO DE CRUZ ROJA es una persona que ejecuta actividades o presta servicios voluntarios, sobre la base de su libre voluntad y no por el deseo de obtener un beneficio material o económico de manera ocasional o regular siempre trabajando bajo los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y la media Luna Roja , desempeñando acciones en situaciones de crisis, desastres naturales, conflictos, accidentes y así mismo en tiempo de paz con atención a la población vulnerable en promoción y prevención de la salud.

La Política del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la atención de necesidades psicosociales y de salud mental se refiere a la labor que los componentes del Movimiento realizan en todos los contextos. Contiene ocho declaraciones de política para delimitar y atender las necesidades psicosociales y de salud mental.

La atención de las necesidades psicosociales y de salud mental es una parte central de los objetivos más amplios del Movimiento para prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida, la salud y la dignidad, y promover la salud y el bienestar social entre individuos, familias y comunidades, incluidos los miembros del personal y los voluntarios que trabajan en todos los contextos. Incluidos los miembros del personal y los voluntarios que trabajan en todos los contextos. El Movimiento emprende gestiones humanitarias para hacer que los Estados y otros actores atiendan las necesidades psicosociales y de



salud mental, y participa en la elaboración de normas y prácticas internacionales para velar por la calidad de la atención en circunstancias muy difíciles.

Incumbe a los Estados la responsabilidad primordial en la atención a las necesidades de esta índole en su territorio. Los componentes del Movimiento pueden desempeñar importantes funciones complementarias y de apoyo, por ejemplo, las Sociedades Nacionales, en calidad de auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario.¹

El Plan Estratégico de Desarrollo de Cruz Roja Boliviana responden a la misión y visión, considerándose dos líneas estratégicas y siete objetivos estratégicos. La línea estratégica uno, Servicio Humanitario de paz, bienestar y residencia con el primer objetivo estratégico de Contribuir a mejorar la calidad de vida y la salud de las personas vulnerables, tanto física como emocionales y estas con Salud Mental, ejecutar planes de promoción de la Salud Mental, asistencia con primeros auxilios psicológicos y la prevención de riesgos psicosociales en la población vulnerable².

La Política Nacional de salud con las declaraciones generales, Cruz Roja Boliviana reafirma su compromiso inquebrantable con la Salud, desarrollando acciones en el marco de la promoción y prevención, desarrollando acciones con el bienestar físico, mental y social de los más vulnerables. Con la declaración específica de Salud Mental y Apoyo Psicosocial del voluntariado, implementamos sesiones grupales e individuales de contención emocional al iniciar y concluir las actividades operativas realizadas, a través de técnicas para la identificación y seguimiento de casos que lo requieran.³

Dentro de la Política Nacional de Gestión de Riesgo, en las declaraciones específicas con la Respuesta, declara velar por el bienestar emocional del voluntariado que participe de operaciones de respuestas a través de acciones de Apoyo Psicosocial y salud mental.⁴

La Política de Voluntariado en la declaración específica, el de Promover el desarrollo del liderazgo en el voluntariado, en aspectos específico declara, El Apoyo psicosocial, como una necesidad, ya que a menudo están expuestos a riesgos, eventos traumáticos y trabajan en condiciones estresantes que afectan su salud mental y bienestar psicosocial. Fortaleciendo sus habilidades y estableciendo herramientas para la resiliencia del voluntariado. Así mismo dentro de los derechos del voluntariado en el Artículo 60, inciso D, indica el de recibir la seguridad y protección requerida para la realización de servicio voluntario. Así como recibir el cuidado psicosocial respectivo para el bienestar del voluntariado. En la sección de Deberes de voluntariado, inciso D norma el de acatar las responsabilidades de seguridad establecidos en el marco de seguridad operativa, así como el de acceso más seguro AMS.⁵

La crisis Humanitarias están aumentando en todo el mundo, con un número mayor de conflictos, violencia, desastres naturales y antrópicos, crisis sanitarias y eventos relacionados con cambios climáticos que obligan al desplazamiento de poblaciones enteras. Bolivia al ser un país diverso geográficamente, climáticamente y cultural, aumenta las probabilidades del desarrollo de diversos eventos en la que se desarrolla acciones o actividades de atención a los grupos poblacionales con vulnerabilidades por los voluntarios de Cruz Roja Boliviana, en la que se requiera una preparación, respuesta y recuperación de los voluntarios.

¹ <https://pscentre.org/resource/international-red-cross-and-red-crescent-movement-policy-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-needs-spanish/>

² Plan Estratégico de Desarrollo CRB

³ Política Nacional de Salud CRB

⁴ Política Nacional de GRD

⁵ Política de Voluntariado.



2. Pasos del Protocolo

2.1 Preparación y Coordinación

Los voluntarios de la Cruz Roja reciben una formación integral en temas de Apoyo Psicosocial (APS) y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), esencial para brindar asistencia en situaciones de crisis. Esta capacitación les permite identificar y responder a las necesidades emocionales de las personas afectadas por desastres, emergencias o situaciones de vulnerabilidad y asistencias humanitarias. Durante el entrenamiento, los voluntarios aprenden a aplicar técnicas para reducir el estrés, proporcionar apoyo emocional inmediato y ayudar a las personas a manejar el impacto psicológico de las crisis. Además, se enfatiza la importancia de la empatía, la escucha activa y el respeto por la dignidad de cada individuo, asegurando que el apoyo brindado sea efectivo y humano. Así como también la identificación temprana de signos y síntomas causados por el Estrés la Ansiedad o Crisis desarrolladas durante los eventos.⁶

Elementos preliminares a establecer:

Punto focal. – Establecer un punto focal de PAP y APS, es fundamental para brindar un espacio seguro y accesible donde los Voluntarios y las personas puedan recibir orientación, contención emocional y acompañamiento en momentos de crisis o dificultades personales. Este punto focal debe estar compuesto por un Voluntario o profesional capacitados en Primeros Auxilios Psicológicos y Apoyo Psicosocial, que ofrezcan intervenciones psicológicas adaptadas a las necesidades de los Voluntarios y la comunidad, promoviendo la resiliencia, el bienestar emocional y facilitando el acceso a recursos adicionales cuando sea necesario. Su establecimiento no solo ayuda a mitigar los efectos psicológicos del estrés y el trauma, sino que también fortalece la red de apoyo social, generando un impacto positivo a nivel individual y colectivo.

Intervenciones. – En todas las intervenciones de la Cruz Roja Boliviana, es esencial integrar un punto focal de APS y PAP, este tiene que ser designado Antes de la intervención con su rol y responsabilidad establecido, para garantizar que las necesidades emocionales y psicológicas de las personas afectadas sean atendidas de manera oportuna y adecuada. Este enfoque integral permite no solo responder a las necesidades físicas inmediatas, sino también brindar el soporte emocional necesario para enfrentar situaciones de estrés, trauma y crisis durante la intervención. Al incluir un punto focal psicosocial en cada intervención, se refuerza la resiliencia de los voluntarios y las comunidades y se asegura una recuperación más completa y sostenible, promoviendo el bienestar mental y emocional de los individuos y familias afectadas.

Espacio seguro: Establecer un espacio seguro de los voluntarios en el lugar donde se desarrollará la actividad, es fundamental para su bienestar emocional y mental. Un entorno tranquilo y acogedor permite a los voluntarios desconectar de la intensidad de su trabajo y recargar energías. En este espacio establecido en el lugar donde se desarrolla la actividad, pueden dejar atrás el estrés y la tensión acumulados durante las intervenciones críticas y encontrar un refugio de calma y serenidad por unos minutos. Un espacio seguro físico también facilita la conexión entre los voluntarios, fomentando la empatía y el apoyo mutuo. Al proporcionar un ambiente protector y libre de distracciones, se promueve la relajación, la reflexión y el autocuidado, lo que a su vez mejora la capacidad de los voluntarios para brindar apoyo efectivo y sostenible a las comunidades afectadas en el desarrollo de las actividades.

