



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS



**Documento técnico**  
**Programa de**  
formación para  
**Brigadistas**  
**Emocionales**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Positivamente + +**  
**más + +**



Positiva Prevención



Modelo de Abordaje Psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

Documento técnico  
**Programa de formación para Brigadistas Emocionales**

**José Luis Correa López**  
Presidente

**Carlos Iván Heredia Ferreira**  
Vicepresidente de Promoción y Prevención

**Dirección Técnica**  
Luana Betsy Polo Cortés  
Ps. Profesional Especializada  
Gerencia de Investigación y Control del Riesgo

**Colaboración Técnica**  
Equipo Experto  
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Corrector de estilo  
PRESTASALUD COLOMBIA SAS  
Revisión Diseño y Diagramación  
Elvia Yolima Guzmán  
Andrés Gallón Restrepo

Diseño Portada y Diagramación  
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Derechos Reservados Positiva noviembre 2024

**Para citar esta publicación:** (2024). “Documento técnico-Programa de Inteligencia Emocional “Acción con emoción””. Positiva Compañía de Seguros S.A. “<https://psicoboxpositiva.com/programa-de-inteligencia-emocional-accion-con-emocion>”

Todos los derechos reservados de Positiva Compañía de Seguros S.A.  
Se prohíbe la reproducción o copia total o parcial de este material sin expresa autorización. Se prohíbe la venta de este material ya que es un documento técnico educativo realizado para las empresas afiliadas a Positiva.

**ISBN:**

<b>Introducción</b>	<b>9</b>
<b>Objetivos</b>	<b>10</b>
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	11
<b>Justificación</b>	<b>12</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>15</b>
<b>Metodología sobre el tamizaje y perfilamiento del Brigadista Emocional</b>	<b>28</b>
<b>Conceptos relevantes sobre el Programa de formación para Brigadistas Emocionales</b>	<b>35</b>
<b>Desarrollo metodológico sobre el programa de formación para brigadistas emocionales</b>	<b>68</b>
<b>Capítulo 1 - primeros auxilios psicológicos</b>	<b>69</b>
<b>Sesión 1- introducción y fundamentos primeros auxilios psicológicos</b>	<b>69</b>
Actividad 1. Presentación y sincronización del grupo	70
Actividad 2. Aprendizajes previos y definición	71
Actividad 3. Importancia y beneficios de brindar los Primeros Auxilios Psicológicos	71
Actividad 4. Emergencia, evento traumático, reacciones y relación con la pérdida	71

Actividad 5. Ansiedad y estrés postraumático	72
Actividad 6. Ética y confidencialidad	72
Actividad 7. Momentos de los Primeros Auxilios Psicológicos	72
Actividad 8. Cierre y preguntas	72
<b>Sesión 2 - desarrollo de habilidades y herramientas de primeros auxilios psicológicos</b>	<b>127</b>
Actividad 1. Apertura y sincronización del equipo	131
Actividad 2. Estrategias de comunicación asertiva en los PAP	132
Actividad 3. Práctica e interiorización de los pasos A y B de los PAP	141
Actividad 4. Recordación e interiorización de los pasos C, D y E de los PAP	143
Actividad 5. Pedagogía de emergencia	145
Actividad 6. Identificación de los signos de alerta	150
Actividad 7. Cierre y preguntas	159
<b>Sesión 3 - prácticas de autocuidado y prevención del agotamiento para los brigadistas emocionales</b>	<b>159</b>
Actividad 1. Apertura y sincronización del equipo	163
Actividad 2. Perfil del Brigadista Emocional que brinda los Primeros Auxilios Psicológicos	164
Actividad 3. Necesidades psicológicas de los Brigadistas Emocionales	167
Actividad 4. Signos de alerta de agotamiento en los Brigadistas	176

## Emocionales

Actividad 5. Grupos de apoyo y debriefing post intervención	180
Actividad 6. Estrategias de afrontamiento	187
Actividad 7. Resiliencia	193
Actividad 8. Resignificando las propias experiencias desde una mirada resiliente	196
Actividad 9. Hábitos de vida saludables	197
Actividad 10. La rueda de la vida y el plan personal	202
Actividad 11. Cierre y preguntas	209
<b>Capítulo 2 - manejo de crisis y contención emocional</b>	<b>209</b>
<b>Sesión 4 - gestión emocional</b>	<b>209</b>
Actividad 1. Ejercicio de apertura	212
Actividad 2. Contextualización	213
Actividad 3. Lo que nos da alegría	214
Actividad 4. Manejo de la crisis emocional	215
Actividad 5. Gestión emocional	227
Actividad 6. Facilitar la expresión de sentimientos y emociones	232
Actividad 7. Eventos críticos en la salud mental	234
Actividad 8. Ruta para el manejo de eventos críticos en la salud mental	247
Actividad 9. Cierre de la sesión	256

**Sesión 5 - manejo de la crisis**

Actividad 1. Dinámica de apertura	260
Actividad 2. Contextualización de la sesión	262
Actividad 3. Plan de acción para el manejo de crisis	262
Actividad 4. Juego de roles	267
Actividad 5. Casos prácticos de situaciones en crisis	270
Actividad 6. Repasemos lo aprendido	273
Actividad 7. Técnicas de autocuidado en la salud mental	276
Actividad 8. Cierre y conclusiones de la sesión	282
<b>Sesión 6 - habilidades de comunicación y protocolos de atención</b>	<b>283</b>
Actividad 1. Dinámica de apertura	286
Actividad 2. Contextualización	288
Actividad 3. La habilidad de comunicación	288
Actividad 4. Capacidad para trabajar en equipo	295
Actividad 5. Actitud positiva	301
Actividad 6. Protocolos de atención	307
Actividad 7. Sensibilización	315
Actividad 8. El ABCDE de la atención en crisis	319

Actividad 9. Personalicemos el protocolo de atención	339
Actividad 10. Cierre de la sesión	343
<b>Evaluación curso primeros auxilios psicológicos</b>	<b>344</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>349</b>

## Introducción

El bienestar emocional de los empleados es esencial para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en el ámbito empresarial colombiano. En un entorno de altas exigencias laborales, cambios organizacionales frecuentes y diversos factores de riesgo psicosocial, las empresas enfrentan el reto de mantener un clima laboral saludable que fomente la productividad y el compromiso de los trabajadores. En este contexto, el Programa de formación para Brigadistas Emocionales se presenta como una respuesta estratégica e innovadora para atender las necesidades emocionales y psicosociales de los empleados, contribuyendo a un entorno de trabajo seguro y saludable.

De igual forma, el Programa de formación para Brigadistas Emocionales se incorpora dentro de las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), en línea con las directrices del Ministerio del Trabajo de Colombia y la normativa internacional. Este programa tiene como objetivo capacitar a un equipo de colaboradores para que actúen como primeros respondientes ante crisis emocionales y promuevan el bienestar emocional en el lugar de trabajo. Su implementación no solo cumple con las normativas vigentes, como la Resolución 2646 de 2008, sino que también refleja el compromiso organizacional con el bienestar integral de su personal.

En Colombia, los factores de riesgo psicosocial, como el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y los conflictos interpersonales, son desafíos comunes que pueden afectar significativamente la salud



emocional de los empleados. La implementación del Programa de formación para Brigadistas Emocionales es una medida proactiva para abordar estos desafíos de manera eficaz. Además, ayuda a cumplir con la legislación nacional en materia de salud laboral, fortaleciendo la capacidad de las organizaciones para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales.

En resumen, el Programa de formación para Brigadistas Emocionales es una inversión estratégica en el capital humano de las empresas colombianas. Al fomentar un entorno laboral resiliente y saludable, las organizaciones no solo mejoran la calidad de vida de sus empleados, sino que también aumentan su productividad, compromiso y competitividad en el mercado. Este programa es, por lo tanto, una herramienta clave para el desarrollo sostenible y el éxito a largo plazo de las empresas afiliadas a la ARL POSITIVA.

## Objetivos

### Objetivo General

Implementar el Programa de formación para Brigadistas Emocionales en las empresas aliadas a la ARL POSITIVA, con el fin de promover el bienestar psicológico y emocional de los colaboradores como parte de la estrategia de intervención psicosocial “POSITIVAMENTE MÁS”. Se busca capacitar, de forma virtual o presencial, a un equipo selecto de trabajadores para que actúen como primeros respondientes ante situaciones de crisis emocional. Además, como

valor agregado, se fomentará una cultura organizacional que valore y priorice la salud mental, contribuyendo a la prevención de riesgos psicosociales, así como al mejoramiento del clima laboral y la productividad en las empresas colombianas.

### Objetivos Específicos

- Desarrollar un programa de formación para asegurar que los brigadistas emocionales se mantengan actualizados en las mejores prácticas y técnicas de salud mental y apoyo emocional.
- Capacitar a los Brigadistas Emocionales en habilidades y conocimientos fundamentales sobre los Primeros Auxilios Psicológicos, manejo del estrés y técnicas de intervención en crisis emocionales.
- Diseñar y ejecutar actividades que promuevan el bienestar emocional de los colaboradores, como talleres de Primeros Auxilios Psicológicos, contención emocional, manejo de crisis y campañas de concientización sobre la salud mental.
- Fomentar una cultura organizacional que valore la salud mental y emocional mediante políticas inclusivas, comunicación efectiva y apoyo continuo, promoviendo un entorno laboral positivo y resiliente.

## Justificación

El bienestar integral de los colaboradores es esencial para la sostenibilidad y el éxito de las empresas, especialmente en el contexto colombiano, donde las demandas laborales y los riesgos psicosociales son elevados. Las organizaciones enfrentan desafíos significativos para mantener un clima laboral saludable y productivo debido al impacto adverso de factores como el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo, el liderazgo ineficaz y los conflictos interpersonales sobre la salud emocional de los trabajadores.

El Programa de formación para Brigadistas Emocionales es una estrategia que forma parte de “POSITIVAMENTE MÁS”, acciones innovadoras y necesarias para abordar problemáticas psicosociales que impactan emocionalmente a los trabajadores. Este programa capacita a empleados para actuar como primeros respondientes ante situaciones de crisis emocional. Además de alinearse con las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), cumple con la normatividad legal vigente, contribuyendo a la prevención de riesgos psicosociales y mejorando el clima laboral, factores clave para la productividad y el compromiso de los colaboradores.

La formación continua y la actualización en las mejores prácticas y técnicas de apoyo emocional garantizan que los brigadistas emocionales estén preparados para manejar eficazmente las crisis emocionales, promoviendo un entorno de trabajo más resiliente. En el contexto empresarial colombiano, donde la carga laboral y

la incertidumbre económica generan altos niveles de estrés, este programa puede desempeñar un papel fundamental en la mejora del bienestar integral de los colaboradores y, en consecuencia, en un mejor desempeño y rendimiento organizacional, para alcanzar altos estándares de calidad y productividad.

**Impacto del estrés laboral:** El estrés laboral es una de las condiciones de riesgo psicosocial más prevalentes en las organizaciones y puede acarrear consecuencias graves, como el síndrome de burnout, la disminución de la productividad y el aumento de las tasas de rotación. Según un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019), los empleados con altos niveles de estrés tienen un 30% más de probabilidades de abandonar sus empleos. Esta situación es particularmente grave en sectores altamente demandantes, como el financiero, de servicios y manufactura, considerados pilares de la economía colombiana.

**Cumplimiento de normativas y beneficios organizacionales:** La creación de un Programa de formación para Brigadistas Emocionales no solo cumple con las normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), sino que también refuerza el compromiso de las empresas con la salud integral de sus colaboradores. Además, busca desarrollar y fortalecer habilidades en los Primeros Auxilios Psicológicos, como una herramienta esencial para identificar y gestionar de manera efectiva situaciones de crisis emocionales.

**Cultura organizacional y bienestar:** Este programa promueve una cultura organizacional que valora y prioriza la salud mental. La inclusión de políticas y prácticas que fomenten el bienestar emocional contribuye a crear un entorno donde los empleados se sienten valorados y apoyados, lo que resulta fundamental para el compromiso y la lealtad hacia la empresa. La comunicación efectiva y el apoyo continuo ayudan a construir un clima laboral positivo y a reducir los conflictos interpersonales, fuentes comunes de estrés en el lugar de trabajo.

**Prevención de riesgos psicosociales:** La prevención de riesgos psicosociales es otra área crítica que se verá beneficiada por este programa. Al anticipar y abordar proactivamente los factores que pueden generar estrés y otros problemas emocionales, las empresas podrían reducir la incidencia de enfermedades laborales relacionadas con esta problemática, mejorando así el bienestar integral de sus colaboradores. Esto se traduce en una disminución de los costos asociados al ausentismo, la rotación y la baja productividad, generando un retorno de inversión significativo para las empresas.

El Programa de formación para Brigadistas Emocionales es una iniciativa estratégica que no solo busca mejorar la salud emocional de los colaboradores, sino también fortalecer la capacidad instalada en las empresas para crear un ambiente de trabajo saludable y productivo. La implementación de este programa demuestra el compromiso de las empresas con el bienestar integral de su personal, esencial para su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

## Marco teórico

El Programa de formación para Brigadistas Emocionales no solo se fundamenta en la formación y práctica, sino que también cuenta con un abordaje conceptual desde diferentes perspectivas teóricas, lo que fortalece y afianza el conocimiento de los participantes. Este documento incluye una revisión teórica que toma en cuenta la investigación y la evidencia para lograr un mejor aprendizaje.

Para documentar el curso desde una base conceptual, se realizó una revisión de la literatura, en la cual se tomaron diferentes conceptos y definiciones que permiten contextualizar cada uno de los temas abordados a lo largo del documento. Estos serán presentados a los participantes mediante actividades que faciliten la apropiación de los conceptos y su aplicación en el día a día.

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP): Según la Organización Panamericana de la Salud (2010), los Primeros Auxilios Psicológicos constituyen la atención inicial ofrecida a personas afectadas por emergencias, crisis o desastres naturales. Los PAP se centran en el manejo de dolencias emocionales como miedo, tristeza, angustia, llanto y dolor, más que en lesiones físicas.

Otra definición relevante es la de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (2014), que fundamenta los PAP en la intervención en crisis y la gestión del estrés. Su objetivo principal es mitigar los conflictos emocionales causados



por situaciones traumáticas mediante la aplicación de métodos psicológicos que permiten controlar la situación y proporcionar soporte a personas en estado de vulnerabilidad inmediata.

Méndez (2016) define los Primeros Auxilios Psicológicos como la ayuda primordial para que las personas afectadas enfrenten adecuadamente situaciones traumáticas. Esta intervención es crucial tanto para adultos como para niños, priorizando la atención psicológica inicial. Los principios básicos incluyen establecer conexión, observar y escuchar activamente, lo cual facilita identificar las necesidades más urgentes y abordar la situación de manera efectiva.

Para los efectos de este documento, la definición adoptada para la socialización con los participantes del curso es: Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son intervenciones tempranas y breves proporcionadas inmediatamente después de un evento traumático, cuyo propósito es reducir el impacto inicial del estrés y fomentar el funcionamiento adaptativo a corto y largo plazo. Los PAP están diseñados para ser aplicados tanto por profesionales de la salud mental como por personal no clínico capacitado en situaciones de emergencia.

**Componentes básicos de los PAP:** Los PAP tienen cinco componentes fundamentales:

- **Apoyo práctico y no invasivo:** Proporcionar ayuda con necesidades básicas (comida, agua) sin presionar para que hablen.

- **Evaluación de necesidades:** Identificar y atender preocupaciones inmediatas.
- **Reconfortar y tranquilizar:** Ayudar a las personas a sentirse seguras y protegidas.
- **Acceso a servicios y apoyos sociales:** Facilitar la conexión con recursos y servicios adecuados.
- **Protección contra peligros:** Asegurar un entorno seguro para los afectados.

**Limitaciones de los PAP:** Aunque los PAP son una herramienta valiosa para brindar apoyo emocional inmediato, también presentan algunas limitaciones:

- **No son exclusivos para profesionales:** Cualquier persona puede ofrecer PAP, no solo los profesionales.
- **No sustituyen el asesoramiento profesional:** Los PAP no reemplazan la terapia o el asesoramiento especializado.
- **No implican un “debriefing” psicológico:** No se trata de una ventilación emocional sistemática ni de un análisis detallado del evento traumático.

**Destinatarios de los PAP:** Los PAP están dirigidos a cualquier persona que experimente estrés, trauma o crisis, incluidos niños y adultos afectados por eventos críticos. No todos requerirán o desearán recibir PAP, por lo que es fundamental respetar su decisión. Asimismo, se debe prestar atención a aquellas personas con lesiones graves, incapaces de cuidarse por sí mismas o con riesgo de hacerse daño a sí mismas o a otros.

**Provisión de los PAP:** Algunos aspectos clave de la provisión de PAP incluyen:

- **Cuándo proporcionarlos:** Pueden ofrecerse durante o inmediatamente después del evento traumático, así como días o semanas después, según la gravedad y duración del evento.
- **Dónde proporcionarlos:** En cualquier lugar seguro y privado, como áreas seguras dentro de organizaciones, centros comunitarios, de salud, refugios, campamentos, escuelas o lugares de distribución de ayuda. La privacidad es especialmente crucial en casos de violencia sexual.

**Comunicación durante los PAP:** La comunicación efectiva es un componente fundamental en la provisión de PAP. Puede ayudar a establecer una conexión con la persona afectada, comprender sus necesidades y brindarle el apoyo emocional que necesita. Algunos principios clave para una comunicación efectiva durante los PAP son:

- Mantener la calma y mostrar comprensión, haciendo que la persona se sienta segura y respetada.
- Escuchar sin presionar, estando disponible para escuchar si la persona desea hablar, pero sin forzarla.
- Ofrecer apoyo práctico, como proporcionar ayuda tangible (comida o agua).
- Respetar el silencio, permitiendo que la persona comparta cuando esté lista, observando tanto las palabras como el lenguaje corporal.
- Adaptar la comunicación a la cultura, edad, género, costumbres y religión de la persona.

**Recomendaciones:** Al ofrecer PAP, es fundamental que la persona que brinde el apoyo sea genuina y sincera en su intención de ayudar. También es importante recordar no hacer diagnósticos ni ofrecer promesas inalcanzables, ya que los PAP no están destinados a establecer diagnósticos ni a proporcionar soluciones permanentes.

Lo que se debe hacer y decir	Lo que no se debe hacer y decir
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busque un lugar tranquilo para hablar, reduciendo las distracciones externas.</li> <li>• Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad de la historia, a menos que existan razones de fuerza mayor.</li> <li>• Siéntese cerca de la persona, pero mantenga una distancia adecuada según su edad, género y cultura.</li> <li>• Demuestre que está escuchando activamente, por ejemplo, asintiendo con la cabeza o diciendo “hmmm...”.</li> <li>• Sea paciente y mantenga la calma.</li> <li>• Proporcione información concreta si la tiene. Sea honesto acerca de lo que sabe y lo que no sabe. Por ejemplo: “No lo sé, pero intentaré averiguarlo”.</li> <li>• Transmita la información de manera clara y simple para que la persona la comprenda.</li> <li>• Exprese empatía por lo que la persona está viviendo, como la pérdida del hogar o de un ser querido. Por ejemplo: “Lo siento mucho. Debe ser muy difícil para ti”.</li> <li>• Reconozca las fortalezas de la persona y cómo se está ayudando a sí misma.</li> <li>• Deje espacio para el silencio cuando sea necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No presione a la persona para que cuente su historia.</li> <li>• No interrumpa ni apure a la persona mientras habla; evite mirar la hora o hablar demasiado rápido.</li> <li>• No toque a la persona si no está seguro de que sea apropiado.</li> <li>• No juzgue lo que la persona ha hecho o dejado de hacer, ni sus sentimientos. Evite frases como: “No deberías sentirte así” o “Deberías sentirte afortunado de haber sobrevivido”.</li> <li>• No invente información si no la sabe.</li> <li>• Evite usar expresiones demasiado técnicas o complicadas.</li> <li>• No divulgue la historia de otra persona sin su consentimiento.</li> <li>• No comparta sus propios problemas con la persona en crisis.</li> <li>• No haga promesas falsas ni ofrezca garantías tranquilizadoras que no puede cumplir.</li> <li>• No sienta que tiene que resolver todos los problemas de la persona.</li> <li>• No le quite a la persona su sentido de fortaleza o de capacidad para cuidarse a sí misma.</li> <li>• Evite hablar negativamente de otras personas o utilizar términos despectivos, como llamarlas “locas” o “desorganizadas”.</li> </ul>

**Metas de los PAP:** Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) tienen como meta principal brindar apoyo emocional inmediato a personas que están atravesando situaciones difíciles, como desastres naturales, accidentes, violencia, pérdidas o enfermedades graves.

#### Los objetivos específicos de los PAP son:

- **Atenuar conflictos emocionales:** Utilizar técnicas simples basadas en teorías psicológicas para ayudar a las personas a salir del estado de shock.
- **Activar recursos de afrontamiento:** Facilitar el manejo adecuado de emociones y pensamientos, control de la subjetividad y fantasías catastróficas, y comenzar el proceso de solución de problemas.
- **Prevenir secuelas y promover equilibrio emocional:** Potenciar estrategias de afrontamiento y activar redes de apoyo.

En el contexto de situaciones críticas, como desastres naturales, accidentes, violencia, pérdidas o enfermedades graves, los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) emergen como una herramienta fundamental para brindar apoyo emocional inmediato a las personas afectadas. Estos eventos repentinos e inesperados generan un gran impacto emocional, desatando una serie de reacciones que pueden abrumar a las personas y dificultar su afrontamiento. Por lo tanto, es fundamental contar con herramientas para la gestión de crisis.

## Manejo de crisis

**¿Qué es una crisis?:** Una crisis es una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución; especialmente, en una estructura. En otras palabras, una crisis es una situación difícil e inestable que puede afectar a personas, grupos, comunidades o incluso a sociedades enteras.

Por otra parte, otra definición de crisis es un estado temporal de desorden y desorganización, caracterizado por la incapacidad del individuo para manejar o controlar situaciones específicas utilizando sus métodos habituales de solución de problemas. Este estado tiene el potencial de llevar a un resultado positivo o negativo (Slaikeu, 2008).

Según Slaikeu (2008), las crisis se pueden clasificar en dos categorías principales:

- **Crisis circunstanciales:** Estas crisis son accidentales o inesperadas y están relacionadas con factores ambientales. Ejemplos incluyen la pérdida de seres queridos en desastres naturales, ser víctima de asaltos o violaciones, cambios de residencia, divorcio y desempleo. Estas situaciones son inducidas por eventos externos y fortuitos.
- **Crisis de desarrollo:** Estas crisis están relacionadas con la transición de una etapa del desarrollo a otra. Ejemplos incluyen cambios importantes en la vida personal o profesional que marcan el avance a una nueva fase de desarrollo.

Por su parte, Vigil (2018) indica que una crisis es un estado temporal de trastorno, caracterizado por una desorganización reflejada en la incapacidad para enfrentar la situación adversa que se está viviendo, manejar adecuadamente las emociones y enfocar el pensamiento y la conducta en resolver el problema. Esta desorganización se manifiesta en la incapacidad para:

- **Manejar adecuadamente las emociones:** El individuo puede experimentar una gama de emociones negativas, como tristeza, desamparo, frustración, enojo y rabia, lo que dificulta la toma de decisiones racionales.
- **Enfocar el pensamiento y la conducta en la resolución del problema:** La confusión y el estrés pueden nublar el juicio, impidiendo que el individuo identifique las causas de la crisis y desarrolle soluciones efectivas.

### Las crisis suelen generar diversos síntomas en los individuos, entre ellos:

- **Síntomas emocionales:** Pueden presentarse manifestaciones como ojos cristalinos, ausencia de respuesta, respuestas emocionales intensas, comportamiento agresivo, hiperventilación, balanceo, fatiga, insomnio, taquicardia, dolores de cabeza, entre otros.

- **Síntomas físicos:** Llanto, sudoración, palpitaciones y temblores.
- **Síntomas cognitivos:** Dificultad para pensar, concentrarse, encontrar alternativas de solución a los problemas, tomar decisiones, aceptar nueva información, confusión, pesadillas e incredulidad.
- **Relaciones interpersonales:** Incremento de conflictos interpersonales, retraimiento social, reducción de satisfacción, desconfianza, rechazo social y egocentrismo.
- **Reacciones emocionales:** Irritabilidad, sentimiento de culpa, dolor, tristeza, rabia y dificultad para sentir alegría.

Es importante destacar que las crisis no son permanentes, sino que representan un estado temporal que puede superarse mediante la implementación de estrategias adecuadas de gestión.



### Fases de una crisis:

**Evento precipitante:** Ocurre un evento percibido como amenazante o abrumador, lo que puede desencadenar una respuesta de choque o negación.

**Respuesta desorganizada:** Se manifiestan comportamientos desorganizados que van desde la aflicción hasta la angustia. Es un intento por restablecer el significado de la existencia.

**Explosión:** Pérdida de control sobre emociones, pensamientos y comportamientos.

**Estabilización:** Se empieza a aceptar la situación. Sin embargo, al evocarla, aún se presentan reacciones, aunque no tan intensas como en fases anteriores. En esta fase, la persona es vulnerable a volver a “aceptar”.

**Adaptación:** Conciliación entre el evento sucedido y la realidad actual del individuo. Se retoma el control de la situación y se orienta hacia el futuro.

Otro concepto importante es la contención emocional, la cual se define como un proceso fundamental para brindar apoyo y acompañamiento a personas que atraviesan momentos difíciles o situaciones de crisis. Por lo tanto, conocer su aplicabilidad es crucial para este curso, ya que ofrece herramientas que permiten un abordaje y entendimiento desde lo emocional.

Contención emocional: La contención emocional se refiere a las estrategias y prácticas destinadas a gestionar y mitigar emociones intensas o disruptivas en individuos que atraviesan situaciones de crisis o estrés significativo. Según Vázquez y Hervás (2008), implica ofrecer soporte emocional, validación y una presencia calmada para facilitar que la persona en crisis procese sus emociones de manera segura y efectiva. Este enfoque se fundamenta en la teoría del apego de Bowlby (1980), que subraya la importancia del apoyo emocional en el desarrollo y mantenimiento de la salud mental.

A continuación, se presenta una asociación de la contención emocional en varios contextos y su relevancia para las brigadas emocionales.

**•Importancia de la contención emocional en el entorno laboral:** En el ámbito laboral, la contención emocional juega un papel crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Las exigencias laborales, los conflictos interpersonales y los cambios organizacionales pueden provocar respuestas emocionales intensas en los colaboradores. La falta de contención emocional puede llevar a una disminución de la moral y la motivación, al aumento del estrés y la rotación de personal, afectando negativamente la productividad y el clima laboral.

Por consiguiente, implementar prácticas efectivas de contención emocional ayuda a gestionar las emociones, reduciendo su impacto adverso y promoviendo un entorno laboral positivo.

- **Estrategias de contención emocional:** Las estrategias de contención emocional abarcan diversas técnicas y enfoques aplicables en distintos contextos. Según Rivas (2017), algunas estrategias efectivas incluyen:
- **Escucha activa:** Brindar atención plena y sin interrupciones a personas que experimentan emociones intensas, lo cual facilita que se sientan comprendidas y valoradas.
- **Validación emocional:** Reconocer y aceptar las emociones del otro sin juzgarlas, normalizando sus experiencias emocionales.
- **Intervención en crisis:** Aplicar técnicas específicas para manejar situaciones de crisis, como la desescalada y la negociación, ayudando a encontrar soluciones viables a problemas inmediatos.
- **Apoyo psicológico:** Ofrecer recursos y referencias a servicios de salud mental cuando sea necesario, asegurando que la persona reciba el apoyo profesional adecuado.
- **Contención emocional y salud mental:** La práctica efectiva de la contención emocional tiene un impacto directo en la salud mental de los individuos. Investigaciones como la de Vázquez y Hervás (2008) demuestran que puede reducir síntomas de ansiedad y depresión, mejorar el bienestar emocional y fortalecer la capacidad de afrontamiento ante el estrés. En el contexto empresarial, esta práctica no solo beneficia al individuo, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más armónico y productivo.

- **Contención emocional y cultura organizacional:** Integrar la contención emocional en la cultura organizacional es esencial para fomentar un ambiente laboral que valore y priorice la salud mental. Las organizaciones que implementan políticas y programas de apoyo emocional suelen tener empleados más comprometidos y satisfechos. Establecer una cultura organizacional que promueva la gestión emocional implica capacitar a líderes y colaboradores en habilidades de inteligencia emocional y Primeros Auxilios Psicológicos.

Recordemos que la contención emocional es un proceso que requiere paciencia, empatía y respeto. Lo más importante es que la persona se sienta escuchada, comprendida y apoyada.

### Metodología sobre el tamizaje y perfilamiento del Brigadista Emocional

El Test de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett es una herramienta diseñada para evaluar y medir el nivel de inteligencia emocional de una persona. Fue desarrollado por Emily Sterrett, una reconocida experta en inteligencia emocional y psicología. Este test consta de una serie de preguntas y situaciones hipotéticas que ayudan a reflexionar sobre las emociones y cómo se manejan en diferentes escenarios. A través de las respuestas, se obtiene una puntuación que indica el nivel de inteligencia emocional de una persona.

El Test de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett se califica en función de las respuestas proporcionadas por el individuo. Cada respuesta tiene asignada una puntuación que refleja la habilidad para reconocer y gestionar emociones. Las respuestas se evalúan en diferentes dimensiones de la inteligencia emocional, como la conciencia emocional, la autoconfianza, el autocontrol, la autogestión emocional, la empatía y las habilidades sociales. Cada dimensión tiene un valor asignado y, al sumar todas las puntuaciones, se obtiene el resultado final.

Es importante tener en cuenta que este test es una herramienta de autoevaluación y no una evaluación profesional. Los resultados obtenidos pueden ser útiles para tomar conciencia de las fortalezas y áreas de mejora en relación con la inteligencia emocional, pero no deben tomarse como un diagnóstico definitivo.

Con el fin de realizar una caracterización de las habilidades y competencias con las que cuentan los participantes, el Programa de formación para Brigadistas Emocionales incluye la siguiente prueba de tamizaje:

#### Paso 1

#### Tamizaje en las empresas interesadas en la formación de Brigadistas Emocionales:

- Si la empresa desea aplicar la prueba de tamizaje a todos los trabajadores o a un grupo representativo de ellos para definir quiénes se ajustan al perfil y pueden participar en el Programa

de formación para Brigadistas Emocionales, esta prueba se aplicará antes de iniciar el proceso de formación. Los trabajadores con mejor perfilamiento (puntaje alto) serán seleccionados para formarse como Brigadistas Emocionales. Una vez finalizado el curso de formación, los trabajadores seleccionados podrán continuar con dos microciclos de refuerzo, cada uno de dos sesiones de 4 horas.

- Para las empresas que, aun habiendo seleccionado a sus Brigadistas Emocionales, deseen aplicar la prueba de tamizaje, esta se realizará al inicio del curso de formación. Teniendo en cuenta los resultados de la prueba, que arrojarán niveles bajo, medio y alto, se realizará una clasificación de los GAPS (Grupo de Acción Psicosocial) y se derivarán los recursos con los que cuenta la ARL POSITIVA, incluyendo dos microciclos de refuerzo de 4 horas cada uno, con el fin de fortalecer la formación de los brigadistas.

## Paso 2

### Comunicación y sensibilización:

Para garantizar la comprensión y participación en la evaluación previa, se recomienda implementar estrategias de comunicación. Es aconsejable desarrollar campañas que promuevan la salud mental y destaquen la importancia de la labor del Brigadista Emocional, especialmente en los Primeros Auxilios Psicológicos frente a crisis emocionales de los colaboradores. Consulte con el psicólogo a cargo el material de campaña previsto para el Programa de formación para Brigadistas Emocionales.

## Paso 3

### Implementación de la evaluación previa:

Para implementar la evaluación, la empresa debe realizar la convocatoria y, para ello, debe cargar en el psicobox la base de datos con la información de las personas que van a participar en la encuesta. Se recomienda leer el instructivo del programa a implementar, disponible en el psicobox. El facilitador deberá apoyar la logística de la convocatoria y la implementación de la evaluación previa, realizando una socialización. La empresa debe garantizar la disponibilidad del personal para la prueba y hacer seguimiento para asegurar su cumplimiento.

## Paso 4

### Para generar el enlace de acceso al psicobox, el psicólogo a cargo deberá:

- 1 **Ingrese al psicobox:** Acceda a la plataforma

[www.psicobox.positiva.gov.co](http://www.psicobox.positiva.gov.co)

- 2 **Datos de acceso:** Introduzca los datos de acceso de acuerdo con el perfil asignado (psicólogo).
- 3 **Descargar la plantilla:** Por medio del psicobox, ir a la pestaña “promoción y prevención/ brigadistas emocionales” y descargar



la plantilla para el diligenciamiento de los datos de los trabajadores participantes.

- 4 Cargar las poblaciones:** En el psicobox, acceda nuevamente a la pestaña “promoción y prevención/brigadistas emocionales” y cargue en la casilla correspondiente la plantilla con los datos de los trabajadores participantes (asegúrese de que los datos estén correctamente diligenciados).
- 5 Confirmar recepción del enlace:** Verifique que todos los trabajadores hayan recibido el enlace de acceso al cuestionario, el cual será enviado a los correos electrónicos de los participantes. En caso de que algún trabajador no reciba el enlace, se podrá compartir el enlace público, ya que es el mismo para todos.
- 6 Resultados:** Una vez todos los trabajadores hayan completado el cuestionario, el psicólogo a cargo deberá realizar la descarga de los resultados para su análisis y la elaboración del plan de acción.

### Paso 5

#### Hacer un análisis detallado de los resultados:

Después de realizar el pretest de la evaluación seleccionada (Inteligencia Emocional de Emily Sterrett), correspondiente al Programa de formación para Brigadistas Emocionales, el psicólogo a cargo, junto con la empresa, revisará los datos recopilados para identificar las brechas o áreas de mejora.

### Paso 6

#### Población GAPS (Grupos de Acción Psicosocial) y plan de acción:

Con base en los resultados y la triangulación de la información, se identificarán los grupos prioritarios para dirigir recursos y esfuerzos de manera focalizada. Para la escala de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett, estos grupos se clasificarán en categorías para una mejor atención:



GAPS 1	GAPS 2	GAPS 3
Bajo 10 - 40	Medio 41 - 70	Alto 71 - 100
<p>Los trabajadores con puntuación baja que participen en el Programa de formación para Brigadistas Emocionales serán derivados a las actividades de este mismo programa, denominadas “Microciclos de refuerzo”.</p> <p>Sistema de vigilancia epidemiológica: Se vinculará a los trabajadores al Sistema de Vigilancia Epidemiológica para su caracterización emocional y derivación a tele-psicología en los niveles de atención 1, 2 y 3.</p> <p>Inclusión en programas de vigilancia epidemiológica por parte de la ARL POSITIVA: Se derivará a los trabajadores a microciclos de programas estructurados en el marco de la vigilancia epidemiológica, entre los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de prevención de la ideación suicida.</li> <li>• Programa de manejo de ansiedad y depresión.</li> <li>• Derivación a los dos microciclos de refuerzo (8 horas) del Programa de formación para Brigadistas Emocionales.</li> </ul>	<p><b>Servicios de apoyo:</b> La ARL POSITIVA cuenta con servicios y planes individualizados de bienestar integral, como yoga, meditación, mindfulness y tele-psicología.</p> <p><b>Recursos de fortalecimiento:</b> Se vinculará a los trabajadores a la formación de PYP a través de la integración de las diferentes plataformas que ofrece la ARL POSITIVA en su página web: <a href="https://posipedia.com.co">https://posipedia.com.co</a>. Entre los recursos masivos que podrían aplicarse se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Curso virtual:</b> Master en 13 competencias.</li> <li>• <b>Curso virtual:</b> Prevención y gestión del estrés.</li> <li>• Gestión de la salud mental, emocional y prevención de riesgos psicosociales.</li> <li>• Derivación a los dos microciclos de refuerzo (8 horas) del Programa de formación para Brigadistas Emocionales.</li> </ul>	<p>Las personas con puntuación alta, donde se requiere un refuerzo mínimo en las empatías tanto cognitiva como emocional, serán derivadas para realizar actividades de bienestar en Posipedia, como las mencionadas en los GAPS 2.</p> <p><b>Recursos Posiplay</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Canción:</b> “Inteligencia emocional” en reggae: Enseña sobre los tipos de inteligencia emocional que se deben cultivar en un ambiente laboral sano (Posiplay).</li> <li>• <b>Canción:</b> “Autocuidado” en pop: Trata sobre la importancia de cuidarse a uno mismo y ofrece consejos sobre cómo hacerlo en la rutina diaria (Posiplay).</li> <li>• <b>Video:</b> En los zapatos del otro.</li> </ul>

## Conceptos relevantes sobre el Programa de formación para Brigadistas Emocionales

Para el desarrollo de las sesiones que forman parte del Programa de formación para Brigadistas Emocionales, es fundamental tener en cuenta las temáticas que contribuyen a un plan integral de formación para esta población.

**¿Qué es el autocuidado?:** El autocuidado se define como un enfoque integral hacia la salud, donde cada individuo asume la responsabilidad de llevar a cabo acciones tanto individuales como colectivas destinadas a fortalecer o restaurar el bienestar general y prevenir enfermedades. Las prácticas de autocuidado varían según los intereses personales, habilidades adquiridas y costumbres culturales, promoviendo la supervivencia y fomentando la responsabilidad en la resolución de problemas de salud (Uribe, 1999; Correa, 2016).

Los principios fundamentales del autocuidado implican que es un acto de vida que capacita a las personas para ser agentes activos en la gestión de su salud. Es un compromiso voluntario y diario, respaldado tanto por sistemas formales de salud como por apoyos sociales informales. Implementar prácticas de autocuidado, ya sea con fines de protección o prevención, busca mejorar significativamente el estado de salud personal, lo cual requiere un continuo fortalecimiento del autoconcepto, autocontrol, autoestima, autoaceptación y resiliencia (Uribe, 1999; Correa, 2016).

**Importancia y beneficios del autocuidado:** Adoptar rutinas de autocuidado es esencial para mejorar la calidad de vida y prevenir enfermedades físicas y mentales, como la ansiedad y la depresión. Además, facilita la recuperación en caso de padecer estas condiciones, incrementando la adherencia a tratamientos terapéuticos, especialmente en pacientes con enfermedades crónicas (Bastidas, 2007). El autocuidado no solo contribuye al restablecimiento de la salud física y mental, sino que también empodera a la persona, proporcionándole más recursos y control sobre su bienestar general.

Aprender a cuidarse adecuadamente implica mejorar la relación personal con uno mismo, lo que conlleva un mayor autoconocimiento y una comprensión más profunda de las prácticas y actividades que favorecen la salud individual. Esto no solo fortalece la autoestima, sino que también subraya la importancia de valorar la propia salud y bienestar. En esencia, el autocuidado implica reconocer las capacidades individuales y respetar el bienestar personal, promoviendo una mejoría en la productividad al establecer límites claros y priorizar las necesidades.

En términos prácticos, el autocuidado no se limita a realizar actividades aisladas sin propósito, sino que implica asumir la responsabilidad directa sobre la salud personal e iniciar, en muchos casos, un proceso continuo de desarrollo personal que puede requerir un esfuerzo prolongado. Además, los beneficios del autocuidado se reflejan en una mayor productividad laboral y en la mejora de las relaciones interpersonales, al promover el manejo emocional y la resolución efectiva de conflictos en el entorno laboral y personal.

**Tipos de autocuidado:** Existen diversas formas de clasificar las prácticas de autocuidado, las cuales pueden ser individuales o colectivas:

- **Autocuidado individual:** Es la forma más reconocida y extendida de autocuidado. Comprende todas las medidas adoptadas por una persona para gestionar su propia salud. Estas acciones son conscientes y responden a las necesidades individuales, reconociendo la importancia de dedicar tiempo para llevarlas a cabo.
- **Autocuidado colectivo:** Se considera una extensión del autocuidado individual hacia otros, implicando acciones planificadas y ejecutadas en cooperación con miembros de una comunidad, familia o grupo. Este enfoque construye un entorno físico, social, afectivo y solidario que promueve el bienestar compartido.

Estas categorías subrayan que la responsabilidad por la salud surge a nivel individual, pero puede expandirse hacia un esfuerzo colectivo para lograr entornos sostenibles y genuinamente saludables. Por lo tanto, los cuidados se clasifican según diversas dimensiones y necesidades humanas, abarcando aspectos físicos, emocionales, cognitivos, sociales y espirituales.

- **Autocuidado emocional:** El autocuidado emocional es una práctica fundamental para mantener nuestro bienestar mental y psicológico. Consiste en un conjunto de acciones y hábitos que nos permiten cuidar nuestras emociones, pensamientos y sentimientos, promoviendo así una mayor salud mental y resiliencia.

El autocuidado emocional implica conectar con las propias emociones y con las de los demás, aceptando que estas son una parte natural de la vida y no definen a la persona. Es el conjunto de acciones que cada individuo realiza para mejorar y mantener su bienestar emocional, como identificar pensamientos, establecer límites y comunicarse de manera asertiva. Este tipo de cuidado personal permite vivir en coherencia con uno mismo y es fundamental para desarrollar todo el potencial personal, facilitando la productividad y el manejo efectivo de las tensiones cotidianas (González, González y Ponce, 2018).

El autocuidado emocional es sinónimo de bienestar y se adapta de manera única a cada persona y situación. La psicóloga Cristina Roda (2017) propone los siguientes pasos prácticos para expresar las emociones de manera saludable:

- **Identificación y sensación:** Reconocer qué emoción se está experimentando y qué síntomas físicos la acompañan.
- **Reconocimiento de emociones:** Analizar las emociones presentes y los signos físicos asociados, identificando qué está provocando la reacción emocional.
- **Atención a la respuesta corporal:** Permitir que la emoción se calme antes de tomar decisiones o actuar, promoviendo claridad mental y emocional.
- **Enfoque en la respuesta emocional:** No atribuir la reacción emocional únicamente a la situación externa, sino entender y modificar la propia respuesta emocional.

- **Expresión adecuada de emociones:** Comunicar las emociones de manera controlada y proporcional, manteniendo una interacción saludable.
- **Experiencia corporal con emociones:** Identificar y manifestar físicamente las emociones intensas para mejorar la relación con ellas y su gestión personal.
- **Honestidad emocional:** Reconocer y expresar las emociones de manera honesta, evitando suprimirlas o actuar de manera incongruente con lo que se siente.
- **Elección del momento adecuado:** Seleccionar un momento propicio para expresar emociones, considerando el entorno y las circunstancias para una comunicación efectiva.

Cada uno de estos pasos, al ser puestos en práctica, busca que las personas logren una mejor gestión emocional y se sientan bien consigo mismas y con las personas que las rodean. Para practicar el autocuidado emocional, se pueden realizar actividades como encontrar un espacio tranquilo, escuchar música relajante, escribir, leer, realizar actividades creativas como el lettering, o cuidar plantas, entre otras. Estas prácticas contribuyen significativamente al bienestar emocional y al desarrollo personal integral.

**¿Cómo puedo cuidar a mi equipo siendo líder?:** La salud mental es una dimensión crucial de la salud integral, entendida como un estado dinámico que se refleja en la vida diaria a través del comportamiento y la interacción. Este estado permite a las personas y grupos utilizar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales

para enfrentar la vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad.

El mantenimiento de la salud mental no solo requiere la participación individual, sino también el apoyo de factores protectores proporcionados por las organizaciones, especialmente en situaciones de estrés crónico. Un líder puede marcar una diferencia significativa en la prevención de problemas emocionales mediante la detección temprana y la resolución de problemas personales o laborales que puedan afectar el rendimiento y la satisfacción del equipo.

Al apoyar a los trabajadores en la adopción de actitudes constructivas ante situaciones conflictivas, se fomenta la autoconfianza, la autoestima y el equilibrio emocional (Solé & Balduque, 2006). Además, cuando un líder interviene en situaciones de violencia laboral, permite a los colaboradores desarrollar nuevas capacidades, preservar su salud y vivir con propósito y bienestar.

En los últimos años, la salud mental de los colaboradores se ha visto afectada por comportamientos violentos en el trabajo. Esta problemática ha comenzado a recibir la atención que merece como un riesgo grave para la seguridad y la salud de todo el personal de la compañía, lo que puede generar consecuencias significativas tanto para las víctimas como para el desarrollo de la empresa. Para la organización, la violencia laboral puede aumentar el ausentismo, perjudicar la imagen de la empresa y derivar en demandas y sanciones económicas; para los trabajadores, la violencia puede causar dolor, malestar, discapacidad o incluso la muerte.

Es importante tener presente que los ataques físicos, así como los ataques psicológicos (como el maltrato verbal, el acoso laboral o las amenazas persistentes), pueden causar ansiedad o estrés. Estos, a su vez, están asociados con un mayor consumo de tabaco, alcohol, drogas y otros comportamientos poco saludables (OIT, 2012).

Ante este panorama, un buen líder puede contribuir a las buenas prácticas del trato respetuoso y la mitigación de comportamientos violentos mediante el ejemplo. Este enfoque es fundamental para influir en los demás, lograr el compromiso de cambio y alcanzar grandes resultados frente a estas problemáticas. La coherencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace es clave para ser un líder ejemplar. Un directivo, coordinador o supervisor debe basarse en principios y valores, destacando que la esencia del liderazgo reside en el ser.

Un líder no solo debe desarrollar su capacidad técnica para tomar decisiones óptimas, sino también otras competencias clave. El psicólogo Howard Gardner, en 1983, postuló el modelo de inteligencias múltiples, que comprende ocho dimensiones de la inteligencia como un potencial biosociológico. Entre estas, la inteligencia interpersonal es crucial para el liderazgo. Esta dimensión se define como la capacidad de empatía, amistad y trabajo en equipo, permitiendo entender y colaborar con los demás, así como ayudar a identificar y superar problemas. La inteligencia interpersonal facilita la gestión de relaciones humanas, el reconocimiento y la respuesta a los sentimientos y personalidades de los demás, lo que la convierte en una habilidad esencial para dirigir y optimizar los recursos de un equipo de trabajo.

En resumen, un líder debe combinar habilidades técnicas con competencias interpersonales para crear un entorno de confianza, desarrollo y bienestar para su equipo. Al poner en práctica un liderazgo proactivo para la detección y manejo de problemas emocionales y situaciones de violencia laboral, no solo se protege la salud mental de los trabajadores, sino que también se contribuye al bienestar y la productividad de toda la organización.



### Signos de alerta para la detección de crisis emocional

- **Signos de alerta para directivos:** Los directivos son responsables de tomar decisiones importantes que afectan tanto a la organización como a sus empleados. Es fundamental que se mantengan atentos a los signos de alerta que puedan indicar problemas dentro de la empresa o entre sus colaboradores en relación con los riesgos psicosociales, para así tomar las medidas necesarias y mitigar dichos riesgos.

Los directivos, líderes de proceso, coordinadores y supervisores juegan un papel esencial en la detección temprana y la intervención ante crisis emocionales entre sus subordinados. La identificación y el reconocimiento oportuno de los signos de alerta pueden prevenir el deterioro del bienestar emocional y contribuir a mantener un ambiente laboral saludable.

