

## Guía del empleador

### Programa de formación para Brigadistas Emocionales



VIGILANCIA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Positivamente** +   
**más** 



Modelo de Abordaje Psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

Guía del Empleador

**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). “Guía del empleador-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:**

	Guía del empleador
Introducción	6
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación	8
Marco legal en el riesgo psicosocial	11
Test de inteligencia emocional de emily sterrett	17
Metodología sobre el tamizaje y perfilamiento del brigadista emocional	21
Conceptos relevantes sobre el programa de formación para brigadistas emocionales	25
Situaciones en las que podrían actuar los brigadistas emocionales	28
¿Cómo impactan las brigadas emocionales en el ámbito laboral?:	30
Perfil del brigadista emocional	32
Ruta para el manejo de eventos críticos en salud mental	36
Recursos para tener en cuenta al implementar una ruta de atención	43

Desde la alta gerencia ¿cómo se puede aportar significativamente al cumplimiento y éxito del programa de formación para brigadistas emocionales?	48
La importancia de tener un protocolo de atención en crisis	52
Recursos para tener en cuenta en cuanto a la implementación de un protocolo de atención en crisis	55
Aplicación del protocolo abcde de la atención en crisis	57
Rutas de atención externas para la intervención en crisis emocionales	77
Bibliografía	86

## 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.

Los Brigadistas Emocionales representan una iniciativa cada vez más relevante en el mundo empresarial. Estas agrupaciones, compuestas por empleados capacitados en Primeros Auxilios Psicológicos, tienen como objetivo principal promover la salud mental y el bienestar emocional en el entorno laboral.

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.

Los Brigadistas Emocionales son una herramienta valiosa para crear un entorno laboral más saludable y productivo. Al invertir en el bienestar emocional de sus empleados, las empresas no solo cumplen con su responsabilidad social, sino que también obtienen beneficios tangibles a largo plazo. 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

### Objetivos general:

Contextualizar al empleador o a los directivos líderes de las organizaciones o entidades sobre la importancia de fortalecer los equipos de trabajo mediante la conformación de Brigadas Emocionales, con el fin de mitigar los riesgos psicosociales y promover la salud mental de los colaboradores y demás personal, tanto dentro como fuera de las organizaciones.

### Objetivos Específicos

- Brindar información clara y oportuna sobre qué son las Brigadas Emocionales y su importancia en las organizaciones o entidades.

- Identificar el perfil del brigadista y sus competencias para prestar ayuda psicológica ante una situación de crisis en el lugar de trabajo.
- Proporcionar información sobre el protocolo de atención, junto con una ruta para derivar a las personas que requieran atención especializada.
- Conocer la normatividad vigente respecto a la salud mental y el riesgo psicosocial, como base para abordar el tema de las Brigadas Emocionales.

## 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 la estrategia de intervención psicosocial “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 legal en el riesgo psicosocial

En Colombia, como en muchos otros países, es fundamental tener en cuenta el marco legal al implementar el Programa de formación para Brigadistas Emocionales en una empresa. La importancia de esta consideración se desglosa en varios aspectos clave:

### • Cumplimiento de Normativas legales:

- **Resolución 2646 de 2008:** Establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

- **Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales):** Implica que el Programa de formación para Brigadistas Emocionales debe garantizar la confidencialidad de la información personal y emocional de los empleados, manejando los datos con la debida autorización y seguridad.
- **Ley 1616 de 2013:** Tiene como objetivo garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental de la población colombiana, mediante la promoción de la salud, la prevención del trastorno mental y la atención integral en salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Establece los derechos de las personas en el ámbito de la salud mental y atribuye responsabilidades y obligaciones a las partes implicadas en el campo laboral.
- **Resolución 089 de 2013:** Adopta la Política Integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.
- **Decreto 1477 de 2014:** Expedido por el Ministerio del Trabajo, determina la nueva tabla de enfermedades laborales.
- **Decreto 1072 de 2015:** Establece las obligaciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y define las responsabilidades del empleador o contratante en la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como en la promoción y protección de la salud de los trabajadores o contratistas.

- **Resolución 3202 de 2016:** Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta el manual metodológico para la implementación y elaboración de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), dentro de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS).
- **Resolución 4886 de 2018:** Adopta la Política Nacional de Salud Mental, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- **Resolución 2764 de 2022:** Adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. También establece la periodicidad de la evaluación, vigilancia epidemiológica, y las intervenciones en situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, además de proporcionar herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial.
- **Normas internacionales y recomendaciones de la OIT:** Aunque no son vinculantes, las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como el documento técnico “Gestión del estrés y la violencia en el trabajo: Un desafío para el futuro de la salud laboral”, pueden proporcionar orientación adicional para la implementación de programas de bienestar emocional.

- **Código Sustantivo del Trabajo:** El Código Sustantivo del Trabajo y otras normativas laborales garantizan los derechos de los empleados a un entorno de trabajo seguro y saludable. Implementar el Programa de formación para Brigadistas Emocionales acorde con la legislación asegura que se respeten y promuevan estos derechos.
- **Ley 1010 de 2006 (Prevención del acoso y la discriminación):** La legislación colombiana prohíbe el acoso laboral y la discriminación en el lugar de trabajo. Un programa bien diseñado debe tener en cuenta estas leyes para evitar cualquier forma de trato injusto o discriminatorio durante la intervención en crisis emocionales.