⁶ Anexo 1



Coordinación. - La importancia de establecer coordinación, conformando una red de apoyo con centros de especializados o de atención psicológica o desarrollar una organización de la Filial de la Cruz Roja Boliviana con profesionales y voluntarios capacitados que son parte de las líneas de CRB para brindar APS y PAP a voluntarios, radica en la necesidad de ofrecer una respuesta integral ante situaciones de emergencia o vulnerabilidad. Contar con profesionales especializados en el área de la salud mental con Psicólogos, asegura que los Voluntarios afectados reciban el acompañamiento emocional adecuado, contribuyendo a su bienestar psicológico y social. La creación de estos centros en cada Filial, o la colaboración con instituciones existentes, permite articular recursos, conocimientos y experiencias para brindar una atención continua y efectiva. Además, fortalece la capacidad de respuesta local, facilitando el acceso a intervenciones que promueven la resiliencia y el manejo saludable del estrés, el trauma y otras afecciones emocionales.

Derivación. - En situaciones donde los voluntarios muestran signos de malestar emocional significativo o dificultades para manejar el estrés derivado de sus experiencias en el campo, es fundamental derivarlos a profesionales capacitados en salud mental. Esto asegura que reciban el apoyo especializado necesario para prevenir el desarrollo de trastornos más graves y para promover su bienestar a largo plazo. La derivación a personal profesional es una medida proactiva, coordinada, que garantiza que los voluntarios cuenten con los recursos adecuados para procesar sus emociones y continuar desempeñando su labor de manera saludable y efectiva.

La coordinación y preparación anticipada con conocimientos de los niveles de atención con profesionales en psicología, centros de salud especializados o clínicas especialistas es un paso de importancia dentro de la preparación del voluntariado para la ejecución de actividades o acciones con comunidad afectada es fundamental. Es necesario derivar a un Voluntario con ayuda profesional, cuando es evidente que esta se encuentra bajo angustia extrema. Algunas reacciones pueden ser abrumadoras para todas las personas implicadas. En tales situaciones, las personas pueden comportarse de manera que pongan en riesgo físico o psicológico a los miembros de la familias o amigos.

NIVEL DE ATENCION. - Los voluntarios intervinientes afectados de diferentes maneras por acciones o atenciones en eventos, crisis, emergencias sanitarias o promoción y prevención de la salud, necesitan diferentes niveles de atención que hay que considerar en base de la pirámide de intervención para Salud Mental y Apoyo Psicosocial en emergencias, según las directrices del Comité Permanente Entre Organismos (2007), de importancia que deben implementarse de manera simultánea con preparación anticipada y coordinaciones en caso de emergencias.

1.Seguridad de los servicios básicos: Abogar por servicios básicos que sean seguros, culturalmente, contextualmente y socialmente apropiados para el bienestar psicosocial de cada voluntario que realiza actividades en diferentes lugares.

2.Apoyo Familiar y comunitario: Activar las redes sociales y los sistemas de apoyo comunitarios tradicional, así como los espacios seguros dentro y fuera de la institución o familia, realizando contactos con familiares de cada Voluntario que forma parte de CRB.

3.Servicio no especializado (NE): Servicio de salud mental básicos en clínicas o centros de salud; Apoyo Psicosocial (APS) y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) por voluntarios de CRB designados antes de la intervención, así como por el punto focal de PAP y APS y/o responsables de salud.

4.Servicios especializados: Cuidado en salud mental por especialistas en salud mental (psicólogos, psiquiatras y personal especializado) contactados previamente bajo coordinación o con profesionales especialistas que forman parte de la organización interna de la Filial de CRB.



Siendo estos los niveles necesarios de preparación para el desarrollo de acciones por voluntarios de Cruz Roja Boliviana, en cualquier actividad o eventos para ejercicio seguro, siendo desarrollado y establecido antes de llegado el día del trabajo.

2.2 Antes de la Intervención

La evaluación inicial con los Voluntarios antes de iniciar la intervención, es un proceso fundamental para asegurar que dicho protocolo con la actividad sea efectivo, relevante y bien adaptado a las necesidades tanto de los voluntarios como de las personas a las que sirven. En la que se evalúan como principal las necesidades psicosociales y físicas de los voluntarios que realizarán las acciones y así identificar las vulnerabilidades y evitar afectación en los voluntarios y en la comunidad que será atendida, utilizando una técnica de Briefing realizada por el encargado o responsable de cada actividad a ejecutar.

INSTRUCCIONES O INFORMACIÓN ANTES DE LA INTERVENCIÓN (BRIEFING)

¿Qué es un briefing?

Un briefing es una Reunión que proporciona información clave y directrices a un grupo de personas, generalmente antes de llevar a cabo una tarea o acción específica. Su objetivo es asegurar que todos los participantes estén bien, alineados, listos y comprendan claramente los objetivos, roles, responsabilidades, expectativas y cualquier detalle relevante para la ejecución de la tarea.

¿Como se realiza un Briefing?

En el contexto de organizaciones, como la Cruz Roja Boliviana, un briefing es fundamental para preparar a los voluntarios o empleados antes de iniciar una misión, evento o proyecto. Desarrollar una Reunión dirigida por el responsable o coordinador de la actividad de forma participativa en la que Incluya, información para el desarrollo como:

- **Objetivos:** Los objetivos son metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales (SMART) establecidas antes de la intervención, que se buscan lograr en un proyecto, programa o actividad.
- **Contexto:** Información sobre el entorno o las circunstancias relevantes que puedan perjudicar o beneficiar el desarrollo de la actividad, programa o proyecto.
- **Roles y Responsabilidades:** Qué debe se debe designar por el responsable de la actividad a cada persona del equipo, realizando una evaluación del estado emocional de cada voluntario y así mismo de cada equipo conformado para el desarrollo de las tareas, como el repaso de sus responsabilidades establecidas.
- **Pautas y Procedimientos:** Las instrucciones específicas para la tarea a desarrollar, teniendo claridad paso a paso de lo por realizar de cada Voluntarios de CRB.
- **Recursos Disponibles:** Herramientas, apoyo o información que se puede utilizar para el desarrollo de las actividades con el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Tiempo y Cronograma:** Detalles sobre los plazos y tiempos importantes para la ejecución de la actividad, programa o proyecto.
- **Riesgos y Precauciones:** Potenciales problemas y cómo evitarlos o manejarlos en casa de gran estrés, recurrir al espacio seguro con el punto focal de APS y PAP.

Un briefing efectivo asegura que todos los involucrados estén informados y preparados, dándole seguridad y claridad en cada actividad realizada, lo que aumenta la probabilidad de éxito de la misión o



tarea. Dando realce a los Roles y Responsabilidades de los Voluntarios quienes ejecutan las tareas acciones y proyectos, con realce a la Salud mental y el Apoyo Psicosocial de los Voluntarios siendo algo principal para un buen desarrollo de actividades ejecutadas.

2.3 Durante la Intervención

“El Agotamiento”

Durante la intervención por un período prolongado de trabajo se puede desarrollar Agotamiento en el personal voluntario esto implica que los factores de estrés predominan y que las personas ya no tienen la capacidad de tomar distancia de la situación, es conveniente que los voluntarios reciban información acerca del agotamiento a fin de que puedan reconocer los signos en sí mismo y de los demás.

Entre los síntomas mencionados, los participantes pueden haber descubierto los siguientes:

- Dolor de cabeza y migrañas
- Ansiedad y nerviosismo
- Irritabilidad y mal genio
- Desmotivación y desinterés
- Sentimientos de culpa o inadecuación
- Dificultad para concentrarse
- Comportamiento antisocial.
- Cansancio excesivo.
- Ineficiencia
- Cambios de notables de Actitud

Los voluntarios deben comprender que no pueden evitar verse afectados por el trabajo y que podrían necesitar que alguien examinara los que han debido soportar y los ayudara a procesar sus reacciones. Los Voluntarios, los responsables y la Organización tienen que estar conscientes de las limitaciones, tanto personales como prácticas, y respetarlas. Para evitar el desgaste de los valiosos voluntarios, todos los voluntarios tienen la responsabilidad de tratarse entre sí con compasión y respeto.