A continuación, se describen los principales signos de alerta que los directivos, líderes de proceso, coordinadores y supervisores deben tener en cuenta:

<p><b>Cambios en el comportamiento:</b> Es fundamental observar cualquier cambio drástico en el comportamiento habitual de un empleado, tales como:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aislamiento social.</li> <li>- Aumento de irritabilidad.</li> <li>- Agresividad.</li> <li>- Falta de interés en las tareas laborales.</li> </ul>
<p><b>Disminución del rendimiento laboral:</b> Los directivos deben identificar señales de disminución en la productividad del empleado, que pueden manifestarse a través de:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caída en la productividad general.</li> <li>- Incremento en los errores.</li> <li>- Falta de atención a los detalles.</li> <li>- Reducción en la calidad del trabajo realizado.</li> </ul>
<p><b>Cambios en el estado de ánimo:</b> Es crucial detectar fluctuaciones significativas en el estado de ánimo del empleado, tales como:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Episodios de tristeza profunda.</li> <li>- Ansiedad notable.</li> <li>- Llanto frecuente.</li> <li>- Manifestaciones de desesperanza</li> </ul>
<p><b>Apariencia física:</b> Los directivos deben notar signos de descuido en la apariencia personal del empleado, tales como:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga visible.</li> <li>- Pérdida o aumento de peso significativo sin causa aparente.</li> </ul>
<p><b>Problemas en las relaciones interpersonales:</b> Es importante observar conflictos recurrentes entre el empleado y sus compañeros de trabajo, que pueden manifestarse a través de:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitudes hostiles.</li> <li>- Retraimiento social.</li> </ul>
<p><b>Absentismo y tardanzas frecuentes:</b> Es necesario prestar atención a un aumento en las ausencias no justificadas, llegadas tardías o salidas tempranas sin una razón clara, tales como:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constantes llamadas de atención por llegadas tarde o ausencias no justificadas.</li> </ul>

La identificación de estos signos de alerta permite a los directivos intervenir de manera oportuna y adecuada, promoviendo un entorno laboral más saludable y apoyando el bienestar emocional de los empleados:

- **Signos de alerta para compañeros de trabajo:** Los compañeros de trabajo están en una posición privilegiada para detectar cambios emocionales en sus colegas debido a la proximidad diaria. Algunos signos de alerta que los compañeros deben observar incluyen:
  - **Cambios en la comunicación:** Notar si un compañero se vuelve más reservado, evita conversaciones o, por el contrario, se muestra excesivamente hablador y busca constantemente apoyo emocional.
  - **Alteraciones en el comportamiento social:** Detectar si un compañero se aísla socialmente, evita reuniones o actividades grupales, o presenta cambios drásticos en su comportamiento social habitual.
  - **Indicadores físicos de estrés:** Observar señales de estrés físico, como temblores, sudoración excesiva, respiración acelerada o quejas frecuentes de dolores de cabeza o problemas estomacales.
  - **Manifestaciones emocionales extremas:** Identificar expresiones emocionales extremas, como llanto fácil, ataques de ira o pánico sin una causa aparente.
  - **Problemas de concentración:** Notar dificultades en la concentración, olvidos frecuentes o desorganización en el trabajo diario.

- **Signos de alerta para familias:** Las familias pueden desempeñar un papel fundamental en la detección temprana de problemas emocionales, ya que suelen estar más conectadas emocionalmente con el individuo. Los signos de alerta para las familias incluyen:
  - **Cambios en los hábitos de sueño:** Notar alteraciones en los patrones de sueño, como insomnio, hipersomnia o pesadillas frecuentes.
  - **Cambios en los hábitos alimenticios:** Observar una variación significativa en el apetito, ya sea pérdida de apetito o comer en exceso.
  - **Retiro de actividades familiares:** Identificar una falta de interés en actividades familiares, hobbies o eventos sociales que antes disfrutaba.
  - **Episodios de irritabilidad o depresión:** Notar irritabilidad, explosiones de ira, episodios de tristeza profunda o manifestaciones de desesperanza.
  - **Abuso de sustancias:** Detectar un aumento en el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias como mecanismo de afrontamiento.
  - **Cambios en el funcionamiento diario:** Observar dificultades para cumplir con las responsabilidades diarias, falta de energía, descuido de la higiene personal o del entorno del hogar.

Reconocer los signos de alerta en diferentes contextos, por parte de directivos, líderes de la empresa, compañeros de trabajo y familias; es crucial para la identificación temprana y la intervención en crisis emocionales. La detección oportuna de estos signos permite una intervención adecuada que puede prevenir el deterioro del bienestar emocional y promover un entorno laboral y familiar saludable. La formación y la sensibilización en estos aspectos son fundamentales para todos los miembros de la organización, creando una red de apoyo integral y efectiva.

### Técnicas de regulación emocional y manejo de crisis

Las emociones son una parte fundamental de la experiencia humana. Nos permiten conectarnos con nosotros mismos y con los demás, enriquecen nuestras vidas y nos brindan información valiosa sobre nuestras necesidades y deseos.

Sin embargo, a veces las emociones pueden ser intensas o abrumadoras, lo que puede dificultar nuestro funcionamiento diario y afectar nuestras relaciones.

¿Qué es la regulación emocional?: La regulación emocional es la habilidad de gestionar las emociones de manera adecuada, permitiendo mantener, incrementar o reducir un estado afectivo temporal con el objetivo de alcanzar un equilibrio emocional. Este proceso influye en la aparición, intensidad, expresión y experiencia de las emociones, y es fundamental en la gestión de la ansiedad y los trastornos del estado de ánimo.



Las emociones son reacciones naturales que nos alertan ante situaciones de peligro, amenaza o frustración. Se componen de reacciones fisiológicas, como el aumento de la frecuencia cardíaca, la respiración acelerada y la tensión muscular, además de pensamientos asociados. Manejar estas emociones es crucial, ya que una intensidad excesiva puede generar estados desagradables o comportamientos indeseables.

**¿Qué son las técnicas de control emocional?:** Las técnicas de control emocional se basan en comprender, conocer y aceptar las emociones para poder gestionarlas adecuadamente. Las emociones humanas pueden describirse mediante cuatro aspectos concretos:

- Una situación específica.
- Reacciones fisiológicas, como el aumento del pulso y la respiración o la tensión muscular.
- Pensamientos determinados.
- Respuestas concretas adecuadas para esa situación.

Por ejemplo, la ansiedad y la ira son emociones comunes que todos experimentamos en algún momento de nuestras vidas. Aunque son naturales, cuando se vuelven intensas o crónicas, pueden afectar significativamente nuestro bienestar mental y físico. La gestión emocional adecuada determina el resultado de estas reacciones.

**Técnicas de regulación emocional:** Existen diversas técnicas de regulación emocional que mejoran la respuesta frente a situaciones específicas. Su efectividad depende, en gran medida, de la

conciencia sobre la relación entre emoción, cognición y comportamiento. A continuación, se describen algunas de estas técnicas:

- **Respiración profunda:** La respiración profunda es una técnica sencilla que ayuda a controlar las emociones y las reacciones fisiológicas. Es útil antes, durante y después de situaciones emocionalmente intensas. Oxigena los órganos, mejora el funcionamiento cerebral, promueve la relajación y, en consecuencia, calma el estado emocional.

Una técnica común es la respiración abdominal, que consiste en contar durante las fases de la respiración, ajustando el conteo al ritmo natural de cada persona. A continuación, se describe un método específico:

- Inspirar profundamente contando mentalmente hasta 3.
- Mantener la respiración mientras se cuenta mentalmente hasta 4.
- Exhalar contando mentalmente hasta 7.
- Repetir varias veces hasta lograr una sensación de mayor relajación.

Esta técnica promueve una respiración más lenta e intensa que la habitual, facilitando el control emocional.

- **Afirmaciones positivas:** Las afirmaciones positivas son herramientas poderosas para la regulación emocional y el cambio personal. Louise Hay, terapeuta y escritora, destaca que las creencias son patrones de pensamiento aprendidos en la niñez. Algunas creencias benefician, pero otras limitan nuestra capacidad para alcanzar nuestros objetivos.

Existe un sistema de afirmaciones positivas como herramienta para transformar los patrones de pensamiento negativos y reemplazarlos por pensamientos más saludables y constructivos. Las afirmaciones positivas son frases repetitivas que se enfocan en aspectos específicos de la vida que queremos mejorar, como la salud, la felicidad, el amor o la abundancia.

- **Detención del pensamiento:** Esta técnica se enfoca en reducir la frecuencia y duración de los pensamientos negativos y preocupaciones que sustentan los trastornos emocionales. El proceso incluye:
  - Tomar conciencia: Reconocer los pensamientos negativos.
  - Detener el pensamiento: Internamente o en voz alta, ordenarse a uno mismo detener el pensamiento con frases como “¡Basta!”.
  - Sustituir el pensamiento: Utilizar distracción (tareas mentales o motoras) o pensamientos positivos para reemplazar el negativo.
- **Ensayo mental:** El ensayo mental ayuda a enfrentar situaciones que generan ansiedad, como hablar en público. Consiste en visualizar la situación de manera positiva, reforzando la confianza y reduciendo la ansiedad. Repetir afirmaciones positivas como “Lo estoy haciendo bien” puede reforzar la técnica y mejorar el desempeño en situaciones desafiantes.
- **Flecha descendente:** Esta técnica identifica las creencias subyacentes a pensamientos negativos. Involucra una serie de preguntas que profundizan en el origen del pensamiento negativo. Por ejemplo:

- **Pensamiento:** “No consigo trabajo”.
- **Pregunta:** “¿Qué significa esto para mí?”
- **Respuesta:** “Que no trabajaré en todo el año”.

Este proceso se repite hasta llegar a la raíz del pensamiento negativo. Luego, se debe cambiar esta creencia mediante:

- **Análisis de costos / beneficios:** Evaluar el impacto del
    - malestar.
  - **Revisión de la creencia:** Cuestionar la validez de la creencia.
  - **Prueba de la creencia:** Implementar cambios basados en la revisión.
- 
- **Razonamiento lógico:** El razonamiento lógico implica analizar los pensamientos que causan malestar emocional y razonarlos de manera lógica. Por ejemplo:
    - Pensamiento: “Soy un inútil y no sirvo para nada”.
    - Emoción: Tristeza y llanto.
  - **Razonamiento lógico:** “¿Hasta qué punto es cierta esa afirmación? ¿De qué me sirve pensar eso de mí? ¿Qué puedo hacer para cambiar ese pensamiento?”
  - **Autorregulación:** La autorregulación emocional es una técnica eficaz que requiere práctica. Para autorregularse, se deben seguir estos pasos:

- Detectar y registrar los momentos en que se pierde el control.
  - Reflexionar sobre los desencadenantes de la situación cuando se está calmado.
  - Identificar los pensamientos desencadenantes antes de que deriven en emociones incontrolables.
  - Aprender a regular las emociones durante crisis mediante otras técnicas de relajación.
- **Mindfulness y meditación:** El mindfulness o consciencia plena es una técnica de regulación emocional basada en la meditación. Es altamente eficaz para reducir la ansiedad en momentos de crisis emocional, enfocándose en el “aquí y el ahora”, y en las sensaciones presentes.
  - **Distracción:** Las técnicas de distracción son útiles en momentos de emergencia cuando no se pueden controlar las emociones de otra manera. Se recomienda distraerse con estímulos reconfortantes como una canción, un libro, una película, entre otros.
  - **Entrenamiento asertivo:** El entrenamiento asertivo, guiado por un especialista, enseña a responder de forma asertiva en conflictos. Incluye:
    - Identificar situaciones en las que se desea ser más asertivo.
    - Describir las situaciones problemáticas.
    - Escribir un guion para cambiar la conducta.
    - -Practicar dicho guion.

Al conocer estas técnicas y explorar cómo manejar los desbordes emocionales, se puede identificar cuál de ellas se aplica de manera asertiva cuando las personas necesitan gestionar su emocionalidad, promoviendo un equilibrio emocional y un mejor desempeño en el entorno laboral. A continuación, se presentan una serie de recomendaciones para empoderar a los brigadistas y que las pongan en práctica con sus compañeros de trabajo ante una situación de crisis.

## Tips para manejo de crisis emocionales

- **Recomendaciones para los trabajadores:**
- **Reconocimiento y gestión emocional:** Reconocer y gestionar las propias emociones es fundamental para identificar y manejar crisis emocionales de manera eficaz.
- **Prácticas de respiración profunda:** Integrar ejercicios de respiración profunda ayuda a calmar el sistema nervioso y reducir los niveles de ansiedad durante momentos críticos.
- **Pausas estratégicas:** Tomar descansos regulares durante la jornada laboral permite recargar energías y minimizar el estrés acumulado.
- **Atención plena (mindfulness):** Dedicar unos minutos diarios a la práctica de mindfulness facilita mantenerse presente en el momento actual y reduce la distracción mental.

- **Apoyo social confiable:** Compartir sentimientos con amigos, familiares o colegas de confianza proporciona un soporte emocional valioso en períodos difíciles.
- **Registro de pensamientos:** Llevar un registro escrito de pensamientos y emociones ayuda a procesar y dar sentido a las experiencias emocionales vividas.
- **Establecimiento de límites saludables:** Aprender a establecer límites adecuados en relaciones personales y profesionales es esencial para mantener un equilibrio emocional y laboral saludable.
- **Consulta profesional:** Considerar la posibilidad de buscar apoyo de un terapeuta o consejero proporciona recursos adicionales en caso de necesitar ayuda profesional.
- **Cuidado personal:** Dedicar tiempo regularmente al autocuidado, incluyendo actividades que fomenten el bienestar físico y emocional, como el ejercicio, el sueño adecuado y una alimentación balanceada.
- **Identificación de desencadenantes:** Reconocer situaciones o pensamientos que provocan crisis emocionales permite manejarlas de manera más efectiva y proactiva.
- **Establecimiento de metas realistas:** Definir metas alcanzables y trabajar gradualmente hacia su cumplimiento contribuye al sentido de logro personal y a la motivación.

- **Ejercicio regular:** Integrar ejercicio físico regular en la rutina diaria ayuda a reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo general.
- **Actividades relajantes:** Participar en actividades que promuevan la relajación, como tomar baños calientes, escuchar música suave o practicar yoga, ayuda a mantener la calma y el equilibrio emocional.
- **Moderación en redes sociales:** Limitar el tiempo en redes sociales previene la sobrecarga de información que puede incrementar el estrés y la ansiedad.
- **Rutina diaria estructurada:** Organizar una rutina diaria que incluya tiempo para el trabajo, el ocio, el descanso y el autocuidado favorece un ambiente equilibrado y productivo.
- **Desarrollo de técnicas de afrontamiento:** Aprender y practicar técnicas efectivas para enfrentar el estrés, como la visualización o la relajación muscular progresiva, fortalece la capacidad de manejar situaciones difíciles.
- **Distracciones positivas:** Incorporar actividades que distraigan de preocupaciones persistentes ayuda a mantener una perspectiva positiva y constructiva.

- **Práctica de la gratitud:** Reflexionar diariamente sobre aspectos positivos de la vida, incluso en momentos de crisis emocional, promueve una actitud agradecida y resiliente.
- **Construcción de redes de apoyo:** Establecer y fortalecer conexiones con amigos, familiares y colegas de confianza brinda un respaldo emocional crucial durante tiempos difíciles.
- **Establecimiento de límites en el trabajo:** Aprender a establecer límites claros en el entorno laboral protege contra el agotamiento y el estrés excesivo, manteniendo la salud mental y emocional.
- **Participación en actividades recreativas:** Destinar tiempo a actividades recreativas placenteras, como caminar, ver películas o leer libros, contribuye al bienestar personal y al disfrute.
- **Prácticas de relajación:** Integrar rutinas regulares de relajación, como la respiración profunda o la escucha de música relajante, ayuda a reducir la tensión y promover la calma interior.
- **Pausas mentales:** Tomar pausas para desconectar y descansar la mente cuando se siente abrumado permite recuperar la claridad mental y el enfoque.
- **Búsqueda de oportunidades de crecimiento personal:** Explorar vías para el desarrollo personal y el crecimiento, como la educación continua o la exploración de nuevos intereses, fomenta la resiliencia y el empoderamiento personal.

- **Práctica de la autocompasión:** Practicar la autocompasión al ser amable consigo mismo durante crisis emocionales fortalece la autoestima y facilita el proceso de recuperación emocional.
- **Búsqueda de soluciones prácticas:** Identificar y trabajar en la implementación de soluciones prácticas a los desafíos permite abordar problemas de manera efectiva y proactiva.
- **Delegación eficaz:** Pedir ayuda o delegar responsabilidades cuando sea necesario alivia la carga laboral y promueve una gestión eficiente del tiempo y los recursos.
- **Ejercicio físico regular:** Participar en actividad física de forma regular libera endorfinas que mejoran el estado de ánimo y ayudan a manejar crisis emocionales.
- **Mantenimiento de una actitud positiva:** Cultivar y mantener una actitud optimista y constructiva, incluso frente a dificultades, promueve la resiliencia y facilita la superación de desafíos.
- **Búsqueda de momentos de alegría:** Reconocer y disfrutar pequeños momentos de alegría cotidiana, como compartir una comida o tiempo con seres queridos, fortalece el bienestar emocional.
- **Práctica de la aceptación:** Aceptar la naturaleza fluctuante de las emociones humanas y buscar ayuda cuando sea necesario promueve una adaptación saludable a las circunstancias.

- **Establecimiento de límites en relaciones personales:** Definir límites claros en relaciones personales protege el bienestar emocional y fomenta relaciones más equilibradas y satisfactorias.
- **Lista de actividades relajantes:** Mantener una lista de actividades relajantes disponibles, como dibujar, cocinar o jardinería, facilita el manejo del estrés y promueve la relajación.
- **Búsqueda de conexión social:** Mantenerse conectado con amigos y familiares a través de llamadas o videollamadas fortalece el apoyo social y emocional durante momentos difíciles.
- **Búsqueda de ayuda profesional:** Recurrir a ayuda profesional cuando las estrategias personales no sean suficientes para manejar las emociones ayuda a obtener el apoyo adicional necesario.
- **Establecimiento de límites con la información:** Limitar la exposición a noticias y contenido negativo reduce el impacto de la información estresante y fomenta un entorno mental más equilibrado.
- **Práctica de la moderación:** Evitar el exceso en todas las áreas de la vida, incluyendo trabajo, ejercicio y entretenimiento, promueve un equilibrio saludable y sostenible.
- **Reconocimiento de fortalezas personales:** Valorar y reconocer las propias fortalezas y cualidades positivas fortalece la confianza en la capacidad personal para superar desafíos.

- **Búsqueda de oportunidades de aprendizaje:** Aprender de experiencias personales difíciles promueve el crecimiento personal y facilita la adaptación a futuros desafíos y cambios.

Estas estrategias están diseñadas para ayudar a los empleados a manejar crisis emocionales de manera efectiva, promoviendo un entorno laboral saludable y productivo.

## • Recomendaciones para el manejo de crisis desde la empresa:

- **Fomentar una cultura de apoyo:** Es fundamental crear un entorno donde los empleados se sientan seguros para hablar sobre sus emociones y buscar ayuda cuando sea necesario. Se debe promover una cultura de apertura y comprensión, donde se valoren y respeten las necesidades emocionales de los empleados.
- **Ofrecer recursos de salud mental:** Proporcione acceso a recursos de salud mental, como asesoramiento o terapia, a través de programas de asistencia al empleado o beneficios de salud. Esto brinda a los empleados la oportunidad de buscar ayuda profesional si están experimentando dificultades emocionales.
- **Capacitar a los gerentes y líderes de procesos:** Capacite a las directivas, líderes de procesos y supervisores para que reconozcan las señales de crisis emocionales en sus equipos de trabajo e incorporen en sus rutinas la forma de ofrecer el apoyo adecuado. Esto puede incluir habilidades de escucha activa, empatía y la capacidad de derivar a los colaboradores a recursos de apoyo cuando sea necesario.

- **Flexibilidad laboral:** Ofrezca flexibilidad en los horarios de trabajo o la posibilidad de trabajar desde casa, si es posible. Esto puede ayudar a reducir el estrés de los empleados que están atravesando una crisis emocional, al brindarles más control sobre su entorno laboral.
- **Comunicación clara y transparente:** Mantenga a los empleados informados sobre los recursos disponibles para el manejo de crisis emocionales y cualquier programa de apoyo que la empresa ofrezca. Una comunicación clara y transparente puede ayudar a reducir la ansiedad y promover un sentido de seguridad en el lugar de trabajo.
- **Promover la cultura del cuidado:** Enseñe a sus colaboradores sobre la importancia del autocuidado y cómo pueden cuidar su bienestar emocional. Esto puede incluir proporcionar información sobre técnicas de manejo del estrés, mindfulness o recursos comunitarios disponibles.
- **Crear un espacio seguro:** Establezca un espacio en la empresa donde los empleados puedan tomarse un tiempo para relajarse y recargar energías cuando lo necesiten. Puede ser una sala de descanso tranquila o incluso un programa de meditación guiada durante el horario laboral.
- **Promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal:** Incentive un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, animando a los empleados a desconectar fuera del horario laboral y a priorizar su bienestar emocional.

Al implementar estas estrategias, todo el personal de la empresa puede desempeñar un papel importante en el apoyo a la salud mental y el bienestar emocional de los empleados durante tiempos de crisis.

## Tips para prestar los primeros auxilios psicológicos (pap) sin ser psicólogos

Brindar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) es una intervención crucial que puede marcar la diferencia en la vida de alguien que está atravesando una situación difícil. Si bien es ideal contar con la formación de un psicólogo, cualquier persona puede aprender y aplicar técnicas básicas de PAP para ofrecer apoyo y contención emocional de manera efectiva. Es crucial seguir pautas adecuadas para brindar apoyo emocional de manera oportuna:

- **Escucha activa:** Preste atención completa a lo que la persona está expresando, mostrando interés genuino y evitando interrumpir su relato.
- **Validación de sentimientos:** Reconozca y valide los sentimientos de la persona sin emitir juicios, como, por ejemplo, expresando comprensión hacia su situación emocional.
- **Comunicación no verbal:** Utilice el lenguaje corporal para demostrar empatía, manteniendo contacto visual, mostrando inclinación hacia adelante y utilizando gestos de apoyo.

- **Respiración consciente:** Si la persona está ansiosa, guíela en ejercicios de respiración lenta y profunda para ayudarla a recuperar la calma.
- **Evitar consejos no solicitados:** En lugar de ofrecer consejos, enfóquese en mostrar comprensión y empatía hacia lo que está experimentando la persona.
- **Empatía:** Trate de ponerse en los zapatos de la persona para entender su situación desde su perspectiva única.
- **Ofrecimiento de apoyo emocional:** Asegúrele a la persona que está presente para apoyarla y que no está sola en su proceso.
- **Preguntas abiertas:** Formule preguntas que inviten a la persona a compartir más sobre sus sentimientos y experiencias actuales.
- **No minimizar los sentimientos:** Evite frases que puedan invalidar sus emociones, como “No es para tanto”. En su lugar, muestre reconocimiento y validez hacia sus preocupaciones.
- **Mantener la calma:** Mantenga una actitud tranquila y serena, lo cual puede ser reconfortante para la persona en situación de crisis.
- **Elaboración de un plan de acción:** Ayude a la persona a identificar pasos concretos que pueda tomar para mejorar su situación actual.

- **Ofrecer recursos:** Proporcione información sobre líneas de ayuda, grupos de apoyo o recursos en línea que puedan ser útiles para la persona.
- **Establecer límites claros:** Si la situación se vuelve abrumadora para usted, comuníquese sus límites de manera respetuosa y clara.
- **No asumir el rol de terapeuta:** Recuerde que su objetivo es brindar apoyo inicial y, si es necesario, derivar a la persona a un profesional capacitado.
- **Promoción del autocuidado:** Anime a la persona a practicar actividades que promuevan su bienestar físico y emocional, como el ejercicio regular y el descanso adecuado.
- **Validación del dolor:** Reconozca que el dolor emocional es real y significativo, incluso si no se manifiesta físicamente.
- **Evitar juicios:** Absténgase de juzgar los sentimientos o comportamientos de la persona, enfocándose en brindar apoyo sin prejuicios.
- **Manifestar comprensión:** Expresar comprensión hacia las dificultades únicas que enfrenta la persona en su situación específica.
- **Reforzar la esperanza:** Ayude a la persona a visualizar un futuro positivo y a mantener la esperanza de que las cosas mejorarán con el tiempo.



- **Realizar seguimiento:** Después de ofrecer apoyo inicial, verifique periódicamente cómo se siente la persona y ofrezca su ayuda continuada si es necesario.
- **Ofrecer un espacio seguro:** Proporcione un entorno donde la persona se sienta cómoda para expresar sus emociones sin temor a ser juzgada.
- **Reconocer la resiliencia:** Destaque la fortaleza y la capacidad de la persona para superar desafíos anteriores.
- **Estimular la expresión creativa:** Anime a la persona a explorar actividades creativas como la escritura, el dibujo o la música para expresar sus emociones.
- **Mantener la confidencialidad:** Respete la privacidad de la persona y no comparta información confidencial sin su consentimiento.
- **Reforzar la autoestima:** Reconozca y elogio las fortalezas y cualidades positivas de la persona para fortalecer su autoestima.
- **Fomentar la socialización:** Sugiera actividades sociales que puedan ayudar a la persona a sentirse conectada con otros y apoyada en su entorno.

- **Valorar su ayuda:** Reconozca que su apoyo, aunque no sea un profesional de salud mental, puede tener un impacto significativo en la vida de la persona.
- **Evitar estereotipos:** Trate a cada persona como un individuo único y evite etiquetarla en función de su condición o experiencia.
- **Ser paciente:** Comprenda que el proceso de recuperación emocional puede llevar tiempo, y muestre paciencia y apoyo continuo.
- **Empoderar a la persona:** Anime a la persona a tomar el control de su recuperación y a buscar ayuda profesional cuando sea necesario.
- **No cargar con todas las responsabilidades:** Reconozca sus propios límites y acepte que no puede resolver todos los problemas de la persona.
- **Reconocer tus propias emociones:** Si se siente abrumado por la situación, tómese un momento para reconocer sus emociones y busque apoyo si lo necesita.
- **Ser flexible:** Adapte su apoyo a las necesidades individuales de la persona en lugar de seguir un enfoque rígido.
- **Mantener la confianza:** Demuestre confianza en la capacidad de la persona para superar sus dificultades con el tiempo.

- **No temer pedir ayuda:** Si considera que la situación excede sus habilidades, busque apoyo de un profesional capacitado en salud mental.
- **Promover la autocompasión:** Ayude a la persona a tratarse con amabilidad y comprensión durante su proceso de recuperación.
- **Realizar seguimientos regulares:** Mantenga contacto con la persona para ofrecer apoyo continuo y verificar su progreso emocional.
- **Cuidar de sí mismo:** No descuide su propio bienestar mientras apoya a otros; cuidarse a sí mismo le permite ser un apoyo más efectivo.

Estas directrices proporcionan un marco sólido para prestar asistencia inicial a individuos en momentos de vulnerabilidad emocional, enfocándose en el apoyo comprensivo y respetuoso sin pretender reemplazar la intervención profesional cuando sea necesaria.

Después de haber realizado la revisión teórica necesaria para entender y conceptualizar cada uno de los temas técnicos descritos en este documento, a continuación, se describe el desarrollo metodológico de cada una de las sesiones del programa, lo cual facilitará su implementación.

## Desarrollo metodológico sobre el programa de formación para brigadistas emocionales

En un mundo cada vez más complejo y dinámico, las habilidades emocionales se han convertido en competencias esenciales para el bienestar individual y colectivo. El curso Brigadistas Emocionales tiene como objetivo formar a personas como agentes de cambio, capaces de brindar apoyo y contención emocional a quienes lo necesiten, fomentando una cultura de empatía, resiliencia y bienestar en diversos entornos.

El Programa de formación para Brigadistas Emocionales busca contribuir al desarrollo de una comunidad más resiliente y preparada para afrontar las crisis emocionales que puedan presentarse en diferentes contextos. Fomentar la empatía, la escucha activa y la contención emocional es fundamental para promover el bienestar emocional tanto individual como colectivo.

Este programa se basa en una metodología experiencial, participativa y reflexiva, que combina teoría y práctica para el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para brindar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) de manera efectiva.

**Duración:** 24 horas (presencial y/o virtual), distribuidas en 6 sesiones de 4 horas cada una.

**Metodología:** Contextualización teórica, tareas a desarrollar, ejercicios participativos, jornadas de reflexión, dinámicas grupales, videos para la reflexión y ejercicios de prácticas saludables, entre otros.

**Número de trabajadores por curso:** 25 trabajadores.

## Capítulo 1 - primeros auxilios psicológicos

### Sesión 1- introducción y fundamentos primeros auxilios psicológicos:

Programa		Brigadistas emocionales
Sesión	1	
título	Introducción y fundamentos sobre los primeros auxilios psicológicos.	
objetivo modalidad duración	Capacitar a los Brigadistas Emocionales en los principios fundamentales de Primeros Auxilios Psicológicos, con el fin de promover el bienestar mental,	
Objetivo	Capacitar a los Brigadistas Emocionales en los principios fundamentales de Primeros Auxilios Psicológicos, con el fin de promover el bienestar mental, reducir el impacto de eventos altamente estresantes y mejorar la resiliencia organizacional.	
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales.	
Duración	240 minutos.	

Actividad	Descripción	Tiempo
<b>Actividad 1 Presentación y sincronización del grupo</b>		
<b>Inicio del programa y apertura de la sesión.</b>	El facilitador dará inicio con la presentación a través de una actividad diseñada para establecer la conexión entre los participantes, crear un ambiente de familiaridad y confianza, lo cual favorecerá el desarrollo de una actitud cooperativa, colaborativa y abierta durante el proceso de capacitación. Esto, además, facilitará los procesos de atención y conexión con el espacio.  Se realizará una breve introducción al ciclo de formación, compuesto por seis sesiones. En la primera, se reflexionará sobre las expectativas del grupo frente al proceso de formación.	20'
<b>Actividad 2 Aprendizajes previos y definición</b>		
<b>Aprendizajes previos y concepto de los Primeros Auxilios Psicológicos.</b>	Para dar inicio al abordaje conceptual, se les pedirá a los participantes que compartan lo que conocen sobre los Primeros Auxilios Psicológicos o lo que se le viene a la mente al escuchar este término. Posteriormente, se les explicará qué son los Primeros Auxilios Psicológicos y en qué se diferencian del manejo de crisis emocional.	30'
<b>Actividad 3 Importancia y beneficios de brindar Primeros Auxilios Psicológicos</b>		
<b>Explicar la importancia de brindar Primeros Auxilios Psicológicos de manera oportuna.</b>	Se les explicará a los participantes los beneficios de brindar Primeros Auxilios Psicológicos de manera oportuna y cómo esto puede prevenir la aparición del estrés postraumático y otras patologías, profundizando en la conceptualización del estrés postraumático.	30'

<b>Actividad 4</b>	<b>Emergencia, evento traumático, reacciones y relación con la pérdida</b>	
<b>Se explica qué es un evento traumático y una emergencia, las reacciones en el sujeto y su relación con el sentimiento de pérdida.</b>	Se explicará a los participantes qué es una emergencia y qué es un evento traumático, sus fases, y las reacciones emocionales, cognitivas y físicas que pueden producirse en las personas. Además, se abordará cómo estos pueden estar relacionados con un sentimiento de pérdida y duelo.	20'
<b>Pausa para descansar</b>	<b>Se da a los participantes un momento para descansar</b>	15'
<b>Actividad 5</b>	<b>Ansiedad y estrés postraumático</b>	
<b>Reconocer los síntomas y signos de la ansiedad y el estrés postraumático.</b>	El facilitador explicará cada uno de estos términos, junto con los síntomas e identificación de estos. Además, por medio de una técnica de respiración, enseñará cómo manejar estos síntomas en diferentes contextos de la vida.	30'
<b>Actividad 6</b>	<b>Ética y confidencialidad</b>	
<b>Importancia de la ética y la confidencialidad cuando se brindan en PAP.</b>	Se aclarará a los participantes la importancia de mantener un comportamiento ético y una postura de confidencialidad al brindar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).	15'
<b>Actividad 7</b>	<b>Momentos de los Primeros Auxilios Psicológicos</b>	
<b>Sensibilización sobre los Pasos de los Primeros Auxilios Psicológicos.</b>	Se explicará el paso a paso de los Primeros Auxilios Psicológicos, mostrando videos con ejemplos de cada uno de los momentos de la intervención.	80'

<b>Actividad 8</b>	<b>Momentos de los Primeros Auxilios Psicológicos</b>	
<b>Cierre y preguntas</b>	El facilitador dará un espacio para resolver las preguntas que surjan de los participantes y preguntará sobre los aprendizajes y conclusiones obtenidos a partir de la primera sesión.	10'
<b>Materiales requeridos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en PowerPoint y medios tecnológicos para proyectarla.</li> <li>• Videos de los diferentes momentos del PAP (A, B, C, D y E), asegurando que, en la modalidad virtual, estos se puedan proyectar adecuadamente.</li> <li>• Cuaderno para tomar apuntes y bolígrafo.</li> <li>• Hojas blancas.</li> </ul>		

### **Actividad 1. Presentación y sincronización del grupo:**

Para el ejercicio de apertura, el facilitador inicia dando la bienvenida a los participantes y realiza una presentación donde proporcionará la siguiente información:

- Nombre completo.
- Profesión / Nivel de escolaridad.
- Trayectoria profesional.
- Expectativas del grupo y del programa.

A continuación, el facilitador iniciará una actividad de presentación de los participantes para lograr establecer una conexión entre ellos, creando un ambiente de familiaridad y confianza. Esto favorecerá el desarrollo de una actitud cooperativa, colaborativa y de apertura durante el proceso de capacitación, además de contribuir a los procesos de atención y conexión con el espacio.

El facilitador hará una breve introducción al ciclo de formación, compuesto por seis sesiones, haciendo énfasis en la primera, que será trabajada. También se encargará de recoger las expectativas del grupo frente al proceso de formación.

**Desarrollo:** El facilitador iniciará la actividad formando al grupo en círculo (es importante que el espacio esté dispuesto sin obstáculos como sillas, mesas, entre otros). El facilitador se presenta y presenta el propósito del trabajo que se realizará en las seis sesiones de formación de Primeros Auxilios Psicológicos, así como el propósito de la primera sesión.

Seguido de esto, el facilitador llevará una pequeña pelota y explicará la dinámica de la actividad denominada “La pelota caliente”. Se lanza la pelota mientras se dice el propio nombre, lo que caracteriza a la persona o lo que le gusta hacer, y adicionalmente, qué expectativas tiene del curso. Tan pronto como la persona responde, pasa la pelota a otro integrante del grupo, quien contestará las mismas preguntas, hasta que todos hayan participado.

Con la participación del grupo, se escribirán unos acuerdos que se tendrán en cuenta durante la ejecución de las seis sesiones, abordando aspectos como: no juzgar, respetar el espacio de expresión de los compañeros a través de la escucha activa, no presionar a los compañeros, respetar los tiempos propuestos y guardar la confidencialidad (lo que se trabaja en grupo, se queda en el grupo).

**Modalidad virtual:** Se realizará la actividad de la misma forma. Si el espacio es virtual, se pedirá a los participantes que activen los micrófonos para socializar la información solicitada.

### Actividad 2. Aprendizajes previos y definición:

Para dar inicio al abordaje conceptual, el facilitador pide a los participantes que hablen sobre lo que conocen de Primeros Auxilios Psicológicos o qué se le viene a la mente con dicho término. Posteriormente, él les explica qué son los Primeros Auxilios Psicológicos y en qué se diferencian del manejo de crisis emocional.

#### • Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

**Definición:** Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son intervenciones tempranas y breves que se proporcionan inmediatamente después de un evento traumático para reducir el impacto inicial del estrés y fomentar el funcionamiento adaptativo a corto y largo plazo. Los PAP están diseñados para ser aplicados por profesionales de salud mental y personal capacitado no clínico en situaciones de emergencia.

#### Características:

- **Inmediatez:** Se aplican inmediatamente después de un evento traumático.
- **Brevidad:** Son intervenciones de corta duración.
- **Apoyo emocional:** Proporcionan consuelo y apoyo.
- **Reducción del estrés:** Ayudan a disminuir el estrés y la ansiedad inicial.

- **Promoción del bienestar:** Fomentan la seguridad y el bienestar del individuo afectado.
- **Manejo de la crisis emocional:**

**Definición:** El manejo de crisis emocional se refiere a las estrategias y técnicas utilizadas para ayudar a una persona que está experimentando una crisis emocional severa. Estas intervenciones están diseñadas para estabilizar la situación, reducir los síntomas agudos de estrés y proporcionar apoyo y orientación para resolver la crisis.

#### Características:

<b>Evaluación:</b>	Identificación y evaluación de la gravedad de la crisis.
<b>Estabilización:</b>	Intervenciones para estabilizar la situación emocional y reducir el peligro inmediato.
<b>Intervención continua:</b>	Pueden incluir seguimiento y apoyo a más largo plazo.
<b>Orientación:</b>	Proporcionan orientación para tomar decisiones y resolver problemas
<b>Derivación:</b>	En caso necesario, derivan a servicios de salud mental para tratamiento adicional.

#### Diferencias clave:

**Temporalidad:** Los PAP se aplican inmediatamente después del evento traumático, mientras que el manejo de crisis emocional puede ocurrir en cualquier momento durante la crisis.

**Duración:** Los PAP son breves y de corta duración, mientras que el

manejo de crisis puede ser más prolongado y continuo.

**Objetivo:** Los PAP se centran en reducir el impacto inicial del estrés y fomentar el funcionamiento adaptativo inmediato, mientras que el manejo de crisis busca estabilizar la situación y proporcionar un apoyo más estructurado y a largo plazo.

**Intervenciones:** Los PAP son intervenciones tempranas y de apoyo, mientras que el manejo de crisis incluye una evaluación detallada, estabilización, intervención continua y derivación a servicios adicionales si es necesario.

**Los primeros auxilios psicológicos son la primera ayuda que se presta a las personas confundidas ante una emergencia o desastre.**

**Estos se brindan cuando las personas no obedecen a los daños físicos sino a las emociones que está padeciendo en ese momento, tales como:**



### **Detener el proceso agudo de descompensación psicológica, aliviando las manifestaciones sintomáticas y el sufrimiento.**

- Estabilizar al individuo y protegerlo de estrés adicional, reduciendo los sentimientos de anormalidad o enfermedad.
- Evitar complicaciones adicionales.
- Restaurar las funciones psíquicas y adaptar a la persona a las nuevas condiciones, tan rápido como sea posible.
- Prevenir o mitigar el impacto de estrés postraumático.
- Facilitar u inter asistencia profesional a mediana largo plazo, si fuera necesario.

Después de dejar claros los conceptos, el facilitador les pedirá a los participantes que relaten alguna experiencia que hayan tenido en la que se hayan aplicado los Primeros Auxilios Psicológicos. Además, deberán compartir cómo se manejó la situación, ya sea por ellos mismos o por un tercero. Al compartir cada experiencia, se les pedirá al grupo que dé sus apreciaciones sobre las situaciones relatadas y el manejo que se les dio.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, con la diferencia de que los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 3. Importancia y beneficios de brindar los Primeros Auxilios Psicológicos:**

En esta actividad, el facilitador socializa sobre los recursos disponibles y explica por qué es importante brindar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y qué beneficios tiene para las personas. Se pueden hacer preguntas orientadoras para conocer el conocimiento previo de los participantes sobre el tema.

Los Primeros Auxilios Psicológicos son una intervención crucial en momentos de crisis o tras un evento traumático. Su objetivo principal es brindar apoyo emocional inmediato y práctico a las personas afectadas, ayudándolas a manejar sus emociones y a recuperar un sentido de control sobre su vida.

#### **La importancia de los Primeros Auxilios Psicológicos:**

- **Reducen el impacto inmediato:** Ayudan a aliviar el dolor emocional y físico, disminuyendo la intensidad de los síntomas iniciales del trauma.
- **Facilitan la recuperación:** Promueven un proceso de recuperación más saludable y eficiente, al proporcionar herramientas y estrategias de afrontamiento.
- **Previenen trastornos psicológicos:** Reducen el riesgo de desarrollar trastornos como el trastorno por estrés postraumático (TEPT) u otros problemas de salud mental a largo plazo.

- **Fortalecen la resiliencia:** Ayudan a las personas a desarrollar habilidades para enfrentar situaciones difíciles en el futuro.
- **Promueven el apoyo social:** Conectan a las personas con recursos y redes de apoyo, facilitando su integración social.

### **Beneficios de brindar los Primeros Auxilios Psicológicos:**

- **Para la persona afectada:**
  - Alivio del estrés y la ansiedad.
  - Mayor sensación de seguridad y control.
  - Mejora de la capacidad para tomar decisiones.
  - Fomento de la esperanza y la resiliencia.
- **Para los socorristas:**
  - Sensación de haber ayudado a alguien en necesidad.
  - Desarrollo de habilidades de comunicación y empatía.
  - Mayor conciencia sobre la salud mental.
- **Para la comunidad:**
  - Creación de una red de apoyo más fuerte.
  - Mayor resiliencia comunitaria ante situaciones de crisis.
- **¿Qué implica brindar Primeros Auxilios Psicológicos?:**
  - Escucha activa: Escuchar atentamente a la persona sin juzgarla.
  - Validación de emociones: Reconocer y validar los sentimientos de la persona.

- Información clara y concisa: Proporcionar información sobre lo que está sucediendo y sobre los recursos disponibles.
- Empoderamiento: Ayudar a la persona a tomar decisiones y a sentirse en control de su situación.
- Conexión con recursos: Conectar a la persona con servicios de apoyo psicológico y social.
- **¿Quién puede brindar Primeros Auxilios Psicológicos?:** Cualquier persona puede aprender las habilidades básicas de Primeros Auxilios Psicológicos. Sin embargo, es importante que los profesionales de la salud, educadores, líderes comunitarios y cualquier persona que trabaje con grupos vulnerables reciban capacitación especializada.

En resumen, los Primeros Auxilios Psicológicos son una herramienta valiosa para ayudar a las personas a superar momentos difíciles y a construir una vida más saludable y feliz.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, con la diferencia de que los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 4. Emergencia, evento traumático, reacciones y relación con la pérdida:**

El facilitador explica a los participantes qué es una emergencia y un evento traumático, sus fases, y las reacciones emocionales, cognitivas y físicas que pueden producir en las personas. Además, se abordará cómo estos eventos se pueden relacionar con un sentimiento de pérdida y duelo.



**Desarrollo:** El facilitador inicia esta actividad explicando qué es una emergencia y un evento traumático, y cómo estos pueden estar asociados a un sentimiento de pérdida. Se expondrán las diferentes fases que se viven después de una emergencia y el proceso de duelo frente a la pérdida, descritos a continuación:

**Emergencia:** Una emergencia es una situación catastrófica derivada de un evento natural, tecnológico o provocado por el ser humano, en la que se ve amenazada la vida, el bienestar o la integridad física, emocional o mental de las personas. Se pueden producir muertes, lesiones, destrucción, pérdidas materiales, físicas, emocionales y sociales, lo que conlleva sufrimiento humano. Estas situaciones suelen ser repentinas, inesperadas y pueden afectar a una o varias personas a la vez.

**Reacciones de la persona:**



**Evento potencialmente traumático:**

Un evento potencialmente traumático (EPT) es cualquier experiencia que causa un gran estrés emocional y psicológico en una persona. Estos eventos pueden variar desde desastres naturales hasta experiencias personales como abuso o la pérdida de un ser querido. La reacción a un EPT es altamente individual y puede manifestarse de diferentes maneras.

Es importante destacar que no todas las personas que experimentan un EPT desarrollarán un trastorno de estrés postraumático (TEPT). Sin embargo, comprender las fases de un EPT puede ayudar a entender mejor las reacciones comunes y a buscar apoyo si es necesario.

**Fases del evento potencialmente traumático:**

<b>Fase de impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Shock y aturdimiento:</b> Inicialmente, la persona puede experimentar un estado de shock, negación o desconexión de la realidad.</li> <li>• <b>Intensa reacción emocional:</b> Sentimientos abrumadores, como miedo, terror, ira, tristeza, culpa o vergüenza, son comunes en esta fase.</li> <li>• <b>Alteraciones fisiológicas:</b> Pueden presentarse síntomas físicos como taquicardia, dificultad para respirar, sudoración excesiva o dolor de cabeza.</li> </ul>
<b>Fase de reajuste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intrusiones:</b> Pensamientos, recuerdos o imágenes recurrentes del evento traumático pueden invadir la mente de la persona.</li> <li>• <b>Evitación:</b> La persona puede tratar de evitar cual-</li> </ul>

<b>Fase de reajuste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• quier cosa que le recuerde al evento, como lugares, personas o actividades.</li> <li>• <b>Alteraciones del sueño:</b> Insomnio, pesadillas o hipersomnia son comunes en esta fase.</li> <li>• <b>Hipervigilancia:</b> La persona puede estar constantemente alerta y a la defensiva, esperando que ocurra algo malo.</li> </ul>
<b>Fase de recuperación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesamiento gradual:</b> La persona comienza a procesar el evento traumático y a encontrar un nuevo significado en su vida.</li> <li>• <b>Desarrollo de nuevas estrategias de afrontamiento:</b> Se aprenden nuevas formas de manejar el estrés y las emociones.</li> <li>• <b>Restauración de las relaciones:</b> Se restablecen los vínculos sociales y familiares.</li> <li>• <b>Retorno a una vida más normal:</b> La persona puede recuperar su capacidad de disfrutar de las actividades cotidianas y establecer nuevas metas.</li> </ul>

Es importante tener en cuenta que la recuperación de un Evento Potencialmente Traumático (EPT) es un proceso individual y puede tomar tiempo. Algunas personas se recuperan completamente, mientras que otras pueden experimentar síntomas crónicos.

- **Factores que influyen en la recuperación:**
- **La naturaleza del evento:** La gravedad y la duración del evento traumático pueden afectar la recuperación.
- **El apoyo social:** Contar con el apoyo de familiares y amigos puede facilitar el proceso de recuperación.

- **Los recursos personales:** Habilidades de afrontamiento, resiliencia y un sistema de creencias fuerte pueden ayudar a la persona a superar el trauma.
- **El tratamiento:** La terapia psicológica, como la terapia cognitivo-conductual, puede ser muy efectiva para tratar el Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT).

**Evento traumático:** Un evento traumático es cualquier experiencia que sobrepase la capacidad de una persona para enfrentarlo, generando una respuesta emocional intensa y duradera. Estos eventos pueden ser de diversa índole y dejar una huella profunda en la vida de quien los experimenta.

### • **Características de un evento traumático:**

- **Intensidad:** La experiencia es abrumadora y supera la capacidad de la persona para procesarla.
- **Duración:** Puede ser un evento breve o prolongado en el tiempo.
- **Amenaza:** Implica una amenaza real o percibida para la vida, la integridad física o psicológica de la persona.
- **Impotencia:** La persona se siente incapaz de controlar la situación.

## Tipos de eventos traumáticos:

- **Desastres naturales:** Terremotos, huracanes, inundaciones.
- **Accidentes:** Automovilísticos, laborales, entre otros.
- **Violencia:** Agresiones físicas o sexuales, guerras, terrorismo.
- **Pérdidas:** Muerte de un ser querido, divorcio, enfermedad grave.
- **Experiencias de vida:** Abuso infantil, negligencia, discriminación.

- **Reacciones a un evento traumático:** La respuesta a un trauma es individual y puede variar ampliamente. Algunas reacciones comunes incluyen:

- **Emocionales:** Miedo, ansiedad, tristeza, ira, culpa, vergüenza, shock, entumecimiento.
- **Físicas:** Insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas digestivos, fatiga, hipervigilancia.
- **Conductuales:** Evitación de situaciones o personas relacionadas con el trauma, aislamiento social, cambios en los hábitos de sueño o alimentación.
- **Cognitivas:** Dificultad para concentrarse, problemas de memoria, pensamientos intrusivos, despersonalización, desrealización.

- **Fases del trauma:** La respuesta a un trauma no es lineal y puede variar de una persona a otra, pero generalmente se pueden identificar algunas fases comunes:

### Fase aguda

- **Shock y negación:** Inicialmente, la persona puede experimentar un estado de shock o negar lo sucedido.
- **Intensa emoción:** A medida que el shock disminuye, pueden surgir emociones intensas como miedo, ira, tristeza, culpa o vergüenza.
- **Alteraciones físicas:** Es común presentar síntomas físicos como dificultad para dormir, cambios en el apetito, dolores de cabeza o fatiga.

### Fase de reajuste

- **Intrusiones:** Pensamientos, imágenes o recuerdos recurrentes del evento traumático pueden invadir la mente de la persona.
- **Evitación:** La persona puede evitar lugares, personas o situaciones que le recuerden el trauma.
- **Hipervigilancia:** Estar constantemente alerta a posibles peligros es una característica común en esta fase.
- **Alteraciones en las relaciones:** La persona puede experimentar dificultades para conectar con los demás o confiar en ellos.

### Fase de resolución

- **Integración:** Con el tiempo y el apoyo adecuado, la persona puede comenzar a integrar el trauma en su vida y encontrar un nuevo sentido de normalidad.
- **Crecimiento postraumático:** Algunas personas experimentan un crecimiento personal significativo después de un trauma, desarrollando una mayor resiliencia y apreciación por la vida.

- **¿Cómo ayudar a alguien que ha experimentado un trauma?:**
- **Escucha activa:** Brinda un espacio seguro para que la persona exprese sus sentimientos sin juzgarla.
- **Valida sus emociones:** Reconoce que sus sentimientos son legítimos y comprensibles.
- **Ofrece apoyo:** Ayúdala a buscar recursos y apoyo profesional si es necesario.
- **Sé paciente:** La recuperación del trauma lleva tiempo.

## La pérdida - Un viaje emocional:

La pérdida es una experiencia universal que todos enfrentamos en algún momento de nuestras vidas. Puede manifestarse de diversas formas, desde la pérdida de un ser querido hasta la pérdida de un trabajo, una relación, una salud óptima o incluso de una identidad o un sueño.