#### • **Responsabilidad legal y Gestión de riesgos:**

- **Responsabilidad civil:** No cumplir con las regulaciones puede llevar a responsabilidades legales para la empresa, incluidas sanciones económicas y demandas. Un programa conforme a la legislación minimiza estos riesgos.
- **Prevención de litigios:** Un programa que cumpla con las leyes puede prevenir litigios y quejas relacionadas con la gestión de crisis emocionales, al demostrar que se ha actuado de manera profesional y conforme a las normativas vigentes.
- **Credibilidad y confianza organizacional:** La implementación de un programa que sigue el marco legal refuerza la confianza de los empleados en la empresa, al demostrar un compromiso real con su bienestar y con la legalidad.

- **Reputación de la empresa:** Cumplir con la legislación y ofrecer un programa legalmente sólido mejora la reputación de la empresa como un empleador responsable y ético, lo que puede atraer y retener talento.
- **Estandarización y mejores prácticas - Guías y protocolos:** La legislación colombiana proporciona directrices y mejores prácticas para la gestión de la salud mental y el manejo de crisis. Seguir estas guías ayuda a estructurar un programa más efectivo y ajustado a las necesidades legales.
- **Capacitación y certificación:** Los Brigadistas Emocionales deben recibir capacitación acorde con las normas legales. Esto asegura que estén preparados para manejar situaciones de crisis de manera adecuada y profesional.
- **Adaptación a cambios legales - Actualización del programa:** La legislación puede cambiar, por lo que es crucial adaptar el Programa de formación para Brigadistas Emocionales a las nuevas leyes y regulaciones para mantener la conformidad continua.
- **Proactividad en el cumplimiento:** Mantenerse al tanto de las actualizaciones legales demuestra un compromiso proactivo con el cumplimiento y la protección de los derechos de los empleados.

- **Responsabilidad ética y profesional:** Cumplir con el marco legal asegura que el programa se gestione de manera ética, respetando la dignidad y los derechos de los empleados en situaciones de crisis.
- **Integridad del programa:** Asegúrese que el programa no solo sea legalmente conforme, sino también efectivo y alineado con las mejores prácticas para el apoyo emocional.

En resumen, tener en cuenta el marco legal en la implementación del Programa de formación para Brigadistas Emocionales en Colombia es esencial para garantizar la legalidad, proteger los derechos de los empleados, gestionar riesgos y fomentar un entorno de trabajo positivo y confiable. Esto contribuye a una gestión efectiva de crisis emocionales, alineada con las normativas y mejores prácticas del país.

### Test de inteligencia emocional de emily sterrett

Con el fin de realizar de contar con una prueba de tamizaje para identificar y fortalecer competencias en los brigadistas emocionales; la ARL POSITIVA ha seleccionado la prueba de inteligencia emocional de Emily Sterrett, la cual a través del psicobox los trabajadores la podrán diligenciar, y a partir de sus resultados generar acciones focalizadas.

Este test 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. El test consta de una serie de preguntas y situaciones hipotéticas que invitan 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 la 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 las 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 de una persona, pero no deben ser tomados como un diagnóstico definitivo.

Evaluar la inteligencia emocional permite conocer el nivel de habilidad para reconocer y gestionar las emociones en las personas. La inteligencia emocional es fundamental en diferentes aspectos de la vida, como las relaciones personales, la capacidad de liderazgo y la salud mental.

Conocer el nivel de inteligencia emocional permite identificar las áreas donde se puede mejorar y desarrollar habilidades emocionales que ayuden a ser más efectivos en el entorno personal y profesional.

El test consta de 30 preguntas que deben responderse en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “prácticamente nunca” y 5 “prácticamente siempre”. Las preguntas abarcan diferentes aspectos de la inteligencia emocional, tales como:

- **Autoconciencia:** ¿Eres consciente de tus propias emociones?
- **Autogestión:** ¿Puedes controlar tus impulsos y emociones?
- **Motivación:** ¿Estás motivado para alcanzar tus metas?
- **Empatía:** ¿Puedes ponerte en el lugar de los demás?
- **Habilidades sociales:** ¿Te relacionas bien con los demás?

Una vez completado el test, se obtendrá una puntuación que proporcionará una idea general del nivel de inteligencia emocional de la persona que lo realice. Sin embargo, es importante recordar que este es solo un punto de partida. Los resultados pueden ayudar a:

- **Identificar fortalezas:** Aprovechar las habilidades naturales para alcanzar los objetivos.
- **Trabajar en las áreas de mejora:** Buscar estrategias para desarrollar las habilidades en aquellos aspectos que se consideren más débiles.
- **Buscar apoyo:** Si se necesita ayuda para mejorar la inteligencia emocional, es recomendable consultar a un profesional de la salud mental.

#### Beneficios de evaluar la inteligencia emocional:

- **Mejorar las relaciones:** Al tener una mayor comprensión de las propias emociones y las de los demás, es posible establecer relaciones más saludables y empáticas.
- **Tomar decisiones más acertadas:** La inteligencia emocional permite tomar decisiones basadas en la adecuada gestión de las emociones, lo que puede conducir a resultados más positivos.
- **Reducir el estrés y la ansiedad:** Al desarrollar una mayor habilidad para gestionar las emociones, se puede reducir el estrés y la ansiedad en la vida diaria.
- **Mejorar el liderazgo:** La inteligencia emocional es una habilidad crucial para un liderazgo efectivo, ya que permite comprender y motivar a los demás.

Evaluar la inteligencia emocional brinda la oportunidad de crecer y desarrollarse en diferentes aspectos de la vida del individuo. Es un paso importante hacia el autodescubrimiento y la mejora personal.

El Test de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett es una herramienta útil para evaluar el nivel de inteligencia emocional. A través de las respuestas, se puede obtener una puntuación que indica tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la gestión de las emociones.