Una vez detectado alguno de los signos o síntomas que nos lleve al diagnóstico oportuno de alguna afectación emocional o agotamiento se debe proceder a realizar por el responsable o punto focal de APS y PAP la actividad, una atención personal con el voluntario o voluntarios implicados, con los Primeros Auxilios Psicológicos.

Primeros Auxilios Psicológicos

Son un conjunto de habilidades y conocimientos que debe utilizarse para ayudar a los Voluntarios de CRB que están en angustia, direccionando a sentirse tranquilas y capaces de hacer frente a una situación difícil para brindar alivio emocional inmediato y prevenir secuelas futuras brindado por el punto focal de APS y PAP.

¿Como debemos realizar PAP?

- Escucha activa con empatía a alguien angustiado y ayudarlo a sentirse seguro y tranquilo.
- Evaluar necesidades y preocupaciones
- Proteger a las personas de más daños
- Proporcionar apoyo emocional en un espacio seguro.



- Ayudar a cubrir las necesidades básicas inmediatas, como alimentación y agua, una manta o un lugar temporal para quedarse
- Ayudar a las personas a acceder a información clara, servicios y apoyos sociales.

¿Cuándo debemos realizar PAP?

- Cuando alguien este angustiado antes, durante o después del evento o crisis.
- Emergencia y no emergencia
- Personal o crisis larga
- Recuerda que no todas las personas necesitan o quieren PAP.

Acciones principales de los PAP

En el contexto de los primeros auxilios psicológicos, los conceptos de **mirar, escuchar y vincular** se refieren a un enfoque estructurado para brindar apoyo emocional inmediato a personas que han experimentado una crisis o situación traumática. Estos conceptos nos guían para ofrecer ayuda de manera efectiva y compasiva:

1. **Mirar:** Esta fase se centra en la observación y evaluación inicial de la situación. Implica estar atento a señales de malestar emocional o físico en la persona afectada, así como a la seguridad del entorno. "Mirar" también incluye la identificación de necesidades urgentes, tales como atención médica inmediata o la retirada de una situación peligrosa.
2. **Escuchar:** Después de haber evaluado la situación, el siguiente paso es "escuchar" activamente a la persona afectada. Esto implica proporcionar un espacio seguro y sin juicios donde la persona pueda expresar sus sentimientos, preocupaciones y necesidades. Escuchar activamente incluye prestar atención no solo a las palabras, sino también al tono de voz, lenguaje corporal y otras formas de comunicación no verbal.
3. **Vincular:** La última fase se refiere a "vincular" a la persona con los recursos y apoyos necesarios. Esto puede incluir dirigir a la persona hacia servicios de salud mental, brindar información sobre cómo acceder a ayuda adicional, o conectar a la persona con su red de apoyo social. El objetivo es asegurar que la persona reciba el seguimiento necesario para su recuperación.

Estos tres conceptos, cuando se aplican de manera conjunta, constituyen un enfoque integral para proporcionar primeros auxilios psicológicos efectivos, ayudando a estabilizar a las personas voluntarias en crisis y facilitando el inicio de su proceso de recuperación.

2.4 Después de la Intervención

“Ventilación”

La ventilación emocional es un proceso que permite a los voluntarios expresar sus sentimientos, emociones y pensamientos, especialmente aquellos que han sido reprimidos o son difíciles de manejar. En el contexto de los voluntarios, especialmente aquellos que enfrentan situaciones de alto estrés, la ventilación emocional es una herramienta crucial para mantener su bienestar mental y prevenir el agotamiento, en la que se pueden desarrollar técnicas para la ventilación emocional de acuerdo a la intensidad de la actividad, tiempo y la magnitud de la afectación.

Las técnicas, son herramientas que se debe evaluar para su aplicación, estas técnicas son:



Defusing: Realizando la desactivación o distensión después de realizar una intervención, considerando la magnitud de la actividad, como desastres naturales, emergencias médicas con atención de víctimas de accidentes o crisis de salud mental, conflictos armados y violencias, disturbios sociales, situaciones de crisis humanitaria como epidemias y desplazamientos masivos de personas, operaciones de búsqueda y rescate de personas desaparecidas y atención a víctimas de violencias como abuso doméstico, trata de persona y violencia sexual, desarrollando situaciones de alto estrés a los voluntarios y realizada esta técnica inmediatamente después de terminada la actividad.

Debriefing: Realizada al terminar o hasta 72 horas posterior de concluir la actividad, siendo una técnica de interrogación y evaluación final, teniendo como resultados el estado emocional de los Voluntarios y así mismo lecciones aprendidas de cada actividad realizada, implementando esta técnica al terminar todas las actividades de CRB realizadas por voluntarios, sea así de gran o leve intensidad, como cierre o conclusión de actividades de forma rutinaria.

La implementación del Defusing debe ser evaluado para su aplicación, siendo el Debriefing una técnica que se realiza de forma rutinaria como cierre y evaluación de la actividad y del estado emocional de los voluntarios, a continuación, se explica el paso a paso de cada técnica:

TECNICA DE “DEFUSING”

La desactivación o distensión emocional, es una técnica crucial después de que los voluntarios han participado en situaciones de alto estrés, como emergencias, desastres o intervenciones críticas se debe llevar a cabo tan pronto como sea posible después del incidente, direccionada por el punto focal de APS y PAP, y guiada por un profesional especializado del área Psicológica. Este proceso tiene como objetivo ayudar a los voluntarios a relajarse, procesar sus experiencias y evitar el agotamiento emocional.

Aquí te explico cómo realizar una desactivación efectiva para voluntarios después de una intervención:

1. Crear un Entorno Seguro y Tranquilo (Espacio seguro): Donde los voluntarios puedan reunirse durante o después de la intervención siendo esta el Espacio Seguro establecido antes de la intervención, creando un ambiente de confianza y respeto.

2. Reunión Inicial de Grupo: Explicando el propósito de la desactivación, aclarando que es un espacio para relajarse y procesar las experiencias, no un análisis de su desempeño, buscando la tranquilidad para procesar las emociones desarrollada durante la intervención de los Voluntarios de CRB.

3. Explorar y Compartir Experiencias: No se trata de entrar en detalles técnicos, sino de expresar las emociones que experimentaron durante el evento, en total confidencialidad y proporcionando confianza y seguridad del grupo o de forma personal.

4. Técnicas de Relajación: Realizadas para la contención emocional y así mismo buscar tranquilidad y comprensión de Voluntarios.

Respiración Profunda: Guía al grupo o al Voluntario a través de ejercicios de respiración profunda para ayudar a reducir el estrés físico y emocional, inhalar por la nariz y exhalar por la boca de forma correcta.

Relajación Progresiva: Puedes dirigir una sesión breve de relajación progresiva, donde los voluntarios tensen y luego relajan diferentes grupos musculares, lo que ayuda a liberar la tensión acumulada.



Mindfulness: Realizada y guiada por el punto focal de APS y PAP en la que introduce una breve práctica de mindfulness, enfocando la atención en el presente y dejando de lado las preocupaciones o pensamientos sobre la intervención de los voluntarios, realizando indicaciones de actividades a realizar como la respiración guiada y movimientos musculares específicos.

5. Cierre Positivo con Reflexión Grupal: Fomenta un breve momento de reflexión donde los voluntarios puedan compartir cualquier aprendizaje positivo o fortalezas que hayan identificado en sí mismos o en el equipo durante la intervención.

Agradecimiento y Reconocimiento: Expresa tu agradecimiento por el trabajo realizado y reconoce el esfuerzo y dedicación de cada voluntario. Este reconocimiento es crucial para fortalecer su autoestima y motivación.

6. Seguimiento

Revisiones Posteriores: Planifica sesiones de seguimiento con visitas, para evaluar cómo se sienten los voluntarios en los días o semanas posteriores a la intervención. Esto puede hacerse a través de reuniones individuales o grupales, así mismo con el profesional que realice las respectivas secciones contención emocional o tratamiento específico.

7. Promover la Autocuidado

Incentivar el Descanso: Fomenta que los voluntarios tomen un tiempo para descansar y recuperarse adecuadamente después de la intervención, evitando la sobrecarga.

Actividades de Autocuidado: Anima a los voluntarios a participar en actividades que disfruten y que les ayuden a relajarse, como ejercicio, hobbies o tiempo con seres queridos.