- **¿Qué es la pérdida?:** En esencia, la pérdida es la ausencia de algo o alguien que era significativo para nosotros. Esta ausencia genera una reacción emocional profunda, que puede variar desde tristeza y dolor hasta ira, confusión y negación.
- **Tipos de pérdida:** Las pérdidas pueden clasificarse en diferentes categorías:
- **Pérdidas físicas:** Muerte de un ser querido, pérdida de un hogar, discapacidad física, entre otros.

- **Pérdidas psicológicas:** Pérdida de una relación, de un trabajo, de la salud mental, de la autoestima, entre otros.
- **Pérdidas sociales:** Cambio de ciudad, pérdida de amigos, aislamiento social, entre otros.
- **El proceso del duelo:** El duelo es la respuesta natural a la pérdida y es un proceso individual y único para cada persona. No existe una forma “correcta” de llorar, y el tiempo que tarda cada persona en sanar es diferente. Sin embargo, hay algunas fases comunes que muchas personas experimentan:
- **Negación:** La persona puede negar la realidad de la pérdida.
- **Ira:** La ira puede dirigirse hacia uno mismo, hacia los demás o hacia una fuerza superior.
- **Negociación:** La persona puede intentar negociar con una fuerza superior para cambiar el pasado.
- **Depresión:** La tristeza y la desesperanza pueden predominar en esta etapa.
- **Aceptación:** Gradualmente, la persona comienza a aceptar la pérdida y a encontrar nuevas formas de vivir.

## Fases de elaboración de la pérdida:



### ¿Cómo afrontar la pérdida?

- **Permitir sentir:** Es importante permitirse experimentar todas las emociones que surjan, sin juzgarlas.
- **Buscar apoyo:** Hablar con amigos, familiares o un terapeuta puede ser de gran ayuda.
- **Cuidarse a uno mismo:** Dormir lo suficiente, comer bien y hacer ejercicio son fundamentales para la recuperación.
- **Honrar la pérdida:** Realizar rituales o conmemoraciones puede ayudar a cerrar ciclos.
- **Buscar significado:** Intentar encontrar un sentido a la pérdida puede ayudar a superar el dolor.

El facilitador explica la imagen sobre las fases del duelo, señalando que el recorrido por las fases no es lineal, y que pueden ocurrir regresiones o saltos entre diferentes fases.

### Factores que condicionan el impacto psicológico:

- Naturaleza y características del evento.
- Historia personal de la víctima.
- Grado de afectación de la víctima como consecuencia del evento.
- Número de personas afectadas.
- Personalidad de quienes se ven afectados.
- Género y edad.
- Estado de salud de la persona.
- Forma en que se desarrolló el evento (súbita o lenta).
- Acciones que tomó la víctima frente al evento.
- Acciones que tomaron las autoridades frente al evento.
- Significado o simbolismo concebido de la vivencia.
- Experiencias anteriores con factores estresantes.
- Interpretación de la situación actual.
- Red de apoyo con que cuentan los afectados para su recuperación.

**Modalidad virtual:** La actividad se realizará de la misma manera, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de forma virtual.

### Actividad 5. Ansiedad y estrés postraumático:

**Ansiedad:** La ansiedad es una emoción que todos hemos experimentado en algún momento, y que ayuda al organismo a prepararse para enfrentar situaciones importantes. Produce una reacción psicofisiológica de activación intensa del sistema nervioso central y de todo el cuerpo. Aparece cuando se debe actuar ante

una situación que demanda un esfuerzo intenso o sostenido, y sirve para activar el organismo y hacer frente a una amenaza o peligro, ya sea presente o futuro.

Por lo tanto, la ansiedad provoca cambios en diferentes sistemas del cuerpo, activándolos, lo que nos prepara para actuar y responder de manera rápida. Es una emoción natural que experimentamos todos en algún momento de nuestras vidas. Es una respuesta normal a situaciones de estrés, peligro o incertidumbre. Sin embargo, cuando la ansiedad se vuelve excesiva o persistente, puede interferir significativamente en nuestra vida diaria y convertirse en un trastorno de ansiedad.

La ansiedad se convierte en un trastorno cuando esta reacción se activa en situaciones habitualmente no amenazantes o peligrosas, o de manera persistente, hasta el punto de interferir de forma importante en la vida cotidiana.

En la mayoría de los casos, la ansiedad es una reacción normal y saludable. Por ejemplo, cuando enfrentamos una entrevista de trabajo o un examen, puede resultar útil porque nos pone en “alerta”. Es posible notar algunas sensaciones físicas, como un aumento del ritmo cardíaco o sequedad en la boca, las cuales tienden a disminuir a lo largo de la entrevista o examen. Incluso antes de la entrevista o examen, pueden aparecer estas sensaciones junto con pensamientos como que el entrevistador podría ser muy exigente o que las preguntas serán muy difíciles.

Es importante tener en cuenta que la ansiedad es una emoción normal. Para quienes la experimentan, el objetivo no debe ser eliminarla, sino aprender a tolerarla y gestionarla.

**Manifestaciones de la ansiedad:** La ansiedad puede manifestarse de diversas formas, tanto a nivel físico como emocional. Algunos de los síntomas más comunes incluyen:

Síntomas físicos	Síntomas emocionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceleración del corazón.</li> <li>• Dificultad para respirar.</li> <li>• Sudoración excesiva.</li> <li>• Temblores.</li> <li>• Sensación de nudo en el estómago.</li> <li>• Dolores de cabeza.</li> <li>• Tensión muscular.</li> <li>• Insomnio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupación excesiva.</li> <li>• Miedo irracional.</li> <li>• Irritabilidad.</li> <li>• Dificultad para concentrarse.</li> <li>• Sentimientos de inquietud.</li> <li>• Sensación de peligro inminente.</li> </ul>

**Causas de la ansiedad:** Las causas de la ansiedad son múltiples y pueden variar de persona a persona. Algunos factores que pueden contribuir a su aparición incluyen:

- **Factores genéticos:** La predisposición genética puede aumentar el riesgo de desarrollar trastornos de ansiedad.
- **Factores ambientales:** Experiencias traumáticas, estrés crónico, cambios importantes en la vida y el consumo de ciertas sustancias pueden desencadenar o agravar la ansiedad.
- **Factores psicológicos:** Pensamientos negativos recurrentes, baja autoestima y dificultades para manejar el estrés pueden contribuir a la ansiedad.

**Los trastornos de ansiedad:** Los trastornos de ansiedad se caracterizan por presentar un miedo o ansiedad intensa y/o una preocupación excesiva. Estos trastornos generan un malestar importante y afectan el funcionamiento habitual de la persona, sin importar su edad, ya sea en las relaciones familiares, con amistades o en el rendimiento escolar o laboral. Según el foco principal del miedo y/o la preocupación, se pueden clasificar en distintos tipos de trastornos:

- **Trastorno de ansiedad por separación:** Este tipo de trastorno afecta principalmente a menores, quienes experimentan un miedo intenso a separarse de las personas que los cuidan por temor a que les ocurra algo malo. Un ejemplo sería un niño que se pone muy nervioso cuando su madre se va de casa, a pesar de quedarse con el padre, temiendo que algo malo le ocurra a ella. Aunque acepta ir al colegio, deben recogerlo puntualmente, y solo hablar de las colonias de la escuela lo hace llorar.
- **Fobia específica:** Este trastorno ocurre cuando una persona tiene un miedo intenso a un objeto o situación específicos (como inyecciones, volar en avión, alturas, insectos, entre otros). Si el miedo es hacia situaciones sociales (como mantener una conversación, ser observado o actuar en público), se denomina trastorno de ansiedad o fobia sociales. Un ejemplo de fobia específica sería el caso de una persona que siente un miedo extremo a las alturas, se pone muy nerviosa, tiembla y se marea. Un caso de fobia social sería cuando una persona se siente extremadamente ansiosa al hablar con otros, temiendo hacer el ridículo o que los demás piensen negativamente sobre ella.

- **Trastorno de pánico:** Un ataque de pánico es un episodio de ansiedad repentino e intenso, acompañado de sensaciones físicas desagradables como palpitaciones, sensación de ahogo o mareos, y pensamientos catastróficos (como miedo a perder el control o morir). El trastorno de pánico frecuentemente se presenta junto con la agorafobia. Un ejemplo sería una persona que experimenta ansiedad intensa en situaciones como viajar en metro o autobús, lo que le obliga a evitar el transporte público y necesitar compañía constante.
- **Agorafobia:** La persona con agorafobia teme experimentar síntomas de ansiedad en situaciones de las que no puede escapar o donde no pueda recibir ayuda. Como resultado, evita estas situaciones, como viajar en transporte público, asistir a conciertos o comer en restaurantes. Por ejemplo, una persona que se siente ansiosa y teme desmayarse cuando viaja en metro o autobús opta por evitar el transporte público.
- **Trastorno de ansiedad generalizada:** En este trastorno, la persona se preocupa excesivamente por diversos aspectos de la vida cotidiana (trabajo, estudios, salud de los hijos, entre otros), lo que afecta su sueño, capacidad de concentración y la hace sentir constantemente tensa o fatigada. Un ejemplo sería una persona que se preocupa desde pequeña por la estabilidad económica de sus padres y, al comenzar la secundaria, sus preocupaciones aumentan. Se preocupa por aprobar, mantener amistades, lo que le dificulta dormir y le genera tensión constante, dolores de cabeza y malestar estomacal.

- **Trastornos combinados:** Una misma persona puede padecer varios trastornos de ansiedad al mismo tiempo, y no es raro que estén acompañados de otros trastornos de salud mental, como la depresión o problemas con el abuso de sustancias, como el alcohol.

**¿A cuántas personas afectan a los trastornos de ansiedad?:**

**1/5** pers.

**TENDRÁ UN TRASTORNO DE ANSIEDAD A LO LARGO DE SU VIDA**



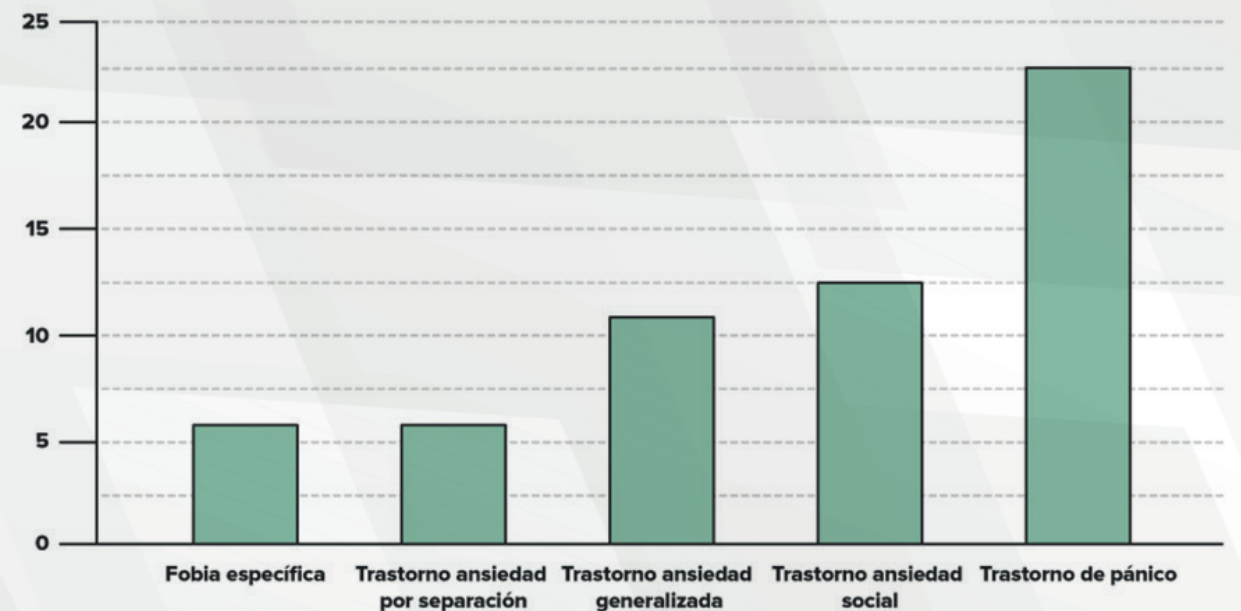
Los trastornos de ansiedad son uno de los grupos de trastornos mentales más frecuentes. Aunque las cifras pueden variar según los parámetros utilizados, existe un consenso en que 1 de cada 5 personas desarrollará un trastorno de ansiedad a lo largo de su vida. En el caso de niños y adolescentes, esta cifra ronda 6 de cada 100.

El número de personas afectadas también varía según el tipo de trastorno. Por ejemplo, las fobias específicas son las más comunes dentro de los trastornos de ansiedad.

Tradicionalmente, se ha considerado que las mujeres tienen un mayor riesgo de desarrollar trastornos de ansiedad en comparación con los hombres, pero esta diferencia depende del tipo de trastorno y la edad de la persona. En el caso del trastorno de ansiedad social, la prevalencia es más equitativa entre hombres y mujeres. Asimismo, en niños y adolescentes, la diferencia entre géneros no es tan pronunciada como en la edad adulta.

Por otro lado, varios estudios indican que las personas con trastornos de ansiedad que no reciben tratamiento tienen una mayor probabilidad de que estos trastornos se cronifiquen. También corren un mayor riesgo de desarrollar otros trastornos psiquiátricos, como la depresión o el consumo excesivo de sustancias tóxicas. La ansiedad crónica puede afectar el funcionamiento de otros sistemas del cuerpo, aumentando el riesgo de desarrollar enfermedades médicas, como trastornos gastrointestinales o problemas cardíacos, entre otros.

**Edad de inicio de los diferentes trastornos de ansiedad:**





En cuanto a la edad de inicio, los trastornos de ansiedad se encuentran entre los trastornos de aparición más temprana. En el siguiente gráfico se indican las edades aproximadas en las que suelen aparecer los diferentes trastornos de ansiedad.

Técnicas y manejo de la ansiedad: La ansiedad es una emoción común que todos experimentamos en algún momento. Sin embargo, cuando se vuelve excesiva e interfiere con nuestra vida diaria, es importante aprender a manejarla. A continuación, se presentan algunas técnicas y estrategias que pueden ayudarte a controlar la ansiedad:

### • **Técnicas de relajación:**

- **Respiración diafragmática:** Esta técnica consiste en respirar lenta y profundamente, concentrándote en expandir el abdomen. Ayuda a reducir la frecuencia cardíaca y la tensión muscular.
- **Relajación muscular progresiva:** Consiste en tensar y relajar diferentes grupos musculares de forma secuencial. Ayuda a liberar la tensión física acumulada.
- **Mindfulness y meditación:** Estas prácticas te permiten concentrarte en el momento presente y reducir la divagación mental, lo que disminuye la ansiedad.
- **Yoga y thai chi:** Estas disciplinas combinan movimientos suaves, respiración y meditación, promoviendo la relajación y el bienestar general.

### • **Técnicas cognitivas:**

- **Reestructuración cognitiva:** Identifica y desafía los pensamientos negativos y distorsionados que desencadenan la ansiedad, reemplazándolos por pensamientos más realistas y positivos.
- **Diario de ansiedad:** Escribe sobre tus pensamientos y sentimientos ansiosos. Esto te ayudará a identificar patrones y comprender mejor tus desencadenantes.

### • **Otras estrategias:**

- **Ejercicio regular:** La actividad física ayuda a reducir el estrés y la ansiedad al liberar endorfinas.
- **Dieta saludable:** Una alimentación equilibrada proporciona la energía necesaria para enfrentar el día a día y reduce los síntomas físicos de la ansiedad.
- **Sueño suficiente:** Un descanso adecuado ayuda a regular las emociones y mejora la capacidad para manejar el estrés.
- **Limitación de estimulantes:** Reduce el consumo de cafeína, nicotina y alcohol, ya que pueden aumentar la ansiedad.
- **Buscar apoyo social:** Habla con amigos, familiares o un terapeuta sobre lo que estás sintiendo.
- **Terapia:** Un terapeuta puede enseñarte habilidades de afrontamiento más efectivas y ayudarte a superar las causas subyacentes de tu ansiedad.

Al finalizar la explicación de este tema, el facilitador debe realizar una técnica de relajación combinada con una técnica cognitiva, como lo es el diario de la ansiedad, para ayudar a los participantes a comprender la importancia de conocer las emociones, especialmente la ansiedad, y cómo manejarla en momentos de desbordes emocionales. Es importante guiar las actividades para que cada participante las realice de manera individual.

Seguido de esta actividad, se continuará con el tema de estrés post-traumático, explicándolo de manera clara y sencilla para que sea comprendido por los colaboradores.

**Estrés posttraumático:** El trastorno por estrés posttraumático (TEPT) es una afección de salud mental que puede desarrollarse después de experimentar o presenciar un evento traumático. Estos eventos pueden ser situaciones que ponen en peligro la vida, como un desastre natural, un accidente grave, una agresión sexual, una guerra o un acto de violencia.

**Síntomas:** Los síntomas del trastorno por estrés posttraumático pueden comenzar dentro del mes posterior a un hecho traumático, pero a veces pueden no aparecer hasta años después. Estos síntomas ocasionan problemas considerables en situaciones sociales o laborales, así como en las relaciones interpersonales. También pueden interferir en tu capacidad para realizar las tareas diarias habituales.

Por lo general, los síntomas del trastorno por estrés posttraumático se agrupan en cuatro tipos: recuerdos intrusivos, evasión, cambios negativos en el pensamiento y los estados de ánimo, y cambios en las reacciones físicas y emocionales. Los síntomas pueden variar con el paso del tiempo o según la persona.

- **Recuerdos intrusivos: Los síntomas de los recuerdos intrusivos pueden incluir los siguientes:**

- Recuerdos recurrentes, involuntarios y angustiantes del hecho traumático.
- Revivir el hecho traumático como si estuviera sucediendo otra vez (recuerdos recurrentes).
- Sueños perturbadores o pesadillas acerca del hecho traumático.
- Sufrimiento emocional grave o reacciones físicas a algo que te recuerde el hecho traumático.

- **Evasión: Los síntomas de la evasión pueden incluir los siguientes:**

- Tratar de evitar pensar o hablar acerca del hecho traumático.
- Evitar lugares, actividades o personas que te recuerden el hecho traumático.

- **Cambios negativos en el pensamiento y en los estados de ánimo: Los síntomas de los cambios negativos en el pensamiento y en el estado de ánimo pueden incluir los siguientes:**

- Pensamientos negativos sobre ti mismo, otras personas o el mundo en general.
- Desesperanza acerca del futuro.
- Problemas de memoria, incluso no recordar aspectos importantes del hecho traumático.
- Dificultad para mantener relaciones cercanas.
- Sentimiento de distanciamiento de tus familiares y amigos.
- Falta de interés en las actividades que antes te gustaban.
- Dificultad para sentir emociones positivas.
- Sentirte emocionalmente insensible.

- **Cambios en las reacciones físicas y emocionales: Los síntomas de los cambios en las reacciones físicas y emocionales (también llamados síntomas de excitación) pueden incluir los siguientes:**

- Sobresaltarse o asustarse fácilmente.
- Estar siempre alerta al peligro.
- Conducta autodestructiva, como beber en exceso o conducir de manera peligrosa.
- Problemas para dormir.
- Dificultad para concentrarse.
- Irritabilidad, arrebatos de ira o conducta agresiva.
- Sentimientos abrumadores de culpa o vergüenza.

- **En los niños de 6 años y menores, los signos y síntomas también pueden incluir los siguientes:**

- Recrear el hecho traumático o aspectos de este a través del juego.
- Sueños aterradores que podrían o no incluir aspectos del hecho traumático.

- **Intensidad de los síntomas:** Con el tiempo, los síntomas del trastorno por estrés postraumático pueden variar en intensidad. Puedes tener más síntomas de trastorno por estrés postraumático cuando estás estresado en general o cuando recuerdas lo que atravesaste. Por ejemplo, puedes escuchar el pistoneo del motor de un auto y revivir experiencias de combate. También puedes ver un informe en las noticias sobre una agresión sexual y sentirte abrumado por los recuerdos de tu propia agresión.

- **Cuando debes consultar a un médico:** Si tienes pensamientos y sentimientos perturbadores acerca de un hecho traumático durante más de un mes, si son graves, o si sientes que tienes problemas para retomar el control de tu vida, habla con un profesional de salud mental. Busca tratamiento cuanto antes para evitar que los síntomas del trastorno por estrés postraumático empeoren.

- **Si tienes pensamientos suicidas: Si alguien que conoces está teniendo pensamientos suicidas, busca ayuda inmediatamente a través de uno o más de estos recursos:**

- Ruta de eventos críticos (se tratará el tema en la sesión 5).
- Comunícate con un amigo cercano o un ser querido.
- Llama a la línea directa para prevención del suicidio.
- Pide una cita con tu médico o un profesional en salud mental.

Si conoces a alguien que corre peligro de intentar suicidarse o ha cometido un intento de suicidio, asegúrate de que alguien se quede con esa persona para que esté segura. Se activa la ruta de Evento Vital.

**Causas:** Puedes presentar trastorno de estrés postraumático cuando sufres, ves o te enteras de un acontecimiento que implique la realidad o la amenaza de muerte, lesiones graves o violación sexual.

Los médicos no están seguros de la razón por la que algunas personas desarrollan el trastorno de estrés postraumático. Al igual que con muchos problemas de salud mental, el trastorno de estrés postraumático probablemente sea causado por una combinación compleja de:

- Experiencias estresantes, entre ellas la cantidad y gravedad de los traumas que hayas atravesado en tu vida.

- Riesgos de problemas mentales hereditarios, tales como un riesgo elevado de sufrir ansiedad y depresión.
- Características hereditarias de la personalidad, a menudo denominada temperamento.
- La forma en que el cerebro regula las sustancias químicas y las hormonas que el organismo libera en respuesta al estrés.

- **Factores de riesgo de sufrir TEPT:** Según el Instituto Nacional de la Salud Mental (NIH), existen factores de riesgo que hacen más propensas a las personas a sufrir TEPT, los cuales se describen a continuación:

- Su género: las mujeres tienen más probabilidades de desarrollar TEPT.
- Haber tenido traumas en la infancia.
- Sentir horror, impotencia o miedo extremo.
- Pasar por un evento traumático que dure mucho tiempo.
- Vivir varios sucesos traumáticos de manera simultánea.

Cuando el suceso traumático es intencionado (por ejemplo, una agresión sexual o un secuestro), es más probable que tenga un impacto más significativo en la persona.

Cuanto más cerca del suceso se encuentre la persona, mayor será el impacto. Por ejemplo, en el caso de un atentado terrorista, el impacto se puede ver en primer lugar en las víctimas directas y sus familiares, seguido del personal de emergencias, la familia indirecta y, en último lugar, personas que pasaban por allí.

- Baja tolerancia a la frustración o pocos recursos de gestión emocional de la persona afectada.
- Tener poco o ningún apoyo social después del evento.
- Sufrir estrés adicional después del evento, como la pérdida de un ser querido, dolor y lesiones, o la pérdida del trabajo o del hogar.
- Tener antecedentes de enfermedades mentales o uso de sustancias.
- **Factores protectores que ayudan a prevenirlo:** Cuando un evento altamente estresante ocurre, las personas pueden tener factores protectores que prevengan la aparición de un trastorno mental como el Estrés Postraumático, entre los cuales se incluyen:
  - Personas que suelen tener buenos recursos para afrontar el estrés tendrán una mayor capacidad para gestionar la situación. Esto incluye a aquellas personas con autopercepciones de competencia, mérito, confianza (todo esto vinculado con una mayor autoeficacia, autoestima y autonomía).
  - Una personalidad que tiende a la adaptación y flexibilidad, así como la sociabilidad, tiene más probabilidades de regular el impacto del trauma.

- Tener buenas habilidades de autorregulación emocional (control de impulsos, afecto, regulación y expresión de emociones).
- Las personas con una perspectiva positiva sobre la vida (esperanza, creencia en que la vida tiene un significado, fe) tendrán recursos de afrontamiento más eficaces.
- Buenas habilidades de comunicación pueden ayudar en cierta medida.
- **Apoyo social:** familiar, social, a nivel público (opinión pública, medios de comunicación, entre otros), así como el apoyo del Estado y las administraciones.
- Espiritualidad y/o religión.
- Sentirse escuchado y hablar con personas que han atravesado o superado una situación similar.
- Generar una rutina u ocupación con propósito en el día a día.
- Hábitos de vida saludables.

El facilitador realiza preguntas sobre el tema, sobre todo para identificar los factores de riesgo, haciendo énfasis en los factores protectores.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de manera virtual.

### Actividad 6. Ética y confidencialidad:

El facilitador busca dejar claro a los participantes la importancia de tener un comportamiento ético y una postura de confidencialidad cuando se brindan los Primeros Auxilios Psicológicos. La ética y la confidencialidad son componentes fundamentales cuando se brindan los Primeros Auxilios Psicológicos. A continuación, se explica su importancia:

- **Ética:**
- **Respeto por la dignidad y derechos de la persona:** Los Primeros Auxilios Psicológicos deben ser ofrecidos respetando la dignidad y los derechos de las personas afectadas. Esto incluye respetar sus decisiones, su privacidad y sus necesidades individuales.
- **Consentimiento informado:** Es vital que las personas sepan qué tipo de apoyo se les está ofreciendo y que puedan consentir de manera voluntaria y sin coerción.
- **No maleficencia:** Los proveedores de Primeros Auxilios Psicológicos deben asegurar que sus acciones no causen daño. Esto incluye evitar la revictimización o inducir estrés adicional.
- **Beneficencia:** Se deben tomar acciones que beneficien a la persona, ayudándola a manejar el estrés y la crisis de manera efectiva.

## • Confidencialidad:

- **Privacidad de la información:** La confidencialidad asegura que la información compartida por las personas afectadas no sea divulgada sin su consentimiento. Esto genera confianza y seguridad, lo cual es esencial para que las personas se sientan cómodas al compartir sus experiencias y emociones.
- **Excepciones claras:** Aunque la confidencialidad es clave, debe haber claridad sobre las excepciones (por ejemplo, situaciones en las que exista un riesgo inminente para la vida de la persona o de otros). Estas excepciones deben ser comunicadas claramente a la persona desde el principio.
- **Confianza y relación:** Mantener la confidencialidad fortalece la relación de confianza entre el proveedor de ayuda y la persona afectada, facilitando un ambiente donde la persona se sienta segura para expresar sus sentimientos y pensamientos.

La ética y la confidencialidad son esenciales en los Primeros Auxilios Psicológicos porque protegen los derechos de las personas, promueven su bienestar y facilitan un entorno de confianza y seguridad donde se pueden abordar eficazmente las necesidades emocionales y psicológicas.

- **Principios de los Primeros Auxilios Psicológicos:**

- Permitir la libre expresión.
- Crear una atmósfera de confianza y empatía.
- Escucha responsable.
- Transmitir aceptación y equilibrio emocional.
- Proporcionar información.

- **Conducta ética:** Los códigos éticos de conducta varían de un contexto a otro. Sin embargo, tienen ciertos principios en común:

- No hacer daño.
- Ser digno de confianza y cumplir la palabra con hechos apropiados.
- Nunca explotar la relación.
- Respetar el derecho de la persona a tomar sus propias decisiones.
- Nunca exagerar las propias habilidades o competencias.
- Tener conciencia de las parcialidades y prejuicios propios.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de manera virtual.

### Actividad 7. Momentos de los Primeros Auxilios Psicológicos:

Para complementar la formación en este tema, el facilitador proyecta videos como ayudas tecnológicas, donde se explica el paso a paso de los Primeros Auxilios Psicológicos. Estos videos muestran ejemplos de cada uno de los momentos de la intervención. A continuación, se expone cada momento acompañado de un video:

- **Contextualización y preparación para brindar la atención:** Es importante que la persona se autoevalúe e identifique si está en condiciones de brindar dicha atención. Además, debe preparar el ambiente para llevarla a cabo y evaluar el grado de afectación de la persona a intervenir.

La autoevaluación es crucial para asegurarse de que estás apto para brindar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). A continuación, se presentan los pasos y consideraciones para realizar una autoevaluación efectiva:

- **Conocimiento y formación:** Asegúrate de haber recibido formación en PAP. Conocer los principios básicos y las técnicas es esencial.
- **Actualización de conocimientos:** Mantente al día con las mejores prácticas y actualizaciones en el campo de la salud mental y la intervención en crisis.

- **Estado emocional y mental:** Evalúa tu propio estado emocional. Si estás pasando por un estrés significativo, duelo o cualquier otra situación emocional intensa, es posible que no estés en la mejor posición para ayudar a otros.
- **Manejo del estrés:** Considera tu capacidad para manejar la situación estresante que vas a intervenir. Los PAP pueden ser emocionalmente desafiantes, por lo que necesitas estar preparado para mantener la calma y la compostura.
- **Habilidades de comunicación y empatía:** Pregúntate si eres capaz de escuchar de manera activa y empática, sin interrumpir ni juzgar.
- **Comunicación clara:** Asegúrate de que puedes comunicarte de manera clara y efectiva, ofreciendo apoyo sin causar confusión o malentendidos.
- **Conocimientos prácticos:** Ten claros los principios y técnicas que aplicarás.
- **Conocer los límites:** Es importante reconocer tus límites y saber cuándo y cómo derivar a la persona a profesionales más capacitados.
- **Protocolos de seguridad:** Familiarízate con los protocolos de seguridad, incluyendo cómo manejar situaciones de riesgo para la persona o para otros, en la situación que vas a intervenir.

- **Autocuidado:** Evalúa si tienes y practicas regularmente estrategias efectivas de autocuidado. El autocuidado es crucial para mantener tu bienestar mientras ayudas a otros.
- **Reconocimiento de Burnout:** Estar atento a los signos de agotamiento emocional o burnout es esencial. Si sientes que estás acercándote a este estado, puede ser mejor tomar un descanso.
- **Motivación y actitud:** Reflexiona sobre tu motivación para brindar PAP. Debe ser para el beneficio de la persona afectada y no por una necesidad personal de reconocimiento o validación.
- **Actitud positiva y empática:** Evalúa tu capacidad para mantener una actitud positiva y empática en la situación que vas a intervenir.
- **Preparación personal:** Antes de comenzar, asegúrate de estar mental y emocionalmente preparado para ofrecer apoyo. Unos momentos de calma y concentración pueden ayudarte a estar completamente presente.
- **Preparación del espacio físico:** Crear un entorno físico adecuado es esencial para que la persona se sienta segura, respetada y apoyada, facilitando así la efectividad de los Primeros Auxilios Psicológicos. Algunas recomendaciones para preparar adecuadamente el espacio son:



- **Elección del lugar:** Selecciona un lugar donde la persona pueda hablar sin ser interrumpida ni escuchada por otros. La privacidad es crucial para que se sienta segura y pueda abrirse.
- **Tranquilidad:** Elige un entorno tranquilo, alejado de ruidos y distracciones que puedan dificultar la comunicación o aumentar la ansiedad.
- **Comodidad:** Asegúrate de que haya asientos cómodos para ambos. Sillas con respaldo y un lugar adecuado para sentarse pueden hacer que la persona se sienta más a gusto.
- **Temperatura agradable:** Controla la temperatura del ambiente para que sea cómoda (ni demasiado frío ni demasiado calor).
- **Iluminación suave:** La iluminación debe ser adecuada, ni demasiado brillante ni muy tenue. La luz natural es ideal, pero si no es posible, utiliza lámparas que proporcionen una luz suave y cálida.
- **Provisión de recursos básicos:** Ten agua y pañuelos a mano. Estos pequeños gestos pueden ayudar a la persona a sentirse cuidada y atendida.
- **Primeros auxilios médicos:** Si es posible, ten un kit de primeros auxilios a mano por si se necesita para cualquier emergencia médica.

- **Disposición del espacio:** Siéntate a una distancia adecuada para mantener una comunicación cómoda, sin invadir el espacio personal de la persona, pero lo suficientemente cerca para mostrar atención y apoyo.
- **Orientación:** Coloca las sillas de manera que facilite el contacto visual sin ser intimidante. A veces, una ligera orientación en ángulo puede ser más cómoda que sentarse directamente frente a frente.
- **Elementos calmantes:**
- **Decoración simple:** Mantén la decoración simple y relajante. Evita objetos que puedan ser distracciones o causar malestar.
- **Elementos naturales:** Si es posible, añade elementos naturales como plantas o flores que contribuyan a una sensación de calma y bienestar.
- **Accesibilidad:** Asegúrate de que el espacio sea accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas.
- **Salidas claras:** Asegúrate de que las salidas estén claras y accesibles en caso de que la persona necesite irse rápidamente.
- **Recursos informativos:** Ten a mano información sobre recursos adicionales, como contactos de servicios de salud mental, líneas de ayuda y otros servicios de apoyo.

En una intervención de los Primeros Auxilios Psicológicos, es importante tener en cuenta la alimentación como parte del apoyo integral a la persona en crisis. A continuación, se presenta una lista de alimentos recomendados y aquellos que deben evitarse durante la intervención:

### • **Alimentos recomendados:**

- **Agua:** Es fundamental mantener la hidratación. El agua ayuda a calmar y estabilizar.
- **Aromáticas y bebidas calientes:** Tés de hierbas (como manzanilla, cedrón o menta) pueden ser relajantes. Evita el café, el té y otros estimulantes.
- **Frutas frescas:** Plátanos, manzanas, naranjas y uvas son buenas opciones. Son fáciles de digerir y proporcionan energía rápida.
- **Verduras:** Zanahorias, apio y pepino pueden ofrecerse en forma de bastones. Son ligeras y nutritivas.
- **Snacks saludables:** Galletas integrales, nueces y semillas (en pequeñas cantidades) proporcionan energía y nutrientes.
- **Yogur:** El yogur natural o con frutas puede ser reconfortante y fácil de digerir.
- **Alimentos ricos en proteínas ligeras:** Queso bajo en grasa, huevos cocidos o un pequeño sándwich de pavo o pollo.

### • **Alimentos por evitar:**

- **Bebidas estimulantes:** El café, el té, las bebidas energéticas y los refrescos con cafeína o teína pueden aumentar la ansiedad y el nerviosismo.
- **Alimentos con alto contenido de azúcar:** Dulces, pasteles y chocolates pueden causar picos y caídas rápidas de energía, lo que puede afectar el estado emocional. Sin embargo, el chocolate puro con un 70% de cacao o más puede ayudar a mejorar el estado de ánimo.
- **Alimentos grasos o fritos:** Estos alimentos son difíciles de digerir y pueden causar malestar físico.
- **Comidas pesadas:** Evita comidas copiosas o muy condimentadas, ya que pueden causar indigestión o malestar estomacal.
- **Ingesta de alcohol:** Debe evitarse por completo, ya que puede exacerbar los síntomas de estrés y ansiedad.
- **Consideraciones adicionales:**
  - **Preferencias alimentarias:** Considera las preferencias personales y las restricciones dietéticas de la persona.
  - **Pequeñas porciones:** Ofrécele alimentos en pequeñas porciones para evitar sobrecargar el sistema digestivo.

Selección del paciente o grupo: Identificar quiénes requieren atención más inmediata y quiénes requieren Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). La selección de una persona para brindar Primeros Auxilios Psicológicos debe basarse en la evaluación de ciertos criterios y consideraciones para asegurar que la intervención sea adecuada y efectiva:

### • **Evaluación de necesidad:**

- **Gravedad de la situación:** Evaluar la intensidad de la crisis emocional. Los Primeros Auxilios Psicológicos son más urgentes en casos de angustia severa, pánico, desorientación o comportamiento errático.
- **Signos y síntomas:** Identificar síntomas de estrés agudo, ansiedad, miedo intenso, llanto incontrolable o retraimiento extremo.
- **Accesibilidad y seguridad:**
- **Seguridad del paciente y del interventor:** Asegurarse de que el entorno sea seguro para ambas partes. No iniciar la intervención en lugares peligrosos o en situaciones de violencia activa.
- **Accesibilidad:** La persona debe estar en un lugar accesible donde se pueda proporcionar ayuda sin interrupciones.

### • **Voluntad de recibir ayuda:**

- **Consentimiento:** Asegurarse de que la persona esté dispuesta a recibir ayuda. La intervención debe ser voluntaria y no forzada.
- **Receptividad:** Evaluar si la persona está en condiciones de participar en la conversación y si muestra señales de receptividad.
- **Prioridad y vulnerabilidad:**
- **Vulnerabilidad del paciente:** Considerar la vulnerabilidad del paciente, incluyendo factores como edad, estado físico, y presencia de discapacidades o condiciones médicas. Identificar si la persona requiere primero primeros auxilios físicos antes que psicológicos.
- **Impacto potencial:** Evaluar el impacto potencial de la intervención. Priorizar a aquellos cuya situación podría mejorar significativamente con la intervención inmediata.

### • **Estado mental y comportamiento:**

- **Orientación y coherencia:** Evaluar si la persona está orientada en tiempo, lugar y persona. Un paciente desorientado puede necesitar atención médica urgente.
- **Nivel de cooperación:** Observar si el paciente muestra disposición para cooperar y comunicarse, lo que facilita la intervención.

## • Procedimiento para la selección de la persona a la que se le brindarán PAP:

- **Observación inicial:** Realizar una observación rápida para identificar signos de angustia y evaluar el entorno.
- **Contacto inicial:** Acercarse a la persona de manera calmada y respetuosa, preguntando si necesita ayuda.
- **Evaluación breve:** Realizar una evaluación breve de los criterios mencionados, considerando la gravedad de la situación, la seguridad y la receptividad del paciente. Evaluar el grado de afectación física o emocional de la persona que se va a intervenir, así como la peligrosidad para él mismo o para otros.
- **Decisión de intervención:** Basándose en la evaluación, decidir si proceder con los Primeros Auxilios Psicológicos o derivar a otros servicios de emergencia si es necesario.
- **Generar contacto:** Establecer el contacto requerido con la persona a la que se le va a brindar la atención, siguiendo la metodología ABCDE, la cual consiste en:

**A. Escucha activa:** Presentarse y distanciar a la persona de la situación si es posible. Establecer contacto físico si es prudente. Mirarle a los ojos, escucharla detenidamente, sintiendo y mostrando interés. Tratar con cortesía, llamando a la persona por su nombre. Observar su lenguaje gestual. Asumir una actitud empática. Explicar quiénes somos, qué hacemos, para qué lo hacemos y qué podemos ofrecerle. Es importante crear un ambiente de confianza.

Un contacto físico, como un apretón de manos o colocar la mano en su hombro, puede ser un paso para hacer sentir el acercamiento. Si la situación lo permite, hablar con la persona mientras camina, ya que el movimiento cruzado generado por dicha acción ayuda a reconectar la comunicación interhemisférica, que en momentos de crisis puede bloquearse.

### Es recomendable:

- Escuchar atentamente.
- Ser cortés, honesto y empático.
- Favorecer la confianza y seguridad.
- Hacer entender al afectado que está siendo escuchado.
- Tener cuidado con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido. Tolerar los espacios de silencio, la pena o el llanto.
- Estar dispuesto a tener un papel activo y directo en la intervención según sea los requerimientos del caso.
- Revisar constantemente las propias emociones con respecto de la problemática de la persona en crisis.

### No es recomendable:

- Ofrecer algo que no se pueda cumplir.
- Evitar los silencios. Son importantes para que la persona pueda pensar y sentir.
- Distraerse o mostrar ansiedad.
- Apresurarse a dar solución si la persona quiere ser escuchada.
- Juzgar lo que la persona hizo o no.
- Contar la historia de otra persona o la propia.
- Presionar a la persona para hablar. Intentar progresar demasiado rápido en el proceso de atención psicológica.

**Material de apoyo:** Al terminar la exposición, el facilitador proyecta el video de ejemplo

**Paso A:** Escucha activa (10 min con 31 seg):

<https://youtu.be/hbVfsJ8KJJA?si=HM9q1kEvnWjU-Qb9>.

**B. Reentrenamiento de la ventilación:** Enseñar técnicas de respiración que ayuden a la persona a restablecer el equilibrio corporal. Los ejercicios de respiración ayudan a reducir la sensación exagerada de estado de alerta o tensión física.

Se puede utilizar las respiraciones de 4 tiempos (inhala 4 segundos, retiene el aire 4 segundos, exhala 4 segundos y dejar los pulmones vacíos durante 4 segundos). Realizar el ejercicio por 10 minutos y recomendarle a la persona que lo repita varias veces al día o cuando sea necesario. Es importante que, al explicarle el ejercicio, se demuestre de forma práctica la dinámica.

También se le puede sugerir a la persona que repita mentalmente frases que le ayuden a tranquilizarse, tales como “estoy bien, ya puedo relajarme” o “mi cuerpo se está llenando de calma”.

Después de realizar los ejercicios de respiración, se puede sugerir a la persona que nombre cinco objetos que vea, cinco sonidos que escuche y no le generen angustia, y cinco cosas que pueda sentir a nivel corporal que no le generen angustia. Esto facilita que la persona reconecte la comunicación con su corteza prefrontal, la cual puede verse afectada en situaciones de alto nivel de estrés.

**Material de apoyo:** Para este momento, el facilitador proyecta otro video, ejemplo Paso B: Reentrenamiento de la ventilación (8 min, 20 seg):

<https://youtu.be/PUeoOGeClmc?si=QBS24MtEgsGbtqzO>.

**C. Categorización de necesidades:** Acompañar en la jerarquización de necesidades y posibles soluciones, pero promoviendo la autonomía y la utilización de los propios recursos y redes de apoyo.

**Material de apoyo:** En este punto, el facilitador proyecta el video ejemplo Paso C: Categorización (9 min 47 seg):

<https://youtu.be/rEUBAVOmUYI?si=1G2NwY2BXND4HN3I>.

**D. Derivación a redes de apoyo:** La primera red de apoyo es la familia y los amigos.

**E. Psicoeducación:** Explicar las reacciones que puede tener la persona, criterios de alarma, dónde ir, desmentir mitos y promover estrategias positivas ante el estrés. Entrenar a personas cercanas para que continúen el acompañamiento. Recomendar la búsqueda de apoyo profesional si la persona experimenta:

- Los signos y síntomas se mantienen o aumentan su intensidad después de un mes del evento.
- Cree que ha perdido la capacidad de cuidar de sí mismo (dejar de bañarse o comer) o de otros (bebés, niños).
- Es atormentado recurrentemente por imágenes o recuerdos del evento traumático.
- Tiene la sensación de “no poder dar vuelta la página”.
- Se desconecta de sus emociones y recuerdos.
- Se aísla de sus seres queridos.

**Material de apoyo:** Al finalizar este momento, el facilitador proyecta el video, ejemplo Paso D: Derivación Redes de Apoyo (4 minutos, 52 segundos):

<https://youtu.be/w6tMyUt81DU?si=K4GutASVO3SfzCTi>.

**F. Seguimiento a corto y mediano plazo:** Monitorear el progreso de la persona y favorecer que esta se sienta acompañada, recordándole la importancia de tener hábitos de vida saludables que favorezcan el proceso, tales como:

- Dormir de 7 a 8 horas.
- Compartir con familia y amigos.
- Realizar actividad física 4 o más veces por semana.
- Practicar acciones que favorezcan la relajación, como meditar, orar, escuchar música, tomar el sol, entrar en contacto con la naturaleza, establecer rutinas de actividades diarias, ayudar a otros, cuidar la alimentación y evitar el consumo de alcohol y drogas.
- Alimentos como el cacao puro, el plátano, las aromáticas de cedrón y manzanilla ayudan a tranquilizar y mejorar el estado de ánimo, al igual que alimentos ricos en omega 3 como el pescado, verduras de hoja verde y nueces. Es importante evitar el consumo de café, té y alimentos estimulantes cuando la persona está alterada.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de forma virtual. Se debe asegurar que los videos se proyecten de forma adecuada a través de la plataforma, verificando el audio y la imagen.

### Actividad 8. Cierre y preguntas:

El facilitador dará un espacio para resolver las preguntas que surjan de los participantes y preguntará sobre los aprendizajes y conclusiones que hayan obtenido a partir de la primera sesión.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### Sesión 2 - Desarrollo de habilidades y herramientas de primeros auxilios psicológicos:

<b>Programa</b>	<b>Brigadistas emocionales</b>
<b>Sesión</b>	2
<b>Título</b>	Desarrollo de habilidades y herramientas de Primeros Auxilios Psicológicos
<b>Objetivo</b>	Promover en los participantes el desarrollo de habilidades y herramientas para brindar los Primeros Auxilios Psicológicos de una forma oportuna.

<b>Modalidad</b>	Grupos participativos presenciales y/o virtuales.
<b>Sesión</b>	240 minutos.

Actividad	Descripción	Tiempo
<b>Actividad 1</b>	<b>Ejercicio de apertura y sincronización del equipo</b>	
Apertura de la sesión.	El facilitador comenzará con una actividad diseñada para introducir el tema de la siguiente sesión, creando un ambiente de familiaridad y confianza. Esto favorecerá el desarrollo de una actitud cooperativa, colaborativa y abierta durante el proceso de capacitación, además de facilitar los procesos de atención y conexión con el espacio.  Se realizará una recapitulación de la sesión anterior, en la que el grupo participará recordando lo aprendido en la primera sesión.	15´
<b>Actividad 2</b>	<b>Estrategias de comunicación asertiva en PAP</b>	
Brindar herramientas de comunicación asertiva a los participantes	Abordar la importancia de la comunicación asertiva en la prestación de Primeros Auxilios Psicológicos, y proporcionar pautas para implementarla de manera efectiva.	20´

<b>Actividad 3</b>		<b>Práctica e interiorización de los pasos A y B</b>	
Realizar un ejercicio práctico para interiorizar los pasos A y B de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)	Diseñar un ejercicio donde los participantes puedan aplicar los primeros pasos de los Primeros Auxilios Psicológicos e interiorizar el aprendizaje de manera efectiva.	45´	
<b>Pausa para descansar</b>	<b>Se da a los participantes un momento para descansar</b>	15´	
<b>Actividad 4</b>		<b>Práctica e interiorización de los pasos A y B</b>	
Realizar un ejercicio práctico para interiorizar los pasos C, D y E de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)	Diseñar un ejercicio donde los participantes puedan aplicar los pasos C, D y E de los Primeros Auxilios Psicológicos, facilitando la interiorización del aprendizaje.	45´	
<b>Actividad 5</b>		<b>Pedagogía de emergencia</b>	
Proporcionar a las participantes herramientas de pedagogía de emergencia.	Explicar y aplicar herramientas de pedagogía de emergencia para facilitar la estabilización emocional en situaciones de crisis.	40´	

<b>Actividad 6</b>		<b>Identificación de signos de alerta</b>	
Aprender a identificar los signos de alerta.	Se enseñará a los participantes a identificar los signos de alerta que deben tener en cuenta al brindar los Primeros Auxilios Psicológicos. También se abordará qué hacer en caso de que estos signos se presenten, y se explicará el perfil CASIC.	20´	
<b>Actividad 7</b>		<b>Cierre y preguntas</b>	
Cierre y preguntas.	El facilitador abrirá un espacio para resolver las preguntas que surjan entre los participantes y les invitará a compartir los aprendizajes y conclusiones obtenidos a partir de la segunda sesión.	10´	

### Materiales requeridos

- Presentación en PowerPoint y medios tecnológicos para proyectarla.
- Introducción de un cuento para la construcción de la narración colectiva.
- Imagen para el dictado, hoja en blanco y lápiz con borrador para cada participante (en la modalidad virtual, se pedirá a los participantes que lo tengan preparado con anterioridad).
- En la modalidad virtual, se necesita una plataforma que permita la conformación aleatoria de subgrupos



### Actividad 1. Apertura y sincronización del equipo:

El facilitador iniciará con una actividad de integración, cuyo objetivo es establecer una conexión entre los participantes, crear un ambiente de familiaridad y confianza, y favorecer una actitud cooperativa, colaborativa y de apertura durante el proceso de capacitación. Esto también contribuirá a mejorar la atención y la conexión con el espacio.

A continuación, el facilitador hará una síntesis de la sesión anterior, utilizando preguntas que permitan recordar los temas tratados en la primera sesión.

**Desarrollo:** El facilitador comenzará formando al grupo en círculo, asegurándose de que los participantes estén cómodos, ya sea sentados de manera relajada o, en caso de una modalidad virtual, frente a sus computadoras lo más cómodos posible.

Después de presentar el propósito de la segunda sesión, pedirá a los participantes que mencionen qué recuerdan de la sesión anterior. También los invitará a expresar si les ha surgido algún nuevo interrogante o si tienen algún aporte relacionado con lo que se discutió previamente. Luego, se explicará el propósito del trabajo del día, recordando los acuerdos establecidos en la primera sesión.