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

#### 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 el material de campaña incluido en el kit del facilitador, previsto para el Programa de formación para Brigadistas Emocionales; este material deberá ser socializado a la empresa por el psicólogo a cargo.

#### 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, realizan-

do una socialización. La empresa debe garantizar la disponibilidad del personal para la prueba y hacer seguimiento para asegurar su cumplimiento.

**Paso 4**

**Enlace:** Para generar el enlace de acceso al psicobox, el psicólogo a cargo deberá realizar todo el proceso descrito en el instructivo de la prueba de tamizaje la cual encontrará en la plataforma:

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

**Paso 5**

**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 6**

**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> </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

**¿Qué son los Brigadistas Emocionales?:** Los Brigadistas Emocionales son grupos de trabajadores organizados y debidamente entrenados para actuar como primeros respondientes antes, durante y después de una situación de emergencia o crisis emocional en una empresa. La ARL POSITIVA busca aprovechar la estructura de las Brigadas de emergencia ya existentes en las empresas, para capacitarlas específicamente en Primeros Auxilios Psicológicos y manejo de crisis emocionales. De esta manera, se garantiza que esa primera respuesta esté disponible de forma inmediata mientras se espera el apoyo de expertos cuando la situación lo requiera.

Estos brigadistas reciben capacitación especializada en habilidades clave como la comunicación efectiva, la gestión de emociones, el manejo de crisis y la sensibilidad cultural. Su presencia en la empresa no solo contribuye a la atención inmediata en situaciones críticas, sino que también ayuda a crear un entorno laboral emocionalmente más seguro, fomentando una cultura organizacional que valore el bienestar integral de los empleados.

- **¿Qué se busca lograr con el Programa de formación para Brigadistas Emocionales?:** El Programa de formación para Brigadistas Emocionales tiene como objetivo que tanto las empresas como los trabajadores aprendan, apliquen y se apropien de los conocimientos necesarios para generar acciones significativas

en el entorno laboral. Este programa tiene varios propósitos clave que están relacionados con el bienestar emocional y psicológico de los empleados. Entre los principales objetivos que se buscan alcanzar se incluyen:

- **Apoyo emocional inmediato:** Proporcionar un apoyo emocional efectivo y empático a los empleados que atraviesen situaciones difíciles, crisis personales o eventos traumáticos en el lugar de trabajo.
- **Promoción de la salud mental:** Educar y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la salud mental y emocional, fomentando prácticas de autocuidado que contribuyan a su bienestar integral.
- **Reducción del estrés y la ansiedad:** Ofrecer herramientas y técnicas para gestionar el estrés laboral y personal, ayudando a los empleados a mantener un equilibrio emocional saludable.
- **Prevención de conflictos:** Intervenir proactivamente en situaciones de conflicto interno, mediando y facilitando la resolución pacífica de disputas entre colegas, lo que favorece un ambiente de trabajo armonioso.
- **Fortalecimiento de la cultura organizacional:** Contribuir a la creación de una cultura empresarial que valore y priorice el bienestar emocional de sus empleados, promoviendo relaciones laborales positivas y de apoyo mutuo.

- **Reducción de la rotación de personal:** Mejorar el ambiente emocional en el trabajo y ofrecer apoyo continuo puede contribuir a una mayor retención de talento y reducir la rotación de personal.
- **Preparación para emergencias emocionales:** Capacitar a los brigadistas para que intervengan eficazmente en situaciones de emergencia emocional, como accidentes graves o eventos traumáticos, asegurando una respuesta compasiva y oportuna.
- **Cumplimiento normativo:** Garantizar el cumplimiento de las normativas laborales relacionadas con la protección de la salud mental y emocional de los trabajadores, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable en todos los aspectos.

En resumen, el programa busca crear un entorno laboral más humano y comprensivo, donde los empleados se sientan apoyados y puedan desarrollarse personal y profesionalmente de manera óptima. Esto no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al éxito organizacional a largo plazo.

- **¿Qué se busca lograr?:**
  - **¿Qué?:** Aprender sobre salud mental se convierte en una herramienta poderosa para una gestión saludable en las organizaciones. Cada vez más, el campo laboral exige recursos y rutas para brindar asistencia adecuada y espacios de contención emocional.

- **¿Cómo?:** Las capacidades empresariales se desarrollan a través de la aplicación práctica de conocimientos, materializándolos en roles, responsabilidades e indicadores que permitan lograr una gestión efectiva.
- **¿Para qué?:** Para crear rutas y recursos proactivos que proporcionen a los trabajadores los espacios y apoyos necesarios para la gestión de la salud mental, impulsando una cultura empresarial cada vez más comprometida con la salud psicosocial.

### Situaciones en las que podrían actuar los Brigadistas Emocionales

- **Crisis emocionales y personales:** Intervienen cuando un empleado está atravesando una crisis emocional debido a problemas personales, familiares o situaciones traumáticas, como la pérdida de un ser querido, un divorcio, problemas de salud, entre otros.
- **Conflictos interpersonales:** Ayudan a mediar y resolver conflictos entre colegas o entre un empleado y su supervisor. Esto incluye situaciones de acoso laboral, discriminación o malentendidos que afecten el bienestar emocional de los empleados.
- **Estrés laboral y sobrecarga emocional:** Brindan apoyo a los empleados que experimentan niveles altos de estrés debido a la carga de trabajo, plazos ajustados, presión por resultados, o cualquier otro factor que sobrecargue emocionalmente a los colaboradores.