La desactivación es un proceso fundamental para ayudar a los voluntarios a procesar lo vivido y a reducir el riesgo de efectos negativos a largo plazo, como el agotamiento o el estrés postraumático. Al proporcionar este espacio y tiempo para la distensión, se promueve un ambiente de trabajo más saludable y resiliente.

TECNICA DE DEBRIEFING

Se realiza un interrogatorio o evaluación final con voluntarios después de una intervención, es una técnica innovadora y preventiva de práctica esencial para recopilar información sobre su experiencia, evaluar su bienestar emocional, y mejorar futuras respuestas. Este proceso debe hacerse de manera estructurada, respetuosa y centrada en el bienestar de los voluntarios al terminar todas las intervenciones realizadas por CRB.

Aquí te explico cómo llevar a cabo esta evaluación:

1. Preparar el Entorno

- **Espacio Tranquilo y Privado (Espacio seguro):** Realiza la evaluación en un lugar tranquilo y privado donde los voluntarios se sientan cómodos y seguros para compartir sus pensamientos y sentimientos.



- **Clima de Confianza:** Comienza estableciendo un clima de confianza, asegurando a los voluntarios que la evaluación es confidencial y tiene como objetivo mejorar el apoyo y las intervenciones futuras.

2. Introducción al Proceso

- **Explicar el Propósito:** Inicia explicando claramente el propósito de la evaluación. Aclara que se trata de comprender sus experiencias, identificar cualquier necesidad de apoyo adicional y mejorar los procedimientos para futuras intervenciones.
- **Voluntariedad:** Deja claro que la participación en la evaluación es voluntaria, y que pueden optar por no responder a ciertas preguntas si no se sienten cómodos.

3. Preguntas de Evaluación

- **Experiencia General:**
 - ¿Cómo describirías tu experiencia durante esta intervención?
 - ¿Qué aspectos de la intervención fueron los más desafiantes para ti?
 - ¿Qué fue lo más satisfactorio de esta experiencia?
- **Emociones y Bienestar:**
 - ¿Cómo te sentiste emocionalmente antes, durante y después de la intervención?
 - ¿Hay algo que te haya causado estrés o ansiedad durante la intervención?
 - ¿Cómo te sientes ahora con respecto a la experiencia?
- **Rendimiento y Eficacia:**
 - ¿Sientes que pudiste desempeñar tu rol de manera efectiva? ¿Por qué o por qué no?
 - ¿Hubo algo que te impidió hacer tu trabajo como querías?
 - ¿Qué recursos o apoyo adicional habrían mejorado tu desempeño?
- **Comunicación y Trabajo en Equipo:**
 - ¿Cómo evalúas la comunicación dentro del equipo durante la intervención?
 - ¿Sientes que trabajaste bien con los otros voluntarios? ¿Hubo algún desafío en la colaboración?
 - ¿Qué se podría hacer para mejorar la coordinación y el trabajo en equipo en futuras intervenciones?
- **Apoyo Recibido:**
 - ¿Sentiste que recibiste el apoyo necesario (emocional, logístico, etc.) durante la intervención?
 - ¿Hubo momentos en que te sentiste desatendido o sin el apoyo necesario? ¿Cuáles?
 - ¿Qué tipo de apoyo adicional crees que habría sido útil?
- **Recomendaciones para el Futuro:**
 - ¿Hay algo que recomendarías cambiar o mejorar en futuras intervenciones?
 - ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el apoyo a los voluntarios antes, durante o después de una intervención?
 - ¿Hay alguna capacitación o recurso que te gustaría tener para estar mejor preparado en futuras intervenciones?

4. Escucha Activa y Empática

- **Atención Plena:** Escucha con atención sin interrumpir, mostrando empatía y comprensión. Utiliza afirmaciones y preguntas de seguimiento para profundizar en las respuestas.
- **Validación:** Asegúrate de validar las emociones y experiencias compartidas por los voluntarios, haciendo que se sientan comprendidos y respetados.



5. Cierre de la Evaluación

- **Agradecimiento:** Agradece a los voluntarios por su tiempo, honestidad y compromiso. Reconoce el valor de su contribución tanto en la intervención como en la evaluación.
- **Recapitulación:** Resume los puntos clave que surgieron durante la evaluación, asegurándote de que has entendido correctamente sus comentarios y preocupaciones.
- **Seguimiento:** Informa a los voluntarios sobre los próximos pasos, como cualquier seguimiento que se realizará para abordar las preocupaciones mencionadas, o la forma en que se utilizará la retroalimentación para mejorar futuras intervenciones.

6. Provisión de Recursos Adicionales

- **Acceso a Apoyo:** Asegúrate de que los voluntarios sepan cómo acceder a recursos adicionales, como apoyo psicológico o capacitación, si lo necesitan.
- **Contactos de Emergencia:** Proporciona información de contacto para apoyo emocional o psicológico que puedan necesitar después de la evaluación.

7. Documentación y Análisis

- **Registro de Respuestas:** Documenta las respuestas y observaciones de manera detallada para su posterior análisis. Asegúrate de proteger la confidencialidad de la información, o evita registrar el nombre de la persona que brinda información.
- **Análisis y Mejora:** Utiliza la información recopilada para identificar patrones, áreas de mejora y para desarrollar estrategias que fortalezcan el apoyo a los voluntarios en futuras intervenciones.

Realizar una evaluación final de manera estructurada y sensible no solo ayuda a mejorar futuras intervenciones, sino que también ofrece a los voluntarios una oportunidad para reflexionar, procesar su experiencia y sentir que su bienestar es una prioridad para la organización.

Técnicas de Autocuidado

Pautas de Autocuidado cotidianas:

El control y manejo del estrés no es una lista de acciones a seguir de manera rígida. Son pautas que si desarrollamos y practicamos de manera diaria y con las particularidades que se apliquen a cada uno de nosotros, nos permitirán manejar de mejor forma las situaciones de presión a las que estamos expuestos cotidianamente.

Las pautas que a continuación se describen, promueven un estilo de vida más saludable y se recomienda incluirlas de manera cotidiana para fortalecer los recursos con los que haremos frente a las situaciones difíciles.

Autoconocimiento: identifique sus habilidades y vulnerabilidades, las situaciones que le agradan, así como las que le molestan.

- **Red de apoyo:** son todas aquellas personas a las que considere importantes en su vida y con las que podría contar en caso de necesitarlas. Por ejemplo, mantener contacto y apoyo de su familia, amigos, compañeros de trabajo, estudios, pareja, organismos de protección (policía, bomberos), grupos de afiliación, etc.
- **Capacidad de disfrutar:** existen muchas formas de sentir placer y cada una de ellas constituyen la mejor forma de descargar la tensión: tener hobbies y practicarlos, tener un tiempo de descanso y desconexión. Es importante que identifique lo valioso que pueden ser las actividades que realiza, ya que en muchas situaciones sencillas puede hallar placer, por ejemplo, disfrutar



del aroma del café mientras lo bebe, dejarse sorprender por paisajes, aprender, reír, escuchar la música de su preferencia, etc.

- **Tolerancia a la frustración:** identifique como hace frente a las situaciones que le desagradan, le molestan e incluso le limitan a hacer lo que desea, ¿cómo reacciona?
- **Proyectos -metas:** son los planes que visualiza, planifica y que le llenan de satisfacción porque a través de ellos logra nuevos conocimientos, relaciones interpersonales, rédito económico, entre otros. Los proyectos o metas no solo se refieren a logros profesionales, sino por el contrario le recomendamos mantener una mente abierta a los distintos componentes de su vida: familia, academia, salud, pareja, espiritualidad, economía, profesión, ocio, etc., cada uno de ellos constituyen su proyecto de vida y su construcción es permanente.
- **Técnica de respiración controlada.**

La técnica de respiración controlada es parte del conjunto de técnicas de relajación. Estas son un recurso para el manejo y control de estrés. Se suele creer erróneamente que practicarlas nos llevan a estar pasivos, en realidad no es así. Estas técnicas nos preparan para la acción, para emprender actividades o relacionarnos de manera más apropiada, ya que al habernos conectado con lo que sentimos y con lo que queremos, logramos aclarar las ideas y eso hace que seamos más asertivos en nuestras decisiones.