**Modalidad virtual:** La actividad se desarrollará de la misma manera, con los espacios de participación adaptados a la modalidad virtual.

### Actividad 2. Estrategias de comunicación asertiva en los PAP:

En esta actividad, el facilitador abordará la importancia de la comunicación asertiva en la prestación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y proporcionará pautas para llevarla a cabo.

**Desarrollo:** El facilitador explicará que la comunicación asertiva es fundamental en la prestación de los PAP, ya que permite que la persona en crisis sienta que está siendo escuchada y comprendida, lo cual es esencial para generar confianza. Un estilo de comunicación claro y directo proporciona una sensación de seguridad y estabilidad, crucial en momentos de alta vulnerabilidad. La asertividad implica expresar pensamientos y emociones de manera clara y directa, lo que reduce la posibilidad de malentendidos.

Además, la comunicación asertiva permite ofrecer información precisa y comprensible sobre lo que está sucediendo y qué esperar a continuación. Algunos de los beneficios de la comunicación asertiva en este contexto son:

- Asegura que las personas se sientan respetadas en sus decisiones y sentimientos, lo cual es vital para preservar su autonomía y dignidad.
- Ayuda a la persona en crisis a sentirse más capaz y en control de sus emociones y su situación.

- La validación y el reconocimiento de los sentimientos de la persona contribuyen a reducir su nivel de estrés y ansiedad. Un tono de voz calmado y palabras de apoyo pueden disminuir la agitación y promover un ambiente más tranquilo.
- Facilita una colaboración más efectiva entre la persona en crisis y el proveedor de apoyo, sentando una base sólida para el seguimiento continuo y la derivación a servicios adicionales si es necesario.
- Proporciona un modelo de comportamiento saludable, demostrando cómo comunicarse de manera efectiva y respetuosa. La persona en crisis puede aprender y adoptar estrategias de comunicación asertiva para gestionar situaciones futuras.
- Fomenta relaciones más saludables y comprensivas entre el proveedor de apoyo y la persona en crisis, lo que facilita una mejor comprensión mutua, esencial para la resolución de problemas y el manejo de la crisis.
- **Valores en la comunicación asertiva en los PAP:**
- **Empatía:** Se debe transmitir la capacidad de ver y sentir desde la perspectiva de la persona afectada. Esto implica una cualidad de calidez personal, opuesta a un trato distante, mecánico o estrictamente profesional.

- **Respeto:** Es esencial demostrar respeto sincero por la dignidad y el valor de las personas afectadas.
- **Autenticidad:** Significa honestidad, sinceridad y coherencia. En situaciones donde puede ser difícil confiar en los demás, el brigadista debe inspirar confianza, siendo genuino en sus palabras y acciones. Cualquier inconsistencia puede generar una sensación de traición.
- **Consideración positiva:** Se debe mostrar un sincero interés por el bienestar de la persona afectada, quienes podrían estar luchando contra sentimientos de inutilidad o baja autoestima. La actitud positiva del brigadista puede ser la semilla para la recuperación de su autoestima.
- **Posición de no juzgar:** Las personas a menudo temen ser juzgadas como responsables de la crisis que atraviesan. Esta tensión se alivia evitando cuidadosamente emitir juicios. Si no se logra, la empatía, el respeto y la actitud positiva pierden su eficacia.
- **Desarrollo de la autonomía:** El brigadista que presta apoyo psicológico se involucra temporalmente en la vida de la persona afectada. Es esencial que, al finalizar su intervención, deje a la persona en una posición de mayor recuperación.
- **Confidencialidad:** Es el deber del brigadista mantener la privacidad de la información compartida con la persona afectada. Sin embargo, esta confidencialidad debe romperse cuando la persona o terceros se encuentren en peligro.

- **Tipos de comunicación no verbal:**

- Colocarse frente a la persona que habla.
- Exhibir una postura abierta, especialmente con los brazos.
- Mantener una distancia apropiada: La proximidad refleja interés, pero también puede comunicar intimidad, informalidad, insistencia o percibirse como una invasión del espacio personal.
- Establecer contacto visual de manera frecuente y delicada, sin fijarse demasiado en los ojos, y teniendo en cuenta las distintas prácticas culturales relacionadas con este comportamiento.
- Procurar mostrarse calmado y sereno.

- **Consejos para una buena escucha:**

- Buscar primero comprender, luego ser comprendido. Concentrarse en lo que se está diciendo.
- Ser un oyente activo, respondiendo de manera no verbal (dando señales de atención, asintiendo, afirmando).
- Ser consciente de las propias parcialidades o valores, ya que pueden distorsionar lo que se está escuchando.
- Escuchar e intentar percibir los sentimientos y supuestos básicos subyacentes a las observaciones.
- No dejar de prestar atención para preparar una respuesta.
- No interrumpir, especialmente para corregir errores o señalar algún punto.
- Hacer una pausa para reflexionar antes de contestar. Evitar juzgar.
- Realizar preguntas o afirmaciones aclaratorias para confirmar que se ha entendido lo que se quiere decir.

- Evitar expresiones de aprobación o desaprobación, pero afirmar que se está comprendiendo.
- No insistir en tener la última palabra.
- Hacer principalmente preguntas abiertas.
- Solicitar detalles, ejemplos o impresiones adicionales

- **Tipos de formas para responder:**

#### Uso de mensajes “Yo”

**Descripción:** Utilizar afirmaciones que comiencen con “Yo” para expresar cómo te sientes, sin culpar ni criticar a la otra persona.

**Ejemplo:** “Yo siento que estás muy angustiado y quiero ayudarte de la mejor manera posible”.

#### Escucha activa

**Descripción:** Escuchar atentamente y mostrar comprensión a través de respuestas verbales y no verbales.

**Ejemplo:** Asentir con la cabeza, mantener contacto visual y hacer preguntas aclaratorias como “¿Puedes contarme más sobre lo que sientes?”

### Empatía y validación

**Descripción:** Mostrar empatía y validar los sentimientos y experiencias de la persona.

**Ejemplo:** “Entiendo que esto debe ser muy difícil para ti. Es completamente normal sentirse así después de lo que has pasado”.

**Ejemplo asertivo:** “Veo que estás muy angustiado por lo que ha sucedido. Es completamente normal sentirse así, y estoy aquí para ayudarte a superar esto”.

### Lenguaje claro y directo

**Descripción:** Usar un lenguaje claro, simple y directo, evitando ambigüedades y tecnicismos.

**Ejemplo:** “Estoy aquí para apoyarte y quiero asegurarte de que tus sentimientos son importantes”.

### Mantener la calma y la composición

**Descripción:** Hablar con un tono de voz calmado y mantener una postura relajada para transmitir seguridad y control.

**Ejemplo:** Practicar la respiración profunda antes de interactuar con la persona en crisis.

### Establecimiento de límites y estructura

**Descripción:** Ser claro y respetuoso al establecer límites y estructu-

ra, especialmente en situaciones que pueden ser caóticas.

**Ejemplo:** “Voy a estar contigo durante los próximos 30 minutos para ayudarte a encontrar los recursos que necesitas”.

**Ejemplo Asertivo:** “Entiendo que quieres hablar más sobre esto, pero necesitamos concentrarnos en encontrar un lugar seguro para ti primero. Después podremos discutirlo con calma”.

### Evitar juzgar y/o criticar

**Descripción:** Asegurarse de no juzgar ni criticar las acciones o emociones de la persona.

**Ejemplo:** “Lo que sientes es válido y no estás solo en esto”.

### Reformulación positiva

**Descripción:** Reformular comentarios negativos de la persona en términos positivos o neutrales.

**Ejemplo:** Si la persona dice “No puedo manejar esto”, podrías responder: “Es normal sentirse abrumado, pero estamos aquí para encontrar formas de ayudarte”.



- **Comportamientos desorganizados y contención:**

**Comportamiento hiperactivo:** Compromete a la persona en una actividad segura, permite que hable sobre el tema que desee y evita entrar en confrontación con ella o él.

**Persona paralizada:** Lleva a la persona a un lugar seguro, acepta su situación, habla con ella y asegúrate de que está bien.

**Pánico:** Actúa de manera firme y clara, pero con mucho respeto. Aparta a la persona de otras víctimas y trata de distraerla para alejarla un poco de lo ocurrido.

**Apatía:** Lleva a la persona a un lugar seguro, preferentemente cálido y confortable. Motívala a hablar, pero respeta sus momentos de silencio.

**Ejercicio de sensibilización:**

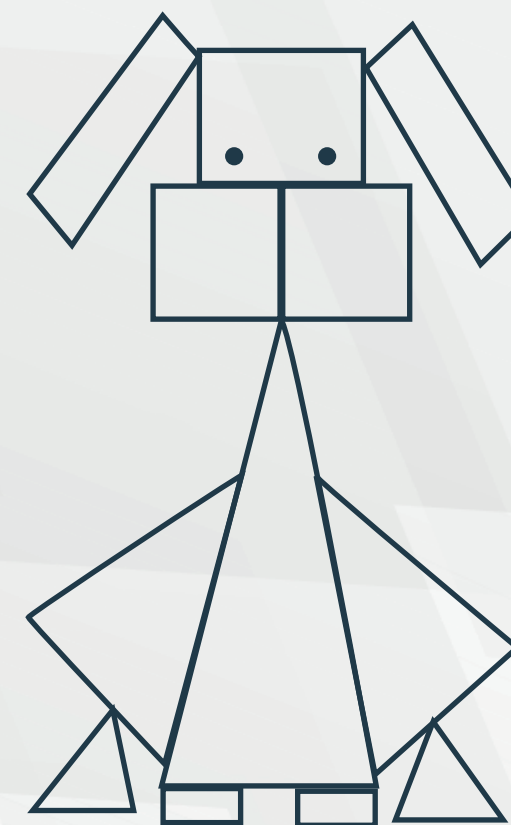
El facilitador inicia este ejercicio sensibilizando a los participantes sobre la importancia de las diferentes interpretaciones en la comunicación, y por qué es crucial validar si se está interpretando correctamente lo que una persona está comunicando para brindar una atención adecuada.

Para llevar a cabo el ejercicio, el facilitador entrega un dibujo a uno de los participantes y le pide que dé instrucciones a los demás sin

revelar qué imagen está viendo. La tarea de los otros participantes será seguir las indicaciones para dibujar lo que el primero describe.

Al finalizar el dictado, el facilitador solicita a los participantes que muestren la imagen que dibujaron según las instrucciones que recibieron. Luego, se observa si las imágenes realizadas coinciden o no con la original.

**Ejemplo dibujo para hacer el dictado:**



Finalmente, el facilitador abre una discusión donde, se sensibilice como todas las personas podemos tener diferentes interpretaciones de la realidad y como esto influye en una comunicación asertiva.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual. En la actividad de sensibilización, se seleccionará una persona para que haga el dictado y posteriormente los participantes mostrarán la imagen que dibujaron en a través de las cámaras.

### **Actividad 3. Práctica e interiorización de los pasos A y B de los PAP:**

El facilitador explica a los participantes un ejercicio donde podrán poner en práctica los primeros pasos de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) e interiorizar el aprendizaje.

Desarrollo: El facilitador recuerda a los asistentes los pasos A (Escucha activa) y B (Reentrenamiento de la ventilación) que se vieron en la sesión anterior. Además, se les enseñará la técnica del “abrazo mariposa”, que puede complementar el paso B. Esta técnica fue creada por la mexicana Lucina Artigas en 1998.

El facilitador hace una contextualización de esta temática, explicando cómo realizar la técnica para que los participantes puedan replicarla. Se espera que lo haga de manera visual para que el auditorio lo pueda seguir fácilmente. Sin embargo, aclara que al final de la explicación se hará una ronda de preguntas para verificar si la información ha quedado clara.

El abrazo de la mariposa es una técnica de estimulación bilateral autoadministrada, la cual puede ser aplicada por la misma persona que está pasando por un ataque de ansiedad. Consiste en poner las manos sobre el pecho, cruzando los pulgares entre sí y dejando libres las palmas, formando así la forma de una mariposa. Los pulgares deben quedar en el centro del pecho, a la altura de las clavículas, mientras que el inicio de los dedos índices debe quedar debajo de esta, apuntando hacia el cuello. Una vez hecho esto, con las yemas de los dedos (exceptuando los pulgares), se deben hacer movimientos alternados sobre el pecho, simulando el aleteo de una mariposa. Mientras se mantiene un ritmo de respiración suave y profunda desde el abdomen, la persona debe “observar lo que pasa por su mente y por su cuerpo, como pensamientos, imágenes, sonidos, olores, afectos y sensaciones físicas; sin cambiarlo, sin juzgarlo y sin reprimirlo”.

El facilitador pide a los participantes que se organicen en grupos de tres personas (o se seleccionarán aleatoriamente). Dentro de cada grupo, uno será el Brigadista Emocional, otro será la persona que necesita apoyo, y el tercero será el observador. Entre ellos, deberán plantear un caso que requiera de los Primeros Auxilios Psicológicos (pueden escoger un caso que alguno de ellos haya vivido antes o crear uno nuevo).

Luego, el facilitador explica claramente el ejercicio: los participantes deben hacer un juego de roles donde pongan en práctica lo aprendido. El observador tomará nota de las observaciones para posteriormente hacer un feedback al grupo sobre lo observado, destacando fortalezas y oportunidades de mejora. Cada grupo dispondrá de 20 minutos para desarrollar el ejercicio.

Posteriormente, todos los participantes se reunirán, y cada observador compartirá un resumen general de la experiencia, relatando el caso que trataron, las observaciones generales, los aprendizajes y conclusiones que tuvo su grupo durante el ejercicio. El facilitador dará 3 minutos por grupo para la socialización y recogerá las apreciaciones de los participantes. Más adelante, en la sesión final, se hará una retroalimentación y se practicará nuevamente el proceso.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma manera, pero los espacios de participación serán virtuales. Los grupos para el trabajo en equipo se podrán elegir aleatoriamente a través de la plataforma.

#### **Actividad 4. Recordación e interiorización de los pasos C, D y E de los PAP:**

El facilitador explica a los participantes la finalidad del ejercicio, en el cual podrán poner en práctica los pasos C (Categorización de necesidad), D (Derivación a redes de apoyo) y E (Psicoeducación) de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

**Desarrollo:** El facilitador recordará a los asistentes los pasos C (Categorización de necesidades), D (Derivación a redes de apoyo) y E (Psicoeducación) de los Primeros Auxilios Psicológicos. Para ello, les pide que se reagrupen con sus compañeros en los grupos de tres que habían formado previamente, pero esta vez deben cambiar los roles. Uno de los participantes será el Brigadista Emocional, otro será la persona que necesita apoyo y el tercero será el observador.

El facilitador continúa explicando la actividad, indicando que deben abordar el caso que seleccionaron en el ejercicio anterior. En esta ocasión, pondrán en práctica los pasos C, D y E de los PAP, y el observador tomará nota para posteriormente brindar retroalimentación al grupo sobre lo observado, especificando las fortalezas y las oportunidades de mejora. Se asignará a cada grupo un tiempo de 20 minutos para desarrollar el ejercicio.

Posteriormente, el facilitador reunirá a todos los participantes y cada observador compartirá un resumen general de la experiencia, señalando las observaciones, aprendizajes y conclusiones que cada grupo obtuvo del ejercicio. Se dispondrán de 3 minutos por grupo para la socialización.

**Modalidad virtual:** La actividad se desarrollará de la misma forma, pero los espacios de participación se realizarán de manera virtual. Los grupos de trabajo podrán formarse de manera aleatoria a través de la plataforma.

#### **Actividad 5. Pedagogía de emergencia:**

El facilitador explica cómo poner en práctica las herramientas de pedagogía de emergencia para facilitar la estabilización emocional durante una emergencia.

**Desarrollo:** El facilitador hace una exposición a los asistentes sobre qué es la pedagogía de emergencia:

La pedagogía de emergencia es un enfoque educativo diseñado para responder a las necesidades psicosociales y educativas de niños y jóvenes en situaciones de crisis, como desastres naturales, conflictos armados, desplazamientos forzados y otros eventos traumáticos. Su objetivo es ofrecer un apoyo inmediato y efectivo que promueva la resiliencia y el bienestar emocional. Este enfoque también puede ser utilizado en adultos para favorecer la restauración del equilibrio emocional.

A continuación, se detalla en qué consiste la pedagogía de emergencia y su importancia:

### 1. Algunos principios y objetivos de la pedagogía de emergencia:

- **Proporcionar estabilidad y seguridad:**
- **Entorno seguro:** Crear un ambiente seguro y predecible donde las personas se sientan protegidas y apoyadas.
- **Rutinas y estructura:** Establecer rutinas y estructuras diarias para brindar una sensación de normalidad y seguridad.
- **Apoyo emocional y psicosocial:**
- **Acompañamiento emocional:** Ofrecer apoyo emocional mediante actividades que promuevan la expresión de sentimientos y el procesamiento del trauma, especialmente a través de actividades artísticas y lúdicas.

- **Resiliencia:** Fomentar la resiliencia mediante actividades que fortalezcan la autoestima, el sentido de autonomía y la esperanza.
- **Apoyo comunitario:**
- **Involucrar a la comunidad:** Involucrar a la comunidad y a las familias en el proceso, fortaleciendo las redes de apoyo social.
- **Colaboración multidisciplinaria:** Trabajar en colaboración con profesionales de la salud, servicios sociales y otras organizaciones humanitarias.

### 2. Algunas estrategias y métodos:

- **Actividades lúdicas y artísticas:**
- **Juego terapéutico:** Utilizar juegos y actividades lúdicas para ayudar a las personas a expresar sus emociones y reducir el estrés.
- **Arte y música:** Implementar actividades artísticas y musicales para facilitar la expresión emocional y la conexión social.
- **Educación socioemocional:**
- **Desarrollo de habilidades sociales:** Enseñar habilidades sociales y emocionales que ayuden a las personas a manejar las relaciones interpersonales.
- **Técnicas de relajación:** Incluir ejercicios de respiración, meditación y mindfulness para ayudar a las personas a encontrar calma y concentración.



- **Espacios de diálogo y reflexión:**
- **Círculos de diálogo:** Crear espacios seguros donde las personas puedan compartir sus experiencias y sentimientos.
- **Narración de historias:** Utilizar la narración de historias como herramienta para procesar experiencias y fomentar la empatía.
- **Importancia de la pedagogía de emergencia:**
- **Reducción del trauma:** La pedagogía de emergencia ayuda a reducir el impacto del trauma proporcionando un entorno seguro y actividades que facilitan el procesamiento emocional.
- **Promoción de la resiliencia:** Fomenta la resiliencia, ayudando a las personas a desarrollar habilidades para enfrentar y superar las adversidades.
- **Fortalecimiento de la comunidad:** Promueve la cohesión y el apoyo comunitario, involucrando a familias y comunidades en el proceso de recuperación.
- **Prevención de problemas futuros:** Al abordar las necesidades emocionales y educativas de manera inmediata, se pueden prevenir problemas psicosociales y educativos a largo plazo.

Después de explicar lo anterior, el facilitador enseñará a los participantes, por medio de un video, algunas técnicas agudas de pedagogía de emergencia, que ayudan a recuperar la comunicación interhemisférica en momentos de alta tensión. En el siguiente enlace se muestran algunos ejercicios para ayudar a restablecer la calma en las personas: [https://youtu.be/3nr3AmgtuFY?si=kq7jBjx-hBC\\_ldbjl](https://youtu.be/3nr3AmgtuFY?si=kq7jBjx-hBC_ldbjl).

Ejercicio práctico de construcción narrativa: En este punto, el facilitador indicará a los participantes que se realizará una construcción colectiva de un cuento o narración, donde cada uno contribuirá con una parte de la historia desde su forma de ver e interpretar el mundo, incluyendo emociones, pensamientos y comportamientos de los personajes.

#### **El facilitador iniciará la narración de la siguiente manera:**

“Era una mañana tranquila en la sede central de Innovatech, una empresa líder en el desarrollo de software, ubicada en un moderno edificio de varios pisos en el centro de la ciudad. Los empleados estaban ocupados en sus tareas, inmersos en reuniones y proyectos importantes. El ambiente era productivo y positivo, como de costumbre.

De repente, sin previo aviso, el suelo comenzó a temblar ligeramente. Al principio, muchos pensaron que era un efecto temporal, tal vez causado por trabajos de construcción cercanos. Sin embargo, en cuestión de segundos, el temblor se intensificó, haciendo que las ventanas vibraran y las lámparas colgaran balanceándose. Los documentos empezaron a deslizarse de los escritorios y las computadoras a temblar.

-‘¡Es un terremoto!’, gritó alguien desde el fondo de la oficina.

El pánico comenzó a apoderarse de los empleados. Laura, la directora de operaciones, mantuvo la calma y tomó el control de inmediato. Se subió a una silla y, con una voz firme y autoritaria, exclamó:

-¡Todos, escuchen! Mantengan la calma y sigan el protocolo de emergencia. Diríjense a los puntos de encuentro designados en cada piso. No utilicen los ascensores. ¡Vamos, rápido y con cuidado!

Los empleados comenzaron a moverse hacia las salidas de emergencia, guiados por las señales y las instrucciones del equipo de seguridad. En medio del caos, Javier, un joven analista de datos, notó que algunos de sus compañeros parecían desorientados y asustados. Decidió ayudarlos a encontrar el camino hacia las escaleras.

Al llegar al vestíbulo principal, Laura continuó coordinando la evacuación. Hizo una pausa para asegurarse de que todos estaban bien, pensó por un momento en sus hijos que estaban solos en casa, y luego dio más instrucciones:

-‘Una vez afuera, reunámonos en el punto de encuentro del estacionamiento. Los jefes de equipo, asegúrense de que todos en sus grupos estén presentes. Necesitamos hacer un recuento rápido de nuestro personal.’

Mientras tanto, en la planta baja, la gerente de recursos humanos, Ana, estaba ayudando a un colega que se había torcido el tobillo. Con la ayuda de Javier, lograron llevarlo a una zona segura...”

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma manera, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de forma virtual.

### **Actividad 6. Identificación de los signos de alerta:**

El facilitador enseña a los participantes a identificar los signos de alerta que deben tenerse presentes al brindar Primeros Auxilios Psicológicos y cómo actuar en caso de que estos se presenten.

El facilitador, de acuerdo con la teoría, recomienda que durante la atención en crisis se observe el perfil CASIC de la persona atendida, identificando los cambios en los subsistemas: Conductual, Afectivo, Somático, Interpersonal y Cognoscitivo. Esto permitirá identificar aspectos vulnerables, mecanismos de afrontamiento y conductas o pensamientos que puedan favorecer u obstaculizar el proceso.

Perfil CASIC en la atención de Primeros Auxilios Psicológicos: El perfil CASIC es una herramienta fundamental para la evaluación inicial de una persona que ha experimentado un evento traumático, ya que permite obtener una visión general de su estado emocional, cognitivo, conductual, fisiológico e interpersonal.

### **¿Qué significa cada letra del perfil CASIC?:**

**Cognitivo (C):** Se refiere a los pensamientos intrusivos, pesadillas, dificultad para concentrarse, problemas de memoria o cambios en la percepción de sí mismo y del mundo.

- **Qué observar:** Pensamientos y creencias de la persona, así como su capacidad para concentrarse, recordar y tomar decisiones.
- **Cómo observar:** Preguntar sobre sus preocupaciones, miedos y expectativas. Evaluar si hay pensamientos irracionales o distorsionados.

- **Ejemplos de preguntas:**

- “¿En qué estás pensando ahora?”
- “¿Hay algo en particular que te preocupe?”

**Afectivo (A):** Se centra en las emociones experimentadas por la persona, como tristeza, ansiedad, miedo, ira o apatía.

- **Qué observar:** Emociones y sentimientos actuales de la persona.
- **Cómo observar:** Prestar atención a las expresiones faciales, el tono de voz y el lenguaje corporal. Preguntar directamente sobre sus sentimientos.

- **Ejemplos de preguntas:**

- “¿Cómo te sientes en este momento?”
- “¿Qué emociones has estado experimentando desde el incidente?”

**Somático (S):** Evalúa los síntomas físicos asociados al estrés, como dolores de cabeza, tensión muscular, problemas gastrointestinales o alteraciones del sueño.

- **Qué observar:** Síntomas físicos y reacciones corporales, como tensión muscular, fatiga, problemas de sueño o apetito.
- **Cómo observar:** Preguntar sobre síntomas físicos y observar signos de malestar corporal.

- **Ejemplos de preguntas:**

- “¿Has notado algún cambio en tu cuerpo, como dolores de cabeza o tensión?”
- “¿Cómo has estado durmiendo y comiendo?”

**Interpersonal (I):** Analiza las relaciones sociales de la persona, si ha experimentado aislamiento, dificultades para comunicarse o cambios en sus vínculos afectivos.

- **Qué observar:** Relaciones y comunicación con los demás, así como cambios en el comportamiento social.
- **Cómo observar:** Preguntar sobre sus interacciones con familiares y amigos, y observar cómo se relaciona con su entorno inmediato.

- **Ejemplos de preguntas:**

- “¿Cómo te has sentido al relacionarte con otras personas?”
- “¿Has notado algún cambio en tu forma de comunicarte con los demás?”

**Conductual (C):** Se refiere a los cambios en el comportamiento de la persona, como alteraciones en los hábitos de sueño, alimentación, concentración o la aparición de conductas evitativas.

- **Qué observar:** Cambios en el comportamiento, actividades diarias y rutinas.
- **Cómo observar:** Preguntar sobre las actividades y comportamientos recientes, y notar cualquier conducta inusual o evitativa.

- **Ejemplos de preguntas:**
- **“¿Ha cambiado algo en tu rutina diaria desde el incidente?”**
- **“¿Hay algo que solías hacer y que ahora estás evitando?”**

Signos de alerta: Es importante que el facilitador aclare que, si en cualquier momento de la intervención la persona presenta alguno de los siguientes signos de alerta, será necesario derivar a urgencias psiquiátricas:

- Ideación suicida.
- Agresividad hacia sí mismo o hacia terceros.
- Catatonia (alteración en el control de los movimientos voluntarios).
- Psicosis (pérdida del juicio de realidad).
- Trastornos psiquiátricos graves previos, en riesgo de descompensación severa producida por el trauma (por ejemplo, esquizofrenia, trastorno bipolar, dependencia de sustancias).

**Derivaciones recomendadas:** Además, se recomienda hacer una derivación a psiquiatría o a un profesional cualificado en los siguientes casos:

- Cuando el problema excede la capacidad o el nivel de formación del interviniente, o el propósito de la intervención.
- Cuando existen dificultades para mantener contacto real con la persona.

- Cuando la persona insinúa o habla abiertamente de suicidio.
- Cuando la persona parece estar socialmente aislada.
- Cuando la persona expresa ideas o detalles imaginarios de persecución.
- Cuando se recibe información sobre abuso infantil o actividades delictivas.
- Cuando se observan síntomas físicos persistentes.
- Cuando se tiene conocimiento de dependencia del alcohol o drogas.
- Cuando la persona incurre en comportamientos de riesgo (descuidándose a sí misma o a los demás).
- Cuando el propio interviniente se siente intranquilo, confundido o tiene pensamientos o sueños negativos recurrentes sobre el caso.
- Cuando se detectan signos de alerta en una persona a la que se le están prestando Primeros Auxilios Psicológicos, el facilitador debe enfatizar a los asistentes la importancia de manejar la situación con sensibilidad y profesionalismo. Asimismo, se les proporcionarán los siguientes pasos para realizar una derivación adecuada:

## • Reconocimiento de los signos de alerta:

- **Cambios severos de comportamiento:** Agitación extrema, llanto incontrolable, comportamiento extremadamente irritable o agresivo.
- **Pensamientos o amenazas de suicidio:** Expresiones directas o indirectas de querer hacerse daño.
- **Autolesiones:** Heridas autoinfligidas visibles o intentos recientes.
- **Desorientación o confusión:** Pérdida de contacto con la realidad, dificultad para comunicarse coherentemente.
- **Síntomas de trauma severo:** Recuerdos intrusivos, pesadillas, evitación de situaciones relacionadas con el trauma.

## • Pasos para una derivación adecuada:

- **Mantén la calma y la empatía:** Es crucial mantener una actitud tranquila y comprensiva. Evita expresar juicios o ansiedad, ya que esto puede aumentar el malestar de la persona.
- **Evalúa la necesidad de derivación:** Considera la gravedad de los signos de alerta y determina si la persona necesita una intervención especializada que tú no puedas proporcionar en ese momento.

- **Explora las opciones de ayuda:** Infórmate sobre los recursos disponibles para la derivación, como servicios de emergencia, líneas de crisis, centros de salud mental o profesionales especializados en intervención en crisis.
- **Ofrece apoyo y acompañamiento:** Asegúrate de que la persona se sienta acompañada durante el proceso de derivación. Puedes ofrecer acompañarla físicamente o ayudarla a comunicarse con los servicios de emergencia.
- **Facilita el contacto con profesionales especializados:** Proporciona información clara y precisa sobre cómo contactar con los servicios adecuados. Si es posible, asiste a la persona en la comunicación inicial con el servicio de salud mental o de emergencia.

## • Documentación y comunicación:

- **Registra la información relevante:** Toma notas sobre los signos de alerta observados, las acciones tomadas y cualquier información que pueda ser útil para la derivación y el seguimiento.
- **Comunica de manera clara y respetuosa:** Expresa tus preocupaciones y la necesidad de una derivación de manera clara y respetuosa. Explica la importancia de buscar ayuda especializada para garantizar la seguridad y el bienestar de la persona.

## • Seguimiento y apoyo posterior:

- **Realiza un seguimiento:** Después de la derivación, mantente en contacto con la persona para asegurarte de que ha recibido la ayuda necesaria y para ofrecer apoyo emocional continuo, si es apropiado.
- **Proporciona recursos de apoyo:** Ofrece información sobre recursos adicionales, como grupos de apoyo, terapeutas o programas de intervención en crisis, según sea necesario.

Si estás proporcionando Primeros Auxilios Psicológicos y detectas que la persona muestra signos de pensamientos suicidas, podrías decir:

- “Entiendo que estás pasando por un momento muy difícil. Es importante que hablemos con alguien que pueda ayudarte más. Te voy a acompañar a la sala de emergencias (o llamaré a una línea de crisis) para que puedas hablar con un profesional que te brinde el apoyo adecuado en este momento”.

Recordemos que la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS” cuenta con un recurso para aquellas personas que presenten alguna afectación emocional, permitiendo su derivación a evaluación de afectación emocional y tele-psicología. En tal caso, se debe informar al encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa para realizar la solicitud de este proceso con el EIS a cargo.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma manera, solo que los espacios de participación serán virtuales.

### Actividad 7. Cierre y preguntas:

El facilitador abrirá un espacio para resolver las preguntas que surjan entre los participantes y les preguntará sobre los aprendizajes y conclusiones obtenidos a partir de la segunda sesión.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma manera, pero los espacios de participación serán virtuales.

## Sesión 3 - prácticas de autocuidado y prevención del agotamiento para los brigadistas emocionales:

<b>Programa</b>	<b>Brigadistas emocionales</b>
<b>Sesión</b>	3
<b>Título</b>	Prácticas de autocuidado y prevención del agotamiento para los Brigadistas Emocionales.
<b>Objetivo</b>	Promover en los Brigadistas Emocionales estrategias de autocuidado personal y equilibrio emocional para prevenir el agotamiento y el desarrollo de patologías relacionadas con la salud mental.

<b>Modalidad</b>	Grupos participativos presenciales y/o virtuales.
<b>Sesión</b>	240 minutos.

Actividad	Descripción	Tiempo
<b>Actividad 1</b>	<b>Ejercicio de apertura y sincronización del equipo</b>	
Apertura de la sesión.	El facilitador iniciará con una actividad que permita establecer una conexión entre los participantes, creando un ambiente de familiaridad y confianza. Esto favorecerá el desarrollo de una actitud cooperativa, colaborativa y de apertura durante el proceso de capacitación, además de mejorar los procesos de atención y conexión con el espacio.  Se realizará una recapitulación de la sesión anterior, en la que, con la participación del grupo, se recordarán los temas tratados en la segunda sesión.	15´
<b>Actividad 2</b>	<b>Perfil del Brigadista Emocional que brinda Primeros Auxilios Psicológicos</b>	
Reconocernos a nosotros mismos.	La importancia de identificar nuestras destrezas y áreas de mejora en relación con las habilidades blandas que pueden fortalecerse al brindar Primeros Auxilios Psicológicos.	15´

<b>Actividad 3</b>	<b>Necesidades psicológicas de los Brigadistas Emocionales</b>	
Socializar las necesidades psicológicas de los Brigadistas Emocionales.	Dar a conocer a los participantes las necesidades psicológicas de los Brigadistas Emocionales y la importancia de prestarles atención.	15´
<b>Actividad 4</b>	<b>Signos de alerta de agotamiento en los Brigadistas Emocionales</b>	
Socialización de los signos de agotamiento en los Brigadistas Emocionales	Dar a conocer a los participantes los signos de agotamiento en los Brigadistas Emocionales y las acciones a tomar al respecto.	20´
<b>Actividad 5</b>	<b>Grupo de apoyo y debriefing post intervención</b>	
Entendimiento de la mecánica de los debriefing y de los grupos de apoyo.	Comprender qué es el debriefing post intervención y qué constituye un grupo de apoyo. Además, realizar un ejercicio práctico en el que los participantes pongan en práctica la mecánica de un grupo de apoyo, para que luego puedan implementarlo cuando lo necesiten.	50´
<b>Actividad 6</b>	<b>Estrategias de afrontamiento</b>	
Entendimiento de las diferentes estrategias de afrontamiento que desarrollan las personas.	Explicar a los participantes cuales son los diferentes estilos de afrontamiento que existen, para que aprenda a identificarlos en ellos mismos y en otros, con el fin de facilitar los Primeros Auxilios Psicológicos	25´
<b>Pausa para descansar</b>	<b>Se da a los participantes un momento para descansar.</b>	15´

Actividad 7	Resiliencia	
Entender que es la resiliencia y sus principales características.	Que los participantes comprendan qué es la resiliencia, sus características y cómo esta es crucial para enfrentar situaciones de crisis y emergencia.	15´
Actividad 8	Resignificando las propias experiencias desde una mirada resiliente	
Socialización de los signos de agotamiento en los Brigadistas Emocionales	Generar un espacio en el que los participantes puedan resignificar una experiencia personal desde una postura resiliente, a través de una actividad creativa. Además, compartir los aprendizajes obtenidos.	30´
Actividad 9	Hábitos de vida saludables	
Sensibilización sobre hábitos de vida saludables	Hablar sobre la importancia de que los Brigadistas Emocionales desarrollen hábitos de vida saludables que favorezcan su salud mental.	15´
Actividad 10	Rueda de la vida y plan personal	
Autoevaluación sobre el equilibrio y desarrollo personal en aras de la salud mental	Que los participantes se autoevalúen e identifiquen qué tan equilibradas están las distintas esferas de su vida, lo cual favorece el desarrollo integral del ser humano. A partir de esta autoevaluación, deberán diseñar un plan de acción que les permita vivir una vida más equilibrada, ya que se requiere tener equilibrio emocional y salud mental para brindar apoyo emocional a otros.	35´
Actividad 11	Cierre y preguntas	
Cierre y preguntas	El facilitador dará un espacio para resolver las preguntas que surjan entre los participantes y preguntará sobre los aprendizajes y conclusiones que obtuvieron a partir de la tercera sesión, así como lo que se llevan del ciclo de formación. Al finalizar, se realizará una breve evaluación de conocimientos.	20´

### Materiales requeridos

- Presentación en PowerPoint y medios tecnológicos para proyectarla.
- Imagen de la rueda de la vida y cuadro para el plan de acción, impresos por participante, además de lápiz y colores para diligenciarlos (en la modalidad virtual, se pedirá a los participantes que los tengan impresos, con lápiz y colores a elección).
- Hoja y lapicero por participante para la construcción del cuento (en la modalidad virtual, se pedirá a los participantes que los tengan con anticipación).
- En la modalidad virtual, se requiere una plataforma que permita la conformación de subgrupos aleatorios.
- Evaluación impresa por participante y lapicero para diligenciarla (en la modalidad virtual, se pedirá a los participantes que la tengan impresa previamente).

### Actividad 1. Apertura y sincronización del equipo:

**Objetivo:** Establecer una conexión entre los participantes y crear un ambiente de familiaridad y confianza que favorezca el desarrollo de una actitud cooperativa, colaborativa y de apertura durante el proceso de capacitación. Esto también contribuirá a los procesos de atención y conexión con el espacio.



**Desarrollo:** El facilitador iniciará la actividad invitando a los participantes a formar un círculo (es importante que el espacio esté libre de obstáculos, como sillas o mesas). El facilitador se presentará y explicará el propósito de la tercera sesión.

Luego, pedirá a los participantes que compartan lo que recuerdan de la sesión anterior, si han tenido nuevos interrogantes o si desean aportar algo sobre lo visto anteriormente. Finalmente, el facilitador explicará el propósito de la sesión del día, recordando los acuerdos establecidos en la primera sesión.

**Modalidad virtual:** La actividad se llevará a cabo de la misma manera, pero los espacios de participación se realizarán de forma virtual.

## **Actividad 2. Perfil del Brigadista Emocional que brinda los Primeros Auxilios Psicológicos:**

**Objetivo:** Explicar las características personales que debe tener un Brigadista Emocional o cualquier persona que brinde Primeros Auxilios Psicológicos, reflexionando sobre las habilidades que cada participante posee y las áreas en las que puede mejorar o fortalecer.

**Desarrollo:** El facilitador explicará a los participantes cuáles son las características personales esenciales para ser un Brigadista Emocional. Para ello, se sugiere hacer preguntas orientadoras sobre las características personales necesarias en este contexto y animar a

cada participante a reflexionar sobre su propio perfil en relación con estas habilidades. Además, se destacará que no es necesario ser un profesional de la salud mental para brindar Primeros Auxilios Psicológicos; cualquier persona puede aprender las habilidades y conocimientos necesarios para apoyar a quienes han experimentado un evento traumático.

El facilitador también abordará las siguientes características que debe poseer una persona que brinda Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) para proporcionar un apoyo efectivo y empático:

- **Actitudes:**

- **Empatía:** La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de la otra persona.
- **Compasión:** La capacidad de sentir compasión y preocupación por el sufrimiento de los demás.
- **No prejuicio:** Tratar a todas las personas con respeto, independientemente de su origen, creencias o circunstancias.
- **Paciencia:** Mantenerse tranquilo y comprensivo en situaciones difíciles.
- **Flexibilidad:** Adaptarse a diferentes situaciones y personas.

- **Habilidades:**

- **Habilidades de escucha activa:** Escuchar atentamente, sin interrumpir, para comprender lo que la otra persona está diciendo y sintiendo.

- **Habilidades de comunicación:** Ser capaz de comunicarse de manera clara, concisa y tranquilizadora.
  - **Habilidades de observación:** Observar el comportamiento y señales no verbales para comprender mejor el estado emocional de la otra persona.
  - **Habilidades de evaluación:** Evaluar la gravedad de la situación y las necesidades de la persona.
  - **Habilidades de intervención:** Brindar apoyo emocional y práctico, y conectar a la persona con recursos adicionales si es necesario.
- **Conocimientos:**
- **Conocimiento de los Primeros Auxilios Psicológicos:** Comprender los principios y técnicas de los Primeros Auxilios Psicológicos.
  - **Conocimiento del estrés y trauma:** Entender cómo el estrés y trauma afectan a las personas.
  - **Conocimiento de las reacciones comunes al estrés y trauma:** Saber qué reacciones son comunes después de un evento traumático.
  - **Conocimiento de recursos de salud mental:** Estar al tanto de los recursos de salud mental disponibles en la comunidad.
- **Preparación:**
- **Capacitación en los Primeros Auxilios Psicológicos:** Haber completado un curso reconocido de Primeros Auxilios Psicológicos.

- **Experiencia:** Tener experiencia en la prestación de Primeros Auxilios Psicológicos a personas afectadas por estrés y trauma.
  - **Supervisión:** Contar con acceso a la supervisión de un profesional de salud mental calificado.
- **Otras características importantes:**
- Compromiso con el bienestar de los demás.
  - Capacidad para trabajar de forma independiente y como parte de un equipo.
  - Habilidad para manejar el estrés y las emociones difíciles.
  - Capacidad para mantener la confidencialidad.

**Modalidad virtual:** La actividad se llevará a cabo de la misma forma, pero los espacios de participación serán virtuales. El test de evaluación se enviará a los correos electrónicos de los participantes.

### **Actividad 3. Necesidades psicológicas de los Brigadistas Emocionales:**

El facilitador explica el objetivo de la actividad, que es dar a conocer a los participantes las necesidades psicológicas que tienen los Brigadistas Emocionales y la importancia de prestarles atención.

**Desarrollo:** El facilitador introduce el tema de manera clara y breve. Los Brigadistas Emocionales desempeñan un papel vital en el apoyo a individuos y comunidades durante crisis y emergencias.

Debido a la naturaleza emocionalmente exigente de su trabajo, es esencial abordar sus necesidades específicas para garantizar su bienestar y eficacia. A continuación, se profundiza en estas necesidades y en cómo pueden ser atendidas.

### 1. Apoyo emocional y psicológico:

- **Supervisión y mentoría:**
- **Necesidad:** Los Brigadistas Emocionales requieren orientación continua y retroalimentación para manejar situaciones complejas y emocionalmente intensas.
- **Acciones:**
- **Sesiones de supervisión regular:** Organizar encuentros periódicos con supervisores cualificados que puedan proporcionar orientación y apoyo.
- **Programas de mentoría:** Establecer relaciones de mentoría en las que brigadistas experimentados puedan compartir conocimientos y estrategias con los más nuevos.
- **Espacios para la expresión emocional:**
- **Necesidad:** La posibilidad de expresar y procesar las emociones derivadas del trabajo es crucial para prevenir el agotamiento emocional.

- **Acciones:**
- **Grupos de debriefing:** Facilitar reuniones donde los brigadistas puedan discutir abiertamente sus experiencias y sentimientos después de las intervenciones.
- **Terapia de grupo:** Implementar sesiones de terapia grupal para fomentar un entorno de apoyo mutuo.

### 2. Manejo del estrés y autocuidado:

- **Técnicas de relajación:**
- **Necesidad:** Estrategias efectivas para reducir el estrés y la ansiedad son fundamentales para el bienestar.
- **Acciones:**
- **Mindfulness y meditación:** Ofrecer talleres y sesiones regulares de mindfulness y meditación para ayudar a los brigadistas a mantenerse centrados y calmados.
- **Respiración profunda y yoga:** Promover prácticas de respiración profunda y yoga como métodos de relajación.
- **Hábitos de vida saludable:**
- **Necesidad:** Mantener una buena salud física y mental a través de hábitos saludables es esencial.

- **Acciones:**
- **Promoción del ejercicio regular:** Fomentar la actividad física regular mediante la organización de grupos de ejercicio o proporcionando acceso a gimnasios.
- **Nutrición equilibrada:** Ofrecer talleres sobre nutrición y proporcionar opciones de alimentos saludables en el lugar de trabajo.
- **Sueño adecuado:** Educar sobre la importancia del sueño y establecer políticas que permitan a los brigadistas descansar adecuadamente.

### 3. Formación y desarrollo profesional:

- **Capacitación continua:**
- **Necesidad:** Actualizar constantemente sus conocimientos y habilidades es crucial para la efectividad en su trabajo.
- **Acciones:**
- **Programas de formación:** Ofrecer cursos, talleres y seminarios sobre técnicas de intervención en crisis, manejo del estrés y otros temas relevantes.
- **Certificaciones y cursos avanzados:** Proveer acceso a certificaciones y cursos avanzados para especializarse en áreas específicas del apoyo psicológico.

- **Acceso a recursos:**
- **Necesidad:** Disponer de herramientas y recursos adecuados es fundamental para un desempeño eficaz.
- **Acciones:**
- **Provisión de materiales:** Asegurar que los brigadistas tengan acceso a materiales educativos, herramientas de intervención y tecnología adecuada.
- **Acceso a información actualizada:** Mantener una biblioteca de recursos actualizados sobre salud mental y técnicas de intervención.

### 4. Reconocimiento y validación:

- **Reconocimiento profesional:**
- **Necesidad:** Sentirse valorados y reconocidos por su labor es importante para la motivación y el bienestar.
- **Acciones:**
- **Programas de reconocimiento:** Implementar sistemas de recompensas y reconocimiento público para destacar los logros y esfuerzos de los brigadistas.

- **Feedback positivo:** Fomentar una cultura de retroalimentación positiva y reconocimiento regular de los éxitos y avances individuales y del equipo.
- **Validación emocional:**
- **Necesidad:** Recibir validación y apoyo emocional por su trabajo y experiencias es crucial.
- **Acciones:**
- **Espacios de reflexión:** Crear entornos donde los brigadistas puedan compartir sus experiencias y recibir validación de sus compañeros y supervisores.
- **Apoyo psicológico:** Ofrecer acceso a servicios de apoyo psicológico y consejería para ayudar a procesar experiencias traumáticas.

## 5. Seguridad psicológica:

- **Entorno laboral seguro:**
- **Necesidad:** Trabajar en un ambiente que minimice los riesgos y el estrés innecesario.
- **Acciones:**

- **Políticas de seguridad:** Establecer y reforzar políticas de seguridad psicológica en el lugar de trabajo.
- **Evaluación de riesgos:** Realizar evaluaciones regulares de riesgos y ajustar las prácticas laborales para asegurar un entorno seguro.
- **Apoyo en casos de trauma:**
- **Necesidad:** Atención y apoyo específicos después de la exposición a eventos traumáticos.
- **Acciones:**
- **Consejería especializada en trauma:** Proveer acceso a consejeros y terapeutas especializados en trauma.
- **Protocolos de respuesta rápida:** Establecer protocolos para intervenir rápidamente en casos de exposición a traumas graves.

## 6. Autonomía y control:

- **Toma de decisiones:**
- **Necesidad:** Sentirse empoderados para tomar decisiones en el campo.

- **Acciones:**
- **Formación en toma de decisiones:** Ofrecer capacitación en habilidades de toma de decisiones y resolución de problemas.
- **Apoyo a la autonomía:** Fomentar una cultura que respete y valore la autonomía profesional de los brigadistas.
- **Gestión del tiempo**
- **Necesidad:** Controlar su horario y carga de trabajo para prevenir el agotamiento.
- **Acciones:**
- **Flexibilidad horaria:** Implementar políticas de horario flexible para permitir una mejor gestión del tiempo.
- **Equilibrio en la carga de trabajo:** Asegurar una distribución equilibrada de la carga de trabajo para evitar sobrecargas.

## 7. Apoyo social:

- **Redes de apoyo:**
- **Necesidad:** Sentirse comprendidos y respaldados por colegas y compañeros.

- **Acciones:**
- **Grupos de apoyo entre pares:** Facilitar la creación de grupos de apoyo donde los brigadistas puedan compartir experiencias y estrategias.
- **Actividades de integración:** Organizar actividades sociales y de equipo para fortalecer las relaciones entre colegas.
- **Actividades recreativas:**
- **Necesidad:** Desconectar y participar en actividades que disfruten.
- **Acciones:**
- **Fomento de hobbies:** Promover la participación en hobbies y actividades recreativas fuera del trabajo.
- **Eventos recreativos:** Organizar eventos y actividades recreativas que permitan a los brigadistas relajarse y desconectar del trabajo.

## 8. Balance trabajo / vida:

- **Tiempo de recuperación:**
- **Necesidad:** Disponer de tiempo adecuado para descansar y recuperarse.

- **Acciones:**
- **Períodos de descanso suficientes:** Asegurar que los brigadistas tengan períodos de descanso adecuados entre intervenciones.
- **Promoción de días libres:** Fomentar el uso de días libres y vacaciones para evitar el agotamiento.

**Modalidad virtual:** Se realizará la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación serán virtuales.

#### **Actividad 4. Signos de alerta de agotamiento en los Brigadistas Emocionales:**

En esta actividad, el facilitador expone a los participantes los signos de agotamiento en los Brigadistas Emocionales y lo que deben hacer al respecto.

**Desarrollo:** El facilitador, con ayuda de la teoría, explica el tema. El agotamiento puede producirse después de un período prolongado o intenso de trabajo, cuando los factores de estrés se han desbordado y las personas ya no tienen la capacidad de distanciarse de la situación crítica. Es conveniente que los brigadistas reciban información acerca del agotamiento emocional, para que puedan reconocer los signos en sí mismos y en los demás.