- **Adaptación a cambios organizacionales:** Apoyan a los empleados durante períodos de cambio organizacional, como reestructuraciones, fusiones, cambios en la dirección, o cualquier transformación que pueda generar incertidumbre y ansiedad en los trabajadores.
- **Eventos traumáticos en el entorno laboral:** Actúan en la gestión emocional y ofrecen apoyo psicológico inmediato después de eventos traumáticos dentro del entorno laboral, tales como accidentes laborales, situaciones de violencia o cualquier incidente crítico que afecte el equilibrio emocional de los empleados.
- **Apoyo emocional durante crisis sanitarias:** En situaciones de crisis sanitaria, como la pandemia de COVID-19, los Brigadistas Emocionales juegan un papel crucial al proporcionar apoyo emocional a los empleados que experimentan estrés, ansiedad o miedo debido a la crisis.
- **Promoción del bienestar emocional:** Fomentan un entorno de trabajo positivo y saludable a través de actividades de sensibilización y sesiones educativas sobre el manejo del estrés, técnicas de mindfulness u otras estrategias de autocuidado.

En resumen, los Brigadistas Emocionales están capacitados para intervenir en situaciones donde se requiere apoyo emocional inmediato o de largo plazo, con el fin de garantizar el bienestar mental y emocional de los empleados dentro de la empresa. Su presencia y capacitación son esenciales para crear un ambiente de trabajo que promueva la salud emocional de todos los colaboradores.

## ¿Cómo impactan las Brigadas Emocionales en el ámbito laboral?:

Las Brigadas Emocionales pueden tener diversos impactos positivos en el ámbito laboral, contribuyendo significativamente al bienestar emocional y psicológico de los empleados, así como al ambiente general dentro de la empresa. A continuación, se presentan algunos de los impactos más importantes que pueden generar:

- **Mejora del clima laboral:** Las Brigadas Emocionales ayudan a crear un entorno laboral más empático, comprensivo y solidario. Esto fomenta relaciones laborales más saludables, reduce los conflictos interpersonales y promueve un sentido de comunidad entre los empleados.
- **Reducción del estrés y la ansiedad:** Al proporcionar apoyo emocional y herramientas para gestionar el estrés, las Brigadas Emocionales ayudan a los empleados a manejar mejor las presiones laborales y a mantener un equilibrio emocional más estable.
- **Aumento de la productividad:** Un ambiente laboral que promueve el bienestar emocional tiende a ser más productivo. Los empleados que se sienten apoyados emocionalmente suelen estar más motivados, comprometidos y enfocados en sus tareas.
- **Menor rotación de personal:** La presencia de Brigadas Emocionales puede contribuir a una mayor retención de empleados. Cuando los trabajadores se sienten valorados y respaldados emocionalmente en su lugar de trabajo, es menos probable que busquen otras oportunidades laborales.

- **Promoción de la salud mental:** Al educar y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la salud mental, las Brigadas Emocionales ayudan a reducir el estigma asociado con los problemas emocionales y fomentan un entorno donde sea más fácil buscar ayuda cuando sea necesario.
- **Respuesta efectiva a crisis y emergencias:** En situaciones de crisis o emergencias emocionales, las Brigadas Emocionales pueden intervenir rápidamente, proporcionando un apoyo inicial y facilitando la conexión con recursos adicionales de apoyo psicológico si es necesario.

### Perfil del Brigadista Emocional

- **Características y habilidades esenciales:** Los Brigadistas Emocionales son personas capacitadas para brindar primeros auxilios psicológicos y apoyo emocional a individuos que están atravesando momentos difíciles o crisis emocionales. Su rol es fundamental para estabilizar emocionalmente a las personas afectadas y conectarlas con los recursos profesionales adecuados si es necesario. A continuación, se describen algunas de las competencias necesarias que debe poseer una persona para ser Brigadista Emocional:
  - **Actitud empática y compasiva:** Un Brigadista Emocional debe ser capaz de ponerse en el lugar de la otra persona, comprender sus emociones y sentimientos, y mostrar una actitud cálida y comprensiva.

- **Habilidades de escucha activa:** Es esencial que el brigadista sepa escuchar atentamente a la persona afectada, sin interrumpir ni juzgar, y le brinde un espacio seguro para expresarse libremente.
- **Capacidad de observación y análisis:** El brigadista debe estar atento a las señales verbales y no verbales de la persona, con el fin de identificar sus necesidades y ofrecer el apoyo adecuado.
- **Habilidades de comunicación efectiva:** Es importante que el brigadista sepa comunicarse de manera clara, concisa y respetuosa, utilizando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos.
- **Capacidad para mantener la calma:** En situaciones de crisis, es crucial que el brigadista mantenga la calma y transmita serenidad a la persona afectada.
- **Conocimiento básico de Primeros Auxilios Psicológicos:** El brigadista debe tener conocimientos sobre técnicas de Primeros Auxilios Psicológicos, como la desescalada emocional, la contención y la derivación a profesionales.
- **Capacidad para trabajar en equipo:** Los Brigadistas Emocionales a menudo colaboran con otros profesionales, como psicólogos, trabajadores sociales y personal de emergencias. Por lo tanto, es importante que posean buenas habilidades de trabajo en equipo.

- **Autocuidado:** Es fundamental que los Brigadistas Emocionales cuiden su propia salud mental y bienestar, ya que su labor puede ser emocionalmente exigente.