Objetivo de la técnica

Realizar una respiración lenta y profunda que activa la respuesta de relajación del organismo. Instrucciones: Tome aire lenta y profundamente por la nariz, hágalo mientras cuenta hasta tres intentando llenar los pulmones de aire y observando como el abdomen aumenta de tamaño y sale. Cuente hasta dos conteniendo el aire. Suelte el aire por la boca lentamente contando hasta tres. Note que el abdomen regresa a su posición natural. Repita varias veces el ejercicio e incorpore imágenes que le resulten agradables, por ejemplo, imágenes de paisajes, el mar, algún ser querido, etc. A su vez puede repetir en su mente palabras de calma como: "tranquilo/a" "relájate". Esta técnica puede ser llevada a cabo en posición de reposo, sentado o incluso caminando. De manera que está a su alcance en cualquier momento.

- **Establecer límites saludables:** Aprender a decir "no" cuando es necesario, tanto en el trabajo como en las relaciones personales, puede prevenir el agotamiento.
- **Organización y planificación:** Usar agendas o listas de tareas para distribuir el tiempo de manera eficiente, evitando la sobrecarga de actividades.
- **Conexión social:** Mantener contacto regular con amigos y seres queridos puede proporcionar apoyo emocional y reducir el estrés.
- **Desarrollo de la resiliencia emocional:** Aprender a enfrentar las adversidades con una mentalidad flexible y positiva, utilizando las experiencias pasadas como aprendizaje.
- **Tiempo de descanso:** Incorporar pausas en el día para descansar realizando actividades fuera de las obligaciones propias del día.
- **Hobbies y pasatiempos:** Dedicarse a actividades que se disfrutan, como leer, dibujar, tocar un instrumento, ayuda a desconectar y relajarse.
- **Ejercicio físico:** Realizar actividad física regularmente, como caminar, hacer yoga o bailar, ya que esto libera endorfinas, conocidas como las hormonas del bienestar.
- **Mindfulness o meditación:** Realizar ejercicios de meditación diaria para aumentar la conciencia del presente y reducir pensamientos estresantes.
- **Visualización guiada:** Imaginar lugares o situaciones calmantes puede reducir la ansiedad. Escuchar audios de visualización guiada puede ser una buena herramienta.



- **Técnicas de relajación muscular progresiva:** Aprender a tensar y relajar diferentes grupos musculares para liberar la tensión acumulada en el cuerpo.
- **Lournaling:** Escribir pensamientos y emociones en un diario puede ser una manera útil de liberar el estrés acumulado.
- Alimentación balanceada: Comer de manera saludable, con alimentos ricos en nutrientes, puede mejorar los niveles de energía y la capacidad de manejar el estrés.
- Dormir bien: Tener una rutina de sueño regular, asegurándose de dormir entre 7-9 horas por noche, ayuda a restaurar la energía y mantener una mente clara.