Entre los signos mencionados, los brigadistas intervinientes pueden haber identificado los siguientes:

- Desmoronamiento de los ideales.
- Cinismo.
- Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización.
- Abatimiento.
- Sentimientos exaltados acerca de la propia importancia.
- Comportamiento heroico, pero imprudente.
- Descuidar la seguridad personal y las necesidades físicas (no tomar pausas en el trabajo, no dormir lo suficiente, entre otros).
- Desconfiar de los compañeros, colegas y responsables.
- Comportamiento antisocial.
- Cansancio excesivo.
- Incapacidad de concentrarse.
- Síntomas de enfermedad o malestar.
- Dificultades para dormir.
- Ineficiencia.
- Consumo excesivo de alcohol, tabaco o fármacos.

El facilitador continúa con la explicación, donde se han identificado numerosas técnicas de autoayuda. Algunas de las acciones que pueden resultar positivas son las siguientes:

- Hay que recordar que las reacciones surgidas ante un evento crítico son normales e inevitables; es importante concienciarse de ello.
- Es útil expresar los sentimientos, incluso los más aterradores y extraños.

- Tomar conciencia de las propias tensiones y tratar de relajarse. Respirar de manera más profunda y lenta, y relajar los músculos que se sientan rígidos; suelen quedar agarrotados los del cuello.
- Hablar con alguien de confianza; describir lo que pensaste o sentiste durante el evento crítico. Al hablar con alguien, se elaboran las experiencias desagradables.
- Tratar de dibujar, pintar, escribir, tocar un instrumento o hacer ejercicio; buscar una salida saludable. En ocasiones, es más fácil expresar los sentimientos a través de una actividad que hablando.
- Escuchar lo que las personas cercanas dicen y piensan sobre el evento, también si les ha afectado, y a partir de esto, compartir impresiones que resultará beneficioso.
- Cuidar especialmente de uno mismo. Tratar de seguir comiendo bien y limitar el consumo de sustancias nocivas para la salud (alcohol, tabaco, entre otros). El ejercicio físico es beneficioso porque alivia las tensiones.
- Continuar trabajando en tareas de rutina si resulta difícil concentrarse en obligaciones más exigentes. Comunicar a los compañeros y al responsable del equipo o programa cómo te ha afectado el suceso para que lo comprendan.

- En caso de no poder dormir o de sentirte ansioso, comentarlo con alguien en quien se pueda confiar.
- No automedicarse; consultar siempre al médico.
- Evitar exigirse demasiado. Lleva tiempo evaluar cómo se verán las cosas después de un evento angustioso.
- Evitar abrigar expectativas exageradas o perfeccionistas, ya sea con respecto a uno mismo o a otras personas. Esto solo puede conducir a decepciones y conflictos.

Si después de unas semanas las reacciones o sentimientos siguen inquietando, buscar asesoramiento profesional especializado.

Pautas que debe seguir la organización: Las necesidades de quienes prestan ayuda son muy similares a las de las personas directamente afectadas. Un entorno solidario es uno de los muchos factores esenciales para minimizar el estrés. Esto puede lograrse a través de los siguientes medios:

- Recibir orientación y apoyo por parte de los jefes de equipo o responsables, así como de los compañeros, todos los días o de manera continua después de intervenir en un evento crítico.
- Fomentar una cultura organizacional en la cual se hable con franqueza y se puedan comunicar los problemas sin temer consecuencias negativas.



- Organizar reuniones periódicas y frecuentes en las que se congregate a todo el personal y se aliente el sentimiento de pertenencia a un equipo.
- Respetar el principio de confidencialidad, lo que hace que las personas se sientan seguras al admitir sentirse estresadas y buscar ayuda.
- Instaurar la costumbre de reunirse después de un evento crítico. Compartir las experiencias de trabajo tiene un efecto positivo en el fortalecimiento del grupo de trabajo y ayuda a prevenir problemas psicológicos. Además, libera la carga emocional.
- Brindar acompañamiento para remitir y activar las redes de apoyo en caso de ser necesario.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de manera virtual.

#### **Actividad 5. Grupos de apoyo y debriefing post intervención:**

El facilitador explica qué es el debriefing post intervención y qué implica un grupo de apoyo. Además, proporciona las instrucciones para realizar un ejercicio práctico en el que los participantes conceptualicen la mecánica de un grupo de apoyo, de manera que puedan implementarlo cuando lo necesiten.

Reunión post intervención (debriefing): Independientemente de la formación de grupos de apoyo, tras la realización de intervenciones especialmente críticas, es recomendable fomentar una reunión al finalizar la intervención (debriefing), con la participación de los miembros del equipo interviniente.

La reunión post intervención es un procedimiento basado en la intervención en crisis y en principios educativos, que observa los aspectos emocionales, con el objetivo de aliviar el estrés tras el incidente crítico, normalizar las reacciones surgidas, tratar de eliminar las consecuencias perjudiciales y facilitar la derivación a servicios especializados, si es necesario. Se trata de un encuentro grupal en torno a un incidente crítico; no es una psicoterapia, sino una actividad de prevención secundaria, que debe realizarse después de que los Brigadistas Emocionales hayan prestado los Primeros Auxilios Psicológicos.

#### **Los pasos que se deben seguir son los siguientes:**

- **Introducción:** Se presentan los facilitadores de la reunión y el resto de los participantes, se busca crear un clima participativo y se plantean los objetivos y reglas del encuentro.
- **Exposición de los hechos:** Cada participante describe la situación vivida, ofreciendo su particular visión.
- **Exposición de los pensamientos:** Los participantes exponen los pensamientos que han surgido desde el inicio del incidente hasta el momento actual.

- **Relato de los sentimientos o reacciones afectivas:** Durante y después del hecho, esta puede ser la etapa más difícil de manejar y la más significativa para identificar a las personas con las que conviene hacer un seguimiento posterior.
- **Fase de enseñanza:** Se normalizan las reacciones surgidas a partir de la experiencia de la situación excepcional, y se discuten estrategias básicas de afrontamiento del estrés.
- **Fase de conclusiones:** Se resume lo dicho y se ofrecen recursos y orientaciones para continuar con el afrontamiento.

Estas reuniones, utilizadas en el contexto de las crisis, deben realizarse en las primeras horas posteriores al evento. Además, los asistentes deben participar voluntariamente, y es ideal que un psicólogo entrenado facilite el proceso.

Directrices sugeridas para un grupo de apoyo: Los grupos de apoyo favorecen la catarsis emocional y ayudan a mitigar los efectos psicológicos del evento, además de promover el desarrollo de herramientas para restaurar el equilibrio emocional y ejecutar la labor de los Brigadistas Emocionales.

- Se sugiere celebrar reuniones de aproximadamente una hora, tan frecuentemente como sea posible (en general, cada siete o quince días). En circunstancias extremas, estas reuniones pueden celebrarse diariamente.

- Todos los miembros deben asistir a las reuniones cada vez que les sea posible. Asistir a estas reuniones debe ser tan importante como realizar bien el trabajo.
- Cada semana, un miembro diferente asumirá la función de facilitador entre sus compañeros.
- La reunión debe comenzar con la presentación del orden del día por parte del facilitador, basándose en los puntos solicitados por los miembros. Si el tiempo lo permite, los miembros pueden agregar algún punto adicional al orden del día.
- Cada punto del orden del día será presentado por la persona que requiera información sobre un tema específico. Cada integrante hará sus aportaciones basándose en sus propias experiencias.
- Finalmente, la persona que recibe la información dará a conocer su opinión a cada uno de los miembros del grupo sobre el efecto o influencia de su aportación. De esta manera, los distintos integrantes conocerán la reacción de los demás hacia su contribución, manteniendo el flujo de comunicación en todas las direcciones.

En ocasiones, los compañeros desearán opinar sobre las aportaciones de los demás o debatirlas, lo cual es natural. Sin embargo, esto no debe hacerse hasta que cada integrante haya tenido la oportunidad de hacer su aportación sin interrupciones y haya recibido los comentarios al respecto; de lo contrario, el proceso se desviará y no se completará adecuadamente.

Con estos grupos se busca fomentar la creación de redes de apoyo y confianza entre los Brigadistas Emocionales, promoviendo la empatía y la colaboración mediante el intercambio de experiencias y la práctica de habilidades de escucha activa y apoyo emocional.

También se puede generar un espacio de catarsis emocional si algún miembro lo requiere, por lo que siempre se debe promover la confidencialidad y la seguridad psicológica en los grupos de apoyo.

Ejercicio práctico - Círculo de confianza: El facilitador explica cómo se realiza el ejercicio y destaca la importancia de seguir las instrucciones para comprender completamente el tema que se está trabajando.

- **Instrucciones:**
- **Explicación del ejercicio:** Se detalla el propósito del “Círculo de confianza (presencial o virtual)” y cómo se llevará a cabo.
- **Reglas básicas:** Se establecen reglas de respeto y confidencialidad. Cada participante debe sentirse seguro para compartir sin temor a ser juzgado.
- **División en grupos pequeños (5 minutos):** El facilitador divide a los participantes en grupos pequeños de 3 - 4 personas utilizando la función de salas de reunión en la plataforma de videoconferencia si es virtual. Se explica que cada grupo trabajará en un entorno seguro para compartir y escuchar, sin juzgar y manteniendo la confidencialidad de lo abordado.

## 1. Actividad principal:

- **Primera ronda: Compartir una experiencia (20-30 minutos).**
- **Instrucción:** Cada participante compartirá una experiencia personal difícil o estresante (no necesariamente traumática) y cómo se sintió en ese momento.
- **Tiempo:** Se asignan 5 minutos por participante para compartir su experiencia.
- **Escucha activa:** Los otros miembros del grupo deben practicar la escucha activa sin interrumpir, mostrando empatía y comprensión.
- **Segunda ronda: Feedback y apoyo.**
- **Instrucción:** Después de que todos hayan compartido, cada participante proporcionará feedback positivo y sugerencias de apoyo basadas en lo escuchado.
- **Guía:** Se proporciona una guía simple para el feedback:

Validar los sentimientos de la persona.

Ofrecer apoyo emocional.

Sugerir acciones o estrategias útiles.

- **Tiempo:** Se asignan 3 minutos por participante para proporcionar feedback y apoyo.
- **Reflexión en grupo grande:**
- **Regreso a la sesión principal:** Los participantes se reúnen nuevamente en la sesión principal.
- **Discusión guiada:** El facilitador facilita una discusión guiada donde los participantes puedan compartir sus impresiones sobre el ejercicio.
- **Preguntas sugeridas:**
  - ¿Cómo te sentiste al compartir tu experiencia?
  - ¿Qué aprendiste al escuchar a tus compañeros?
  - -¿Cómo puedes aplicar estas habilidades?

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma manera, pero los espacios de participación se hacen de forma virtual. Los subgrupos para el ejercicio práctico se podrán seleccionar aleatoriamente a través de la plataforma.

#### **Actividad 6. Estrategias de afrontamiento:**

El facilitador explicará a los participantes cuáles son los diferentes estilos de afrontamiento que existen, para que aprendan a identificarlos en sí mismos y en los demás, con el fin de facilitar los Primeros Auxilios Psicológicos.

#### **Desarrollo:**

**Estilos de afrontamiento:** Si bien las reacciones ante el estrés mencionadas son normales, también pueden interferir con la recuperación. A través del apoyo a las personas afectadas por un evento crítico, podemos ayudarlas a reducir su estrés y contribuir eficazmente a su recuperación.

Enfrentar la situación es lo que las personas intentan hacer para superar los efectos negativos de haber estado expuestas a eventos estresantes. Por lo tanto, afrontar la situación es una manera de prevenir, evitar o manejar el estrés.

Los mecanismos para afrontar la situación pueden dividirse en tres grandes categorías:

- **Actuar sobre los factores que causan estrés:** La persona se concentra en cambiar la situación antes de que cause estrés, evitando así la situación amenazante.
- **Ver la situación desde otra perspectiva:** La persona reconsidera la situación y concluye que no es lo suficientemente importante como para alterarse, o que las cosas podrían haber sido peores.
- **Tolerar el factor que causa estrés hasta que pase o resulte menos perturbador:** La persona se adapta al estrés sin sentirse abrumada por la situación, a través de la negación, la aceptación pasiva, el optimismo excesivo o, incluso, el pensamiento mágico.

Hacer frente a la adversidad eficazmente requiere, a menudo, lograr un equilibrio entre cambiar las condiciones negativas, ya sea a través de la confrontación o de la evitación, y aceptar aquellas cosas que nadie tiene el poder de cambiar.

Algunas maneras con las que las personas suelen enfrentar un evento crítico son:

- Buscar apoyo social, la ayuda de otros u ofrecer ayuda a otros.
- Aplazar la situación crítica.
- Hablar sobre la experiencia e intentar encontrar un sentido a lo sucedido.
- Escondarse hasta que pase el peligro.
- Comenzar a reparar los daños que ha podido causar la situación o evento crítico.
- Dedicarse a prácticas religiosas.
- Establecer objetivos y elaborar planes para alcanzarlos.
- Adoptar actitudes defensivas, como la negación, para reducir el impacto percibido.
- Permanecer atemorizado y alerta ante cualquier nuevo daño.
- Meditar larga y sostenidamente sobre el evento para extraer enseñanzas de él.

Los estilos de afrontamiento se refieren a las estrategias y métodos que las personas utilizan para manejar el estrés, enfrentar problemas y adaptarse a situaciones difíciles. Existen varios modelos teóricos que clasifican estos estilos de diferentes maneras. A continuación, se describen algunos de los estilos de afrontamiento más comunes:

- **Afrontamiento activo o centrado en el problema:** Este estilo implica abordar directamente el problema o la fuente de estrés, tomando medidas concretas para resolverlo. Las personas que utilizan este estilo tienden a buscar soluciones prácticas y tomar decisiones proactivas. Algunas estrategias incluyen:
  - **Planificación:** Elaborar un plan detallado para resolver el problema.
  - **Acción directa:** Tomar medidas específicas para cambiar la situación.
  - **Búsqueda de información:** Recopilar datos relevantes para tomar decisiones informadas.
  - **Toma de decisiones:** Evaluar opciones y seleccionar la mejor alternativa.
- **Afrontamiento emocional o centrado en la emoción:** Este estilo se enfoca en regular las emociones asociadas con el estrés o la crisis sin necesariamente abordar directamente el problema en sí mismo. Las estrategias de afrontamiento emocional incluyen:
  - **Expresión emocional:** Hablar sobre los sentimientos con amigos, familiares o terapeutas.
  - **Autocontrol emocional:** Regular las emociones a través de técnicas como la meditación o la respiración profunda.
  - **Distanciamiento:** Intentar ver el problema desde una perspectiva más objetiva.

- **Búsqueda de apoyo emocional:** Buscar consuelo y comprensión en otros.
- **Afrontamiento evitativo o centrado en la evitación:** Este estilo implica intentar evitar o minimizar el estrés y las emociones negativas asociadas con una situación. Las estrategias de afrontamiento evitativo pueden incluir:
  - **Negación:** Ignorar o minimizar la importancia del problema.
  - **Distraerse:** Concentrarse en actividades no relacionadas con el problema para evitar pensar en él.
  - **Autoaislamiento:** Retirarse socialmente para evitar enfrentar la situación.
  - **Consumo de sustancias:** Recurrir al alcohol, las drogas u otras conductas adictivas para escapar temporalmente de los problemas.
- **Afrontamiento adaptativo o centrado en la aceptación:** Este estilo implica aceptar la realidad de la situación estresante y adaptarse a ella de manera constructiva. Las estrategias de afrontamiento adaptativo incluyen:
  - **Reevaluación positiva:** Encontrar un significado positivo o lecciones de aprendizaje en la adversidad.
  - **Aceptación:** Reconocer y aceptar que algunas cosas están fuera de nuestro control.
  - **Resiliencia:** Recuperarse y adaptarse a los desafíos con flexibilidad y fortaleza.

- **Crecimiento personal:** Utilizar la experiencia como una oportunidad para crecer y desarrollarse como persona.
- **Afrontamiento social:** Este estilo implica recurrir a otras personas para obtener apoyo emocional o práctico durante tiempos difíciles. Las estrategias de afrontamiento social incluyen:
  - **Apoyo emocional:** Buscar consuelo, aliento y comprensión en amigos, familiares o colegas.
  - **Apoyo instrumental:** Obtener ayuda práctica, como consejos, recursos o asistencia material.
  - **Apoyo informativo:** Buscar información y orientación de personas con experiencia en situaciones similares.
  - **Redes de apoyo:** Participar en grupos o comunidades que brinden apoyo mutuo y solidaridad.
- **Afrontamiento espiritual y/o religioso:** Este estilo implica encontrar consuelo y fortaleza en creencias y prácticas religiosas o espirituales. Las estrategias de afrontamiento espiritual incluyen:
  - **Oración o meditación:** Rezar, meditar o realizar prácticas espirituales para encontrar paz interior.
  - **Fe y esperanza:** Encontrar consuelo y fortaleza en la creencia en un poder superior o un propósito más grande.
  - **Comunidad religiosa:** Obtener apoyo y consuelo de miembros de la comunidad religiosa.

Los estilos de afrontamiento varían ampliamente entre individuos y pueden influir en cómo las personas manejan el estrés y la adversidad. No existe un estilo de afrontamiento único que sea mejor

en todas las situaciones, y la efectividad de cada estilo puede depender del contexto específico y de las características personales. La conciencia sobre los diferentes estilos de afrontamiento puede ayudar a las personas a elegir estrategias más efectivas para enfrentar los desafíos y promover su bienestar emocional y psicológico.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### **Actividad 7. Resiliencia:**

El facilitador explica el objetivo de la actividad, que es que los participantes comprendan qué es la resiliencia, sus características y cómo esta es crucial para enfrentar situaciones de crisis y emergencia.

### **Desarrollo:**

**Concepto de resiliencia:** La resiliencia no es simplemente la ausencia de dificultades, sino la habilidad de enfrentarlas, aprender de ellas y salir fortalecido. Involucra aspectos emocionales, cognitivos, sociales y conductuales que permiten a una persona navegar y superar los desafíos de la vida de manera efectiva.

- **Elementos clave de la resiliencia:**
- **Autoconciencia y autogestión emocional:** Capacidad para reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas de manera saludable.
- **Optimismo y pensamiento positivo:** Mantener una actitud optimista y constructiva, buscando oportunidades de crecimiento en las adversidades. El sentido del humor y aprender a reírse de sí mismo también son elementos que ayudan a tener una postura diferente y más positiva frente a la situación vivida.
- **Habilidades de resolución de problemas:** Capacidad para identificar soluciones efectivas y tomar decisiones bajo presión.
- **Redes de apoyo social:** Contar con relaciones sólidas y de apoyo que ofrecen consuelo, orientación y perspectiva en momentos difíciles.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Ser capaz de ajustar metas y enfoques según las circunstancias cambiantes.
- **Autoeficacia:** Creencia en la propia capacidad para enfrentar y superar desafíos.
- **Sentido de propósito y sentido de la vida:** Mantener metas claras y una visión de vida significativa, que ayuda a superar las dificultades con determinación.

- **Técnicas prácticas para desarrollar habilidades y estrategias de resiliencia:**
- **Práctica de mindfulness y atención plena:** Aprender a estar presente en el momento, reduciendo el estrés y mejorando la capacidad de respuesta ante desafíos.
- **Desarrollo de redes de apoyo social:** Cultivar relaciones significativas y buscar ayuda y apoyo emocional cuando sea necesario.
- **Establecimiento de metas y planificación:** Fijar metas realistas y alcanzables, divididas en pasos pequeños y manejables, ayuda a mantener el enfoque y la motivación.
- **Mantenimiento de una rutina saludable:** Incluir ejercicio regular, una dieta balanceada y horas adecuadas de sueño para fortalecer el bienestar físico y mental.
- **Desarrollo de habilidades de resolución de problemas:** Practicar la identificación de problemas, la evaluación de opciones y la toma de decisiones efectivas para enfrentar los desafíos.
- **Fomento de pensamientos positivos y realistas:** Identificar y reemplazar pensamientos negativos con afirmaciones positivas y realistas que promuevan la resiliencia.

- **Aceptación y adaptación al cambio:** Aprender a aceptar lo que no se puede cambiar y enfocar la energía en áreas donde se puede influir.
- **Cuidado personal y autocuidado:** Priorizar el bienestar físico, emocional y espiritual mediante actividades que promuevan el equilibrio y la restauración.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### **Actividad 8. Resignificando las propias experiencias desde una mirada resiliente:**

El facilitador socializa el objetivo de la actividad, explicando que se busca generar un espacio en el que los participantes puedan resignificar una experiencia que hayan tenido desde una postura resiliente, a partir de una actividad creativa, y además compartir los aprendizajes obtenidos.

**Desarrollo:** El facilitador explica a los participantes que la forma en que interpretamos lo que nos ocurre influye en cómo nos sentimos y determinará qué tan resilientes seremos al abordar lo sucedido. Se hace énfasis en que, por difícil que sea una situación, siempre deja un aprendizaje y algo valioso para la persona, si se sabe profundizar en lo ocurrido.



**Ejercicio:** El facilitador pide a los participantes que elijan una experiencia que haya sido emocionalmente retadora y escriban un cuento sobre esta, donde el personaje o los personajes asuman una postura resiliente y encuentren un tesoro o algo valioso frente a lo ocurrido. (Se dará 20 minutos para la construcción del cuento).

Después de los 20 minutos, el facilitador indica que se reúna todo el grupo y solicita voluntarios para compartir la historia. (Si no surgen voluntarios, se escoge aleatoriamente).

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de manera virtual.

### **Actividad 9. Hábitos de vida saludables:**

El facilitador contextualiza la importancia de que los Brigadistas Emocionales desarrollen hábitos de vida saludables que favorezcan su salud mental, y realiza una explicación del tema.

**Desarrollo:** El autocuidado en Brigadistas Emocionales es esencial para garantizar su capacidad de proporcionar un apoyo efectivo y mantener su propio bienestar. Debido a la naturaleza exigente y emocionalmente intensa de su trabajo, los brigadistas deben adoptar prácticas de autocuidado que les ayuden a gestionar el estrés, prevenir el agotamiento y mantener un equilibrio saludable entre su vida personal y profesional. A continuación, se detallan estrategias y prácticas de autocuidado relacionadas con hábitos de vida saludable:

## **1. Cuidado físico:**

### **Ejercicio regular:**

- **Beneficios:** El ejercicio regular ayuda a liberar endorfinas, mejora el estado de ánimo y reduce el estrés.
- **Prácticas:** Incorporar actividades como caminar, correr, yoga o cualquier deporte que disfruten. Al menos 30 minutos de actividad física la mayoría de los días de la semana.

### **Alimentación saludable:**

- **Beneficios:** Una dieta equilibrada proporciona la energía y los nutrientes necesarios para mantener la salud física y mental.
- **Prácticas:** Consumir una variedad de frutas, verduras, proteínas magras, granos integrales y mantener una adecuada hidratación. Evitar dulces y carbohidratos refinados, ya que estos pueden reducir los niveles de energía a largo plazo.

### **Sueño adecuado:**

- **Beneficios:** Dormir bien es crucial para la recuperación física y emocional, así como para la claridad mental.
- **Prácticas:** Mantener una rutina de sueño regular, crear un ambiente propicio para dormir y evitar el uso de dispositivos electrónicos antes de acostarse.

## 2. Cuidado emocional y mental:

- **Técnicas de relajación:**
- **Beneficios:** Reducen el estrés y la ansiedad, mejoran el enfoque y promueven una sensación de calma.
- **Prácticas:** Incorporar meditación, mindfulness, respiración profunda o prácticas de relajación progresiva en la rutina diaria.
- **Establecimiento de límites:**
- **Beneficios:** Ayuda a prevenir el agotamiento y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
- **Prácticas:** Establecer horarios claros de trabajo y descanso, y aprender a decir “no” cuando sea necesario para evitar sobrecargarse.
- **Actividades de recreación:**
- **Beneficios:** Proporcionan un escape del estrés diario y promueven la felicidad y el bienestar.
- **Prácticas:** Dedicar tiempo a hobbies y actividades que disfruten, como leer, pintar, escuchar música o pasar tiempo en la naturaleza.

## 3. Cuidado social:

- **Apoyo social:**
- **Beneficios:** Tener una red de apoyo sólida puede proporcionar consuelo emocional y práctico.
- **Prácticas:** Mantener relaciones cercanas con amigos, familiares y colegas, y buscar apoyo cuando sea necesario.
- **Participación en grupos de apoyo:**
- **Beneficios:** Compartir experiencias con otros que enfrentan desafíos similares puede ser reconfortante y proporcionar nuevas perspectivas.
- **Prácticas:** Unirse a grupos de apoyo para Brigadistas Emocionales o profesionales de la salud.

## 4. Autorreflexión y autoevaluación:

- **Práctica de la autocompasión:**
- **Beneficios:** Fomenta una actitud más positiva y reduce la auto-crítica.
- **Prácticas:** Practicar la autocompasión mediante afirmaciones positivas y reconocer los propios logros y esfuerzos.
- **Diario personal:**
- **Beneficios:** Ayuda a procesar emociones y reflexionar sobre experiencias personales y profesionales.
- **Prácticas:** Mantener un diario donde se puedan registrar pensamientos, sentimientos y reflexiones diarias.

## 5. Planificación y gestión del tiempo:

- **Gestión efectiva del tiempo:**

- **Beneficios:** Ayuda a reducir el estrés y aumentar la productividad.
- **Prácticas:** Utilizar herramientas de planificación, como agendas o aplicaciones de gestión del tiempo, para organizar tareas y establecer prioridades.

- **Pausas regulares:**

- **Beneficios:** Tomar descansos regulares puede mejorar la concentración y reducir el agotamiento.
- **Prácticas:** Programar pausas cortas durante la jornada laboral para estirarse, caminar o simplemente descansar.

El autocuidado en los Brigadistas Emocionales es un componente esencial para su efectividad y bienestar. Adoptar hábitos de vida saludables y prácticas de autocuidado permite a estos profesionales manejar el estrés, prevenir el agotamiento y mantener una salud mental positiva, lo que a su vez les permite brindar el mejor apoyo posible a las personas en crisis. Los hábitos de vida saludables son cruciales tanto para la salud mental como para el desempeño y bienestar de los Brigadistas Emocionales.

Modalidad virtual: La actividad se realiza de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de manera virtual.

## Actividad 10. La rueda de la vida y el plan personal:

El facilitador explica el objetivo de la actividad y consiste en que los participantes se autoevalúen e identifiquen qué tan equilibradas están las diferentes esferas de su vida. Este ejercicio favorece el desarrollo integral del ser humano y, a partir de allí, se diseña un plan de acción que permita vivir una vida más equilibrada. Para brindar apoyo emocional a otros, es esencial tener un desarrollo integral, equilibrio emocional y salud mental.

- **Objetivos específicos:**

- **Visualizar y evaluar:** Permite obtener una imagen clara de las diferentes áreas de tu vida y evaluar el nivel de satisfacción que tienes en cada una de ellas. Esto te ayuda a identificar tus fortalezas y debilidades.
- **Identificar desequilibrios:** Al comparar las diferentes áreas, puedes detectar si hay alguna que esté desatendida o que requiera más atención.
- **Establecer metas:** Una vez que has identificado las áreas que deseas mejorar, puedes establecer metas específicas para cada una de ellas.
- **Crear un plan de acción:** La rueda de la vida te ayuda a definir los pasos concretos que debes seguir para alcanzar tus metas y lograr un mayor equilibrio en tu vida.

- **Fomentar el crecimiento personal:** Al trabajar en las áreas que consideras importantes, puedes desarrollar nuevas habilidades, superar obstáculos y alcanzar tu máximo potencial.

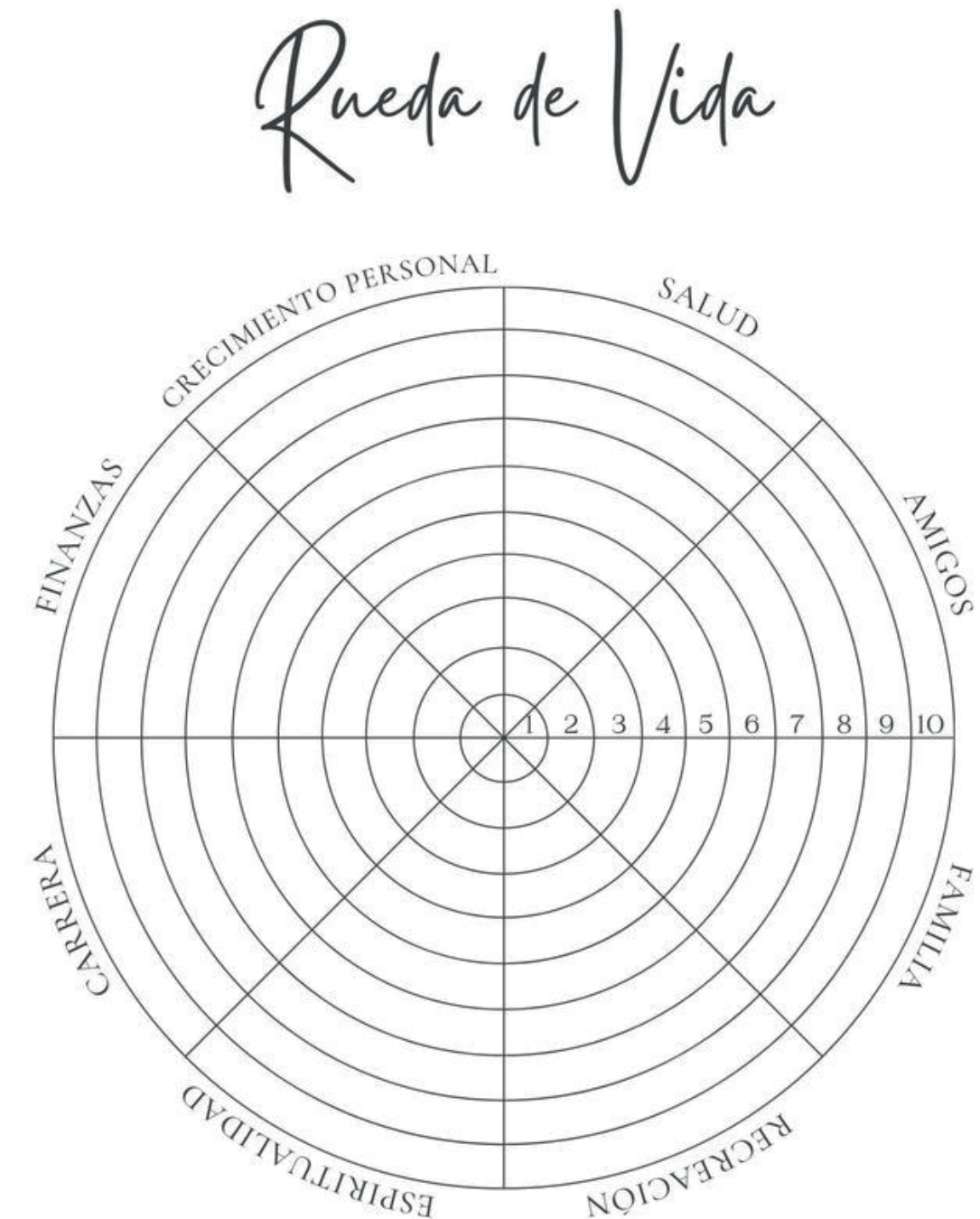
**Desarrollo:** Una vez que tengas la plantilla, solo tienes que seguir estos pasos:

- Cada sección se evalúa en una escala del 1 al 10, donde 1 representa la menor satisfacción y 10 la mayor satisfacción. Al conectar los puntos, se forma una rueda que te muestra visualmente qué áreas de tu vida están más equilibradas y cuáles necesitan más atención.
- Imprime la plantilla en una hoja de papel.
- Califica cada área de 1 a 10, siendo 1 el nivel más bajo de satisfacción y 10 el más alto.
- Dibuja una línea en cada sección para representar tu puntuación.
- Compara el tamaño de cada sección y observa las áreas donde te sientes más o menos satisfecho.

**Ejemplo:** Imagina que en tu rueda de la vida te das cuenta de que estás insatisfecho con tu nivel de actividad física. Por ejemplo, te das una puntuación baja en esta área: “Quiero correr 3 kilómetros

tres veces por semana en un mes”. Para lograrlo, podrías crear un plan de entrenamiento gradual, buscando un compañero de running o uniéndote a un grupo de corredores.

### La rueda de la vida



Para valorar cada área, debes reflexionar sobre las siguientes preguntas:

### Desarrollo laboral:

- ¿Qué opinas de tu trabajo?
- ¿Te llena lo que haces?
- ¿Proteges tu carrera?
- ¿Te estás desarrollando profesionalmente como deseas?
- ¿Estás avanzando o te sientes atascado?

### Salud:

- ¿Qué tal estás de salud?
- ¿Tienes hábitos que te mantienen en buena forma?
- ¿Te preocupa tu salud?
- ¿Te sientes bien?
- ¿Qué tal es tu nivel de energía?
- ¿Intentas realizar hábitos saludables, pero no lo logras?

### Dinero:

- ¿Te proporciona tu trabajo los ingresos que necesitas?
- ¿Te sientes cómodo con tu situación financiera actual?
- ¿Tienes un presupuesto y lo sigues?
- ¿Tienes un estilo de vida que puedes mantener a largo plazo?

### Crecimiento personal:

- ¿Necesitas más equilibrio personal?
- ¿Sientes que no avanzas en lo personal o te sientes atascado?
- ¿Necesitas ganar más confianza y seguridad en ti mismo?
- ¿Te consideras una persona asertiva?
- ¿Te sientes a gusto contigo mismo?

### Amigos:

- ¿Estás satisfecho con tus amistades?
- ¿Te sientes unido a tus amigos?
- ¿Sientes que tienes amigos en quien confiar?

### Familia:

- ¿Eres feliz con tu familia?
- ¿Sientes que necesitas cambiar de hábitos?
- ¿Te sientes amado por tu familia?
- ¿Te comunicas bien con los tuyos?

### Amor:

- ¿Eres feliz con tu pareja?
- ¿Te gustaría aprender a decir “no” algunas veces?
- ¿Te falta algo por hacer?

**Ocio:**

- ¿Tienes alguna afición o hobbies?
- ¿Disfrutas de esas aficiones?
- ¿Tienes tiempo para relajarte?
- ¿Te gustaría compartir tus aficiones con más personas?

Después de observar la figura y según lo que han identificado, deben diligenciar un plan de acción para fortalecer las oportunidades de mejora que han detectado. Para ello, pueden hacer uso del siguiente formato:

Esfera que voy a trabajar	Objetivo	Actividades específicas	Cuando las voy a realizar	Apoyos que puedo tener

**Modalidad virtual:** La actividad se llevará a cabo de la misma manera, con la diferencia de que los espacios de participación se reali-

zarán de forma virtual. Los formatos necesarios para realizar el ejercicio práctico de la Rueda de la Vida y el cuadro del plan personal serán enviados por correo a los participantes.

**Actividad 11. Cierre y preguntas:**

El facilitador proporcionará un espacio para resolver las preguntas que surjan de los participantes. Además, se les invitará a compartir los aprendizajes y conclusiones que han tenido a partir de la tercera sesión, así como lo que se llevan del ciclo de formación.

**Modalidad virtual:** La actividad se llevará a cabo de la misma manera, con la diferencia de que los espacios de participación se realizarán de forma virtual. La evaluación será enviada por correo a los participantes.

**Capítulo 2 - manejo de crisis y contención emocional****Sesión 4 - gestión emocional:**

<b>Programa</b>	<b>Brigadistas emocionales</b>
<b>Sesión</b>	4
<b>Título</b>	Manejo de crisis y eventos críticos.
<b>Objetivo</b>	Facilitar a los participantes las herramientas necesarias para brindar apoyo emocional a personas en situaciones de emergencia o crisis. A través de esta sesión, los participantes desarrollarán habilidades y conocimientos que les permitirán ofrecer ayuda psicológica efectiva a individuos que atraviesan momentos de vulnerabilidad emocional, utilizando estrategias de afrontamiento adecuadas.

<b>Modalidad</b>	Grupos participativos presenciales y/o virtuales.
<b>Sesión</b>	240 minutos.

Actividad	Descripción	Tiempo
<b>Actividad 1</b>	<b>Presentación y apertura de la sesión</b>	
Apertura.	El facilitador realizará la apertura de la sesión a través de una actividad sobre las expectativas y una dinámica en la que los participantes compartirán sus respuestas con el grupo, creando un espacio de escucha y participación.	15´
<b>Actividad 2</b>	<b>Contextualización</b>	
Ejercicio de contextualización.	El facilitador retoma la continuidad de las sesiones anteriores, haciendo un pequeño resumen de lo trabajado y dando inicio con una explicación de cómo se desarrollaría toda la sesión y los temas a tratar.	15´
<b>Actividad 3</b>	<b>Lo que nos da alegría</b>	
Actividad de reconocimiento del grupo y abre-bocas para el siguiente tema.	En este punto, el facilitador realiza una actividad de reconocimiento inicial para introducir el manejo emocional y establecer un ambiente positivo para el abordaje de los temas que se desarrollarán durante toda la sesión.	15´
<b>Actividad 4</b>	<b>Manejo de la crisis emocional</b>	
Ejercicio de socialización.	El facilitador presenta los conceptos asociados y la contextualización sobre la identificación y evaluación de situaciones de crisis emocional en el trabajo. Para ello, se vale de una actividad con preguntas orientadoras que permitan a los participantes reconocer qué es una situa-	40´

	ción de crisis emocional en lo cotidiano. Al cierre de la actividad, el facilitador comenta una historia denominada El caballo perdido del anciano sabio, y pide a los participantes reflexionar sobre cómo esta historia ayuda a entender cómo manejar las crisis emocionales.	
<b>Actividad 5</b>	<b>Contención emocional</b>	
Conceptualización.	El facilitador continúa explicando más conceptos, como la contención emocional, y brinda herramientas para el manejo de las crisis mediante preguntas orientadoras para la identificación emocional.	30´
<b>Actividad 6</b>	<b>Facilitar la expresión de sentimientos y emociones emocional</b>	
Gestión emocional.	Este ejercicio, con enfoque de psicoeducación, está diseñado para que los participantes logren conectarse con sus emociones, profundicen en su ser interior y, de manera introspectiva, identifiquen momentos y/o eventos críticos de gran demanda emocional, para poder identificar las crisis emocionales.	25´
<b>Actividad 7</b>	<b>Eventos críticos en la salud mental</b>	
Conceptualización e identificación.	El facilitador aborda lo conceptual sobre los eventos críticos y cómo pueden ser manejados por los Brigadistas Emocionales, realizando preguntas orientadoras.	35´
<b>Actividad 8</b>	<b>Ruta de atención de eventos críticos en la salud mental</b>	
Sensibilización.	El facilitador socializa cuál puede ser la ruta de activación para los eventos críticos establecidos en la actividad anterior y cómo se puede remitir según el evento o situación crítica. Es importante generar preguntas orientadoras para evidenciar el empoderamiento de la información.	35´
<b>Actividad 9</b>	<b>Cierre de la sesión</b>	
Cierre de la actividad.	El facilitador, de manera rápida, realiza preguntas orientadoras para conocer la apropiación de los participantes sobre los temas vistos en esta sesión.	20´

### Materiales requeridos

- Hojas blancas.
- Fichas bibliográficas.
- Esferos / Lapiceros.
- Marcadores.
- Colores.
- Emoji de caritas.
- Computador.
- Fotocopias.
- Presentación en PowerPoint.

#### Actividad 1. Ejercicio de apertura:

Para el ejercicio de apertura, el facilitador inicia dando la bienvenida a los participantes a esta nueva sesión. Se solicita a los integrantes del grupo que, de manera individual, piensen cuáles son sus expectativas frente a esta sesión y lo que esperan aprender de ella, manifestando sus expectativas personales, sin involucrar directamente a otra persona (por ejemplo: Mis expectativas son aprender a gestionar las crisis a nivel personal primero).

Una vez que cada uno haya expuesto sus expectativas frente a la capacitación, el facilitador continúa con la realización de una dinámica corta denominada La isla desierta. Para esta dinámica, es necesario aplicar un pequeño cuestionario a los participantes, pidiéndoles que respondan tres preguntas simples, entregándoles a cada uno una ficha pequeña o una hoja blanca:

- Supón que estás perdido en una isla desierta, ¿con qué compañero te gustaría estar?
- Supón que ganaste un viaje con derecho a tres compañeros, ¿a quién del grupo elegirías?
- -Supón que necesitas organizar un evento, ¿con qué colega elegirías compartir esta tarea?

Es importante guiar a los participantes para que las respuestas no contengan solo los nombres de los colegas, sino también una justificación. Cada persona llenará su tarjeta sin identificarse.

Una vez completado este ejercicio por parte de los integrantes del curso, es necesario colocar las tarjetas o las hojas en un sobre. El facilitador pedirá que todos se sienten en un círculo y, a medida que van sacando las tarjetas del sobre, socialicen sus respuestas, explicando las razones detrás de cada elección, sin mencionar los nombres de los colegas elegidos. Para hacer más dinámico el ejercicio, se puede usar el juego Tingo tango para sacar la información del sobre.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de manera virtual.

#### Actividad 2. Contextualización:

El facilitador retoma la continuidad de las sesiones anteriores, haciendo un pequeño resumen de lo tratado previamente, e inicia con una explicación de cómo se desarrollará toda la sesión y los



temas a trabajar. Se indicará la importancia de identificar una crisis personal, para conocer qué la genera, por qué las personas las viven y cómo se conflictúan consigo mismas. Además, se busca que los participantes adquieran herramientas para manejar las crisis y qué hacer en esos casos. También se abordará la gestión emocional, para aprender a hacer contención emocional. Por otro lado, se explorarán los eventos críticos en salud mental y las rutas de atención según la necesidad que se presente con la persona en crisis.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de manera virtual.

### **Actividad 3. Lo que nos da alegría:**

En este punto, el facilitador realiza una actividad de reconocimiento inicial del tema para establecer un ambiente positivo que permita abordar los temas que se desarrollarán durante toda la sesión.

El facilitador explica el desarrollo de la actividad denominada “Lo que nos da alegría”. El propósito de la actividad es que los participantes se comprometan a trabajar sobre los aspectos de la emoción de la alegría. Para conocernos y reconocernos, es importante identificar qué nos produce alegría y cómo nos comportamos cuando la experimentamos.

El ejercicio consta de dos fases: una primera fase de reflexión y producción individual, seguida de una segunda fase de interacción

grupal. El facilitador pedirá a los participantes que, de manera individual, escriban ¿qué les produce alegría? Deberán anotar entre tres y cinco situaciones y/o cosas que les produzcan alegría.

- **Ideas para el momento de reflexión y debate:** En el debate final, se compartirá lo escrito por cada persona, y el facilitador podrá hacer preguntas para que puedan autorreconocerse.
- ¿Qué partes del cuerpo se movilizan cuando estamos alegres?
- **También se puede explorar un poco más y preguntar:**
- ¿Cómo se sienten cuando están alegres?

Estas reflexiones darán paso al siguiente tema de las crisis emocionales.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de manera virtual.

### **Actividad 4. Manejo de la crisis emocional:**

Antes de iniciar la actividad, es importante que el facilitador explique algunos conceptos sobre las crisis personales, cómo podemos identificarlas, cómo manejarlas inicialmente nosotros mismos y cómo podemos ayudar a los compañeros de trabajo. El facilitador cuenta con los siguientes recursos conceptuales como punto de partida para realizar una actividad práctica y sencilla.

**El facilitador pregunta:** Si les pidiera que describieran a alguien en crisis, ¿qué se les vendría a la mente? Muchos de nosotros podríamos basarnos en imágenes tradicionales de alguien retorciéndose ansiosamente las manos, paseando por los pasillos, teniendo un estallido verbal o actuando erráticamente. Para los brigadistas, es importante ir aprendiendo que la crisis puede reflejarse en algún tipo de conducta, pero también puede demostrarse en diversos signos verbales y no verbales, según la persona y la situación.

**¿Qué es una crisis?:** Es un estado temporal de agitación, trastorno o desorganización, en el que la persona se ve desbordada al enfrentar una situación o problema. Se produce cuando se percibe que los métodos que se utilizan habitualmente para afrontar los problemas no son suficientes, lo que lleva a la inadaptación e insatisfacción:

- **Crisis emocional:** Es un periodo de intenso malestar causado por distintos motivos. Es como una tormenta interna que sacude las emociones y desestabiliza. Durante una crisis, se puede sentir una amplia gama de emociones, desde tristeza y ansiedad hasta ira, confusión, miedos, abandono, entre otros.
- **Crisis mental:** Es un periodo de intenso malestar emocional que puede afectar significativamente la capacidad de una persona para funcionar en su vida diaria. Es un momento en el que las emociones, pensamientos y comportamientos se desestabilizan, lo que puede llevar a una sensación de agobio y desesperanza.

### **¿Qué diferencia existe entre una crisis emocional y una crisis mental?:**

Aunque los términos “crisis emocional” y “crisis mental” a menudo se usan indistintamente, existen algunas diferencias sutiles:

- **Crisis emocional:** Se centra más en las emociones intensas y desbordantes que experimenta una persona.
- **Crisis mental:** Implica una disfunción más amplia, que puede incluir alteraciones en el pensamiento, la percepción y el comportamiento.
- **Situaciones en crisis más comunes:**
  - Fragilidad económica.
  - Problemas interpersonales.
  - Exclusión laboral.
  - Violencia familiar.
  - Desempleo.
  - Enfermedades propias o de personas cercanas.
  - Baja autoestima.
  - Escasa o nula red de apoyo.
  - Presencia de enfermedades mentales.
  - Drogadicción/alcoholismo.
  - Falta de habilidades o recursos personales.
  - Estrés laboral.

**¿Qué es una crisis emocional?:** Una crisis surge cuando una situación lleva a las personas al límite, haciendo que sus mecanismos de afrontamiento de problemas resulten ineficaces, lo que genera un desequilibrio y una inadaptación psicológica.

Los efectos de las crisis siguen tres vías y responden a un intento desesperado del cuerpo y la mente de reaccionar ante una amenaza que genera estrés:

**Fisiológicos:**

Sudoración, palpitaciones, dolor de cabeza, dolor de estómago.

**Cognitivas:**

Pensamientos negativos, pesadillas, problemas de memoria, falta de concentración y dificultades para coordinar.

**Emocionales:**

Tristeza, frustración y ansiedad.

La crisis emocional más frecuente en el trabajo es la que se genera por estrés laboral: se desata por una alta exigencia (propia o externa), situaciones de abuso por parte de superiores o pares, y niveles elevados de competitividad. Pero estas no son las únicas; también pueden originarse por violencia intrafamiliar, enfermedades, accidentes, pérdidas significativas, entre otros.

**¿Cómo identificar a los colaboradores con crisis emocionales?:**

Estas situaciones se dividen en cuatro fases: Preimpacto, alerta, alarma y período de crisis, cada una con sus síntomas particulares. Sin embargo, es posible definir señales que deben llamar la atención de los líderes de área o las personas encargadas de gestionar estos temas:

- Cambios abruptos de comportamiento.
- Impulsividad.
- Agresividad.
- Respuestas sarcásticas.
- Incumplimiento en las tareas.
- Aislamiento.
- Tristeza.
- Pocos deseos de socializar.

Los síntomas de una crisis mental pueden variar ampliamente, pero algunos de los más comunes incluyen:

- **Cambios de humor extremos:** Pasando de la euforia a la depresión en poco tiempo.
- **Pensamientos suicidas:** Ideas recurrentes sobre hacerse daño o quitarse la vida.

- **Alucinaciones:** Ver o escuchar cosas que no están ahí.
- **Delirios:** Creencias falsas que no se basan en la realidad.
- **Aislamiento social:** Evitar a amigos y familiares.
- Dificultad para funcionar en el trabajo o la escuela.
- Cambios en los patrones de sueño y alimentación.