### Responsabilidades del Brigadista Emocional - Un pilar fundamental para el bienestar en el trabajo:

Los Brigadistas Emocionales juegan un papel esencial en la promoción de la salud mental y el bienestar en el entorno laboral. Su labor consiste en brindar apoyo emocional y psicológico inmediato a sus compañeros que atraviesan momentos difíciles o crisis emocionales. Estas son algunas de las responsabilidades:

- **Identificar situaciones que requieran intervención:** Los Brigadistas Emocionales deben estar atentos a las señales que puedan indicar que un compañero está pasando por un momento difícil, como cambios en su estado de ánimo, comportamiento o desempeño laboral.
- **Brindar Primeros Auxilios Psicológicos:** Una vez identificada la necesidad de intervención, el brigadista debe ofrecer apoyo emocional inmediato a su compañero. Esto incluye:
  - **Escuchar atentamente y sin juzgar:** Es fundamental crear un espacio seguro donde la persona se sienta cómoda para expresar sus emociones y preocupaciones.

- **Mostrar empatía y comprensión:** El brigadista debe demostrar que comprende la situación y se preocupa por el bienestar de su compañero.
- **Brindar apoyo emocional:** El brigadista puede ofrecer palabras de aliento, consuelo y esperanza.
- **Ayudar a la persona a calmarse:** Si la persona está experimentando mucha ansiedad o estrés, el brigadista puede ayudarla a calmarse utilizando técnicas de respiración o relajación.
- **Ofrecer información y recursos:** El brigadista puede informar a la persona sobre los recursos disponibles para recibir ayuda profesional, como psicólogos, líneas de atención o grupos de apoyo.
- **Derivar a profesionales si es necesario:** Si la situación del compañero supera las capacidades del Brigadista Emocional o si la persona presenta riesgo de hacerse daño a sí misma o a otros, el brigadista debe derivarla a un profesional de la salud mental.
- **Mantener la confidencialidad:** Toda la información que el brigadista obtenga de su compañero debe ser manejada con absoluta confidencialidad.
- **Promover una cultura de bienestar emocional:** Los Brigadistas Emocionales pueden contribuir a crear un ambiente de trabajo más positivo y saludable al:

- Fomentar la comunicación abierta y respetuosa entre compañeros.
- Sensibilizar sobre la importancia de la salud mental.
- Organizar actividades y talleres para promover el bienestar emocional.
- Ser un ejemplo de comportamiento positivo y resiliencia.

En conclusión, las responsabilidades del Brigadista Emocional van más allá de brindar apoyo inmediato en momentos de crisis. Su rol también implica promover una cultura de bienestar emocional en el trabajo y crear un entorno donde los compañeros se sientan seguros, escuchados y apoyados.

### Metodología para la formación de los Brigadistas Emocionales - Un enfoque integral para la formación de los agentes de cambio:

La formación de Brigadas Emocionales tiene como objetivo capacitar a los participantes para que puedan brindar Primeros Auxilios Psicológicos y apoyo emocional a personas que se encuentran atravesando momentos difíciles o crisis emocionales. Para lograr este objetivo, es fundamental implementar una metodología integral que combine teoría, práctica y experiencias reflexivas, permitiendo a los participantes desarrollar las habilidades y competencias necesarias para desempeñar su rol de manera efectiva.

El plan incluye contenido teórico y práctico. Adicionalmente, se incorporan los siguientes componentes:

- **Simulaciones de situaciones de crisis:** Los participantes se enfrentarán a diferentes escenarios simulados de crisis emocionales y practicarán las técnicas aprendidas en el módulo teórico.
- **Role-playing:** Se realizarán ejercicios de juegos de roles para que los participantes practiquen la comunicación efectiva y las técnicas de intervención en situaciones de crisis.
- **Estudios de caso:** Se analizarán casos reales de intervención en Primeros Auxilios Psicológicos para que los participantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos.

#### • Experiencias reflexivas:

- **Espacios de reflexión individual y grupal:** Los participantes tendrán la oportunidad de reflexionar sobre sus propias experiencias y emociones relacionadas con la salud mental y el bienestar emocional.
- **Dinámicas grupales:** Se realizarán dinámicas grupales para fomentar el trabajo en equipo, la empatía y la comunicación asertiva.
- **Análisis de experiencias:** Se analizarán las experiencias vividas durante el curso para que los participantes puedan identificar sus fortalezas y áreas de mejora.

### • Recursos didácticos:

- **Presentaciones en PowerPoint:** Se utilizarán presentaciones para exponer los contenidos teóricos del curso.
- **Videos:** Se utilizarán videos para ilustrar conceptos y técnicas de Primeros Auxilios Psicológicos.
- **Lecturas complementarias:** Se proporcionarán lecturas adicionales para que los participantes profundicen en los temas abordados en el curso.

### • Evaluación:

- **Evaluación final:** Se realizará una evaluación final que combine teoría y práctica para evaluar las competencias adquiridas por los participantes.
- **Duración del curso:** La duración del curso es de 24 horas, distribuidas en seis sesiones de 4 horas cada una.
- **Requisitos para los participantes:** Los participantes deben tener interés en el bienestar emocional y en ayudar a los demás, así como actitud y disponibilidad para participar en el programa y las actividades asociadas.

### • Beneficios del curso:

- Los participantes aprenderán a brindar Primeros Auxilios Psicológicos y apoyo emocional a compañeros de trabajo que atraviesan momentos difíciles o crisis emocionales.
- Desarrollarán habilidades de comunicación efectiva, empatía y escucha activa.
- Aumentarán su conocimiento sobre la salud mental y el bienestar emocional.
- Tomarán conciencia de la importancia del autocuidado para el bienestar del brigadista.