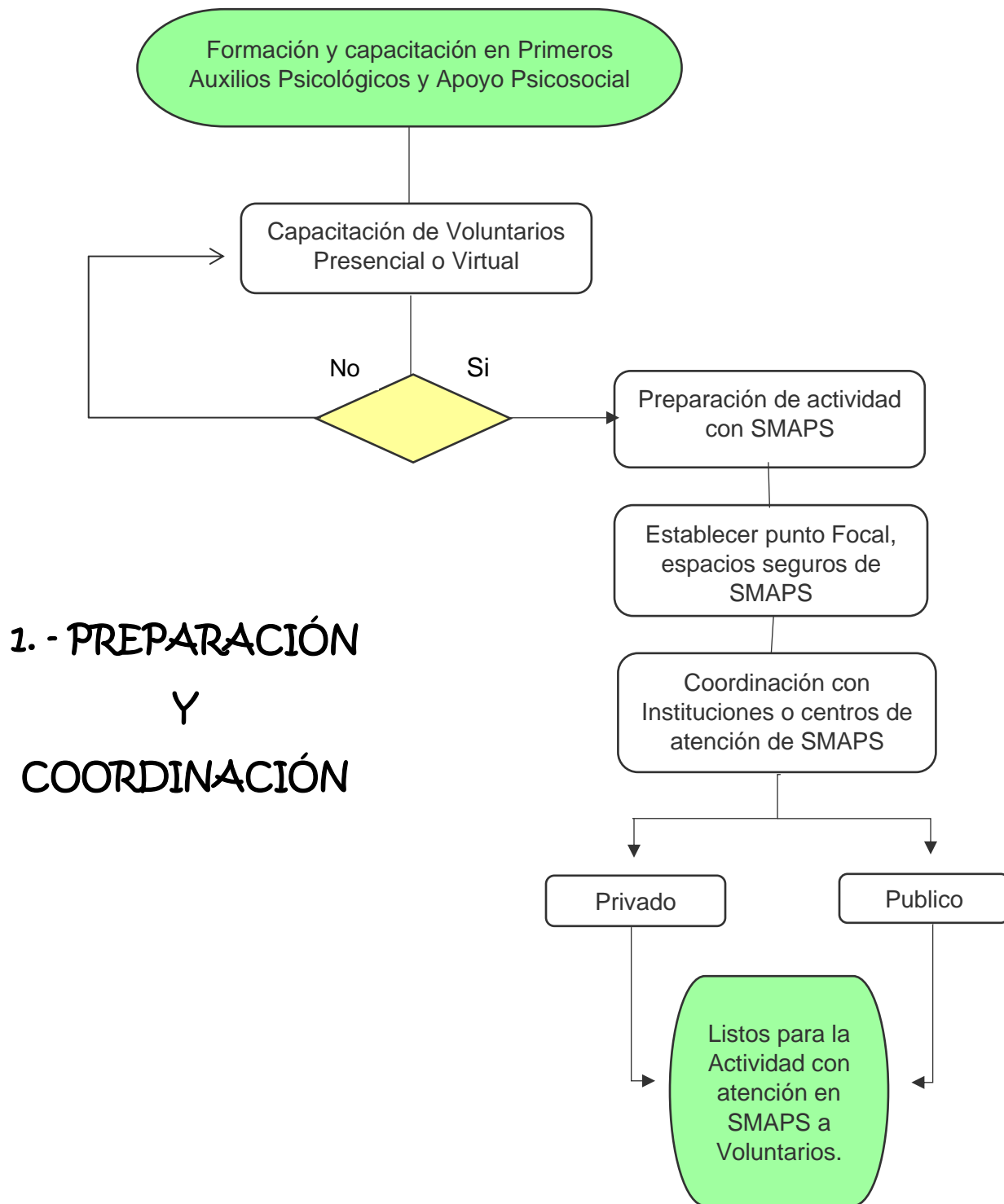
7



⁷ Organización Mundial de la Salud

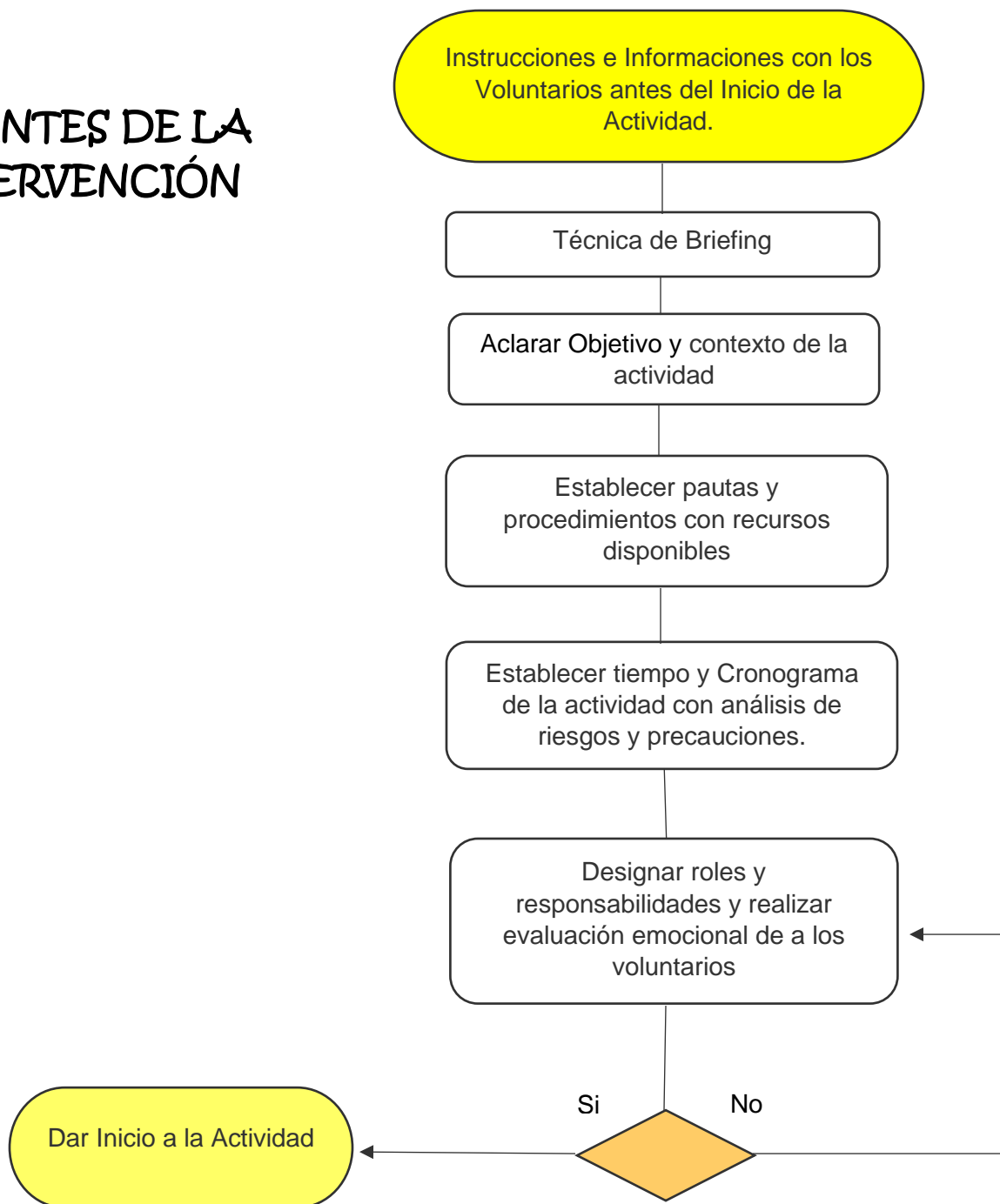


Flujograma del protocolo de atención para voluntarios



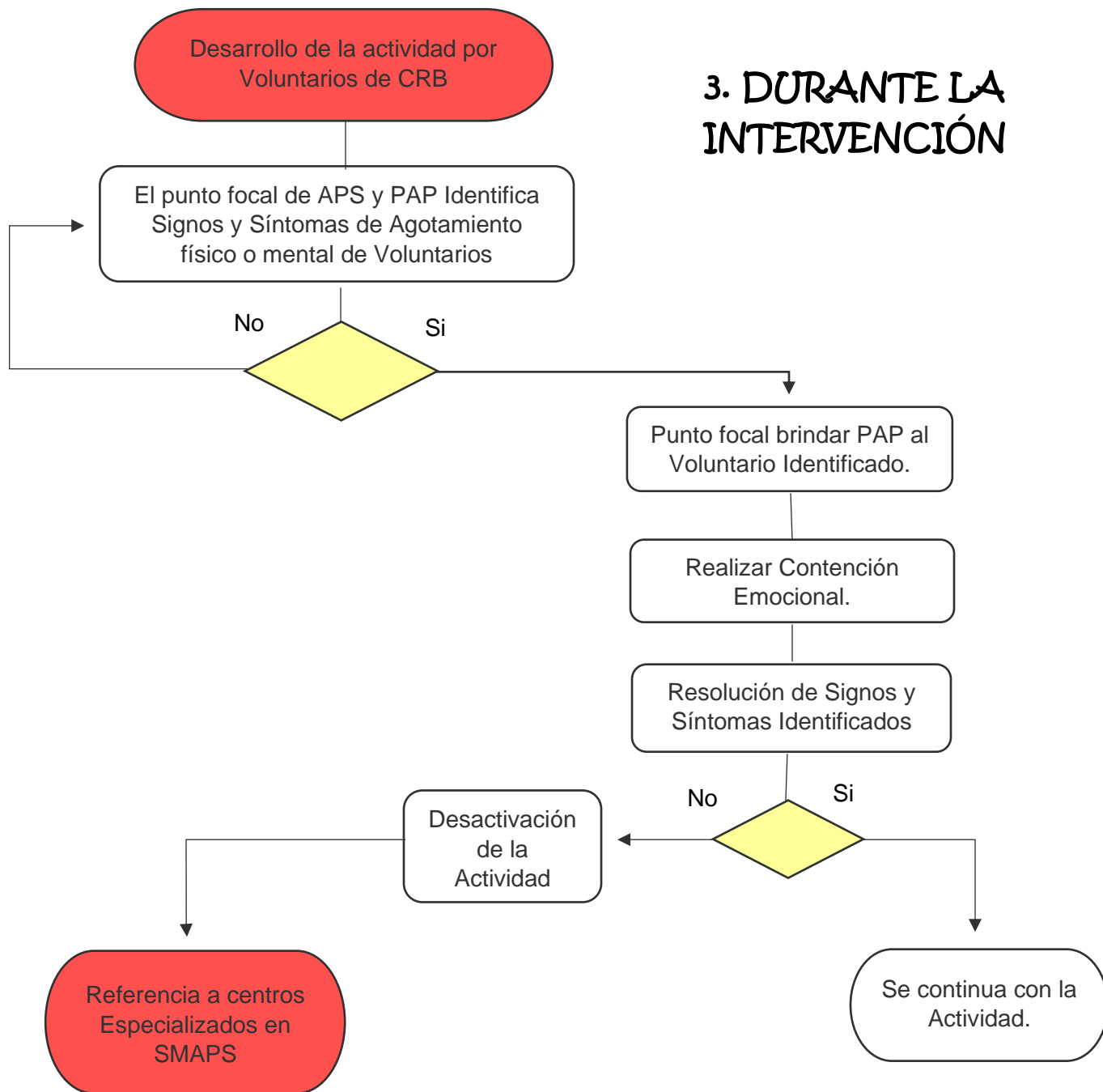


2. - ANTES DE LA INTERVENCIÓN



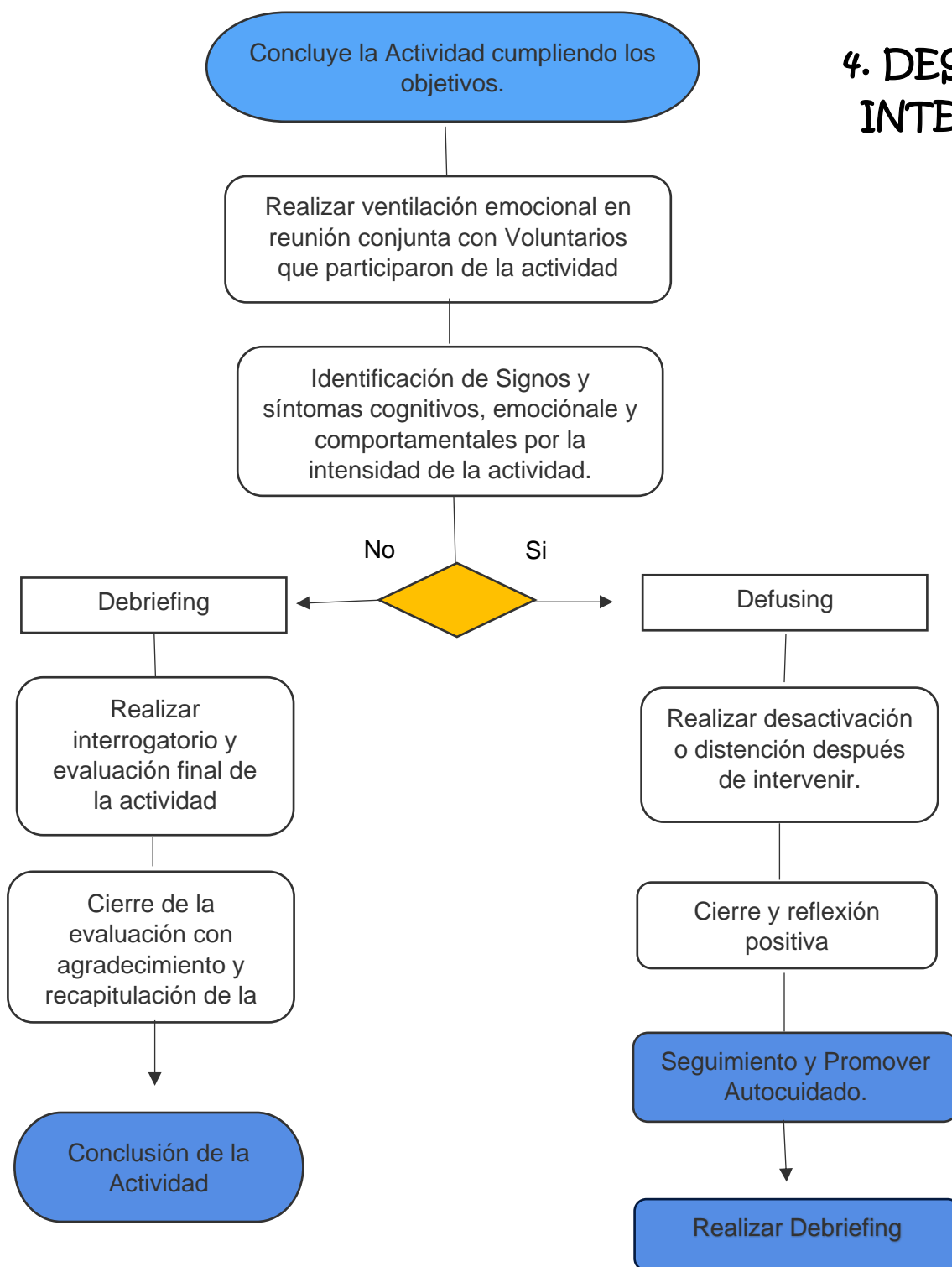


3. DURANTE LA INTERVENCIÓN





4. DESPUES DE LA INTERVENCIÓN.





Recomendación

El protocolo de cuidado y atención a voluntarios en salud mental es una herramienta crucial para garantizar que los voluntarios de la Cruz Roja Boliviana puedan desempeñar su labor de manera efectiva, manteniendo un equilibrio adecuado entre su bienestar emocional y su compromiso humanitario. La experiencia obtenida permitirá la mejora continua del apoyo psicosocial en futuras intervenciones comunitarias con acciones sin daño.

"La implementación del Protocolo, representa un paso fundamental hacia la protección y promoción del bienestar emocional y psicológico de nuestros voluntarios. A través de este protocolo, hemos establecido un marco sólido para identificar y abordar las necesidades psicosociales de nuestros voluntarios, garantizando su salud y seguridad en situaciones de emergencia y crisis. La capacitación y sensibilización continua de nuestros voluntarios, así como la creación de un entorno de apoyo y solidaridad, son clave para el éxito de este protocolo. Es fundamental también establecer alianzas con organizaciones de salud mental locales y garantizar recursos y apoyo institucional. Al cumplir con este protocolo, Cruz Roja Boliviana demuestra su compromiso con la salud mental y el bienestar de sus voluntarios, fortaleciendo su capacidad para brindar apoyo efectivo y sostenible a las comunidades afectadas. La evaluación y seguimiento constantes permitirán ajustar y mejorar el protocolo, asegurando que sigamos siendo relevantes y efectivos en nuestra respuesta a las necesidades psicosociales de nuestros voluntarios y comunidades. Con este protocolo, Cruz Roja Boliviana se consolida como una organización líder en la promoción de la salud mental y el bienestar de los Voluntarios en Bolivia."

"Tu compromiso salva vidas, tu apoyo sana corazones."

"Tu fuerza interior es la base de nuestra respuesta en emergencias."

"Tu trabajo cambia vidas, aunque no siempre veas el resultado."

"Unidos por la salud mental y el bienestar."



ANEXOS

Anexos 1

La Formación de Voluntarios en conceptos claves, que puedan orientar y direccionar al paso a paso seguro con la Salud Mental de los Voluntarios de Cruz Roja Boliviana que asisten en diferentes actividades o eventos de emergencia, desastres conflictos sociales o en tiempo de paz. Se han identificado trastorno con más frecuencias desarrollado en personas que asisten.

¿Qué es el estrés?

“El estrés es una respuesta normal. Es la reacción natural del organismo en respuesta a un desafío físico y/o emocional. El estrés puede ser positivo para activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona y ocurre cuando las demandas superan los recursos de afrontamiento”.