Categorías de crisis: Debido a una variedad de estímulos que pueden causar el surgimiento de una crisis, estas pueden clasificarse para ayudar a los profesionales de la salud a comprender la experiencia de la crisis y los recursos más beneficiosos para ayudar al cliente y a sus familiares. Las crisis se pueden caracterizar en una de tres categorías: maduracional, situacional o social:

Categoría	Características	Ejemplos
Maduracional (también conocida como crisis del desarrollo).	Es el resultado de procesos normales de crecimiento y desarrollo. Comúnmente ocurre en períodos específicos de la vida, siendo predecible en la naturaleza y formando parte del ciclo vital. Un individuo es vulnerable en base a su equilibrio durante estos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacimiento</li> <li>• Adolescencia</li> <li>• Matrimonio</li> <li>• Muerte</li> </ul>
Situacional	Un evento estresante y personal inesperado ocurre con poca advertencia anticipada. Es de naturaleza menos predecible y amenaza el equilibrio de un individuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidente.</li> <li>• Enfermedad o lesión grave de uno mismo o de un miembro de la familia.</li> <li>• Pérdida de un empleo.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiebra.</li> <li>• Reubicación / Movimiento geográfico.</li> <li>• Divorcio.</li> </ul>
Social (también conocida como crisis adventicia).	Un evento que es poco común o imprevisto. Este evento a menudo implica múltiples pérdidas o pérdidas extensas. Puede ocurrir debido a un gran evento natural o artificial. Es impredecible en la naturaleza y plantea una grave amenaza para el equilibrio de un individuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inundación.</li> <li>• Fuego.</li> <li>• Tornado.</li> <li>• Huracán.</li> <li>• Terremoto.</li> <li>• Guerra.</li> <li>• Río.</li> <li>• Crimen violento.</li> </ul>

**Fases de la crisis:** El proceso de desarrollo de una crisis puede describirse como cuatro fases distintas. Las fases avanzan desde la exposición inicial al estresante, pasando por la escalada de tensión, hasta llegar a un eventual punto de ruptura. Estas fases reflejan una progresión secuencial, en la que la utilización de recursos y la intervención son cruciales para ayudar a un individuo en crisis. A continuación, se describen las distintas fases de la crisis, sus características definitorias y los signos y síntomas asociados que los individuos pueden experimentar a medida que avanzan en cada fase.

Fases de la crisis	Definición de características	Signos y síntomas
<b>Fase 1:</b> Estrés y ansiedad normal.	Exposición a un estresante precipitante. Los estresores pueden considerarse molestias menores e inconvenientes de la vida cotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los niveles de ansiedad o la respuesta al estrés comienzan a elevarse.</li> <li>• Los individuos intentan utilizar técnicas de resolución de problemas previamente exitosas para intentar resolver el factor estresante.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los individuos son racionales y tienen el control de su comportamiento y emociones.</li> </ul>
<p><b>Fase 2:</b> El aumento del nivel de ansiedad.</p>	Las técnicas de resolución de problemas no alivian el factor estresante. El uso de estrategias de afrontamiento pasadas no tiene éxito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los niveles de ansiedad aumentan y las personas experimentan mayor incomodidad.</li> <li>• Pueden ocurrir sentimientos de impotencia, confusión y pensamiento desorganizado. Los individuos pueden quejarse de “sentirse perdidos” en cómo proceder.</li> <li>• Los individuos pueden experimentar una frecuencia cardíaca y una frecuencia respiratoria elevadas. Su tono de voz puede ser mayor con un patrón de voz más rápido.</li> <li>• Se pueden presentar hábitos nerviosos como golpeteo con los dedos o los pies.</li> </ul>
<p><b>Fase 3:</b> Nivel severo de estrés y ansiedad.</p>	Los individuos utilizan todos los recursos internos y externos posibles. Los problemas se exploran desde diferentes perspectivas y se intentan nuevas técnicas de resolución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equilibrio puede restaurarse si los nuevos enfoques de resolución de problemas tienen éxito. Los individuos experimentan disminución de la ansiedad si se produce la resolución.</li> <li>• Si las nuevas técnicas de resolución de problemas no tienen éxito, el nivel de ansiedad empeora y el funcionamiento se ve afectado a medida que el estresante continúa impactando al individuo.</li> <li>• La capacidad de razonar disminuye significativamente y los comportamientos se vuelven más disruptivos.</li> <li>• Los procesos de comunicación pueden incluir gritos y juramentos. Los individuos pueden llegar a ser muy argu-</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• mentativos o usar amenazas.</li> <li>• Los individuos pueden experimentar movimientos como ritmo con las manos, apretar los puños, transpirar fuertemente, o demostrar respiraciones rápidas, superficiales y jadeantes.</li> </ul>
<p><b>Fase 3:</b> Crisis</p>	Si no se logra la resolución, la tensión se eleva a un punto crítico de ruptura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los individuos experimentan ansiedad insoportable, aumento de los sentimientos de pánico y procesos de pensamiento desordenados.</li> <li>• Existe una urgente necesidad de acabar con el malestar emocional.</li> <li>• Muchas funciones cognitivas se ven deterioradas a medida que el evento de crisis se vuelve más absorbente.</li> <li>• Las emociones son lábiles, y algunos pacientes pueden experimentar el pensamiento psicótico.</li> <li>• <b>Importante:</b> Es fundamental señalar que algunos individuos en este nivel de crisis pueden ser un peligro para sí mismos y para otros.</li> </ul>

**¿Cómo superar una crisis personal?:** Una crisis psicológica puede ser una fase transformadora que ayude a la persona a conocerse mejor al tratar de comprender, reflexionar y procesar lo que está sucediendo. Superar la crisis significa ser capaz de contemplar, sin miedo ni culpa, la fragmentación del propio yo, es decir, el conflicto interno. No obstante, este proceso es largo y surge como consecuencia de atravesar una crisis personal, no gracias a ella.

Un proceso de crisis y renovación puede producirse una o varias veces en la vida, y aunque pueda ser muy difícil reaccionar con lucidez en esos momentos, es importante saber cómo gestionarlo a corto plazo. Por este motivo, a continuación, te mostramos algunas recomendaciones para salir de una crisis personal:

- Busca a una persona de confianza a quien contarle lo sucedido y hablar de ello.
- No te aisles; pide ayuda.
- Intenta no modificar tu rutina diaria: en un momento de pérdida de equilibrio, es recomendable anclarse en lo conocido y previsible.
- En una segunda fase, pregúntate qué puedes hacer para resolver el momento de crisis.

Recuerda los recursos y estrategias que te fueron útiles y eficaces en crisis emocionales anteriores. Tómate tu tiempo para encontrar una solución, pero también para vivir las emociones fisiológicas típicas de las crisis existenciales. Intenta no ser demasiado duro/a contigo mismo/a.

Antes de realizar las preguntas, el facilitador les indica a los participantes leer una historia denominada:

## El caballo perdido del Anciano sabio

Había una vez un campesino que vivía con su hijo. Tenían un caballo que les ayudaba en las labores del campo. Un día, como cualquier otro, de pronto el caballo desapareció; se había escapado. Un vecino, que vivía en un campo cercano, les visitó para consolarlos.

– ¡Qué mala suerte! Se les ha escapado el caballo, ¿ahora qué harán para trabajar la tierra? – dijo el vecino.

Pero el campesino sabio le respondió:

– ¿Buena suerte? ¿Mala suerte? ¡Quién lo sabe! Lo cierto, hoy aquí, es que se nos ha escapado el caballo. Lo demás, el tiempo lo dirá.

Tras unos días, el campesino y su hijo vieron entrar a su campo el caballo, pero para su sorpresa, volvía acompañado de una yegua. El vecino, nuevamente, fue a su casa, tras ver regresar al caballo acompañado, y le felicitó por tan buena suerte.

– Esto sí que es buena suerte, tenías un caballo perdido y ahora no solo ha regresado, sino que además tienes una yegua – dijo el vecino, a lo que el anciano sabio, como en la ocasión anterior, le respondió:

– ¿Buena suerte? ¿Mala suerte? ¡Quién lo sabe! Lo cierto, hoy aquí, es que el caballo ha regresado con una yegua. Lo demás, el tiempo lo dirá.

En los días siguientes, mientras el hijo del campesino intentaba domar a la yegua salvaje, cayó al suelo y se rompió una pierna. Tan pronto como lo llevaron al médico para curarle, este le comunicó al anciano sabio que su hijo quedaría cojo.

Nuevamente, el vecino, al ver regresar al anciano y a su hijo, se acercó a su casa para consolarlo por tan mala suerte, a lo que el anciano respondió como en las ocasiones anteriores:

– ¿Buena suerte? ¿Mala suerte? ¡Quién lo sabe! Lo cierto, hoy aquí, es que mi hijo se ha roto una pierna. Lo demás, el tiempo lo dirá.

Pasado algún tiempo, la región donde vivían entró en guerra y, un buen día, un grupo de guerreros se presentó en cada una de las casas para reclutar obligatoriamente a los jóvenes del pueblo. Al llegar al campo del anciano sabio y su hijo, se dieron cuenta de que él estaba cojo de una pierna y le dijeron:

– ¿Qué te ocurre en esa pierna?

– Me la he roto mientras estaba domando a una yegua; no puedo correr y nunca más caminaré sin cojear – dijo el muchacho.

– Así no nos sirves – dijeron los soldados y se marcharon para seguir reclutando a los hijos de todos los vecinos.

Cuando se hubieron ido, el anciano le dijo a su hijo:

– ¿Entiendes ahora por qué tantas veces he dicho que el tiempo lo dirá, hijo mío? Los hechos que nos suceden en la vida no son, en sí mismos, ni buenos ni malos. Puede que algo que al principio pareciera bueno acabe dando lugar a otro suceso que nos parezca malo, y así sucesivamente.

No sufras por lo que sucede. Lo que nos genera dolor es la opinión que tenemos de lo que nos ocurre. No tengas prisa, espera a ver cómo cada situación afecta tu futuro. Un día, con tu pierna rota, ante el médico, la maldijiste y ahora, gracias a la “buena suerte” de habértela roto, has evitado la guerra y quizás hasta la muerte.

El facilitador pregunta a las personas participantes cómo se puede relacionar la historia con el manejo de las crisis emocionales y cómo lo adaptamos a nuestra vida como Brigadistas Emocionales. El facilitador recoge las apreciaciones de los participantes y hace la reflexión para el cierre de esta actividad.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 5. Gestión emocional:**

Este ejercicio, con enfoque psicoeducativo, está diseñado para que los participantes logren conectarse con sus emociones y profundicen en su ser interior, de manera introspectiva, para identificar momentos y/o eventos críticos de gran demanda emocional, que les permitan reconocer las crisis emocionales.

Para esta actividad, el facilitador hace una introducción del tema con la siguiente pregunta: ¿Alguna vez has tenido un mal día en el trabajo y has permitido que tus emociones te controlen? Se dan unos minutos para que las personas que deseen realizar sus aportes lo hagan, y luego el facilitador complementa la pregunta: Es posible que hayas reaccionado de manera impulsiva, hablando con rudeza a los compañeros o haciendo algo de lo que más tarde te lamentaste.

En el entorno laboral, las emociones son inevitables. Somos seres humanos, y nuestras emociones están presentes en todas las situaciones que enfrentamos. Pero tenemos la solución: la gestión emocional.

Lo que es importante entender es cómo gestionar adecuadamente nuestras emociones en el trabajo. La gestión emocional en el entorno laboral no solo es fundamental para nuestra propia salud emocional, sino que también puede tener un impacto significativo en nuestra carrera y en el ambiente laboral en general.

En un entorno laboral saludable, los empleados y líderes son capaces de gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que les permite mantenerse motivados, ser más productivos y trabajar de manera más eficiente en equipo. Además, la gestión emocional también puede ayudar a prevenir conflictos innecesarios y a fomentar la colaboración entre los miembros del equipo.

**¿Qué son las emociones?:** Las emociones son una parte integral de nuestra experiencia como seres humanos. Son respuestas psicofisiológicas complejas que se desencadenan en respuesta a estímulos internos o externos. Pueden ser positivas o negativas, y varían en intensidad y duración.

- **Tipos de emociones:** Existen varios tipos de emociones, entre ellas las emociones básicas, que son universales y se consideran innatas, y las emociones secundarias, que se desarrollan a lo largo del tiempo a través de nuestras experiencias y nuestra cultura. Las emociones básicas incluyen la alegría, el miedo, la tristeza y la ira.
- **Funciones de las emociones:** Las emociones tienen varias funciones importantes en nuestras vidas. Una de las funciones principales es ayudarnos a adaptarnos a nuestro entorno. Por ejemplo, el miedo nos ayuda a evitar situaciones peligrosas y la alegría nos motiva a buscar experiencias positivas.

Otra función relevante de las emociones es que nos ayudan a comunicarnos con los demás. A través de nuestra expresión emocional, podemos comunicar cómo nos sentimos y qué necesitamos de los demás.

**¿Por qué es fundamental la gestión emocional en el entorno laboral?:** La gestión emocional en el entorno laboral es crucial para el bienestar de los empleados y el éxito de la empresa. Cuando los empleados pueden manejar sus emociones de manera efectiva, pueden mantener su enfoque en el trabajo y resolver conflictos de manera productiva.



Los beneficios más importantes de la gestión emocional en el entorno laboral

A continuación, se presentan algunos de los beneficios más importantes de la gestión emocional en el entorno laboral:

- **Mejora el bienestar emocional:** Cuando los empleados pueden gestionar sus emociones de manera efectiva, se sienten más felices y satisfechos en su trabajo. Esto reduce el estrés y la ansiedad, lo que a su vez puede mejorar su salud mental y física en general.
- **Aumenta la productividad:** Cuando los empleados pueden mantener su enfoque en el trabajo en lugar de distraerse por emociones negativas, son más productivos. También son más propensos a tomar decisiones racionales y efectivas cuando están en un estado emocional equilibrado.
- **Mejora la colaboración:** Cuando los empleados pueden comunicarse de manera efectiva y manejar los conflictos de manera productiva, se crea un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo. Los equipos que trabajan bien juntos son más propensos a lograr objetivos comunes y alcanzar el éxito.

Riesgos de no gestionar adecuadamente las emociones: A continuación, se presentan algunos de los riesgos más importantes de no gestionar las emociones en el trabajo:

- **Estrés y ansiedad:** Cuando los empleados no pueden manejar adecuadamente sus emociones, pueden sentirse abrumados por el estrés y la ansiedad. Esto puede llevar a problemas de salud mental y física a largo plazo.
- **Conflictos en el lugar de trabajo:** Los empleados que no pueden manejar adecuadamente sus emociones son más propensos a tener conflictos con sus compañeros de trabajo y superiores. Esto puede generar una cultura de trabajo tóxica y perjudicar la productividad de la empresa.
- **Baja moral y rotación de personal:** Cuando los empleados no se sienten valorados o apoyados en su entorno laboral, pueden perder la motivación y la pasión por su trabajo. Esto puede llevar a una alta rotación de personal y a una disminución en la moral general de la empresa.

En conclusión, la gestión emocional en el entorno laboral es crucial para el bienestar emocional de los empleados y el éxito de la empresa. Cuando los empleados pueden manejar sus emociones de manera efectiva, son más felices, productivos y colaborativos. Por otro lado, no gestionar adecuadamente las emociones puede llevar a problemas graves en el lugar de trabajo, como estrés, conflictos y baja moral.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### Actividad 6. Facilitar la expresión de sentimientos y emociones:

Este ejercicio, con enfoque de psicoeducación, está diseñado para que los participantes logren conectarse con sus emociones, profundicen en su ser interior y, de manera introspectiva, identifiquen momentos y/o eventos críticos de gran demanda emocional, facilitando así la identificación de crisis emocionales.

El facilitador realiza una explicación previa sobre el tema y luego da paso a la actividad.

Técnicas para la gestión emocional en el trabajo: La gestión emocional en el trabajo puede ser un desafío, pero existen técnicas que pueden ayudar a los empleados a manejar sus emociones de manera efectiva. A continuación, se presentan tres técnicas esenciales para la gestión emocional en el lugar de trabajo:

- **Identificación y reconocimiento de las emociones:** La primera técnica para la gestión emocional en el trabajo es la identificación y reconocimiento de las emociones. Es importante que los empleados puedan reconocer tanto sus propias emociones como las de los demás. Esto les permitirá tomar decisiones racionales y productivas, y trabajar en equipo de manera más efectiva.

Para identificar y reconocer las emociones, los empleados pueden comenzar prestando atención a sus propios pensamientos y sentimientos. También pueden observar el lenguaje corporal y las

expresiones faciales de sus compañeros de trabajo para entender cómo se sienten. En última instancia, la identificación y reconocimiento de las emociones requiere práctica y autoconciencia.

- **Regulación emocional:** La regulación emocional es la segunda técnica esencial para la gestión emocional en el trabajo. Se trata de la capacidad de los empleados para controlar sus emociones y mantenerse en un estado emocional equilibrado. Esto les permitirá mantener su enfoque en el trabajo y tomar decisiones racionales.

Para regular sus emociones, los empleados pueden practicar la meditación, la respiración profunda y otras técnicas de relajación. También pueden establecer límites claros entre su vida laboral y personal, y tomar descansos regulares durante el día de trabajo.

- **Cierre de la actividad:** Para el cierre de esta actividad, el facilitador lleva a la sesión unos emojis con las emociones básicas (5 caritas por cada emoción). Luego divide al grupo en subgrupos, y cada subgrupo debe identificar cada emoción, acompañarla de una expresión en su rostro y comentar cuándo se sintieron así, cuál fue su reacción en ese momento y qué estrategias utilizaron para manejarla. Además, deberán identificar cuál es la emoción que más les cuesta manejar. Al final, el facilitador ofrece recomendaciones sobre cómo aprender a manejar las emociones y cómo lograr una gestión emocional efectiva.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### **Actividad 7. Eventos críticos en la salud mental:**

El facilitador inicia la actividad socializando la información, comenzando con una introducción sobre la salud mental y los temas que se desarrollarán a continuación. Se plantea una pregunta a los participantes: ¿Qué es la salud mental y qué importancia tiene este tema para las personas? Además, se indaga sobre las situaciones que pueden presentarse cuando no se promueve una salud psicosocial adecuada. A lo largo de la vida, cuando no se gestionan adecuadamente las emociones, esto puede llevar a la persona a vivir eventos críticos que comprometen su salud física y mental, y eventualmente generar enfermedades mentales.

Salud Mental: En Colombia, la Ley 1616 de 2003 define la salud mental como: “Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad”.

En relación con esta definición, es importante tener en cuenta lo siguiente:

La forma en que nos comportamos y nos relacionamos con las personas y el entorno en nuestra vida diaria es el resultado de cómo transcurren nuestras percepciones, pensamientos, emociones, creencias y demás contenidos mentales. Estos aspectos están íntimamente afectados por factores genéticos, biológicos y de la historia particular de cada persona y su familia, así como por elementos culturales y sociales.

La salud mental es una construcción social que puede variar de un contexto a otro, dependiendo de los criterios de salud y enfermedad, normalidad y anormalidad establecidos en cada grupo social. Este grupo puede ser tan extenso como una nación o tan reducido como una familia, lo cual influye directamente en la forma en que las personas de ese grupo se sienten sanas o enfermas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud mental como: “Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Con esta definición de la OMS, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Es un recurso importante para los individuos, familias, comunidades y naciones.

- Contribuye a las funciones de la sociedad y tiene un impacto en la productividad general.
- Abarca a todas las personas, ya que se genera en nuestra vida diaria en los hogares, escuelas, lugares de trabajo y actividades recreativas.
- Contribuye al capital social, humano y económico de cada sociedad.
- La espiritualidad puede realizar una contribución significativa a la promoción de la salud mental, y la salud mental, a su vez, influye en la vida espiritual.
- Cualquiera de las dos definiciones puede aplicarse a los diferentes contextos donde se trabaje la salud mental.

**Los trastornos mentales:** Actualmente, no existe una manera biológicamente sólida de hacer la distinción entre normalidad y anormalidad mental, ni se conocen claramente todas las causas de los desequilibrios en este campo. Sin embargo, mundialmente se aceptan dos clasificaciones de trastornos y problemas mentales (CIE-10 y DSM-V) que orientan a los especialistas en la identificación de cuadros clínicos y la definición de diagnósticos.

El diagnóstico de un trastorno mental, su tratamiento y pronóstico dependen de cómo se agrupan determinadas formas de pensamiento, percepciones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas. Estos se analizan atendiendo a diferentes aspectos, tales como:

- Su duración.
- Coexistencia (mezcla).
- -Intensidad.
- Afectación en la funcionalidad de quien los presenta (afectan su desempeño en el trabajo, estudios u otras actividades de la vida diaria, y/o su forma de relacionarse con otras personas).

**Los problemas mentales:** Un problema de salud mental también afecta la forma en que una persona piensa, se siente, se comporta y se relaciona con los demás, pero de manera menos severa que un trastorno mental. Los problemas mentales son más comunes y menos persistentes en el tiempo.

En algún momento de nuestras vidas, podemos experimentar sentimientos de tristeza, ansiedad, insomnio u otros síntomas que nos generan malestar y algunos inconvenientes, pero que no llegan a provocar un deterioro significativo en nuestra vida social, laboral o en otras áreas importantes de nuestra actividad cotidiana.

Los eventos en salud mental: Se hace referencia a “desenlaces” o “emergencias” que surgen, bien como derivados de un problema o trastorno mental, como en el caso del suicidio, la discapacidad o el comportamiento desadaptativo, o bien como consecuencia de hechos vitales, como la exposición a la violencia (McDouall, 2014).

Cualquier persona puede presentar un trastorno, problema o evento de salud mental en algún momento de su vida. Esto dependerá de la interacción entre sus particularidades genéticas, congénitas, biológicas, psicológicas, familiares, sociales y los acontecimientos de su historia de vida.

De acuerdo con la OMS, cerca de 450 millones de personas sufren trastornos mentales, con una prevalencia similar en hombres y mujeres, con excepción de la depresión, que es más común en mujeres, y el abuso de sustancias, que es más común en hombres (WHO, 2001).

Los trastornos y problemas mentales pueden curarse, rehabilitarse o controlarse con un tratamiento adecuado. Los medicamentos e intervenciones son cada vez más específicos y selectivos. Suelen definirse de manera específica para cada caso, combinando el tratamiento farmacológico con medidas de rehabilitación socio-laboral, psicoterapias y apoyo familiar. Con la detección temprana y la atención oportuna, la mayoría de las personas con un trastorno mental se recuperan rápidamente y ni siquiera necesitan cuidado hospitalario. Otras necesitan estadías cortas en el hospital para recibir tratamiento. Un pequeño número de personas con enfermedades mentales necesita cuidado hospitalario prolongado.

**Urgencias en la salud mental:** Se entiende como una situación transitoria que irrumpe y altera las funciones psíquicas, el desempeño habitual, y que supone un alto nivel de padecimiento; de tal manera que el sujeto, el entorno y/o el personal sanitario consideran que requiere atención inmediata (Córdoba, 2021).

**Señales para identificar un problema de salud mental:** Cuando se trata de emociones, puede ser difícil saber qué es normal y qué no. Sin embargo, los problemas de salud mental presentan señales de advertencia, como las siguientes:

- Cambios en los hábitos alimenticios o de sueño.
- Aislarse de las personas y actividades que antes disfrutaba.
- Sentirse sin energía o fatigado.
- Sentirse vacío o como si nada importara.
- Dolores y molestias inexplicables.
- Sentirse impotente o sin esperanza.
- Fumar, beber o usar drogas más de lo habitual.
- Sentirse inusualmente confundido, olvidadizo, enojado, molesto, preocupado o asustado.
- Tener cambios de humor severos que causen problemas en las relaciones.
- Tener pensamientos y recuerdos que no se pueden sacar de la cabeza.
- Escuchar voces o creer cosas que no son ciertas.
- Pensar en lastimarse a sí mismo o a otros.
- No poder realizar tareas diarias como cuidar de los hijos o ir al trabajo o la escuela.

**Eventos críticos en la salud mental:** Un evento crítico en salud mental es cualquier suceso o experiencia que causa un trauma psicológico significativo en una persona. Estos eventos pueden ser repentinos e inesperados, como un desastre natural, un accidente grave, un acto de violencia o una pérdida repentina. También pueden ser eventos más prolongados y complejos, como el abuso emocional o físico, la guerra o una enfermedad terminal.

Estos eventos se consideran “críticos” porque pueden interrumpir profundamente la capacidad de una persona para hacer frente a la vida cotidiana. La reacción a un evento crítico es altamente individual y puede variar desde un estrés agudo hasta un trastorno de estrés postraumático (TEPT).

Reacciones que puede causar un evento crítico: Las reacciones ante un evento crítico pueden manifestarse de diversas formas:

- **Emocionales:** Miedo, ansiedad, tristeza, ira, culpa, shock, entumecimiento.
  - **Físicas:** Insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas digestivos, fatiga.
  - **Cognitivas:** Dificultad para concentrarse, problemas de memoria, pensamientos intrusivos, despersonalización.
  - **Conductuales:** Evitación de lugares o personas relacionadas con el evento, cambios en los hábitos de sueño o alimentación, aislamiento social.
- **Eventos críticos más significativos en la población:**
  - **Consumo de sustancias psicoactivas:** Se entiende como cualquier sustancia que, introducida en el organismo por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas. Además, las sustancias psicoactivas tienen la capacidad de modificar la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento de la persona que las consume (Observatorio de Drogas de Colombia, 2021).

El consumo no controlado de sustancias psicoactivas puede desencadenar afectaciones significativas en la cotidianidad de la persona, lo que constituye un factor determinante para el deterioro de la capacidad física, productiva y social. Este comportamiento está regulado en el artículo 207 del Código Penal.

Valoración para consumo de sustancias psicoactivas (SPA): En caso de reconocer el consumo de SPA, se indaga acerca del consumo o situación desencadenante. Algunos signos de sospecha de posible consumo de SPA son:

- Aislamiento del círculo social habitual.
- Bajo rendimiento académico y bajo compromiso con la institución educativa.
- Abandono de actividades vitales.
- Cambios en la salud o en el estado físico.
- Deterioro en las relaciones interpersonales y familiares.
- Cambios en el estado de ánimo.
- Dilatación de las pupilas.
- Descuido de higiene personal y aspecto físico.
- Irritabilidad constante.
- Suicidio.

El suicidio es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el acto deliberado de quitarse la vida. Su prevalencia y los métodos utilizados varían de acuerdo con los diferentes países.

Desde el punto de vista de la salud mental, los adolescentes poseen vulnerabilidades particulares debido a su etapa del desarrollo (OMS, 2022).

Valoración para casos de ideación suicida: Si se manifiesta una idea suicida y se reconoce una afectación emocional en la persona, la oportunidad de hablar, sentirse reconocido y poder expresar lo que siente puede ser suficiente para contener la situación. No obstante, es fundamental iniciar un proceso de acompañamiento psicológico para fortalecer la estructura de personalidad del consultante, especialmente si tiene un inadecuado apoyo social. Para la valoración, es importante tener en cuenta lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud en su documento Prevención del suicidio: un instrumento para trabajadores de atención primaria de salud:

“...sin importar el problema, los sentimientos de una persona suicida son usualmente una tríada de desamparo, desesperanza y desespere.”

#### Los estados más comunes son:

- **Ambivalencia:** El deseo de vivir y el de morir libran una batalla desigual en el suicida. Existe urgencia de alejarse del dolor que representa vivir, junto con un trasfondo del deseo de vivir. Muchas personas suicidas en realidad no desean morir; simplemente no están contentas con la vida. Si se suministra apoyo y se aumenta el deseo de vivir, disminuirá el riesgo de suicidio.

- **Impulsividad:** Como cualquier otro impulso, el deseo de suicidio es transitorio y dura unos pocos minutos u horas. Usualmente se desencadena con los acontecimientos negativos del día a día. Calmando esas crisis y tratando de ganar tiempo, el trabajador de la salud puede ayudar a reducir el deseo de suicidarse.
- **Rigidez:** Cuando las personas son suicidas, sus pensamientos, sentimientos y acciones son rígidos. Piensan constantemente en el suicidio y son incapaces de percibir otras formas de salir del problema. Su pensamiento es drástico. La mayoría de los suicidas comunican sus pensamientos e intenciones suicidas. A menudo lanzan señales y hacen comentarios sobre “querer morir”, “sentirse inútiles” y similares. Todas esas solicitudes de ayuda no deben ser ignoradas.”
- **Violencia:** La violencia es el uso deliberado de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, que tiene como consecuencia, o es muy probable que tenga como consecuencia, un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte (OMS, 2022).

Al indagar a la persona, es importante informar a la víctima sobre el propósito de la conversación. No se deben realizar preguntas que hagan que la víctima repita innecesariamente hechos del relato que haya mencionado previamente, ni se deben hacer juicios ni recoger pruebas. Así mismo, no se debe forzar a la persona a dar respuestas sobre algo de lo cual no quiere hablar. Por el contrario, se debe brindar contención emocional y crear un ambiente de seguridad.

- **Otras situaciones de eventos críticos:**
- **Muerte de un empleado (dentro o fuera del lugar):** El deceso de una persona debido a un accidente de trabajo, de tránsito o cualquier otra acción que le haya causado la muerte. Este tipo de situaciones puede generar un impacto emocional significativo en el entorno laboral.
- **Accidentes industriales:** Un accidente de trabajo se define como cualquier suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Los accidentes industriales pueden tener efectos devastadores tanto para los empleados como para la organización.
- **Reducción o reorganización del personal:** Este proceso ocurre cuando una empresa disminuye su número de empleados para reducir costos o mejorar la eficiencia operativa. Las reorganizaciones pueden generar incertidumbre y estrés en los empleados, afectando su bienestar psicológico.
- **Catástrofes naturales:** Un suceso natural de índole biótica o abiótica que ocasiona trastornos importantes en los sistemas de producción agraria o en las estructuras forestales y que genera daños económicos significativos en los sectores agrícola o forestal. Las catástrofes naturales también pueden afectar gravemente a las comunidades y a los empleados que forman parte de ellas.

- **Robos:** El robo es el delito en el cual una persona se apropia de algo de otra utilizando violencia, intimidación hacia las personas o fuerza en las cosas (como romper una ventana). En caso de apropiación sin violencia o fuerza, se considera un hurto. Los robos, especialmente en el ámbito laboral, pueden causar trauma psicológico y una sensación de vulnerabilidad en los empleados.
- **Homicidio:** El homicidio consiste en matar, o quitarle la vida, a una persona. El sujeto activo puede ser cualquier individuo, mientras que el sujeto pasivo es la persona cuya vida ha sido arrebatada. Este tipo de evento crítico puede tener efectos devastadores en el entorno laboral y familiar.
- **Recuperación de un evento crítico: La recuperación de un evento crítico requiere un enfoque integral que puede incluir:**
- **Primeros Auxilios Psicológicos:** Brindar apoyo emocional inmediato después del evento. Esto puede incluir la escucha activa, la validación de los sentimientos y el acompañamiento básico.
- **Terapia psicológica:** Técnicas como la terapia cognitivo-conductual pueden ser útiles para ayudar a la persona a cambiar pensamientos y comportamientos negativos, favoreciendo la adaptación al trauma.
- **Medicamentos:** En algunos casos, los medicamentos pueden ser necesarios para controlar los síntomas de ansiedad o depresión derivados del evento crítico.



- **Grupos de apoyo:** Conectarse con otras personas que han experimentado situaciones similares puede ser muy beneficioso. El apoyo mutuo puede facilitar el proceso de recuperación y disminuir el aislamiento emocional.

**Modalidad virtual:** La actividad se llevará a cabo de la misma forma, pero los espacios de participación se realizarán de manera virtual, lo que permitirá llegar a más personas de manera flexible y accesible.

### **Actividad 8. Ruta para el manejo de eventos críticos en la salud mental:**

En este punto, el facilitador hace una introducción sobre las rutas de atención para aquellos eventos críticos por los cuales las personas atraviesan y requieren una atención inmediata por parte de los Brigadistas Emocionales. Es importante destacar la responsabilidad que conlleva esta atención, especialmente en temas de contención emocional.

El manejo de eventos críticos en salud mental implica una serie de acciones coordinadas y estratégicas diseñadas para minimizar el impacto psicológico de un suceso traumático, promover la recuperación y prevenir complicaciones a largo plazo. A continuación se describen estas acciones:

**1. Identificación de necesidades:** El trabajador que reciba la solicitud para prestar los Primeros Auxilios Psicológicos escuchará activamente los motivos por los cuales el colaborador acude a estas instancias. Además, la persona encargada de seguridad y salud en

el trabajo de la empresa activará la ruta correspondiente. Esto tiene como finalidad identificar la urgencia de la atención requerida y orientar al colaborador dentro de los servicios ofrecidos por las redes de apoyo que conforman la ruta.

Si se reconoce que la persona está en riesgo inminente, se debe llamar a la línea 123 para derivarla a un centro médico según la red de urgencias de la ciudad.

Este primer acercamiento debe realizarse con el psicólogo de seguridad y salud en el trabajo o la persona designada en SST por la empresa, quien podrá indagar al trabajador y direccionarlo a la ruta de atención adecuada, de acuerdo con las opciones que se detallan en el siguiente apartado:

### **2. Atención prioritaria:**

- **Primeros Auxilios Psicológicos:** El Brigadista Emocional es el primer punto de contacto para los colaboradores que enfrentan situaciones de crisis emocional, como ideación suicida, consumo de sustancias, experiencias de violencia y otras dificultades. Su función es brindar Primeros Auxilios Psicológicos, evaluar la situación y referir al colaborador a los servicios especializados necesarios.

Si se detecta alteración en la valoración inicial de la situación emocional y se trata de una urgencia, el Brigadista Emocional informará de inmediato al 123 y procederá a activar el área protegida destinada por la empresa para iniciar el traslado a la unidad de

urgencias. Se deben proporcionar los datos sobre el diagnóstico psicológico mediante la historia clínica, si existe algún reporte, la severidad de la situación y la necesidad de remisión del paciente, según su aseguramiento.

Si la persona no está en riesgo inminente, se continuará con la atención de acuerdo con la valoración y la tipificación del caso. Es importante que el brigadista logre un proceso de comunicación y empatía para realizar la contención emocional de manera efectiva.

**3. Contextos de apoyo:** Según otros criterios de atención y la necesidad del caso, se podrá direccionar al colaborador con la ayuda de la persona encargada de seguridad y salud en el trabajo o, si es necesario, un Brigadista Emocional según su disponibilidad, para prestar el apoyo en los siguientes ámbitos:

- **Psicoeducación:** Esta herramienta, disponible de forma presencial o tecnológica, busca que el colaborador identifique, reconozca y ponga en práctica herramientas para desenvolverse con mayor facilidad en su entorno laboral, generando empatía con sus compañeros, satisfacción en su entorno y bienestar personal. Para esta acción, la ARL brinda herramientas de prevención y mantenimiento en temas psicosociales mediante Posipedia. Además, se puede acceder a videos y recomendaciones en Positiva Educa, según las necesidades del trabajador para su manejo emocional.

- **Convivencia:** Según la Resolución 652 de 2012, el Comité de Convivencia Laboral es un grupo de personas que laboran en una entidad pública o empresa privada, cuyo objetivo es prevenir conductas de acoso laboral y abordarlas en caso de presentarse.
- **Asesoría legal:** Se proporciona asesoría jurídica a los sectores vulnerables de la sociedad, la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, colaboración con la Rama Judicial, proyección social y fomento de la investigación jurídica y socio-jurídica. En este caso, el trabajador será orientado a un centro de conciliación, como la consulta externa de una universidad, o se dirigirá al servicio disponible en la empresa.
- **Servicios integrados:** Bienestar laboral o la socialización de los servicios ofrecidos por la caja de compensación, en los cuales se pueden acceder a diferentes actividades en horarios extralaborales.
- **Espiritualidad:** Se puede activar la derivación para complementar el manejo del duelo, según criterio personal (opcional).
- **Asesoría económica:** Si la empresa cuenta con un fondo de empleados, se puede promover el ahorro mediante este servicio.

Este direccionamiento será realizado por el psicólogo de la empresa, quien prestará la ayuda necesaria según el requerimiento del trabajador y los servicios de bienestar laboral con los que cuente la empresa.

## Ruta general de atención para un evento crítico

Una ruta típica de atención para un evento crítico podría incluir los siguientes pasos:

### 1. Respuesta inmediata:

- **Primeros Auxilios Psicológicos:** Recuerda las técnicas de manejo emocional vistas durante el transcurso del curso y aplícalas. Brinda apoyo emocional básico y orientación inmediata.
- **Estabilización:** Asegura la seguridad física y emocional de la persona.
- **Evaluación:** Identifica si el trabajador presenta alguna de las siguientes reacciones que, por sí mismas, no puede controlar:
  - **Emocionales:** Ira, pánico, tristeza, culpa.
  - **Fisiológicas:** Llanto, dolor físico repentino, sudoración, inactividad, taquicardia, entre otros.
  - **Cognitivas:** Dificultad para concentrarse, estado de confusión, preocupación, pensamientos culposos, desorientación, entre otros.

**2. Aplica recursos de contención emocional:** Si, dentro del proceso de contención, consideras que se desborda la emocionalidad del trabajador, busca el código QR (Ejercicio práctico de contención) en tu kit de Primeros Auxilios Psicológicos y, junto al trabajador, realiza el ejercicio de respiración indicado en el video.

**3. Derivación por crisis vital:** Si tienes un trabajador en crisis vital, donde se considere que su vida o la de alguna persona cercana está en peligro, ten a la mano la línea de Crisis vital con la que cuenta la ARL. Como brigadista, realiza la llamada, reporta el caso y sigue las indicaciones de los profesionales de la salud.

**4. Reporta a SST:** Una vez se haya llamado a la línea de emergencias (Crisis vital) y se haya desplegado la ambulancia, contacta al coordinador de SST para informar sobre el caso. Sin embargo, nunca pierdas de vista al trabajador, realizando un acompañamiento constante. Tan pronto como el trabajador se reintegre a su lugar de trabajo, la persona de seguridad y salud en el trabajo deberá vincularlo inmediatamente al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, y con el apoyo de la ARL, gestionar la derivación a los programas de vigilancia epidemiológica disponibles.

**5. Entrega del trabajador a zona segura:** Posteriormente al reporte a la línea de emergencias, acompaña al trabajador hasta la ambulancia respectiva y asegúrate de entregarlo al personal de salud de manera segura.

**6. Notificación:** Si es posible y cuentas con los datos, contacta a la familia del trabajador. Preséntate como Brigadista Emocional de la empresa y comunica la situación, con el objetivo de activar las redes de apoyo para el trabajador.

**7. Seguimiento:** Es fundamental hacer un seguimiento con la familia para conocer la evolución del caso. Al reintegrarse el trabajador, realiza un acercamiento utilizando las habilidades y técnicas descritas en el programa, para que el trabajador se sienta escuchado y acompañado durante todo el proceso.

Es importante recordar que todos reaccionamos de manera diferente a los eventos traumáticos y que buscar ayuda profesional es un signo de fortaleza, no de debilidad.

#### **Información adicional:**

**¿Cómo puedes ayudar a una persona que experimentó un evento traumático?:** Puede ser difícil saber qué decir o hacer cuando alguien experimenta un evento traumático. Aquí te dejamos algunas formas de ayudar en situaciones difíciles:

- Escucha. Haz preguntas respetuosamente. Si la persona parece incómoda, hazle saber que estás disponible cuando lo necesite.
- No tomes las reacciones de esta persona como algo personal. El enojo, el aislamiento o la irritabilidad son reacciones normales a un evento traumático.
- Evita frases típicas como “Sé cómo te sientes” o “Todo va a estar bien”.
- Sé honesto. Si no sabes qué decir, simplemente dilo.
- Facilita un ambiente seguro. Estar disponible para alguien y ofrecer momentos de silencio puede ser sanador.

- Deja que lllore y se ría. Es parte del proceso de recuperación.
- No trates de solucionarlo. Pasar tiempo juntos es suficiente.
- Baja las expectativas por un tiempo. A aquellos que experimentan un evento traumático a menudo se les hace difícil concentrarse y tomar decisiones. Podrían tener dificultades para mantenerse enfocados y cumplir con sus tareas.
- En el trabajo, ayuda con cosas sencillas como hacer parte de su trabajo (con el permiso de su líder o jefe inmediato) o realizar algunos trámites.

#### **Factores clave en el manejo:**

- **Tempranidad:** La intervención temprana es crucial para evitar que los síntomas se cronifiquen.
- **Individualización:** Cada persona experimenta el trauma de manera única, por lo que el tratamiento debe ser personalizado.
- **Integralidad:** Se debe considerar no solo el aspecto psicológico, sino también el social y biológico.
- **Continuidad:** La atención debe ser continua y coordinada entre los diferentes profesionales involucrados.

#### **Desafíos y consideraciones:**

- **Acceso a servicios:** No todas las personas tienen acceso a servicios de salud mental especializados.
- **Estigma:** El estigma asociado a los trastornos mentales puede dificultar la búsqueda de ayuda.

- **Comorbilidad:** Los eventos traumáticos a menudo coocurren con otros problemas de salud mental.
- **Cultura y contexto:** Las creencias culturales y el contexto social pueden influir en la forma en que se experimenta y se expresa el trauma.
- **Directorio de la ruta de atención:** Ante cualquier emergencia vital que se presente, es muy importante contar con un directorio, donde se orienta a la persona para que haga uso de las líneas de apoyo:
  - **Emergencias: 123**
  - **Línea Púrpura: 155 - 018000112137**
  - **Línea Calma: 01800423614**
  - **Línea 106**
  - **Línea Psicoactiva: 018000112439**

**Tele-psicología de la ARL POSITIVA mediante los siguientes canales de acceso:**

- Enlace <https://positivamente.positiva.gov.co>
- QR
- App conexión positiva
- Contar center Bogotá 601 3307000. Nivel nacional: 018000111170 (opción 5-6)
- WhatsApp agendamiento +57 3212723083
- Home page Positiva sección riesgos laborales

- **Línea de Crisis vital: 3009108831 (Solo se debe utilizar en caso de urgencias vitales).**

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

**Actividad 9. Cierre de la sesión:**

El facilitador, de manera rápida, realiza preguntas orientadoras para conocer la apropiación de los participantes sobre los temas tratados en esta sesión:

- ¿Cuáles aprendizajes se obtuvieron de esta sesión?
- ¿Cómo podemos poner en práctica lo aprendido?

Se hace el cierre recogiendo los aportes del grupo participante.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de forma virtual.

**Sesión 5 - manejo de la crisis:**

<b>Programa</b>	<b>Brigadistas emocionales</b>
<b>Sesión</b>	5
<b>Título</b>	Desescalada de situaciones emocionalmente cargadas.
<b>Objetivo</b>	Facilitar a los participantes las herramientas necesarias para brindar apoyo emocional a personas que se encuentren en situaciones de emergencia o crisis. A través de esta sesión, los participantes adquirirán habilidades mediante un entrenamiento enfocado en los planes de acción para abordar situaciones de crisis, y recibirán formación para ofrecer apoyo efectivo a sus compañeros de trabajo
<b>Modalidad</b>	Grupos participativos presenciales y/o virtuales.
<b>Sesión</b>	240 minutos.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Actividad 1</b>	<b>Dinámica de apertura</b>	
Apertura.	El facilitador iniciará la sesión mediante la presentación tanto del facilitador como de todos los participantes, a través de una breve actividad de integración.	15´
<b>Actividad 2</b>	<b>Contextualización de la sesión</b>	
Ejercicio de contextualización.	El facilitador retoma la continuidad de las sesiones anteriores, haciendo un breve resumen de lo abordado previamente. Luego, inicia con una explicación concisa sobre cómo se desarrollará la sesión y los temas a tratar. Además, subraya la importancia del compromiso de participar activamente como equipo y, finalmente, indaga a los participantes sobre sus expectativas para la sesión.	15´
<b>Actividad 3</b>	<b>Plan de acción para el manejo de crisis</b>	
Introducción.	El facilitador presenta los conceptos asociados con las estrategias de intervención temprana y prevención de crisis en el lugar de trabajo, utilizando ejemplos y situaciones de la vida laboral compartidos por los participantes. Además, brinda herramientas prácticas para el manejo de situaciones de crisis.	35´
<b>Actividad 4</b>	<b>Juego de roles</b>	
Ejercicio práctico.	El facilitador explica a los participantes la importancia de practicar situaciones de crisis que probablemente tendrán que enfrentar en algún momento. Para ello, se presentarán tres casos de situaciones de crisis, y se busca que los propios participantes realicen un juego de roles para manejar cada una de ellas.	50´

<b>Actividad 5</b>		<b>Casos prácticos de situaciones de crisis</b>	
Apertura.	En este punto, el facilitador refuerza la actividad anterior mediante tres casos prácticos, donde se destaca la importancia de saber identificar las señales de alerta y cómo intervenir de manera efectiva para ayudar a las personas a superar sus crisis situacionales.	35´	
<b>Descanso</b>	<b>Después de finalizar la actividad 5, se otorga tiempo para que los participantes tomen un receso.</b>	<b>15´</b>	
<b>Actividad 6</b>		<b>Repasemos lo aprendido</b>	
Juguemos un rato.	El facilitador realiza un resumen de los temas más importantes vistos en las sesiones anteriores, asegurando que los participantes tengan claridad sobre lo aprendido. Luego, prepara al grupo para una actividad de preguntas, que se realizará por equipos o de forma individual si es virtual.	20´	
<b>Actividad 7</b>		<b>Técnicas de autocuidado en la salud mental</b>	
Abordaje conceptual.	El facilitador presenta el tema del autocuidado con la salud mental, haciendo una introducción y conectándolo con lo aprendido previamente. Se invita a los participantes a reflexionar sobre la salud mental, compartiendo algunas técnicas de autocuidado y considerando la salud mental de los compañeros de trabajo. Luego, se realiza una actividad para identificar y apropiarse del concepto de salud mental.	35´	
<b>Actividad 8</b>		<b>Cierre y conclusiones de la sesión</b>	
Cierre de la sesión.	El facilitador realiza, de manera rápida, preguntas orientadoras para evaluar la apropiación de los participantes sobre los temas tratados durante la sesión.	15´	

### Materiales requeridos

- Hojas blancas.
- Fichas bibliográficas.
- Esferos / Lapiceros.
- Marcadores.
- Colores.
- Emoji de caritas.
- Computador.
- Fotocopias.
- Presentación en PowerPoint.

### Actividad 1. Dinámica de apertura:

El facilitador inicia la sesión con una dinámica denominada Curiosidad en Línea, explicando que consiste en un ejercicio entretenido que invita a compartir, promueve la interacción aleatoria y fomenta el compromiso.

Una vez reunido el grupo en línea, el facilitador plantea una pregunta que le gustaría que respondieran. Por ejemplo: “¿Qué cosas raras creías cuando eras pequeño?” o cualquier otra pregunta que evoque un recuerdo.

Después de saludar al grupo, plantee la pregunta y pida a cada

persona que escriba brevemente su respuesta en una hoja blanca. Cuando terminen, deberán colocarla en una caja, bien doblada. Permita un minuto (aproximadamente) para que todos escriban sus respuestas.

Una vez listos, invite a los participantes a sacar una hoja de la caja e invite voluntariamente a la persona que escribió esa respuesta para que comente la historia o el momento vivido. Cuando esta persona haya compartido su historia, pídale que elija otra respuesta que le interese e invite a su autor a compartirla. Este proceso se repetirá de manera sucesiva.

Si una persona nominada decide no compartir, simplemente pídale al voluntario actual que elija otra respuesta que le interese.

Continúe compartiendo durante unos 10 minutos o más. También puede hacer varias rondas con preguntas adicionales que deseen realizar los participantes. Además, el nivel de profundidad de las preguntas dependerá de la madurez del grupo y del tema que el facilitador desee abordar.

Cuando el facilitador considere que es el momento de concluir la actividad, podrá hacer una reflexión final sobre la importancia de compartir y conocer a los compañeros de trabajo.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 2. Contextualización de la sesión:**

En este punto, el facilitador retoma la continuidad de las sesiones anteriores, haciendo un pequeño resumen de lo trabajado previamente. A continuación, inicia con una breve explicación sobre cómo se desarrollará la sesión y los temas a tratar. Además, resalta la importancia del compromiso de participar activamente, como equipo, e invita a los participantes a compartir sus expectativas para la sesión.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 3. Plan de acción para el manejo de crisis:**

El facilitador inicia con una introducción al tema, explicando que una crisis psicológica es un evento repentino e inesperado que puede generar un gran impacto emocional en una persona, desorganizarla y dificultar su capacidad para afrontar la situación. Este tipo de situaciones pueden ser causadas por diversos factores, como desastres naturales, accidentes, violencia, problemas personales o laborales, entre otros.

Contar con un plan de acción para el manejo de crisis psicológicas puede ser de gran ayuda para enfrentar estas situaciones de manera efectiva y minimizar sus efectos negativos. Este plan debe ser personalizado, adaptándose a las necesidades y características de cada individuo. Sin embargo, existen algunos elementos generales que son comunes a todos los planes de acción.



**Preparación:****1. Identificar señales de alerta: Reconocer los indicadores de una crisis psicológica en ti mismo o en otros, tales como:**

- Aumento significativo del estrés, la ansiedad o la irritabilidad.
- Dificultad para concentrarse o realizar tareas cotidianas.
- Cambios en los patrones de sueño o alimentación.
- Sentimientos de desesperanza, inutilidad o pensamientos suicidas.
- Comportamientos impulsivos o autodestructivos.