**El Programa de formación para Brigadistas Emocionales es una oportunidad valiosa para capacitar a personas que deseen contribuir al bienestar emocional dentro de la organización y crear un entorno más positivo y saludable.**



## Ruta para el manejo de eventos críticos en salud mental

Para manejar eventos críticos en salud mental en una empresa, es fundamental contar con un plan estructurado que garantice una respuesta rápida y efectiva. A continuación, se presenta una ruta detallada para tener en cuenta:

### 1 Desarrollo de la política y procedimientos:

- **Creación de políticas internas:**
  - **Política de salud mental:** Define los principios y objetivos relacionados con la salud mental en el lugar de trabajo.
  - **Procedimientos para eventos críticos:** Incluye los pasos específicos a seguir en caso de crisis o eventos críticos.
- **Formación del equipo de respuesta:**
  - **Equipo de crisis:** Designa a un grupo de empleados responsables de manejar eventos críticos.
  - **Formación continua:** Asegúrate de que el equipo reciba formación regular en salud mental y manejo de crisis.

### 2 Prevención y preparación:

- **Evaluación de riesgos:**
  - Realiza una evaluación de riesgos para identificar posibles eventos críticos en salud mental.
  - Implementa medidas preventivas basadas en los resultados de la evaluación.

- **Creación de recursos y apoyo:**

- **Líneas de ayuda y recursos:** Proporciona acceso a líneas de ayuda y recursos de salud mental.
- **Programas de bienestar:** Establece programas de bienestar y apoyo para los empleados.

### 3 Detección de señales de alerta:

- **Monitoreo activo:**
  - **Observación y comunicación:** Fomenta una cultura de apertura para que los empleados se sientan cómodos al comunicar problemas de salud mental.
  - **Formación para identificación:** Capacita a los supervisores y colegas para reconocer señales de alerta.
- **Implementación de protocolos de alerta:**
  - **Canales de reporte:** Establece métodos para que los empleados informen sobre posibles eventos críticos o preocupaciones.

### 4 Respuesta a eventos críticos:

- **Activación del plan de crisis:**
  - **Notificación inmediata:** Asegúrate de que el equipo de respuesta sea notificado inmediatamente.
  - **Evaluación rápida:** Evalúa la situación para determinar la gravedad y los pasos a seguir.

- **Intervención:**
  - **Apoyo inmediato:** Proporciona apoyo emocional y práctico a la persona afectada.
  - **Contactar a profesionales:** Si es necesario, contacta a profesionales de salud mental o servicios de emergencia.
- **Comunicación interna:**
  - **Información transparente:** Comunica de manera clara y adecuada a los empleados sobre la situación, respetando la confidencialidad.
  - **Actualizaciones regulares:** Proporciona actualizaciones según sea necesario.

## 5 Recuperación y seguimiento:

- **Plan de recuperación:**
  - **Apoyo continuo:** Ofrece seguimiento y apoyo continuo a la persona afectada.
  - **Reevaluación de políticas:** Revisa y ajusta las políticas y procedimientos basados en la experiencia.
- **Evaluación postcrisis:**
  - **Revisión del evento:** Analiza cómo se manejó el evento crítico y qué se puede mejorar.
  - **Feedback del personal:** Recoge retroalimentación de los empleados sobre la respuesta y el manejo del evento.

## 6 Mejora continua:

- **Actualización del plan:**
  - **Revisión periódica:** Revisa y actualiza regularmente el plan de manejo de eventos críticos.
  - **Integración de lecciones aprendidas:** Asegúrate de integrar las lecciones aprendidas en futuras formaciones y políticas.
- **Promoción de la salud mental:**
  - **Campañas de concientización:** Realiza campañas para promover la salud mental y reducir el estigma.
  - **Evaluación de programas:** Evalúa la efectividad de los programas de salud mental y ajusta según sea necesario.

Este enfoque integral garantiza que la empresa esté bien preparada para manejar eventos críticos en salud mental de manera efectiva y sensible.

### Recursos para tener en cuenta al implementar una ruta de atención

#### 1. Identificación de necesidades:

- **Evaluación de la situación:**
  - **Comprender el contexto:** Recopilar información sobre el evento o situación que ha llevado a la crisis. Esto incluye detalles como la naturaleza de la crisis, el contexto en el que ocurrió y cualquier factor relevante que pueda estar influyendo en el bienestar emocional del individuo.

- **Identificación de señales:** Observar signos y síntomas que indiquen el nivel de angustia o malestar emocional. Estos pueden incluir cambios en el comportamiento, expresiones verbales de dolor o síntomas físicos relacionados con el estrés.
- **Detección de necesidades emocionales:**
  - **Necesidades inmediatas:** Determinar si el individuo necesita asistencia inmediata, como un espacio tranquilo, apoyo emocional urgente o acceso a servicios médicos de emergencia.
  - **Necesidades de apoyo psicológico:** Evaluar si el individuo requiere ayuda profesional en salud mental, como terapia o consejería, y determinar el tipo de intervención psicológica más adecuada.
  - **Necesidades de seguridad:** Verificar si existen riesgos para la seguridad del individuo o de otros, y tomar medidas para garantizar un entorno seguro. Esto puede incluir la intervención de personal de seguridad o la notificación a servicios de emergencia si es necesario.
  - **Análisis de recursos disponibles:**
  - **Recursos internos:** Identificar qué recursos y apoyos están disponibles dentro de la organización, como programas de asistencia al empleado (EAP), Brigadistas Emocionales o personal capacitado en manejo de crisis.