El organismo reacciona a las demandas del ambiente empleando diferentes recursos que tenga a su disposición, sin embargo, si el estrés se prolonga de forma intensa y duradera, esos recursos se agotan y la persona puede experimentar algún tipo de angustia y sufrimiento. El estrés al que están sometidos los intervinientes proviene de diferentes factores.

- **Estresores ocupacionales:** son las exigencias asociadas a las actividades a desarrollar durante la intervención.
Por ejemplo: largas jornadas de trabajo, gran esfuerzo físico, mental y emocional, limitados recursos, lesiones en el cumplimiento del deber, etc.
- **Estresores ambientales:** son las condiciones climatológicas intensas.
Por ejemplo: calor sofocante, lluvia, fríos intensos y peligros ambientales como tóxicos, contaminantes, humo entre otros.
- **Factores personales:** son situaciones propias o personales.
Por ejemplo: atravesar dificultades familiares, tener antecedentes de trastornos relacionados con la salud mental, perfeccionismo, baja tolerancia a la frustración, entre otros.

SIGNOS COMUNES DEL ESTRÉS:

- Dolor de Cabeza.
- Trastorno del sueño.
- Fatiga.
- Irritabilidad.
- Dolor Corporal.
- Menor capacidad para resolver problemas.
- Nivel bajo de energía.
- Abuso de sustancias como el alcohol y el tabaco.
- Lucha/Huida.

Tipos de estrés

En los Voluntarios intervinientes en emergencias o en tiempos de paz, se puede observar con mayor frecuencia los siguientes tipos de estrés:



Estrés positivo. - Permite resolver problemas y enfrentar exigencias a través de la tensión física y psicológica. Por ejemplo, puede aumentar la actividad productiva, estimular la creatividad y mantenernos en alerta, entre otras.

Estrés básico. - Es considerado el “estrés de fondo”. Surge de varias fuentes de tensión: nivel individual, familiar, social, emocional. Puede aumentar de acuerdo a cambios en las condiciones de la vida diaria, o asignaciones de nuevas tareas (estar alejado de la familia sin una comunicación adecuada, trabajar con personas desconocidas de distintas culturas, incertidumbre en cuanto al trabajo, nueva información a asimilar, etc.). Este tipo de estrés generalmente disminuye después de las primeras semanas de haber sido determinadas las nuevas tareas.

Estrés acumulativo. - Surge como consecuencia de la exposición prolongada a factores de estrés que pueden ser laborales o no.

El estrés acumulativo es como una bola de nieve, a medida que crece afecta todo aquello que toca. Es por eso que resulta sumamente importante identificar las señales que paulatinamente se van dando para tomar medidas a tiempo.

Señales de estrés acumulativo

Físicas: Cansancio excesivo, Dolores de cabeza, Dolores abdominales y Alteraciones del apetito

Emocionales: Intranquilidad, Frustración, Cambios de humor, Irritabilidad, Apatía, Optimismo o pesimismo excesivo.

Mentales: Olvidos frecuentes, Disminución de concentración, Discusión o pérdida de creatividad, Disminución en la eficacia laboral.

Comportamentales: Aumento en el consumo de alcohol, y/o tabaco, medicamentos, Aumento de comportamientos de riesgo.