**2. Establecer una red de apoyo:**

- Identificar a personas de confianza a las que puedas acudir en caso de crisis, como familiares, amigos, compañeros de trabajo o terapeutas.
- Compartir tu plan de acción con ellos y asegurarte de que tengan tus datos de contacto de emergencia.
- Buscar grupos de apoyo o comunidades en línea donde puedas encontrar comprensión y apoyo de otras personas que han pasado por experiencias similares.

**3. Aprender técnicas de afrontamiento: Desarrollar estrategias para manejar el estrés, la ansiedad y las emociones difíciles, tales como:**

- Respiración profunda y ejercicios de relajación.
- Mindfulness y meditación.
- Técnicas de pensamiento positivo y reestructuración cognitiva.
- Actividad física regular.
- Hábitos de sueño saludables.
- Alimentación balanceada.

**4. Buscar ayuda profesional:**

- No dudar en buscar ayuda de un psicólogo o psiquiatra si experimentas una crisis psicológica.
- Un profesional puede brindarte apoyo, orientación y tratamiento adecuado para tu situación específica.

**Durante la crisis:**

- **Mantén la calma:** Es importante que trates de mantener la calma y no entrar en pánico. Recuerda que la crisis es temporal y que podrás superarla con la ayuda adecuada.
- **Busca un lugar seguro:** Ubícate en un lugar donde te sientas seguro y cómodo, lejos de cualquier peligro inmediato. Si estás en casa, puedes ir a tu habitación o a otro lugar tranquilo. Si estás en un lugar público, busca un refugio seguro como una cafetería o una biblioteca.

- **Contacta a tu red de apoyo:** Comunícate con alguien de tu red de apoyo y habla sobre lo que estás pasando. Expresar tus sentimientos y preocupaciones puede ayudarte a sentirte mejor. Si no puedes hablar con alguien en persona, puedes llamar a una línea de ayuda o enviar un mensaje de texto.
- **Aplica técnicas de afrontamiento:**
  - Utiliza las técnicas de afrontamiento que has aprendido para manejar el estrés, la ansiedad y las emociones difíciles.
  - La respiración profunda, la relajación muscular y la meditación pueden ayudarte a calmarte y a recuperar el control.
- **Busca ayuda profesional:**
  - Si no puedes controlar la crisis por tu cuenta, busca ayuda profesional de inmediato.
  - Un psicólogo o psiquiatra puede brindarte la atención y el apoyo que necesitas en este momento difícil.
- **Después de la crisis:**
  - **Cuídate:** Es importante que te tomes un tiempo para recuperarte de la crisis.
  - Duerme lo suficiente, come alimentos saludables y haz ejercicio regularmente.
  - Dedica tiempo a actividades que te gusten y que te hagan sentir bien.

- **Procesa tus emociones:**

- Habla sobre lo que sucedió con alguien de confianza o con un terapeuta.
- Expresar tus sentimientos y emociones puede ayudarte a procesar el trauma y a seguir adelante.

- **Busca apoyo continuo:**

- Si lo necesitas, continúa buscando apoyo de tu red de apoyo o de un terapeuta.
- Hablar con alguien que te comprenda puede ayudarte a prevenir futuras crisis y a mejorar tu salud mental en general.

**Recuerda:** No estás solo. Muchas personas experimentan crisis psicológicas en algún momento de su vida. Con la ayuda y el apoyo adecuados, puedes superar la crisis y seguir adelante con tu vida.

- **Recursos adicionales:**

- Línea de tele-psicología de la ARL POSITIVA.
- La EPS.
- Línea de la salud mental.
- Los recursos con los que cuente la empresa.

**Actividad:** Después de hacer la explicación sobre este plan de acción para el manejo de crisis, se les pide a los participantes que piensen en una situación que hayan vivido ellos mismos, o un ser querido o compañero de trabajo, y la escriban en una hoja blanca, relatando cómo fue exactamente lo ocurrido.

Una vez realizada la actividad, el facilitador invita a los participantes a compartir voluntariamente algunas de las situaciones. Con base en el plan de acción, se discutirá cómo podemos ayudar a la persona o sugerir qué hacer en estos casos. El facilitador debe guiar esta actividad para evitar que los participantes puedan tener desbordes emocionales o que se manejen incorrectamente las situaciones.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual.

#### **Actividad 4. Juego de roles:**

##### **Juego de roles para el manejo de crisis psicológicas**

El facilitador explica a los participantes en qué consiste un juego de roles y cuál es su objetivo. El propósito de este ejercicio es practicar cómo manejar una situación de crisis psicológica de manera efectiva. Es importante que el facilitador tenga en cuenta lo siguiente al realizar esta actividad:

- **Materiales:**
- Un espacio tranquilo y libre de interrupciones.
- Dos participantes: uno actuará como la persona en crisis y otro como la persona de apoyo.

El facilitador realiza una introducción, explicando que existen tres escenarios posibles. Se seleccionan tres personas para representar a las personas en crisis y tres para desempeñar el rol de apoyo. Cada participante puede escoger una papeleta para actuar según la situación indicada.

- **Preparación: Elegir un escenario: Se pueden elegir diferentes escenarios para el juego de roles, tales como:**
  - Una persona que está experimentando un ataque de pánico.
  - Un adulto con ideaciones suicidas.
  - Un compañero de trabajo que está ansioso por una próxima cirugía.
- **Asignar roles:** Un participante actuará como la persona en crisis y el otro como el ayudante. Es fundamental que ambos se sientan cómodos con los roles asignados.
- **Revisar las pautas: Es importante establecer algunas pautas básicas para el juego de roles, como:**
  - El juego de roles debe ser respetuoso y seguro para ambos participantes.
  - El participante que actúa como la persona en crisis puede detener el juego en cualquier momento si se siente incómodo.
  - El participante que actúa como el ayudante debe enfocarse en escuchar atentamente y brindar apoyo a la persona en crisis.

- **Desarrollo del juego de roles:**
- **Comenzar la escena:** El participante que actúa como la persona en crisis debe describir cómo se siente y qué está sucediendo. El participante que actúa como el ayudante debe escuchar atentamente y hacer preguntas para comprender mejor la situación.
- **Aplicar técnicas de afrontamiento:** El participante que actúa como el apoyo debe guiar a la persona en crisis a través de técnicas de afrontamiento como la respiración profunda, la relajación muscular o la atención plena.
- **Brindar apoyo emocional:** El participante que actúa como el apoyo debe ofrecer apoyo emocional a la persona en crisis. Esto puede implicar validar sus sentimientos, ofrecer palabras de aliento o simplemente estar presente para ellos.
- **Buscar ayuda profesional:** Si la situación es grave o si la persona en crisis no puede calmarse con las técnicas de afrontamiento, el participante que actúa como el ayudante debe sugerir buscar ayuda profesional.
- **Finalizar la escena:** La escena debe finalizar cuando la persona en crisis se haya calmado y se sienta más segura.
- **Después del juego de roles:** El facilitador crea un espacio de reflexión y discusión, teniendo en cuenta las siguientes pautas:

- **Discusión:** Los participantes deben discutir la experiencia del juego de roles. Esto puede implicar compartir lo que funcionó bien y lo que podría mejorarse.
- **Reflexión:** Cada participante debe reflexionar sobre lo que aprendió de la experiencia. Esto puede implicar identificar sus propias fortalezas y áreas de mejora en el manejo de crisis psicológicas.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual.

#### **Actividad 5. Casos prácticos de situaciones en crisis:**

El facilitador presenta tres casos prácticos de situaciones de crisis, reforzando la actividad anterior. El objetivo es identificar señales, síntomas y signos, así como aplicar estrategias de afrontamiento. Los siguientes casos son ejemplos de situaciones que pueden ocurrir en situaciones de crisis. El facilitador enfatiza la importancia de saber cómo identificar las señales de alerta y cómo intervenir de manera efectiva para ayudar a las personas en crisis.

#### **Caso 1 - Ataque de pánico:**

**Descripción:** Una mujer de 32 años está caminando por la calle cuando, de repente, comienza a sentir una sensación de pánico intenso. Su corazón late rápidamente, le falta el aire, siente que va a morir, comienza a sudar, temblar y se marear.

**Intervención:** Un compañero de trabajo que pasa por allí y sabe que vive cerca, se da cuenta de que la mujer está en crisis y se acerca a ofrecerle ayuda. La lleva a un banco cercano, le habla con calma y tranquilidad, y le pregunta cómo se siente. La anima a respirar profundamente. Una vez que la mujer se ha calmado un poco, el compañero sugiere que llame a un familiar para que la acompañe o se comuniquen con la empresa para que la lleven al médico y reciban ayuda profesional.

### Caso 2 - Ideación suicida:

**Descripción:** Un adulto de 40 años está solo en casa y se siente desesperanzado, pensando en suicidarse. Empieza a buscar formas de hacerlo.

**Intervención:** Un amigo del adulto lo llama por teléfono y se da cuenta de que está en crisis. El amigo le habla con calma, le asegura que no está solo, y le pregunta si está pensando en suicidarse. Lo convence de que no haga nada. Luego, el amigo sugiere que llame a una línea de ayuda o busque ayuda profesional de inmediato; asegurando que en ese momento se desplaza un familiar al sitio para no dejarlo solo.

### Caso 3 - Ansiedad ante una cirugía:

**Descripción:** Un adulto mayor de 65 años, pensionado de la empresa “Un Nuevo Amanecer”, está a punto de someterse a una cirugía y se siente muy ansioso. Teme el dolor, la anestesia y la posibilidad de complicaciones.

**Intervención:** La enfermera que atiende al paciente nota su ansiedad y le habla con amabilidad y comprensión. Le explica el procedimiento de la cirugía, le asegura que todo estará bien, y le ofrece técnicas de relajación para que pueda calmarse antes de la cirugía.

El facilitador hace énfasis en los signos de alerta de cada caso, así como en las estrategias de afrontamiento y cómo se puede ayudar a la persona según la situación.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma forma, pero los espacios de participación se llevarán a cabo de forma virtual.

### Actividad 6. Repasemos lo aprendido:

El facilitador hace un resumen de lo aprendido en las sesiones anteriores, enfocándose en los temas más importantes para asegurar claridad antes de la actividad en grupo.

#### 1. Manejo de la crisis emocional:

- **Definición:** Una crisis emocional es una situación que sobrepasa la capacidad de afrontamiento de una persona, generando un intenso malestar emocional y psicológico.

- **Señales de alerta:**

- Aumento significativo del estrés, la ansiedad o la irritabilidad.
- Dificultad para concentrarse o realizar tareas cotidianas.
- Cambios en los patrones de sueño o alimentación.
- Sentimientos de desesperanza, inutilidad o pensamientos suicidas.
- Comportamientos impulsivos o autodestructivos.

- **Estrategias de afrontamiento:**

- Técnicas de relajación: Respiración profunda, relajación muscular, meditación.
- Técnicas de pensamiento positivo: Reestructuración cognitiva, atención plena.
- Hábitos saludables: Sueño regular, alimentación balanceada, actividad física.
- Apoyo social: Hablar con amigos, familiares o un terapeuta.
- Ayuda profesional: Buscar atención psicológica o psiquiátrica si es necesario.

## 2. Contención emocional:

- **Definición:** La contención emocional es el proceso de brindar apoyo y acompañamiento a una persona que está atravesando una crisis emocional.

- **Objetivos de la contención emocional:**

- Reducir el nivel de malestar emocional de la persona.
- Ayudar a la persona a sentirse escuchada y comprendida.
- Facilitar la expresión de las emociones de la persona.
- Fomentar un sentido de seguridad y confianza.
- Promover el acceso a la ayuda profesional si es necesario.

- **Técnicas de contención emocional:**

- **Escucha activa:** Prestar atención sin interrumpir, mostrar empatía y comprensión.
- **Validación emocional:** Reconocer y aceptar las emociones de la persona.
- **Comunicación asertiva:** Expresarse de manera clara, concisa y respetuosa.
- **Acompañamiento:** Estar presente física o emocionalmente para la persona.
- **Apoyo práctico:** Ofrecer ayuda con tareas cotidianas o trámites.

**Resumen:** El manejo de crisis y la contención emocionales son aspectos fundamentales para ayudar a las personas que atraviesan momentos difíciles. Es crucial conocer las señales de alerta de una crisis emocional y saber cómo aplicar estrategias de afrontamiento efectivas.

La contención emocional implica brindar apoyo y acompañamiento a la persona en crisis, escuchándola activamente, validando sus emociones y ofreciendo ayuda práctica. Si la persona se encuentra en una situación de riesgo o necesita atención profesional especializada, es importante derivarla a los servicios adecuados.



1. ¿Qué es una crisis emocional?
2. ¿Cuáles son las señales de alerta?
3. ¿Qué son las estrategias de afrontamiento?
4. ¿Cuáles estrategias son las más utilizadas para el manejo de crisis?
5. Penitencia.
6. ¿Qué es la contención emocional?
7. ¿Cuáles son los objetivos de la contención emocional?
8. ¿Qué técnicas de contención emocional se pueden utilizar en estos casos?
9. Comente uno de los casos de juego de roles y cómo se resolvió.

10. Seda el turno.
11. ¿Cuáles son los pasos del protocolo de atención?
12. ¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos?
13. ¿Qué es una emergencia psicológica?
14. ¿Qué es la ansiedad?
15. Suma dos puntos.
16. ¿Qué es el estrés postraumático?
17. ¿Cuáles son las emociones básicas?
18. ¿Cuáles son los eventos críticos en la salud mental?
19. Diga dos estrategias de autocuidado para los Brigadistas Emocionales
20. Se te quita un punto.

Con base en las preguntas anteriores, el facilitador forma subgrupos, quienes deben asignar un nombre al grupo y un eslogan que los identifique. Las preguntas están escritas en fichas del mismo color, que se colocan en un espacio visible para que todos puedan verlas. Los grupos deben escoger una ficha y responder a la pregunta o lo que les salga en la tarjeta. Este proceso se repite hasta terminar la actividad. Gana el equipo que haya acumulado más puntos. (Para hacerla más dinámica podemos jugar a tingo tingo tango).

#### **Actividad 7. Técnicas de autocuidado en la salud mental:**

El facilitador realiza un abordaje conceptual de la salud mental, explicando qué es y cómo podemos cuidarla desde cada uno de nosotros, así como ayudar a cuidar la salud mental de las personas cercanas. Después de pasar por situaciones de crisis, debemos pensar en cuidar nuestra salud mental para prevenir enfermedades mentales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) define la salud mental como “el estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus propias capacidades puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de manera productiva y fructífera, y ser capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Por lo tanto, debemos reflexionar que, si no somos capaces de afrontar el día a día de manera natural, comenzamos a ser menos productivos que antes, sentimos que el día no nos alcanza para cumplir con nuestras obligaciones o, por el contrario, cumplimos con ellas, pero experimentamos un nivel de agotamiento excesivo... algo no está bien. Esta es la “voz de alarma” que debemos escuchar en nosotros mismos. Es un primer aviso de que estamos empezando a alejarnos de nuestro bienestar; un predictor de posibles dificultades en la salud mental.

Una de las principales causas de la pérdida de bienestar y de la capacidad de afrontamiento es la preocupación. Cuando nos da miedo que ciertas cosas ocurran en nuestra vida, pensamos y pensamos constantemente en ellas, y no se van de nuestra cabeza. Sin embargo, eso no significa que las solucionemos; sucede justo lo contrario: pensarlas en exceso hace que nuestro malestar aumente, lo que contribuye a la reducción significativa de nuestro bienestar y rendimiento en cualquier área de nuestra vida. ¿Cuántos de nosotros no hemos dejado de lado compromisos, tareas o el cumplimiento del trabajo, o lo hemos hecho de manera menos eficiente, debido a que hemos estado atravesando una “racha” de alta preocupación que nos impide concentrarnos?

Técnicas de autocuidado para la salud mental: El autocuidado es fundamental para mantener una buena salud mental y prevenir la aparición de problemas psicológicos. Implica tomar acciones conscientes para cuidar nuestro bienestar emocional, físico y social. A continuación, se presentan algunas técnicas de autocuidado que puedes implementar:

### • **Cuida tu salud física:**

- **Duerme lo suficiente:** La mayoría de los adultos necesitan entre 7 y 8 horas de sueño por noche. Un sueño adecuado te ayuda a mejorar tu estado de ánimo, concentración y memoria.
- **Alimentación saludable:** Consume una dieta rica en frutas, verduras, cereales integrales y proteínas magras. Limita el consumo de alimentos procesados, azúcares y grasas saturadas.
- **Haz ejercicio regularmente:** La actividad física tiene un impacto positivo en tu salud mental y física. Intenta realizar al menos 30 minutos de ejercicio moderado la mayoría de los días de la semana.
- **Evita el consumo de sustancias nocivas:** Limita o elimina el consumo de alcohol, tabaco y drogas. Estas sustancias pueden empeorar los problemas de salud mental.



## • **Cuida tu salud mental:**

- **Practica técnicas de relajación:** La meditación, el yoga y la respiración profunda pueden ayudarte a reducir el estrés, la ansiedad y mejorar tu estado de ánimo.
- **Dedica tiempo a actividades que disfrutes:** Hacer cosas que te gustan te ayuda a relajarte, divertirte y mejorar tu estado de ánimo.
- **Pasa tiempo en la naturaleza:** Estar en contacto con la naturaleza tiene un efecto calmante y restaurador en la mente.
- **Conéctate con tus seres queridos:** Pasar tiempo con tus familiares y amigos te brinda apoyo social y te ayuda a sentirte conectado.
- **Busca ayuda profesional si la necesitas:** Si estás experimentando problemas de salud mental que interfieren con tu vida diaria, no dudes en buscar ayuda de un psicólogo o psiquiatra.

## • **Cuida tus relaciones sociales:**

- **Mantén relaciones positivas:** Rodéate de personas que te apoyan, te respetan y te hacen sentir bien.
- **Desarrolla nuevas amistades:** Participa en actividades o grupos que te interesen para conocer nuevas personas.

- **Establece límites saludables:** Aprende a decir “no” a las solicitudes que te sobrecarguen o te hagan sentir incómodo.
- **Comunícate de manera efectiva:** Expresa tus pensamientos y sentimientos de manera clara y asertiva.
- **Resuelve conflictos de manera saludable:** Busca soluciones que sean justas y satisfactorias para todas las partes involucradas.
- **Cuida tu entorno:**
- **Crea un espacio de vida cómodo y organizado:** Un ambiente ordenado y agradable puede contribuir a tu bienestar mental.
- **Limita el tiempo que pasas frente a las pantallas:** El uso excesivo de dispositivos electrónicos puede aumentar el estrés y la ansiedad.
- **Desconéctate de las redes sociales:** Tómate un descanso de las redes sociales de vez en cuando para evitar la sobrecarga de información y las comparaciones negativas.
- **Organiza tu tiempo:** Planifica tus actividades y tareas para evitar el estrés y la sensación de agobio.
- **Dedica tiempo a la planificación financiera:** Tener una situación financiera estable puede reducir el estrés y mejorar tu bienestar general.

**Recuerda:** El autocuidado es un proceso continuo que requiere tiempo y esfuerzo. Lo importante es encontrar las actividades y estrategias que mejor funcionen para ti y que te ayuden a mantener una buena salud mental y física.

**Para finalizar:** El facilitador pide a los participantes que se ubiquen en un espacio cómodo y lleven una hoja blanca, o una ficha con esfero o marcador, y se les da la siguiente instrucción para realizar la actividad:

- **Carta a mi necesidad:**
- **Indicación:** Busca un lugar tranquilo y seguro para ti. Tómate un momento para cerrar los ojos y trata de pensar en aquello que necesitas para cuidarte. ¿Cuáles son tus necesidades físicas, emocionales, sociales, espirituales y cognitivas? Luego, trata de plasmar esas necesidades en una carta. Estas prioridades pueden cambiar a lo largo del tiempo y conforme a tus condiciones individuales y colectivas.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de forma virtual.

#### **Actividad 8. Cierre y conclusiones de la sesión:**

El facilitador, de manera rápida, realiza preguntas orientadoras para conocer la apropiación de los participantes sobre los temas vistos en esta sesión:

- ¿Qué aprendizajes se obtuvieron de esta sesión?
- ¿Cómo podemos poner en práctica lo aprendido?

Se realiza el cierre recogiendo los aportes del grupo participante.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se harán de manera virtual.

#### **Sesión 6 - habilidades de comunicación y protocolos de atención:**

<b>Programa</b>	<b>Brigadistas emocionales</b>
<b>Sesión</b>	6
<b>Título</b>	Habilidades de comunicación y protocolos de atención.
<b>Objetivo</b>	Facilitar a los participantes las herramientas necesarias para brindar apoyo emocional a personas que se encuentren en situaciones de emergencia o crisis. A través de esta sesión, los participantes adquirirán habilidades y conocimientos para ofrecer ayuda psicológica a personas en situaciones de vulnerabilidad emocional, mediante el protocolo de atención.
<b>Modalidad</b>	Grupos participativos presenciales y/o virtuales.
<b>Sesión</b>	240 minutos.

Actividad	Descripción	Tiempo
<b>Actividad 1</b>	<b>Dinámica de apertura</b>	
Apertura.	El facilitador realizará la apertura de la sesión mediante la presentación tanto del facilitador como de todos los participantes, a través de una actividad de integración breve, con el objetivo de captar la atención de los participantes e iniciar la última sesión del curso.	10´
<b>Actividad 2</b>	<b>Contextualización</b>	
Ejercicio de contextualización.	El facilitador retoma la continuidad de las sesiones anteriores, haciendo un pequeño resumen de lo abordado previamente. Luego, inicia con una explicación de cómo se desarrollará toda la sesión, los temas a tratar y la importancia del protocolo de atención.	10´
<b>Actividad 3</b>	<b>La habilidad de comunicación</b>	
Introducción.	El facilitador presenta los conceptos asociados a la habilidad de la comunicación, junto con la comunicación asertiva, vinculada a la empatía como herramienta que facilita el acercamiento a los compañeros que están pasando por situaciones de crisis. Esta explicación se acompaña de una actividad de comunicación.	30´
<b>Actividad 4</b>	<b>Capacidad para trabajar en equipo</b>	
Conceptualización.	El facilitador busca desarrollar la competencia de trabajo en equipo en aquellas personas que tienen dificultades para integrarse con su grupo de trabajo, así como para fomentar la colaboración y el apoyo necesario en situaciones de crisis.	30´
<b>Actividad 5</b>	<b>Actitud positiva</b>	
Reflexionemos.	Con esta contextualización, el facilitador busca fomentar la reflexión sobre la importancia de cultivar una actitud positiva. Esta actitud no solo ayuda a afrontar los desafíos de la vida con mayor resiliencia, sino que también permite disfrutar más de los momentos agradables, alcanzar metas y pensar en las demás personas.	30´

Actividad 6	Protocolos de atención	
Socialicemos.	El facilitador explica qué son los protocolos de atención y cuáles son sus finalidades en el contexto del manejo de crisis y Primeros Auxilios Psicológicos.	35´
<b>Descanso.</b>	<b>Se otorgan 15 minutos para un receso.</b>	
<b>Actividad 7</b>	<b>Actividad de sensibilización</b>	
Entremos en acción.	El facilitador, a través de una actividad dinámica y participativa que simula escenarios comunes, busca desarrollar la empatía, las habilidades de comunicación y la capacidad de brindar apoyo emocional efectivo en situaciones de crisis emocional.	25´
<b>Actividad 8</b>	<b>El ABCDE de la atención en la crisis</b>	
Apropiación.	El facilitador presenta el protocolo de atención correspondiente a este curso, el cual puede aplicarse para la atención y manejo de crisis emocionales. Esto permite a los participantes	35´
<b>Actividad 9</b>	<b>Personalicemos El Protocolo De Atención.</b>	
Empoderamiento	El facilitador explica que todos los protocolos de atención tienen una estructura para atención de casos lo que varía es la ruta de atención si requiere de algo más especializado y una atención de profesionales.	35´
<b>Actividad 10</b>	<b>Cierre y conclusiones de la sesión.</b>	
Cierre de la sesión.	El facilitador, de manera breve, formula preguntas orientadoras para evaluar la apropiación de los temas vistos durante la sesión. Además, se realiza una evaluación de conocimientos de todo el curso.	20´

### Materiales requeridos

- Fotocopias.
- Cartulinas.
- Formatos de evaluación.
- Colores.
- Lápiz.
- Tajalápiz / Sacapuntas.
- Borrador.
- Computador.
- Pegante.
- Hojas blancas.
- Pliegos de papel periódico.
- Hojas de papel.
- Etiquetas o cintas adhesivas.
- Presentación en PowerPoint.

#### Actividad 1. Dinámica de apertura:

El facilitador inicia la sesión presentándose a sí mismo y a todos los participantes mediante una actividad de integración breve, diseñada para captar la atención de los asistentes e iniciar la última sesión del curso.

#### Actividad de inicio: Dinámica “Rosa, Espina y Capullo”

**Desarrollo:** La dinámica “Rosa, Espina y Capullo” fomenta un sentimiento compartido de optimismo y energía entre los participantes. El propósito es reconocer fortalezas y debilidades, inspirar ideas y debates dentro de los equipos, y obtener retroalimentación de todos los participantes. Además, si se integra un nuevo miembro al equipo, esta dinámica le permitirá observar cuán enriquecedor y solidario es el entorno al que se incorpora. La premisa de la actividad es sencilla, pero efectiva.

Comienza la reunión, ya sea presencial o virtual, pidiendo a cada miembro del equipo que comparta dos “rosas”. Las rosas representan cualquier aspecto positivo que esté ocurriendo en su vida en ese momento. Luego de que todos hayan hablado, pídeles que compartan una “espina”, es decir, algún desafío o problema que estén enfrentando actualmente, en cualquier área de su vida.

Después de que todos hayan compartido sus rosas y espinas, solicita a cada persona que hable sobre un “capullo”, algo que estén esperando con ansias en un futuro cercano.

El facilitador debe alentar este tipo de discusiones para que los miembros del equipo se sientan más cómodos compartiendo sus dificultades, experiencias agradables y ansiedades. Una interesante variación de esta actividad es hacer una lluvia de ideas sobre estrategias para convertir las espinas en rosas o describir cómo las espinas pueden contribuir al aprendizaje y crecimiento personal. Al finalizar, cada persona puede compartir una reflexión sobre lo discutido en el grupo. El facilitador debe guiar un proceso en el que todos colaboren para transformar las espinas en rosas, concluyendo así la actividad.

**Modalidad virtual:** La actividad se desarrolla de la misma manera, con los espacios de participación adaptados a un formato virtual.

### Actividad 2. Contextualización:

El facilitador retoma la continuidad de las sesiones anteriores, haciendo un breve resumen de los temas tratados previamente. A continuación, explica cómo se desarrollará la sesión actual, detallando los temas que se trabajarán y la importancia del protocolo de atención, destacando que el curso está llegando a su final.

**Modalidad virtual:** La actividad se lleva a cabo de la misma manera, adaptando los espacios de participación a un formato virtual.

### Actividad 3. La habilidad de comunicación:

El facilitador realiza una breve explicación introductoria sobre la comunicación como una habilidad clave y presenta los siguientes puntos para iniciar la actividad.

La habilidad de comunicación: La comunicación es una habilidad fundamental que nos permite interactuar con el mundo. Es la base de las relaciones personales, el éxito profesional y el desarrollo personal.

**¿Qué es la habilidad de comunicación?:** La habilidad de comunicación es la capacidad de transmitir y recibir información de manera efectiva, e incluye los siguientes elementos:

- **Comunicación verbal:** El uso de palabras para transmitir mensajes.
- **Comunicación no verbal:** Lenguaje corporal, expresiones faciales y tono de voz.
- **Escucha activa:** Prestar atención y comprender lo que los demás dicen.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar de los demás y entender sus sentimientos.
- **Asertividad:** Expresar ideas y necesidades de forma clara y respetuosa.

**¿Por qué es importante la habilidad de comunicación?: La comunicación efectiva es importante por varias razones:**

- **Construcción de relaciones sólidas:** Ayuda a crear vínculos de confianza y respeto.
- **Alcanzar metas:** Permite persuadir, negociar y resolver conflictos.
- **Aprendizaje y crecimiento:** Es el fundamento para el intercambio de ideas y el aprendizaje.
- **Bienestar emocional:** Facilita la expresión de emociones y la conexión con los demás, contribuyendo al bienestar personal.



## ¿Cómo podemos mejorar nuestra habilidad de comunicación?:

### Algunas formas de mejorar incluyen:

- Practicar la escucha activa: Prestar atención, mantener contacto visual y evitar interrumpir.
- Ser empáticos: Intentar comprender el punto de vista de los demás.
- Expresarse con claridad: Usar un lenguaje sencillo y directo.
- Ser asertivos: Comunicar nuestras ideas de manera respetuosa.
- Utilizar un lenguaje corporal positivo: Mantener una postura abierta, sonreír y mantener el contacto visual.
- Ser conscientes de nuestras emociones: Controlar cómo afectan nuestra forma de comunicarnos.
- Buscar retroalimentación: Pedir a las demás opiniones sobre nuestra comunicación.
- Asistir a cursos o talleres: Participar en actividades que mejoren nuestras habilidades comunicativas.
- **Ejercicio de comunicación - Fortaleciendo tus habilidades para conectar:**

Para complementar la teoría, el facilitador guía un ejercicio práctico que ayuda a los participantes a desarrollar sus habilidades de comunicación. Este ejercicio está diseñado para fortalecer la escucha activa, la empatía y la asertividad.

El facilitador ofrece instrucciones específicas para el desarrollo de

esta actividad, que incluirá ejemplos y simulaciones que permitan a los participantes aplicar lo aprendido de manera práctica:

### Estilos de comunicación: Pasivo, agresivo y asertivo

Antes de pasar a la primera de las dinámicas de comunicación asertiva, te explicamos brevemente que existen tres estilos principales de comunicación:

- **Agresivo:** En este estilo, se tienen en cuenta únicamente los propios sentimientos y pensamientos, ignorando los del otro. Se caracteriza por acusaciones, peleas, amenazas y por culpar a los demás de lo que ocurre.

### Características:

- Impone sus ideas: No considera las opiniones de los demás y busca siempre tener la razón.
- Lenguaje crítico y acusatorio: Utiliza palabras hirientes y descalificadoras.
- Interrumpe a los demás: No permite que otros expresen sus puntos de vista.
- Lenguaje corporal: Postura rígida, mirada fija, voz fuerte y dominante.
- Expresiones verbales: “Tú siempre...”, “Nunca haces...”, “Eres un...”.

**Consecuencias:**

- Daño a las relaciones interpersonales.
- Aislamiento social.
- Conflictos constantes.
- Reputación negativa.
- **Pasivo:** En este estilo de comunicación se priorizan los sentimientos y opiniones de los demás, mientras que se ignoran los propios. Se caracteriza por muchos asentimientos, silencios y por dar la razón a los demás.

**Características:**

- Evita el conflicto: Prefiere la armonía y evita expresar sus opiniones o necesidades para no causar molestias.
- Dificultad para decir “no”: Tiende a complacer a los demás, incluso a costa de sus propios intereses.
- Baja autoestima: Puede sentir que sus opiniones no son importantes o válidas.
- Lenguaje corporal: Postura encorvada, mirada baja, voz suave y titubeante.
- Expresiones verbales: “Está bien”, “No importa”, “Como tú quieras”.

**Consecuencias:**

- Resentimiento acumulado.
- Dificultad para establecer límites.
- Pérdida de oportunidades.
- Sentimiento de frustración y soledad.

- **Pasivo-agresivo:** Este estilo combina características de los dos anteriores. Las personas se expresan de forma indirecta, utilizando sarcasmo, críticas o manipulaciones, y evitan la confrontación directa.

**Características:**

- Expresión indirecta: No expresa directamente su descontento, sino que lo manifiesta a través de acciones indirectas.
- Sarcasmo e ironía: Utiliza un lenguaje doble para criticar o herir a los demás.
- Procrastinación: Retrasa deliberadamente tareas o compromisos.
- Olvida compromisos: Hace promesas que no cumple.
- Lenguaje corporal: Expresiones faciales contradictorias (sonrisa mientras hace un comentario negativo).
- Expresiones verbales: “Se me olvidó”, “No quise decir eso”, “No es mi problema”.

**Consecuencias:**

- Confusión en las relaciones.
- Desconfianza y resentimiento.
- Dificultad para resolver conflictos.
- Daño a la reputación.
- **Asertivo:** Este es el estilo más saludable y equilibrado. Las personas asertivas expresan sus opiniones y sentimientos de forma clara y directa, respetando los derechos de los demás. Son capaces de negociar y resolver conflictos de manera constructiva.

**Características:**

- Expresión clara y directa: Comunica sus pensamientos y sentimientos de manera honesta y respetuosa.
- Escucha activa: Presta atención a lo que los demás tienen que decir.
- Defiende sus derechos: Sin violar los derechos de los demás.
- Lenguaje corporal: Postura abierta, contacto visual, tono de voz calmado y seguro.
- Expresiones verbales: “Yo siento...”, “Creo que...”, “Me gustaría...”.

**Consecuencias:**

- Relaciones interpersonales más saludables.
- Mayor autoestima.
- Mayor capacidad para resolver conflictos.
- Mayor satisfacción personal.
- Actividad de comunicación

Imagínate que tuvieras unas gafas a través de las que ves el mundo normalmente. Delante de ti tienes las gafas de la asertividad, las de la pasividad y las de la agresividad.

Imagínate que pudieras ponértelas y quitártelas. Tal cual te las pones, actúas en consecuencia. Es decir, si te pones las gafas de la pasividad, actúas de manera pasiva, y así con los otros estilos.

Escribe cómo contestarías ante diferentes situaciones con cada una de las gafas que te puedes poner (pasivo, agresivo y asertivo). Reflexiona sobre ellas y observa qué ganarías y qué perderías con cada una. ¿Cuáles son los beneficios de ser asertivo en cada caso?

Modalidad virtual: La actividad se realiza de la misma manera, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de forma virtual.

**Actividad 4. Capacidad para trabajar en equipo:**

En este punto, el facilitador explica por qué este tema es relevante para el curso y cómo se busca fomentar la integración y la cooperación, especialmente en un ambiente laboral que requiere apoyo y conocimiento mutuo entre compañeros.

La capacidad para trabajar en equipo: El trabajo en equipo es una habilidad fundamental en el mundo actual, donde la colaboración y la sinergia son esenciales para alcanzar objetivos comunes. Esta capacidad se refiere a la habilidad de las personas para trabajar juntas de manera efectiva, coordinando sus esfuerzos y poniendo en común sus talentos, conocimientos y habilidades para lograr un resultado compartido.

**¿Por qué es importante la capacidad para trabajar en equipo?: Existen muchas razones por las cuales la capacidad para trabajar en equipo es crucial:**



- **Mayor productividad:** Los equipos bien organizados y coordinados suelen ser más productivos que los individuos que trabajan solos. Esto se debe a que pueden compartir la carga de trabajo, aprovechar las diferentes habilidades de sus miembros y aprender unos de otros.
- **Mejor toma de decisiones:** Cuando las personas trabajan en equipo, aportan diversas perspectivas y puntos de vista, lo que puede conducir a una toma de decisiones más acertada.
- **Mayor creatividad:** La diversidad de ideas y experiencias dentro de un equipo puede estimular la creatividad y generar soluciones innovadoras.
- **Mayor motivación y compromiso:** Los miembros de un equipo que se sienten valorados y apoyados por sus compañeros tienden a estar más motivados y comprometidos con su trabajo.
- **Mejor resolución de problemas:** Los equipos pueden abordar problemas complejos de manera más efectiva al combinar sus habilidades y conocimientos.
- **Mayor adaptación al cambio:** Los equipos son más flexibles y adaptables a los cambios que los individuos que trabajan solos.

**¿Cómo se desarrolla la capacidad para trabajar en equipo?: Existen algunas habilidades clave que son esenciales para un trabajo en equipo efectivo:**

- **Comunicación efectiva:** Los miembros del equipo deben poder comunicarse de manera clara, abierta y honesta entre sí.
- **Confianza:** Los miembros del equipo deben confiar unos en otros y creer en las habilidades y el compromiso de los demás.
- **Respeto:** Los miembros del equipo deben respetarse mutuamente, incluso cuando tienen opiniones o perspectivas diferentes.
- **Empatía:** Los miembros del equipo deben ser capaces de comprender y apreciar los puntos de vista de los demás.
- **Liderazgo:** Los equipos necesitan líderes que puedan motivar, inspirar y guiar al grupo hacia un objetivo común.
- **Responsabilidad:** Los miembros del equipo deben ser responsables de sus propias acciones y contribuir al éxito del equipo.
- **Habilidades de resolución de conflictos:** Los equipos deben ser capaces de resolver los conflictos de manera efectiva y constructiva.

Es muy importante que el facilitador relacione estas recomendaciones con la ayuda que se presta a un compañero cuando se está escuchando a una persona en crisis.

- **Recomendaciones para mejorar la capacidad para trabajar en equipo:**
- **Establezca objetivos claros y compartidos:** Asegúrese de que todos los miembros del equipo comprendan y estén de acuerdo con los objetivos comunes.
- **Fomente la comunicación abierta:** Cree un entorno en el que los miembros del equipo se sientan cómodos para compartir sus ideas y opiniones de manera honesta.
- **Respete la diversidad:** Valore las diferentes perspectivas y experiencias que los miembros del equipo pueden aportar.
- **Delegue responsabilidades:** Asigne tareas a los miembros del equipo en función de sus habilidades y experiencia.
- **Proporcione retroalimentación constructiva:** Ofrezca a los miembros del equipo retroalimentación regular sobre su desempeño, enfocándose en lo que pueden mejorar y lo que están haciendo bien.
- **Celebre los éxitos:** Reconozca y recompense los logros del equipo, tanto grandes como pequeños, para fomentar la motivación y el compromiso.

- **Gestione los conflictos de manera efectiva:** Aborde los conflictos de manera oportuna y constructiva, buscando soluciones que beneficien al grupo en su conjunto.

En conclusión, la capacidad para trabajar en equipo es una habilidad esencial para el éxito en el mundo actual. Al desarrollar las habilidades clave y seguir las recomendaciones anteriores, puedes mejorar la capacidad del equipo para trabajar de manera efectiva, alcanzar objetivos comunes y lograr grandes cosas.

Para complementar la actividad, el facilitador realiza la siguiente dinámica denominada “Sobrevivir en la isla”, con el fin de poner en práctica lo aprendido en el tema.

- **Objetivo de la dinámica “Sobrevivir en la isla”:**

- Reconocer el modo en que se realizan las elecciones.
- Tomar conciencia sobre el posicionamiento en una negociación.
- Trabajar la cohesión grupal.

**Desarrollo:** Es probable que ya hayas experimentado un juego similar: si estuvieras varado en una isla desierta, ¿qué elementos esenciales elegirías para sobrevivir? Los participantes recibirán una lista de elementos para elegir y deben trabajar juntos para decidir cuáles son los más útiles para mantenerse con vida.

**Escenario:** «Todos están varados en una isla deshabitada y solo pueden elegir tres de los siguientes objetos para sobrevivir». La lista de objetos podría incluir elementos como:

- Una bolsa de semillas de frutas y verduras.
- Una navaja suiza.
- Una red de pesca.
- Bloqueador solar.
- Una cuerda de 100 pies.
- Una sábana impermeable.
- Un balde grande y fuerte.
- 2 litros de nafta.
- Un encendedor, y así sucesivamente.

El objetivo es que estos objetos sean lo más estratégicos posibles, para que los miembros del equipo tengan el desafío de pensar y planificar su supervivencia.

Para equipos pequeños, puede pedir a cada persona que elija individualmente tres artículos y explique sus razones. Para equipos más grandes, divida al grupo en subgrupos y permita que colaboren para decidir qué elementos desean elegir (utilizando opciones de videoconferencia en varias salas).

Una vez que todos los grupos más pequeños hayan decidido sus artículos, continúe la reunión virtual y pida a cada equipo que explique sus elecciones.

Modalidad virtual: Se realiza de la misma manera, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 5. Actitud positiva:**

Frente a este tema, el facilitador realiza una pequeña introducción sobre el porqué de esta habilidad, que se convierte en una actitud orientada a servir y ayudar a los compañeros que lo requieran.

Cultivando una actitud positiva: Una actitud positiva se refiere a una disposición mental que nos permite enfocarnos en los aspectos buenos de la vida, afrontar los desafíos con optimismo y perseverancia, y mantener una perspectiva esperanzadora ante el futuro. Esta forma de pensar no solo nos brinda un mayor bienestar emocional, sino que también impacta positivamente en diversos aspectos de nuestra vida, incluyendo nuestras relaciones, nuestro trabajo y nuestra salud física.

**¿Por qué es importante tener una actitud positiva?:** Existen numerosos beneficios asociados a cultivar una actitud positiva:

- **Mayor felicidad y bienestar:** Las personas con una actitud positiva tienden a experimentar mayores niveles de felicidad, satisfacción y alegría en su vida diaria.
- **Mejor salud física:** Diversos estudios han demostrado que una actitud positiva puede fortalecer el sistema inmunológico, reducir el estrés y mejorar la salud cardiovascular.
- **Mayor resiliencia:** Ante las dificultades y los obstáculos, las personas con una actitud positiva son más propensas a encontrar soluciones, perseverar y alcanzar sus metas.

- **Relaciones más fuertes:** Una actitud positiva nos permite ser más empáticos, comprensivos y tolerantes con los demás, lo que favorece la construcción de relaciones más sólidas y duraderas.
- **Mayor éxito en el trabajo:** Una actitud positiva puede mejorar nuestro desempeño laboral, aumentar nuestra productividad y abrir nuevas oportunidades profesionales.

**¿Cómo podemos desarrollar una actitud positiva?:** El facilitador explica cómo podemos aplicar lo aprendido teniendo en cuenta lo siguiente: si bien la actitud positiva es una disposición natural en algunas personas, todos podemos cultivarla y fortalecerla con la práctica. A continuación, te presento algunas recomendaciones que pueden ayudar:

- **Enfócate en lo positivo:** Haz un esfuerzo consciente por identificar y apreciar los aspectos positivos de tu vida, sin importar cuán pequeños sean.
- **Agradece lo que tienes:** Practica la gratitud por las cosas buenas que te rodean, ya sean personas, experiencias o posesiones.
- **Rodéate de personas positivas:** Pasa tiempo con personas que te inspiren, te animen y te hagan sentir bien contigo mismo.
- **Evita las críticas y la negatividad:** Limita tu exposición a comentarios negativos y personas que te drenen emocionalmente.
- **Aprende de los errores:** En lugar de enfocarte en los fracasos, considéralos como oportunidades de aprendizaje y crecimiento.
- **Practica la autocompasión:** Sé amable contigo mismo, reconoce tus fortalezas y acepta tus debilidades.

- **Cuídate física y mentalmente:** Mantén una alimentación saludable, realiza actividad física regularmente y dedica tiempo a actividades que te brinden bienestar.
- **Establece metas alcanzables:** Define objetivos claros y desafiantes, pero que sean realistas y alcanzables.
- **Celebra tus logros:** Reconoce y celebra tus avances, sin importar cuán pequeños sean.
- **Ayuda a los demás:** Ayudar a los demás no solo beneficia a quienes te rodean, sino que también genera sentimientos positivos en ti mismo.

**Recuerda:** Cultivar una actitud positiva es un proceso que requiere tiempo y esfuerzo.

- No te desanimes si tienes días malos, todos los pasamos. Lo importante es volver a enfocarte en lo positivo lo antes posible.
- Rodéate de personas y entornos que te inspiren y te animen a mantener una actitud positiva.
- Recuerda que la actitud positiva es una herramienta poderosa que puede transformar tu vida para mejor.

Después de comentar lo conceptual, el facilitador pasa a la práctica con una actividad muy sencilla que ayuda a cultivar una actitud positiva: “El diario de gratitud”.

**Objetivo:** Fomentar una actitud positiva mediante el registro diario de aspectos por los cuales sentirse agradecido.

**Materiales:**

- Un cuaderno o diario personal.
- Un bolígrafo o lápiz.

**Desarrollo:** El facilitador explica que esta actividad se puede realizar en cualquier momento del día, pero hoy se llevará a cabo durante el curso. (Elige un momento tranquilo en tu día para realizar la actividad. Puede ser por la mañana, antes de comenzar tu jornada, o por la noche, antes de acostarte).

Les indica que tomen el cuaderno o diario y escriban la fecha en la parte superior de la página. Dedicar unos minutos a reflexionar sobre el día. Piensa en las cosas buenas que te han sucedido, en las personas que te han hecho sonreír y en los momentos que te han generado bienestar. Anota en tu diario al menos tres cosas por las cuales te sientas agradecido. Pueden ser cosas simples y cotidianas, como una comida deliciosa, una conversación agradable o un momento de paz y tranquilidad.

No te limites a enumerar las cosas por las que estás agradecido, sino que también puedes describirlas con detalle. Explica cómo te han hecho sentir y por qué son importantes para ti. Si lo deseas, puedes agregar una frase inspiradora, una reflexión personal o una cita que te motive. Repite esta actividad diariamente, incluso si algunos días te resulta difícil encontrar motivos de agradecimiento. Recuerda que siempre hay algo bueno en cada día, incluso en los más difíciles.

El facilitador también ofrece otras indicaciones para que puedas manejar esta práctica en otros espacios:

- Puedes realizar esta actividad en pareja o en familia, compartiendo tus motivos de agradecimiento entre sí.
- En lugar de escribir, puedes grabar un video o una nota de voz expresando tu gratitud.
- Puedes crear un collage o una tarjeta de agradecimiento utilizando recortes de revistas, fotos o dibujos.
- Puedes compartir tus motivos de agradecimiento en las redes sociales utilizando el hashtag #diariodegratitud.

El facilitador también explica los beneficios para el bienestar y la salud mental de las personas.

- El diario de gratitud te ayuda a enfocarte en los aspectos positivos de tu vida, lo que puede mejorar tu estado de ánimo y reducir los niveles de estrés.
- Te permite apreciar las pequeñas cosas que a menudo damos por sentado.
- Fomenta el optimismo y la esperanza, ayudándote a afrontar los desafíos con una mejor actitud.
- Promueve la autoconciencia y te ayuda a identificar las cosas que realmente son importantes para ti.
- Puede ser una herramienta valiosa para fortalecer tus relaciones personales.

**Recuerda:** La gratitud es una emoción poderosa que puede transformar tu vida para mejor.

El diario de gratitud es una práctica sencilla que puedes incorporar a tu rutina diaria para cultivar una actitud más positiva y agradecida. No importa cuánto tiempo tengas o cuán ocupado estés, siempre puedes dedicar unos minutos para expresar tu gratitud.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

#### **Actividad 6. Protocolos de atención:**

Para esta actividad, el facilitador explica qué son los protocolos de atención y cuáles son sus finalidades en el manejo de crisis y Primeros Auxilios Psicológicos.

**Definición del protocolo de atención:** El protocolo de atención se refiere al servicio de atención psicosocial que tiene como premisa escuchar, orientar, apoyar y aportar en el trámite de las situaciones o malestares que puedan afectar el bienestar emocional y mental de una persona en crisis.

**Protocolo de atención en intervención en crisis:** Una guía para brindar apoyo efectivo en momentos difíciles. Un protocolo de atención en intervención en crisis es un conjunto de pautas y proce-

dimientos establecidos para guiar la intervención profesional (en este caso, a los Brigadistas Emocionales) ante situaciones que generen un malestar emocional intenso y repentino en una persona, poniendo en riesgo su integridad física o mental. Su objetivo es brindar apoyo inmediato, efectivo y de calidad a las personas en crisis, promoviendo su bienestar y seguridad.

**¿Cuáles son las características de un protocolo de atención en intervención en crisis?: Un protocolo de atención en intervención en crisis efectivo debe presentar las siguientes características:**

- **Accesibilidad:** Debe estar disponible para todos los profesionales que puedan enfrentar situaciones de crisis, garantizando una respuesta oportuna y adecuada.
- **Flexibilidad:** Debe ser adaptable a las diversas situaciones de crisis que se puedan presentar, considerando las características individuales del caso y el contexto en el que se produce.
- **Eficacia:** Debe basarse en evidencia científica y buenas prácticas profesionales, asegurando la intervención efectiva y oportuna en las crisis.
- **Humanización:** Debe centrarse en la atención humanizada y respetuosa de la persona en crisis, considerando sus necesidades, valores y creencias.
- **Enfoque interdisciplinario:** Debe promover la colaboración entre diferentes profesionales, como psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales y personal de salud, para brindar una atención integral.