- **Recursos externos:** Determinar qué servicios externos pueden ser necesarios, como especialistas en salud mental, líneas de ayuda como las líneas de tele-orientación de la ARL, o servicios de emergencia, y cómo conectarse con estos recursos.
- **Entender las preferencias del individuo:**
  - **Preferencias personales:** Consultar al individuo sobre sus preferencias en cuanto al tipo de apoyo que desea recibir. Esto incluye si prefiere hablar con un profesional interno o externo, y si tiene preferencias sobre el enfoque de la intervención.
  - **Historia personal:** Considerar la historia personal del individuo con respecto a crisis anteriores, tratamientos previos y cualquier preferencia o aversión que pueda tener hacia ciertos tipos de apoyo.
- **Desarrollo de un plan de acción personalizado:**
  - **Elaboración de estrategias:** Basado en la evaluación de necesidades, desarrollar un plan de acción que aborde las necesidades identificadas, incluyendo los pasos a seguir para proporcionar apoyo inmediato y a largo plazo.
  - **Implementación de recursos:** Coordinar la implementación de los recursos y servicios necesarios para satisfacer las necesidades del individuo, asegurándose de que reciban el apoyo adecuado en el momento y formato necesarios.

- **Seguimiento y reajuste:**

- **Monitoreo continuo:** Realizar un seguimiento regular del estado del individuo para evaluar la efectividad de las intervenciones y ajustar el plan de acción según sea necesario.
- **Evaluación del progreso:** Revisar y ajustar el plan basado en la evolución de la crisis y las necesidades cambiantes del individuo.

**2. Contextos de apoyo:** Bajo otros criterios de atención y según la necesidad, se podrá direccionar al colaborador a los siguientes contextos de apoyo:

- **Psicoeducación:** Es un programa diseñado para que los trabajadores logren identificar, reconocer y poner en práctica herramientas que les permitan desenvolverse con mayor facilidad en su entorno laboral. Este enfoque busca generar empatía con sus compañeros de trabajo, satisfacción con su entorno laboral y mayor bienestar personal.
- **Convivencia:** Según la resolución 652 de 2012, el Comité de Convivencia Laboral está compuesto por personas que laboran en una entidad pública o una empresa privada, con el objetivo de prevenir conductas de acoso laboral y atenderlas en caso de que se presenten.

- **Asesoría legal:** Se ofrece asesoría jurídica a los sectores vulnerables de la sociedad, la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, la colaboración con la Rama Judicial, la proyección social y el fomento de la investigación jurídica y socio-jurídica. En este contexto, se puede direccionar al trabajador a un centro de conciliación o a la consulta externa de una universidad. Si la empresa cuenta con el servicio, se le puede proporcionar atención directa.
- **Servicios integrados:** Bienestar laboral o la socialización de los servicios ofrecidos por la caja de compensación, que pueden incluir diversas actividades fuera del horario laboral. Recordemos que la ARL POSITIVA ofrece servicios de bienestar integral, como yoga, meditación, mindfulness, tele-psicología, entre otros; los cuales se pueden consultar en la página <https://positivamente.positiva.gov.co>
- **Apoyo espiritual:** Según el criterio personal del trabajador, se puede activar una derivación para complementar el manejo del duelo. Este servicio es opcional y depende de las necesidades emocionales de la persona.
- **Apoyo económico:** Si la empresa cuenta con un fondo de empleados, este puede ser una excelente opción para promover el ahorro y brindar apoyo económico a los trabajadores.

Este direccionamiento será realizado por el psicólogo de la empresa, quien brindará la ayuda necesaria según el requerimiento del trabajador y los servicios de bienestar laboral disponibles en la empresa.

## Desde la alta gerencia ¿Cómo se puede aportar significativamente al cumplimiento y éxito del Programa de formación para Brigadistas Emocionales?

### 1. Liderazgo y compromiso:

- **Definir y comunicar la visión:** Establecer una visión clara para el Programa de formación para Brigadistas Emocionales, destacando su importancia para el bienestar de los empleados y el éxito organizacional. Comunicar esta visión a todos los niveles de la empresa para asegurar el compromiso y la participación general.
- **Modelar el comportamiento:** Mostrar un liderazgo ejemplar en el apoyo a la salud emocional y el bienestar en el lugar de trabajo. El comportamiento de los líderes influye en la cultura organizacional y puede motivar a otros a seguir su ejemplo.

### 2. Asignación de recursos:

- **Presupuesto adecuado:** Asegurar que se asignen los recursos financieros necesarios para implementar y mantener el Programa de formación para Brigadistas Emocionales, incluyendo capacitación, materiales y servicios de apoyo.

- **Personal calificado:** Facilitar la contratación y formación de personal capacitado para el programa, incluidos Brigadistas Emocionales y profesionales en salud mental, si es necesario.

### 3. Desarrollo e implementación de políticas:

- **Establecimiento de políticas claras:** Desarrollar y aprobar políticas que respalden el programa, incluyendo procedimientos para la intervención en crisis, confidencialidad de la información y manejo de incidentes emocionales.
- **Integración con políticas de RRHH:** Integrar el Programa de formación para Brigadistas Emocionales con otras políticas de recursos humanos, como la gestión del estrés, la prevención del agotamiento y la salud y seguridad en el trabajo.

### 4. Capacitación y sensibilización:

- **Capacitación para el personal:** Asegurar que todos los empleados, incluidos los Brigadistas Emocionales, reciban la formación adecuada sobre el manejo de crisis emocionales, técnicas de apoyo y procedimientos del programa.
- **Sensibilización general:** Implementar campañas de sensibilización para informar a todos los empleados sobre el programa, cómo acceder a los recursos disponibles y la importancia de la salud emocional en el lugar de trabajo.

## 5. Monitoreo y evaluación:

- **Establecimiento de indicadores:** Definir indicadores clave de desempeño para evaluar la efectividad del programa, como la satisfacción de los empleados, la frecuencia de uso de los recursos y la eficacia de las intervenciones.
- **Revisión y ajustes:** Realizar evaluaciones periódicas del programa para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario, basándose en la retroalimentación de los empleados y en los resultados obtenidos.