Estrés propio de incidentes críticos. - Los incidentes críticos son eventos que salen de lo común, son inesperados, se pueden tornar traumáticos si provocan sensación de pérdida de control y si se percibe amenazada la propia vida.

Bajo este tipo de circunstancias se presentan reacciones consideradas habituales, entre ellas:

- **Reacciones durante las primeras horas:** Shock, incredulidad, sensación de estar abrumado. Fuerte reacción emocional o indiferencia. Confusión, dificultad para tomar decisiones. Reacciones físicas: náuseas, mareo, fatiga intensa, dificultades para dormir, temblores musculares.
- **Reacciones adicionales durante los primeros días y semanas:** Recuerdo persistente e intrusivo (flashback) del incidente, pesadillas. Tendencia a evitar ciertos aspectos del incidente (lugares, pensamientos, emociones, actividades)

Estrés postraumático. - Si el evento traumático vivido fue muy significativo e impactante y las reacciones propias de esa situación no han reducido al cabo de un mes, se lo puede considerar como estrés postraumático.

¿Qué es un trastorno de estrés postraumático?



Se puede desarrollar después de un evento psicológicamente angustiante como los desastres naturales, los conflictos armados, otras situaciones de violencia, los ataques físicos y abusos, o los accidentes directos o indirectamente experimentados con riesgos de muertes. La condición se caracteriza por tres grupos de síntomas: 1) volver a vivir el evento, 2) evitar los recuerdos del evento y 3) Presentar síntomas de una mayor excitación como el nerviosismo, problemas de sueño, problemas estomacales y las dificultades para concentrarse. La condición incluye pensamientos recurrentes e imágenes del evento, bloqueo psicológico y menor interacción con su entorno.

Manifestaciones clínicas de estrés postraumático: Recuerdos angustiosos recurrentes, involuntarios e intrusivos del suceso vivido. Sueños angustiosos recurrentes en los que el contenido está relacionado con el suceso vivido. Respuesta de sobresalto exagerada, Problemas de concentración, Alteración del sueño, Disminución importante del interés o la participación en actividades significativas.

El estrés por sí mismo no es negativo, el problema surge cuando las exigencias de las tareas superan los recursos que la persona tiene para enfrentarlas. Las manifestaciones de la acumulación del estrés se pueden evidenciar en el comportamiento, los pensamientos, malestares físicos, y expresiones emocionales.

Existen factores estresores que estarán presentes de manera inevitable en el desarrollo de nuestra intervención (lluvia, estructuras colapsadas, espacios reducidos, etc.), por lo que resulta importante tratar de identificarlos previamente y prepararse para enfrentarlos.

ANSIEDAD, DEPRESION Y TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Las mayorías de los voluntarios experimentan algún tipo de ansiedad o se sienten deprimidos tras una situación de crisis, o vuelven a experimentar el suceso en sus mentes. Usualmente, estas reacciones se desvanecen poco a poco y posteriormente desaparecen. Sin embargo, en algunos voluntarios pueden persistir por un largo periodo de tiempo y empeorar. Esto puede conllevar a un problema psicológico serio y se necesitaría ayuda psicológica.

¿Que la ansiedad?

Por lo general, es un estado emocional confuso, desagradable, caracterizado por aflicción, intranquilidad y nerviosismo. Normalmente, la ansiedad se distingue del miedo en que la primera no tiene un foco de atención, mientras que la segunda asume la presencia de un objeto específico que causa temor.

Los signos y síntomas más evidentes frente a una ansiedad son: latidos cardíacos fuertes o rápidos, dolores y molestias inexplicables, mareos y falta de aire. Cambios en el comportamiento, como evitar las actividades cotidianas que solía hacer.

¿Qué es la depresión?

Generalmente, se refiere a un estado de ineptitud, desesperanza e impotencia, pasividad, pesimismo, tristeza crónica y síntomas relacionados. Por lo general, la condición está relacionada con una pérdida importante. Es una reacción normal por un periodo corto de tiempo, pero debe disminuir gradualmente siempre que no se trate de una reacción que evolucionara hasta convertirse en un trastorno.

Pueden presentarse varios síntomas más, como:



1. Dificultades para concentrarse
2. Un sentimiento de culpa excesiva o de baja autoestima
3. Falta de esperanza acerca del futuro
4. Pensamientos de muerte o suicidio
5. Alteraciones del sueño
6. Cambios en el apetito o en el peso
7. Sentirse muy cansado o con falta de energía

Afrontamiento del Estrés ansiedad y depresión

De la misma manera que existen muchas formas de reaccionar antes situaciones de crisis, hay distintas formas de lidiar con el impacto de estos eventos o acciones. El objetivo del afrontamiento es sobrevivir, funcionar física, social y psicológicamente durante el curso de una crisis y después de la misma.

Estrategias de afrontamiento saludables:

- Mantener rutinas diarias.
- Buscar ayuda.
- Ofrecer ayudas a otras personas.
- Hablar sobre las experiencias de uno y tratar de encontrar sentido a lo que sucedió.
- Buscar información sobre el bienestar de los seres queridos.
- Mantenerse ocupado.
- Participar de ceremonias, misas religiosas.
- Establecer metas y hacer planes para lograr esas metas y resolver problemas.
- Ejercitar el cuerpo haciendo deportes y gimnasia, practicando baile y participando en actividades creativas y culturales.

Afrontamiento Asistidos

Algunas personas necesitan ayuda inmediatamente después de una atención del evento o crisis, cuanto más tiempo permanezca una persona en estado de confusión, sin poder adoptar alguna forma de acción para abordar la situación, más difícil será recuperarse. Por lo tanto, es importante brindar apoyo lo más pronto posible.

- Priorizar el enfoque en el cuidado físico y la protección: Una vez ocurrida el evento, el voluntario puede estar consciente de las amenazas a la seguridad debido al impacto inmediato del shock, en lo que se debe ofrecer ayuda en lo posible, aléjelos de la situación estresante y limite su exposición a imágenes, sonidos y olores. Proteja de los transeúntes y brinde Calidez, alimentos y ropa. Estas acciones evitan que se produzca más daños y establece bases para una asistencia posterior.
- Manténgase cerca: Los voluntarios pueden perder temporalmente la seguridad y confianza. Por lo tanto, es necesario que se mantenga cerca, manténgase calmado y adopte una actitud reconfortante. Deje que las personas puedan confiar en usted y no se asuste por las manifestaciones externa de emoción.
- Brinde consuelo y alivio: pregúnteles como están y que es lo que sucedió y permítales hablar sobre sus experiencias, inquietudes y sentimientos, pero no les obligue a hablar. Tranquilícelo



diciéndoles que sus reacciones son normales y que pueden esperarse dificultades, NO le dé falsas esperanzas, sea honesto y realista, recuérdelos que no están solos.

- Brinde Información: La gente tiene una necesidad urgente de información en un momento de crisis, brinde la información necesaria y oportuna para la estabilidad de la persona.
- Ayudará a los voluntarios a realizar actividades: las actividades practica que le parezcan importante, ayudando a dejar atrás los pensamientos difíciles y a descansar un poco de las dificultades que depara el futuro.
- Ayudar a los voluntarios a ver diferentes perspectivas: Cuando no existe soluciones inmediatas a los problemas, enfocarse en lecciones aprendidas y aceptación de perdidas o situaciones que no se pueden solucionar.

Derivación para ayuda profesional

- Si alguien desarrolla un trastorno severo de sueño, por ejemplo, no duerme o duerme muy poco; se queda despierto por horas sin poder conciliar el sueño o se despierta muy temprano por la mañana.
- Si alguien muestra difíciles emociones que le resulta de afrontar.
- Si alguien insinúa o habla abiertamente del suicidio.
- Si alguien desarrolla síntomas físicos persistentes.
- Si alguien muestra signos de dependencias de alcohol o drogas.
- Si alguien se comporta de tal modo que represente riesgo para el mismo o para otras personas.
- Si alguien tiene depresiones duraderas o trastornos mentales como alucinaciones o delirios.
- Si alguien pone dificultades para mantener contacto.
- En situaciones donde existe abuso y actividad criminal.