**¿Qué elementos debe incluir un protocolo de atención en intervención en crisis?: Un protocolo de atención en intervención en crisis completo debe incluir los siguientes elementos:**

- Definición y clasificación de las crisis: Debe establecer una definición clara de las crisis y categorizarlas según su tipología, gravedad e impacto en la persona.
- Identificación de señales de alerta: Debe describir las señales de alerta que pueden indicar que una persona se encuentra en crisis, permitiendo una detección temprana y oportuna.
- Pasos para la intervención inicial: Debe establecer los pasos a seguir en la intervención inicial, incluyendo la evaluación del riesgo, la contención emocional, el establecimiento de rapport y la creación de un ambiente seguro.
- Estrategias de intervención: Debe presentar diversas estrategias de intervención adaptables a los diferentes tipos de crisis, como técnicas de escucha activa, técnicas de desescalada, psicoeducación y apoyo social.
- Derivación a otros servicios: Debe establecer los criterios y procedimientos para la derivación a otros servicios especializados, como atención psiquiátrica, hospitalización o servicios de protección social.
- Autocuidado del profesional: Debe incluir recomendaciones para el autocuidado del profesional que atiende las crisis, promoviendo su bienestar físico y mental a largo plazo.

**¿Cómo implementar un protocolo de atención en intervención en crisis?: Para implementar un protocolo de atención en intervención en crisis de manera efectiva, se recomienda seguir los siguientes pasos:**

- Capacitación del personal: Brindar capacitación especializada al personal que estará involucrado en la atención de crisis (Brigadistas Emocionales), asegurando su conocimiento y habilidades para la intervención efectiva.
- Difusión del protocolo: Dar a conocer el protocolo a todos los profesionales y personal relevante de la organización, promoviendo su comprensión y aplicación consistente.
- Establecimiento de recursos: Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del protocolo, como espacios adecuados, equipos y materiales de apoyo.
- Supervisión y evaluación: Implementar mecanismos de supervisión y evaluación para garantizar el cumplimiento del protocolo, identificar áreas de mejora y actualizarlo periódicamente.

**Recuerda:** Las crisis pueden afectar a cualquier persona en cualquier momento. Contar con un protocolo de atención en intervención en crisis bien definido y ejecutado permite brindar apoyo oportuno, efectivo y de calidad a las personas que se encuentran en situaciones difíciles, promoviendo su bienestar y seguridad. Al implementar un protocolo de atención en crisis, las organizaciones pueden demostrar su compromiso con el cuidado de la salud mental de sus miembros y de la comunidad en general.

En este punto, el facilitador presenta un ejemplo de un protocolo de atención en situaciones de crisis, teniendo en cuenta los siguientes puntos.

**1. Objetivo:** Establecer un protocolo de atención para situaciones de crisis, con el fin de brindar una respuesta oportuna, efectiva y de calidad a las personas que se encuentren en circunstancias que generen un malestar emocional intenso y repentino, poniendo en riesgo su integridad física o mental.

**2. Alcance:** Este protocolo es aplicable a todos los profesionales y al personal de la organización que puedan enfrentar situaciones de crisis, incluyendo psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales, personal de salud, docentes, personal de seguridad y personal administrativo.

**3. Definición de crisis:** Una crisis se define como un evento inesperado o repentino que genera un malestar emocional intenso en una persona, poniendo en riesgo su integridad física o mental. Las crisis pueden ser provocadas por diversos factores, como desastres naturales, accidentes, violencia, problemas familiares, laborales, económicos o de salud.

**4. Clasificación de las crisis:** Las situaciones de crisis pueden clasificarse según su tipología, gravedad e impacto en la persona:

- **Según su tipología:**

- **Crisis individuales:** Afectan a una sola persona.
- **Crisis familiares:** Afectan a un grupo familiar.
- **Crisis grupales:** Afectan a un grupo de personas.
- **Crisis comunitarias:** Afectan a una comunidad.

- **Según su gravedad:**

- **Crisis leves:** Presentan un impacto emocional moderado, y la persona puede mantener un funcionamiento relativamente normal.
- **Crisis moderadas:** Presentan un impacto emocional significativo, y la persona puede tener dificultades para mantener un funcionamiento normal.
- **Crisis graves:** Presentan un impacto emocional muy intenso, y la persona puede perder el control de su comportamiento o poner en riesgo su vida.

- **Según su impacto en la persona:**

- **Crisis con riesgo de autolesión:** La persona presenta un riesgo inminente de hacerse daño a sí misma.
- **Crisis con riesgo de hetero agresión:** La persona presenta un riesgo inminente de hacer daño a otros.
- **Crisis sin riesgo:** La persona no presenta un riesgo inminente para sí misma ni para los demás.



**5. Identificación de señales de alerta:** Las siguientes señales pueden indicar que una persona se encuentra en crisis:

- **Emocionales:** Llanto intenso, ira, tristeza profunda, ansiedad, miedo, confusión, desorientación, irritabilidad, apatía.
- **Conductuales:** Agitación, agresividad, autolesiones, intentos de suicidio, consumo de sustancias psicoactivas, aislamiento social, descuido personal, cambios en los hábitos de sueño o alimentación.
- **Cognitivas:** Pensamientos negativos, ideas suicidas, distorsiones cognitivas, dificultad para concentrarse, problemas de memoria.
- **Físicas:** Dolor de cabeza, mareos, náuseas, vómitos, temblores, taquicardia, sudoración excesiva.

## 6. Pasos para la intervención inicial:

- **Evaluación del riesgo:** Lo primero que se debe hacer al enfrentar una situación de crisis es evaluar el riesgo que presenta la persona para sí misma o para los demás. Para ello, se debe observar atentamente su comportamiento, escuchar con atención lo que dice y evaluar sus pensamientos y emociones.
- **Contención emocional:** El objetivo de la contención emocional es brindar a la persona en crisis un espacio seguro y de apoyo donde pueda expresar sus emociones y sentirse escuchada y comprendida. Para ello, se debe:

- Establecer rapport: Crear una conexión de confianza con la persona, mostrándole empatía y comprensión.
  - Escuchar activamente: Prestar atención a lo que la persona dice y siente, sin interrumpirla ni juzgarla.
  - Validar sus emociones: Reconocer y aceptar las emociones que la persona está experimentando.
  - Ofrecer apoyo verbal: Brindar palabras de aliento y esperanza.
  - Evitar dar consejos: En lugar de dar consejos, se debe centrarse en escuchar y apoyar a la persona.
- **Establecimiento de rapport:** El rapport es una relación de confianza y empatía que se establece entre el profesional y la persona en crisis. Para establecer rapport, se debe:
- **Mostrar empatía:** Comprender y compartir los sentimientos de la persona.
  - **Ser genuino:** Ser auténtico y transparente en la interacción con la persona.
  - **Ser respetuoso:** Tratar a la persona con dignidad y respeto.
  - **Ser paciente:** Comprender que la persona en crisis puede necesitar tiempo para procesar sus emociones y sentirse segura.
- **Creación de un ambiente seguro:** Un ambiente seguro es un espacio donde la persona en crisis se sienta protegida y cómoda para expresar sus emociones y pensamientos.

Para finalizar esta actividad, el facilitador recoge las apreciaciones de los participantes haciendo preguntas orientadoras como:

- ¿Se aplicaron los conocimientos del curso en este protocolo?
- ¿Fue entendible el contenido del protocolo?
- ¿Qué aplicabilidad consideran que tiene para utilizar en la realidad?

A partir de los aportes, el facilitador realiza las conclusiones y cierra la actividad, para luego dar paso a la de sensibilización.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma forma, pero los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### **Actividad 7. Sensibilización:**

Para iniciar este espacio de sensibilización, el facilitador explica la actividad seleccionada, teniendo en cuenta el objetivo. Es importante seguir las indicaciones para que los participantes se empoderen del tema, ya que esta actividad sirve de preparación para las actividades de cierre del curso.

Actividad de sensibilización para manejo de protocolos de crisis emocional - Empatía en acción: Enfrentando situaciones difíciles.

**Objetivo:** Desarrollar la empatía, las habilidades de comunicación y la capacidad de brindar apoyo emocional efectivo ante situaciones de crisis emocional, utilizando una actividad dinámica y participativa que simula escenarios comunes.

### **Materiales:**

- Hojas de papel o cartulinas.
- Lápices o bolígrafos.
- Etiquetas o cinta adhesiva.
- Un espacio amplio para las representaciones.

### **Desarrollo:**

- **Preparación:** Divide a los participantes en grupos de 4 a 6 personas. Asigna a cada grupo un rol específico dentro de la simulación de crisis emocional, tales como:
  - Profesional de la salud mental (psicólogo, psicóloga, trabajador social, Brigadista Emocional).
  - Persona en crisis emocional (familiar de un enfermo terminal, víctima de un desastre natural, estudiante con ansiedad por exámenes, entre otros).
  - Observador (un miembro del grupo que toma notas y analiza la interacción).
  - Entrega a cada grupo hojas de papel o cartulinas, lápices o bolígrafos y etiquetas o cinta adhesiva. Luego, el facilitador pide a cada grupo que prepare un breve guion o esquema de la interacción que se desarrollará entre el profesional de la salud mental y la persona en crisis emocional, basándose en el rol asignado.

- **Presentación de los escenarios de crisis emocional:** Describe a los participantes algunos escenarios comunes de crisis emocional que podrían enfrentar como profesionales o en su vida personal, tales como:
  - Dar malas noticias a un familiar.
  - Brindar apoyo a una persona que ha sufrido un trauma.
  - Ayudar a un estudiante con ansiedad o depresión.
  - Responder a una llamada de emergencia por crisis emocional.
- **Simulación de las interacciones:** Da la señal para que cada grupo comience a actuar de acuerdo con su rol asignado.
  - El profesional de la salud mental debe aplicar técnicas de escucha activa, empatía, comunicación asertiva y contención emocional, siguiendo los principios establecidos en los protocolos de atención en crisis.
  - La persona en crisis emocional debe expresar sus emociones, pensamientos y preocupaciones de manera realista y coherente con el escenario asignado.
  - El observador toma notas detalladas sobre la interacción, identificando las acciones que se ejecutan correctamente y aquellas que requieren mejora.
- **Rotación de roles y nuevas simulaciones:** Una vez concluida la primera simulación, los participantes rotan roles dentro de su grupo, permitiendo que todos experimenten las diferentes perspectivas.

Se realizan nuevas simulaciones con diferentes escenarios de crisis emocional, proporcionando a los participantes la oportunidad de practicar y mejorar sus habilidades.

- **Discusión y retroalimentación:** Al finalizar todas las simulaciones, reúne a todos los participantes para una discusión grupal. Los observadores presentan sus observaciones sobre el desempeño de cada grupo en las diferentes simulaciones, destacando los aspectos positivos y las áreas de mejora. Se abre un espacio para que los participantes compartan sus propias experiencias y aprendizajes durante la actividad.

El facilitador guía la discusión, fomentando la reflexión sobre la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y las habilidades de contención emocional en el manejo de crisis emocionales.

Este punto queda a decisión del facilitador, según cómo se sienta cómodo aplicando la actividad y teniendo en cuenta el tiempo disponible para su realización. Algunas opciones incluyen:

- Incorporar elementos de improvisación en las simulaciones, permitiendo que los participantes adapten sus diálogos y acciones a las circunstancias específicas del escenario.
- Invitar a profesionales de la salud mental para que participen como observadores o asesores durante la actividad, brindando retroalimentación experta a los participantes.
- -Utilizar recursos audiovisuales, como videos o grabaciones de audio, para presentar ejemplos de buenas prácticas en el manejo de crisis emocionales.

**Modalidad virtual:** La actividad se realiza de la misma forma, pero los espacios de participación se llevarán a cabo de manera virtual.

### Actividad 8. El ABCDE de la atención en crisis:

El facilitador presenta el protocolo de atención que se utiliza en este curso, el cual puede aplicarse para el manejo de crisis emocionales. Esta es otra forma de poner en práctica lo aprendido.

A continuación, el facilitador solicita que se tenga en cuenta la diferencia de este protocolo con los presentados anteriormente, de manera que se pueda complementar la información en el siguiente punto.

#### Protocolo de atención para el manejo de crisis:

**Objetivo:** Establecer un procedimiento claro y efectivo para la identificación, intervención y seguimiento de los empleados que experimenten crisis emocionales en el ámbito laboral, garantizando su bienestar y promoviendo un ambiente de trabajo saludable y seguro.

### Importancia y beneficios:

- **Protección de la salud mental de los empleados:** La salud mental es fundamental para el bienestar integral de los empleados. La implementación de un protocolo de atención asegura la adopción de medidas efectivas para identificar y gestionar crisis emocionales, mitigando así el riesgo de problemas más graves como la depresión y la ansiedad.

- **Mejora de la productividad y el rendimiento:** Un protocolo eficaz puede reducir significativamente el ausentismo laboral causado por problemas emocionales. Los empleados que reciben el apoyo necesario tienden a mantenerse activos y productivos en sus roles.
- **Incremento del compromiso:** Demostrar un compromiso con el bienestar de los empleados fomenta un mayor sentido de lealtad y dedicación. Los empleados que se sienten valorados y apoyados son más productivos y contribuyen de manera más efectiva a los objetivos organizacionales.
- **Creación de un entorno laboral seguro y positivo:**
- **Clima organizacional:** Un protocolo de atención contribuye a crear un ambiente de trabajo seguro, donde los empleados se sienten protegidos y valorados. Esto mejora las relaciones interpersonales y el clima organizacional en general, promoviendo una cultura de apoyo y comprensión.
- **Prevención de conflictos:** El manejo adecuado de las crisis emocionales previene conflictos en el lugar de trabajo. Los empleados que reciben el apoyo necesario para gestionar sus emociones están mejor preparados para interactuar positivamente con sus colegas, reduciendo tensiones y malentendidos.

## • **Cumplimiento legal y normativo:**

- **Normativas vigentes:** En Colombia existen leyes y regulaciones que exigen a las empresas garantizar la salud mental de sus empleados. Un protocolo de atención asegura el cumplimiento de estas normativas, evitando sanciones legales y fortaleciendo la reputación de la empresa como empleador responsable (Ley 1616 de 2013).

## • **Fortalecimiento de la resiliencia organizacional:**

- **Adaptabilidad y resiliencia:** Las empresas que implementan protocolos para manejar crisis emocionales están mejor preparadas para enfrentar cambios y desafíos. Al fortalecer la resiliencia emocional de sus empleados, las organizaciones mejoran su capacidad para adaptarse a situaciones adversas y mantener la continuidad operativa.
- **Retención y atracción de talento:** Un entorno de trabajo que prioriza la salud emocional es más atractivo para los empleados actuales y potenciales. Las empresas que cuidan el bienestar de sus empleados tienen tasas más altas de retención y pueden atraer talento de alta calidad, lo cual es crucial en mercados laborales competitivos.

## • **Casos de aplicación:**

- **Eventos traumáticos:** El protocolo es aplicable en situaciones como accidentes laborales, incidentes graves y la pérdida de compañeros de trabajo, donde el impacto emocional puede ser significativo.
- **Conflictos interpersonales graves:** Es fundamental en casos de acoso laboral, disputas prolongadas y problemas de comunicación que deterioran el ambiente laboral y afectan el bienestar de los empleados.
- **Problemas personales:** El protocolo también abarca problemas familiares graves, problemas de salud mental y situaciones de estrés extremo fuera del trabajo que influyen negativamente en el desempeño laboral de los empleados.
- **Crisis organizacionales:** Se aplica durante cambios importantes en la empresa, como reestructuraciones y despidos masivos, que generan incertidumbre y estrés entre los empleados.

### **Fase 1**

## **Detección y evaluación inicial:**

---

Reconocimiento de signos de alerta:

- **Directivos y supervisores:**

- **Comportamiento:** Prestar atención a cambios notables en el comportamiento del empleado, como aislamiento, irritabilidad o conductas inusuales.
- **Rendimiento laboral:** Observar una disminución en la productividad, errores frecuentes o falta de concentración.
- **Apariencia física:** Notar descuidos en la apariencia personal o cambios físicos evidentes, como pérdida de peso significativa.
- **Relaciones interpersonales:** Detectar conflictos frecuentes con compañeros o actitudes hostiles que no son características del empleado.

- **Compañeros de trabajo:**

- **Comunicación:** Estar atentos a cambios en la forma de comunicarse del colega, como mayor silencio, respuestas cortas o evasivas.
- **Comportamiento social:** Observar si el compañero se retira de actividades grupales, evita interacciones o muestra conductas antisociales.
- **Indicadores físicos de estrés:** Reconocer señales como tensión muscular, sudoración excesiva, temblores o fatiga constante.
- **Manifestaciones emocionales extremas:** Identificar expresiones emocionales intensas y desproporcionadas, como llanto incontrolable, ataques de ira o pánico.

- **Familias:**

- **Hábitos de sueño y alimentación:** Notar patrones de sueño interrumpido, insomnio o cambios drásticos en el apetito.
- **Retiro de actividades familiares:** Observar la falta de interés o participación en eventos familiares y actividades cotidianas.
- **Episodios de irritabilidad o tristeza:** Detectar episodios frecuentes de mal humor, tristeza profunda, desesperanza o falta de energía.
- **Abuso de sustancias:** Estar alerta a un aumento en el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias.
- **Dificultades en el funcionamiento diario:** Identificar problemas en el cumplimiento de responsabilidades domésticas, cuidado personal y otras actividades diarias esenciales.

## Fase 1.2

### Comunicación de la situación:

- **Inmediato:** Informar al jefe directo, líder de Recursos Humanos (RR.HH.) o líder/encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Tan pronto como se detecten los signos de alerta, el observador debe comunicar la situación al supervisor directo del empleado o al encargado de RR.HH. Esta comunicación debe ser clara, objetiva y basada en observaciones específicas.

- **Privacidad:**

- **Asegurar la confidencialidad del empleado:** Es fundamental mantener la privacidad y confidencialidad del empleado en todas las etapas del proceso. La información sobre la situación debe compartirse solo con las personas directamente involucradas en la gestión y apoyo de la crisis emocional.
- **Proteger la identidad:** Evitar divulgar detalles que puedan identificar al empleado a otros compañeros de trabajo o personas ajenas al proceso.
- **Entorno seguro para la comunicación:** Realizar las comunicaciones en entornos privados donde el empleado no se sienta expuesto ni vulnerable.

## Fase 2

### Etapas de preparación:

Antes de implementar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), es fundamental tomarse unos minutos para prepararse adecuadamente y revisar ciertos antecedentes que pueden ser de utilidad:

- **Entrenamiento:** Es crucial contar con una formación adecuada en PAP.
- **Coordinación con el equipo:** Es recomendable establecer un equipo de trabajo, especialmente si se opera en un entorno donde las experiencias traumáticas son frecuentes. Antes de intervenir, es importante coordinarse con otros organismos involu-

crados en la respuesta a la emergencia o crisis. Una intervención mal coordinada con el resto del sistema de respuesta puede resultar ineficaz.

- **Autoevaluación de condiciones personales:** Es necesario realizar una autoevaluación de la propia condición frente a la crisis. Si se está afectado por situaciones personales (por ejemplo, duelo, crisis familiar, experiencia traumática reciente), es aconsejable abstenerse de intervenir, para evitar consecuencias negativas tanto para uno mismo como para la persona afectada.
- **Información sobre la situación:** Si se decide intervenir en PAP, es esencial recopilar la mayor cantidad de información posible sobre la situación a partir de fuentes confiables. Estar bien preparado y conocer los recursos disponibles en el lugar de la emergencia o la situación de crisis permitirá proporcionar una mejor orientación a los afectados, reducir la ansiedad y facilitar la toma de decisiones adecuadas.
- **Evaluación de aplicabilidad:** No todas las personas en crisis necesitarán PAP. Es importante respetar las decisiones y recursos personales del afectado, así como comunicar que se estará disponible para ofrecer ayuda en el futuro si se requiere. También es crucial observar si la persona se encuentra en una situación de emergencia psiquiátrica, en cuyo caso los PAP pueden ser ineficaces.

- **Identificación personal:** Es fundamental presentarse ante el afectado, indicando nombre, cargo y motivos de presencia. Esto ayudará a crear un ambiente de seguridad, facilitando la aplicación de los PAP. Además, es necesario conocer el nombre y algunos datos generales del afectado (por ejemplo, quién es, de qué dependencia o área es, qué estaba haciendo allí, quién lo acompaña, entre otros).

En este Programa de formación para Brigadistas Emocionales, se utilizará el protocolo ABCDE, desarrollado a partir de una investigación sobre la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos llevada a cabo por la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Riesgo de Desastres.

Este protocolo se presenta como una guía práctica destinada a cualquier persona que actúe como apoyo asistencial en situaciones de crisis, sin necesidad de ser psicólogo o psiquiatra.

Se recomienda seguir los siguientes pasos en el orden propuesto, evitando siempre forzar a la persona afectada a aceptar cada una de las actividades. Cada paso debe ser presentado como una oferta, no como una obligación. Según las necesidades particulares de cada beneficiario, es posible omitir pasos o alterar su orden.

El protocolo está organizado en cinco pasos representados por las letras “ABCDE”, que sirven como ayuda para cada una de las etapas del procedimiento.

**A. Escucha activa:** La habilidad de escuchar activamente implica estar plenamente atento a las expresiones verbales y no verbales de la persona afectada, entendiendo su forma de comunicarse. Es crucial establecer empatía o sintonización con la persona, invitándola a hablar sobre lo ocurrido y escuchando e interpretando sus reacciones emocionales y actitudinales. Proporcionar espacio para que la persona exprese espontáneamente lo que está experimentando, sin ejercer presión, es fundamental para brindar apoyo efectivo en situaciones de crisis.

**¿Qué hacer?:** Para asegurar una escucha efectiva, es fundamental hacer que la persona se sienta comprendida y escuchada. Resumir las causas del malestar utilizando las palabras y el estilo del relato del afectado es clave para establecer empatía. Es importante mostrar paciencia durante el relato, evitando preguntar por detalles que la persona no ha mencionado. Se deben tolerar los momentos de silencio y mantenerse cerca, sentado a su lado, observando su expresión facial.

Cualquier gesto de apoyo físico debe ofrecerse solo si se cree que será bien recibido, y es prudente preguntar si causa incomodidad. Adoptar una postura reflexiva que refleje la actitud emocional del afectado puede comunicar empatía. Es crucial hacerle saber a la persona que se comprende su sufrimiento y la gravedad de su situación, evitando centrar la atención en experiencias personales. Si la angustia es intensa, se debe ayudar a calmar con gestos como ofrecer un vaso de agua o un pañuelo antes de avanzar al siguiente paso, el reentrenamiento de la ventilación (B).



### ¿Qué no hacer?:

- Distraerse o desatender la conversación.
- Mirar el reloj o buscar constantemente en otra dirección.
- Apresurarse a ofrecer soluciones cuando la persona busca ser escuchada.
- Juzgar las acciones o emociones del afectado.
- Comparar su situación con la de otros o contar experiencias personales.
- Minimizar la gravedad de la situación o dar falsas esperanzas.
- Utilizar frases como “No pasa nada”, “Eso no es nada” o “No hay de qué preocuparse”.
- Realizar preguntas detalladas que puedan revivir la crisis y revictimizar a la persona.

**B. Reentrenamiento de la (B)entilación:** Algunas personas pueden manifestar síntomas como ansiedad, agitación, confusión o dificultad respiratoria. En estos casos, dedicar unos minutos al reentrenamiento de la respiración puede ayudar a calmarlas. Este proceso implica inhalar profundamente por la nariz, mantener el aire por un momento y exhalar lentamente por la boca, lo cual envía señales al cerebro para reducir la ansiedad. Aunque opcional, esta técnica se recomienda practicarla durante aproximadamente cinco minutos si se decide implementarla.

**¿Qué hacer?:** Guiar y apoyar a la persona en la regulación de su respiración es esencial para ayudarla a calmarse.

### ¿Qué no hacer?:

- Ser inflexible con las técnicas o la manera en que se aplican en ese contexto específico.
- Ofrecer agua si la persona presenta espasmos respiratorios o tiene el deseo de vomitar.

**C. Categorización de necesidades:** Es esencial atender las necesidades básicas de las personas afectadas, como la comunicación telefónica, el acceso al baño, la comida, la bebida, la asistencia médica y otros recursos materiales. Guiar a la persona en la identificación y priorización de estas necesidades, fomentando el uso de sus propios recursos y redes de apoyo personales o comunitarias, ayuda a manejar efectivamente la crisis que enfrentan y a mantener los logros alcanzados.

**¿Qué hacer?:** Es fundamental escuchar activamente el relato del afectado para identificar sus preocupaciones y ayudarlo a priorizar sus necesidades.

### ¿Qué no hacer?:

- Decidir cuáles son las necesidades del afectado sin prestar atención a su relato.
- Resolver las necesidades conforme el afectado las menciona, sin organizarlas ni jerarquizarlas.

**D. Derivación a redes de apoyo:** Una vez identificadas las necesidades prioritarias, es crucial ayudar a satisfacerlas, por ejemplo, facilitando el acceso al baño, suministrando agua, realizando llamadas importantes, informando a los responsables pertinentes, cerrando accesos, enviando notificaciones, obteniendo recursos económicos o contactando a familiares y servicios de emergencia. Asistir en el establecimiento de contacto con redes de apoyo social y laboral que puedan proporcionar ayuda inmediata y continua es esencial, reconociendo que el primer círculo de apoyo está en la familia y amigos cercanos.

**¿Qué hacer?:** Facilitar el contacto del afectado con sus familiares, amigos y trabajo. Informar a Recursos Humanos o al departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre la situación del colaborador. Evitar que el empleado realice tareas laborales riesgosas que puedan exponerlo a accidentes o altos niveles de estrés emocional y concentración. Sugerir llamadas prácticas para obtener la ayuda necesaria.

**¿Qué no hacer?:** Tomar la iniciativa de resolver asuntos que el afectado puede manejar por sí mismo.

**E. Psicoeducación:** La psicoeducación implica orientar a las personas sobre qué esperar en los próximos días, proporcionando estrategias positivas de afrontamiento, apoyo disponible dentro de la empresa para situaciones similares y señales de alerta para tener en cuenta. Promover respuestas efectivas al estrés y normalizar las

reacciones emocionales comunes en situaciones de crisis, como cambios en el estado de ánimo, dificultades para concentrarse o insomnio, ayuda a reducir la ansiedad. Es importante explicar que es probable que el malestar emocional disminuya en las semanas posteriores y brindar pautas sobre cómo apoyarse mutuamente y realizar trámites con la empresa o entidades de seguridad social, lo cual es parte integral de este proceso educativo.

**¿Qué hacer?:** Fomentar estrategias efectivas para manejar el estrés, proporcionando explicaciones claras y materiales útiles para enfrentar la crisis.

**¿Qué no hacer?:** Emplear un lenguaje técnico complicado y difícil de entender.

### Fase 3

## Seguimiento y apoyo continuo:

Plan de acción individualizado:

- **Desarrollo del plan:** Trabajar junto al empleado para crear un plan de acción personalizado que se adapte a sus necesidades específicas. Este plan debe incluir:
- **Objetivos claros:** Definir metas alcanzables para mejorar el bienestar emocional y manejar el estrés.

- **Estrategias prácticas:** Identificar y acordar estrategias efectivas para enfrentar situaciones de estrés y crisis emocional. Estas estrategias pueden incluir técnicas de relajación, ejercicios de mindfulness y actividades físicas.
- **Recursos disponibles:** Proporcionar información sobre los recursos disponibles para el empleado desde la ARL, tales como:
- **Prueba de nivel de afectación emocional:** Los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión según la Resolución 2764 de 2022, como casos identificados por efectos en la salud mental derivados de situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, o eventos vitales estresantes (duelo, pérdidas).
- **Derivación a tele-psicología:** Posterior al diligenciamiento de la evaluación del nivel de afectación emocional por parte de la población, desde el psicobox se genera automáticamente la derivación de los casos a tele-psicología con los resultados individuales (para los niveles de atención correspondientes). Lo anterior con el fin de que el psicólogo clínico a cargo del proceso de atención gestione la contención que corresponda de acuerdo con el nivel de afectación.

Para cumplir con el seguimiento y apoyo continuo de las personas que hayan pasado por una crisis, es importante que la empresa cuente con sus propios recursos en la ruta de atención, tales como:

- Psicólogo de la compañía
  - Línea 123
  - Línea de la salud mental
  - EPS
- **Monitoreo regular - Reuniones de seguimiento:**
    - **Frecuencia:** Programar reuniones regulares entre el empleado, su supervisor, personal de Recursos Humanos y el líder o encargado de SST para evaluar el progreso del plan de acción.
    - **Evaluación y ajuste:** Utilizar estas reuniones para discutir el bienestar emocional del empleado, identificar cualquier problema persistente o nuevo, y realizar ajustes al plan de acción según sea necesario.
    - **Evaluaciones periódicas:**
      - **Evaluación continua:** Realizar evaluaciones periódicas del estado emocional del empleado para asegurar que sus necesidades de apoyo continúan siendo satisfechas.
      - **Métodos de evaluación:** Utilizar cuestionarios, entrevistas y observaciones directas para obtener una visión clara del estado emocional del empleado y la efectividad del plan de acción.
      - **Feedback:** Recoger feedback del empleado sobre las intervenciones y recursos proporcionados para mejorar continuamente el apoyo brindado.

## Fase 1

### Prevención y capacitación:

---

- **Formación Continua - Capacitación de Brigadistas Emocionales:**
- **Regularidad de la formación:** Proveer formación continua y actualizada en Primeros Auxilios Psicológicos y manejo de crisis para asegurar que los Brigadistas Emocionales estén bien preparados para actuar en situaciones de emergencia emocional.
- **Contenido de la formación:** Incluir módulos sobre técnicas de intervención en crisis, estrategias de comunicación efectiva, identificación de signos de riesgo, y protocolos de acción inmediata.
- **Certificación:** Implementar un sistema de certificación para validar la competencia y preparación de los Brigadistas Emocionales.
- **Sensibilización del personal:**
- **Talleres de sensibilización:** Ofrecer talleres periódicos para todos los empleados que aborden la importancia de la salud mental, los factores de riesgo psicosocial, y cómo reconocer los signos de crisis emocional tanto en sí mismos como en sus compañeros.

- **Campañas de concienciación:** Desarrollar campañas de concienciación sobre la salud mental que incluyan material educativo, charlas motivacionales, y actividades participativas para fomentar una cultura de apoyo y comprensión dentro de la organización.
- **Recursos educativos:** Distribuir recursos educativos, como folletos, vídeos y artículos, que proporcionen información práctica sobre cómo gestionar el estrés y buscar ayuda cuando sea necesario.
- **Desarrollo de competencias - Habilidades de gestión del estrés:**
- **Técnicas prácticas:** Enseñar técnicas prácticas de manejo del estrés, incluyendo ejercicios de respiración, mindfulness, y relajación muscular progresiva.
- **Implementación en el lugar de trabajo:** Promover la implementación de estas técnicas durante la jornada laboral para ayudar a los empleados a gestionar el estrés en tiempo real.
- **Apoyo mutuo:** Fomentar un entorno de apoyo mutuo y colaboración donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus experiencias y estrategias de afrontamiento.

## Fase 5

### Evaluación del protocolo:

Revisión anual - Evaluación de efectividad:

- **Métodos de evaluación:** Utilizar encuestas, entrevistas y análisis de datos para evaluar la efectividad del protocolo de atención en el manejo de crisis emocionales.
- **Indicadores clave:** Medir indicadores clave como la reducción del ausentismo laboral, la disminución de incidentes relacionados con crisis emocionales, y la satisfacción de los empleados con el programa.
- **Feedback de empleados:** Recopilar y analizar comentarios de los empleados sobre su experiencia con el protocolo y las áreas en las que consideran que se pueden realizar mejoras.
- **Mejora continua:** Incorporación de mejores prácticas: Adoptar y adaptar las mejores prácticas identificadas durante el proceso de evaluación para optimizar el protocolo.
- **Lecciones aprendidas:** Documentar las lecciones aprendidas y utilizarlas para hacer ajustes significativos en las estrategias y procedimientos del protocolo.
- **Adaptabilidad:** Asegurar que el protocolo sea flexible y pueda evolucionar en respuesta a cambios en el entorno laboral y las necesidades de los empleados.

### Informe de resultados - Reporte a la alta dirección:

- **Frecuencia de informes:** Proporcionar informes trimestrales y anuales a la alta dirección sobre la implementación y efectividad del protocolo.
- **Contenido del informe:** Incluir en los informes datos cuantitativos y cualitativos sobre el desempeño del protocolo, testimonios de empleados, análisis de los indicadores clave, y recomendaciones para futuras acciones.
- **Transparencia y comunicación:** Mantener una comunicación clara y abierta con la alta dirección sobre los desafíos enfrentados y los éxitos alcanzados en la implementación del protocolo.
- **Estrategias de mejora:** Presentar propuestas concretas para mejorar el protocolo, basadas en los hallazgos de la revisión anual y el feedback de los empleados.

El facilitador, después de presentar el protocolo propuesto por la ARL, recoge las apreciaciones y sugerencias respecto al documento y da apertura para la siguiente actividad, donde se invita a los participantes a realizar la personalización del protocolo y ajustarlo a las necesidades de la empresa.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual.

### **Actividad 9. Personalicemos el protocolo de atención:**

El facilitador ya ha explicado todo lo relacionado con los protocolos de atención y ahora invita a los participantes a reunirse en subgrupos de 4 o 5 personas. A cada grupo se le facilita el documento que se presenta a continuación y se les indica que, de acuerdo con lo visto en el curso y con el conocimiento de la empresa donde laboran, pueden ajustar el protocolo teniendo como base el documento de la actividad anterior. Se les pide que, considerando la estructura corporativa de su organización, generen un resultado propio.

Un protocolo de atención en crisis bien diseñado y personalizado es una herramienta esencial para proteger a las personas, minimizar los daños y garantizar la recuperación de la organización ante situaciones críticas. Al adaptar el protocolo a las necesidades específicas de la organización y su contexto, se puede maximizar su efectividad y contribuir a crear un entorno más seguro y resiliente.

Personalizando un protocolo de atención para manejo de crisis: Para personalizar un protocolo de atención para manejo de crisis, es fundamental considerar las características y necesidades específicas de la organización, el contexto en el que se desarrolla y la población a la que va dirigido. A continuación, se presentan algunos pasos clave para personalizar un protocolo de atención en crisis:

- **Identificar los riesgos y las vulnerabilidades:**

- Realizar un análisis exhaustivo de los posibles riesgos y situaciones de crisis que la organización podría enfrentar.
- Considerar factores internos como el tipo de actividad, la estructura organizacional, la cultura y los recursos disponibles.
- Evaluar también los factores externos que podrían afectar a la organización, como desastres naturales, accidentes, conflictos sociales o económicos.
- Identificar las poblaciones que podrían ser más vulnerables a las crisis, como empleados, clientes, proveedores o miembros de la comunidad.

- **Definir los objetivos del protocolo:**

- Establecer objetivos claros y específicos para el manejo de crisis, considerando la protección de la vida y la integridad física y mental de las personas, la minimización de daños materiales y la recuperación rápida de la organización.
- Los objetivos deben ser realistas, medibles y alcanzables, tomando en cuenta los recursos disponibles y las capacidades de la organización.

- **Establecer roles y responsabilidades:**

- Definir claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de respuesta a crisis, incluyendo al personal directivo, los profesionales de la salud mental, los equipos de seguridad, los comunicadores y los representantes de los diferentes departamentos.

- Asignar responsabilidades específicas para cada etapa de la gestión de crisis, desde la identificación y evaluación inicial hasta la recuperación y el aprendizaje posterior a la crisis.
- **Desarrollar procedimientos específicos:**
  - Crear procedimientos detallados para cada tipo de situación de crisis que se pueda presentar, considerando las acciones a tomar en cada etapa, las herramientas y recursos necesarios y los protocolos de comunicación.
  - Los procedimientos deben ser claros, concisos y fáciles de seguir, incluso en situaciones de estrés y presión.
  - Asegurarse de que todos los miembros del equipo de respuesta a crisis estén familiarizados con los procedimientos y hayan recibido la capacitación adecuada.
- **Establecer un sistema de comunicación efectivo:**
  - Diseñar un plan de comunicación que permita informar de manera oportuna y precisa a todos los stakeholders relevantes sobre la situación de crisis, las medidas que se están tomando y las instrucciones que deben seguir.
  - Identificar los canales de comunicación más adecuados para cada tipo de audiencia, como correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales o alertas de emergencia.

- Designar un portavoz oficial para la organización que se encargue de comunicar la información de manera clara, transparente y empática.
- **Implementar un plan de capacitación y entrenamiento:**
  - Brindar capacitación regular a todo el personal de la organización sobre el protocolo de atención en crisis, incluyendo los procedimientos específicos, los roles y responsabilidades y las técnicas de comunicación efectiva.
  - Realizar simulacros y ejercicios de entrenamiento para poner a prueba el protocolo y mejorar la capacidad de respuesta del equipo ante diferentes situaciones de crisis.
  - Fomentar una cultura de preparación y prevención en la organización, promoviendo la identificación temprana de riesgos y la toma de medidas proactivas para mitigarlos.
- **Evaluar y actualizar el protocolo periódicamente:**
  - Revisar y actualizar el protocolo de atención en crisis de manera regular, considerando los cambios en el entorno, los nuevos riesgos identificados y las lecciones aprendidas de las experiencias pasadas.
  - Involucrar a todos los miembros del equipo de respuesta a crisis en la evaluación y actualización del protocolo, recogiendo sus comentarios y sugerencias.

- Asegurarse de que el protocolo esté actualizado con las últimas recomendaciones y buenas prácticas en materia de gestión de crisis.

Después de realizar esta actividad, el facilitador recoge las apreciaciones de los participantes para conectar con la actividad de cierre.

**Modalidad virtual:** Se realiza la actividad de la misma forma, solo que los espacios de participación se harán de forma virtual.

#### **Actividad 10. Cierre de la sesión:**

El facilitador, de manera rápida, realiza preguntas orientadoras para conocer la apropiación de los participantes sobre los temas tratados en la sesión:

- ¿Cuáles son los aprendizajes obtenidos de esta sesión?
- ¿Cómo podemos poner en práctica lo aprendido?

El cierre se realiza recogiendo los aportes del grupo participante.

**Modalidad virtual:** Se lleva a cabo la actividad de la misma forma, pero los espacios de participación se realizarán de manera virtual.

Tan pronto como el facilitador recoja la información del cierre y las conclusiones, procederá con una breve evaluación de conocimien-

tos para cada uno de los participantes, con el fin de cerrar el curso.

### **Evaluación curso primeros auxilios psicológicos**

**Nombre completo:** \_\_\_\_\_

**Identificación:** \_\_\_\_\_

Por favor, responda las siguientes preguntas de manera honesta y sincera. Marque la opción que mejor represente su conocimiento sobre los Primeros Auxilios Psicológicos.

#### **1. ¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)?:**

- A. Son una intervención breve y no especializada que se brinda a personas que han experimentado un evento crítico.
- B. Son una forma de terapia psicológica a largo plazo que se brinda a personas con problemas de salud mental.
- C. Son una forma de entrenamiento militar que prepara a los soldados para enfrentar situaciones de combate.
- D. Son una forma de control de multitudes que se utiliza para dispersar a grupos de personas que se están comportando de manera disruptiva.

#### **2. ¿En qué situaciones se brindan los PAP?:**

- A. Solo en situaciones de desastre natural, como terremotos o inundaciones.



- B. Solo en situaciones de violencia, como tiroteos o ataques terroristas.
- C. En cualquier situación en la que una persona haya experimentado un evento crítico que le haya causado un gran impacto emocional.
- D. Solo en situaciones en las que una persona esté mostrando signos de una enfermedad mental grave.

### 3. ¿Cuáles son los objetivos de los PAP?:

- A. Proveer un diagnóstico y tratamiento psicológico a la persona afectada.
- B. Reducir el impacto emocional inmediato del evento crítico en la persona afectada.
- C. Prevenir el desarrollo de problemas de salud mental a largo plazo en la persona afectada.
- D. Todas las anteriores.

### 4. ¿Cuáles son los principios básicos de los PAP?:

- A. Actuar con rapidez y decisión.
- B. Brindar apoyo emocional y práctico a la persona afectada.
- C. Respetar la autonomía y las decisiones de la persona afectada.
- D. Todas las anteriores.

### 5. ¿Qué se debe hacer en la evaluación inicial de una persona que necesita PAP?:

- A. Hacerle preguntas a la persona sobre lo que sucedió y cómo se siente.
- B. Examinar a la persona para detectar signos de lesiones físicas.
- C. Darle a la persona algo de comer o beber.
- D. Todas las anteriores.

### 6. ¿Cómo se establece el rapport con una persona que necesita PAP?:

- A. Sentarse cerca de la persona y mirarla a los ojos.
- B. Hablar con la persona en un tono de voz tranquilo y amable.
- C. Mostrar empatía y comprensión por lo que está pasando la persona.
- D. Todas las anteriores.

### 7. ¿Qué es la escucha activa y por qué es importante en los PAP?:

- A. Es una forma de escuchar a la persona sin interrumpirla ni juzgarla.
- B. Es importante porque permite que la persona se sienta escuchada y comprendida.
- C. Es importante porque ayuda a la persona a expresar sus emociones y pensamientos.
- D. Todas las anteriores.

**8. ¿Qué es la contención emocional?:**

- A. La capacidad de suprimir las emociones.
- B. La capacidad de expresar las emociones de manera saludable.
- C. La capacidad de ayudar a otros a calmarse y regular sus emociones.
- D. La capacidad de evitar situaciones que provoquen emociones fuertes.

**9. ¿En qué situaciones se puede utilizar la contención emocional?:**

- A. Cuando alguien está experimentando una emoción fuerte, como ira, tristeza o miedo.
- B. Cuando alguien está teniendo una crisis emocional.
- C. Cuando alguien está a punto de tomar una decisión impulsiva.
- D. Todas las anteriores.

**10. ¿Qué estrategias de autocuidado pueden utilizar los proveedores de PAP?:**

- A. Tomar descansos regulares y hacer actividades que les ayuden a relajarse.
- B. Buscar apoyo social y emocional de sus compañeros de trabajo, amigos y familiares.
- C. Recibir capacitación y supervisión continua en PAP.
- D. Todas las anteriores.

**Respuestas:**

- 1. A
- 2. C
- 3. C
- 4. B
- 5. D
- 6. D
- 7. D
- 8. C
- 9. D
- 10. D

## Bibliografía

Amnie, A. G. (2018). Temas emergentes en el afrontamiento del estrés vitalicio e implicación para la educación en el manejo del estrés. *SAGE Medicina Abierta*, 6. <https://doi.org/10.1177%2F2050312118782545>

Amigos del Arte de Educar. Técnicas Agudas/Pedagogía de emergencia. Recuperado de: [https://youtu.be/3nr3AmgtuFY?si=kq7jB-jxhBC\\_ldbjl](https://youtu.be/3nr3AmgtuFY?si=kq7jB-jxhBC_ldbjl)

Bello Caipillán, C. (2022). Abrazo de la mariposa, la técnica que ayuda al cerebro a calmar un ataque de ansiedad. *Biobiochile.cl*. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=tecnica+abrazo+de+la+mariposa&oq=tecnica+abraz&aqs=chrome.69i57j0i512l3j0i22i30l6.5011j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Cortés Montenegro, P., & Figueroa Cabello, R. (n.d.). Manual ABC-DE Para La Aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos. Pontificia Universidad Católica de Chile, CIGIDEN (Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Riesgo de Desastres).

Cruz Roja Española. Manual de Apoyo Psicológico.

Delagran, L. (n.d.). ¿Qué es la espiritualidad? Universidad de Minnesota. Recuperado de: <https://www.takingcharge.csh.umn.edu/what-spirituality>

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Me-

dialuna. (2014). Guía de Primeros Auxilios Psicológicos. Cruz roja Colombia. Recuperado de: <http://www.cruzrojacolombiana.org/centro-de-informacion/gu%C3%ADa-de-primerosauxilios-psicol%C3%B3gicos>

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*.

González, K., González, S., & Ponce, T. (2018). Diseño y aplicación de un programa basado en el modelo de habilidades de inteligencia emocional y su influencia en el autocuidado psicológico de los empleados de la administración superior del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), en el periodo de febrero a octubre del año 2018. Tesis para optar por el título de Licenciatura en Psicología. Universidad de El Salvador. Recuperado de: 14103454.pdf (ues.edu.sv)

Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*. México: Kairos.

Goleman, D. (2012). *La inteligencia emocional* (22 ed.). (E. Mateo, Trad.). México, D. F., México: Ediciones B, S. A. de C. V.

Hernández Marin, I. E., & Gutiérrez López, L. P. (2014). *Manual Básico de Primeros Auxilios Psicológicos*. Universidad de Guadalajara.

Hidalgo, V., & Trianes, M. V. (2003). *Intervención psicosocial en desastres y conflictos armados*. Madrid: Síntesis.

INEE. (2010). Estándares mínimos para la educación: Preparación, respuesta, recuperación. Nueva York: INEE.

La rueda de la vida. (2014). Recuperado de: <http://www.ser-familia.net/wp-content/uploads/la-rueda-de-la-vida.pdf>

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, 112, 42-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Méndez, E. (2016). Primeros Auxilios Psicológicos y resiliencia frente a experiencias extremas (Trabajo de grado). Universidad de la República, Uruguay-Montevideo. Recuperado de: [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg-eugenia\\_mendez.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg-eugenia_mendez.pdf)

MentalHealth.gov. Recuperado de: <https://www.samhsa.gov/mental-health>

National Alliance on Mental Illness (NAMI). Recuperado de: <https://www.nami.org/>

OIT. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

Oficina Internacional del Trabajo OIT, Forastieri, V. (2012). Guía del formador SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. Turín, Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Puchalski, C. M., Vitillo, R., Hull, S. K., & Reller, N. (2014). Mejorar la dimensión espiritual del cuidado integral de la persona: Alcanzar el consenso nacional e internacional. Revista de Medicina Paliativa, 17(6), 642-656. <https://doi.org/10.1089/jpm.2014.9427>

Roda, C. (2017). 11 pasos para expresar correctamente nuestras emociones. Recuperado de: 11 pasos para expresar correctamente nuestras emociones - La Mente es Maravillosa.

Rudolfsson, G., Berggren, I., & da Silva, A. B. (2014). Experiencias de espiritualidad y valores espirituales en el contexto de la enfermería - Una revisión integradora. La Revista Abierta de Enfermería, 8, 6-70. <https://dx.doi.org/10.2174%2F1874434601408010064>

Slaikeu, K. (2008). Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación (3a. ed.). México: Manual Moderno.

UNESCO. (2018). La educación en situaciones de emergencia: Un kit de recursos para docentes y formadores de docentes. París: UNESCO.

Uribe, T.M. (1999). El autocuidado y su papel en la promoción de la salud. *Investigación y educación en enfermería*, 17(2), 109-118.

Vázquez, C., & Hervás, C. (2008). *Psicología Positiva aplicada* (pp. 17-39). Bilbao: Desclee de Brower. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-8-SALUD%20MENTAL%20POSITIVA.pdf>

Yamada, A., Lukoff, D., Lim, C. S. F., & Mancuso, L. L. (2020). Integrar la espiritualidad y la salud mental: Perspectivas de los adultos que reciben servicios públicos de salud mental en California. *Psicología de la Religión y la Espiritualidad*, 12(3), 276-287. <https://doi.org/10.1037/rel0000260>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

[https://sence.gob.cl/sites/default/files/comunicacion\\_en\\_el\\_trabajo\\_-\\_infografia\\_carta.pdf](https://sence.gob.cl/sites/default/files/comunicacion_en_el_trabajo_-_infografia_carta.pdf)

<https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/habilidades-comunicativas-ejemplos>

<https://www.avancepsicologos.com/comunicacion-efectiva/>

<https://cervantes.org/es/aprender-ensenar/como-enseamos>

<https://web.unican.es/unidades/serviciodecomunicacion>

<https://www.indeed.com/q-Trabajos-En-Espa%C3%B1ol-jobs.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=IshMfFdYatA>

<https://es.wikihow.com/ser-positivo>

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1490554/FULLTEXT01.pdf>

<https://m.youtube.com/watch?v=hzycaZhaUdw>

“9707554768.jpg” de Dave Rosenblum está licenciado bajo CC BY 2.0

“yoga-class-a-cross-legged-palms-up-meditation-position-850x831.jpg” de Amanda Mills, USCDPC en Pixnio está licenciado bajo [4]CC0

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Medialuna. (2014). *Guía de Primeros Auxilios Psicológicos*. Cruz roja Colombia. Recuperado de: <http://www.cruzrojacolombiana.org/centro-de-informacion/gu%C3%ADa-de-primerosauxilios-psicol%C3%B3gicos>

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*.

Manual de Primeros Auxilios Psicológicos. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Medialuna Roja.

---

# Documento Técnico



**Programa de  
formación para  
Brigadistas  
Emocionales**