## 6. Fomento de una cultura de apoyo:

- **Crear un entorno de apoyo:** Fomentar una cultura organizacional que valore y apoye la salud emocional, promoviendo el bienestar y reduciendo el estigma asociado con la búsqueda de ayuda.
- **Reconocimiento y motivación:** Reconocer y premiar los esfuerzos y logros de los Brigadistas Emocionales y otros empleados involucrados en el programa para mantener la motivación y el compromiso.

## 7. Cumplimiento legal y ético:

- **Asegurar el cumplimiento legal:** Garantizar que el programa cumpla con todas las leyes y regulaciones pertinentes, como las leyes laborales, de seguridad y salud en el trabajo, y de protección de datos personales.
- **Consideraciones éticas:** Asegurarse de que el programa respete las normas éticas, incluyendo la confidencialidad y el tratamiento equitativo de todos los empleados.

## 8. Comunicación y transparencia:

- **Comunicación abierta:** Mantener una comunicación abierta sobre el programa, sus objetivos y cómo se manejarán las situaciones de crisis emocionales. Asegurarse de que todos los empleados comprendan cómo pueden acceder al apoyo y qué esperar del programa.
- **Transparencia en los procesos:** Ser transparente sobre cómo se gestionan las crisis emocionales y los resultados del programa, siempre respetando la confidencialidad y la privacidad de los empleados.

## 9. Apoyo continuo y recursos:

- **Actualización y mejora continua:** Apoyar la actualización continua del programa para mantener su relevancia y efectividad, incorporando nuevas estrategias y enfoques basados en las mejores prácticas y la retroalimentación recibida.

- **Facilitar el acceso a recursos:** Asegurar que los recursos necesarios para el programa estén siempre disponibles, incluyendo herramientas, apoyo profesional y otros servicios pertinentes.

### La importancia de tener un protocolo de atención en crisis

Un protocolo de atención en crisis es una herramienta fundamental para brindar una respuesta oportuna, eficaz y de calidad a las personas que se encuentran atravesando una situación emocional difícil o una crisis. Su implementación ofrece diversos beneficios tanto para las personas afectadas como para la organización o institución que lo adopta.

A continuación, se detallan algunos de los principales beneficios de contar con un protocolo de atención en crisis:

- **Atención oportuna y efectiva:** Permite brindar una respuesta rápida y adecuada a las personas en crisis, reduciendo el riesgo de complicaciones y mejorando su pronóstico de recuperación. Ayuda a minimizar el impacto negativo de la crisis en la vida de la persona, tanto a nivel individual como familiar y social.
- **Atención estandarizada:** Garantiza que todas las personas en crisis reciban una atención de calidad consistente, independientemente del profesional que las atiende. Evita la variabilidad en la atención y reduce el riesgo de errores u omisiones.

- **Mejora la comunicación y coordinación:** Facilita la comunicación y coordinación entre los diferentes profesionales involucrados en la atención de la crisis, optimizando el uso de los recursos disponibles. Permite trabajar de manera conjunta y efectiva para brindar el mejor apoyo posible a la persona afectada.
- **Reduce el estrés del interventor:** Brinda al interventor una guía clara y estructurada para actuar en situaciones difíciles, lo que ayuda a reducir su nivel de estrés y proteger su propia salud mental. Le permite sentirse más seguro y confiado al momento de abordar una crisis.
- **Promueve la cultura de la ayuda:** Contribuye a crear una cultura de la ayuda y el apoyo mutuo en el entorno donde se implementa, fomentando la solidaridad y la responsabilidad social. Sensibiliza a la comunidad sobre la importancia de la salud mental y el bienestar emocional.
- **Disminuye los costos a largo plazo:** Al brindar una atención oportuna y efectiva, se pueden prevenir complicaciones a largo plazo que podrían generar mayores costos en atención médica, hospitalización o incluso pérdida de productividad. Permite optimizar el uso de los recursos disponibles en salud mental.
- **Mejora la imagen de la organización:** Demuestra el compromiso de la organización con el bienestar de sus empleados, clientes o comunidad. Proyecta una imagen de responsabilidad social y atención a las personas.

En conclusión, contar con un protocolo de atención en crisis es una inversión fundamental para cualquier organización o institución que se preocupe por el bienestar de las personas que la rodean. Su implementación no solo beneficia a las personas afectadas por una crisis, sino que también genera un impacto positivo en el entorno social y contribuye a la construcción de una organización más resiliente.

### Recursos para tener en cuenta en cuanto a la implementación de un protocolo de atención en crisis

Para establecer un protocolo efectivo de atención en crisis en una empresa, es importante considerar una serie de recursos y elementos clave que permitan una respuesta organizada y eficaz ante situaciones difíciles. A continuación, se mencionan algunos recursos para tener en cuenta:

- **Selección cuidadosa de brigadistas:** Seleccionar a empleados que sean empáticos, compasivos y que tengan habilidades interpersonales sólidas. Deben estar dispuestos a comprometerse con el rol de Brigadista Emocional y a mantener la confidencialidad de las situaciones que manejen.
- **Formación y capacitación de brigadistas:** Capacitar a un grupo de Brigadistas Emocionales o líderes designados dentro de la empresa. Deben recibir formación en Primeros Auxilios Psicológicos, gestión de crisis emocionales, comunicación efectiva y manejo de situaciones de estrés.

- **Manual de procedimientos:** Desarrollar un manual o documento que contenga los procedimientos específicos a seguir en diferentes tipos de crisis emocionales o situaciones de emergencia. Esto incluye roles y responsabilidades de los brigadistas, pasos a seguir para la intervención inicial y pautas para la derivación a recursos adicionales, si es necesario.
- **Integración con otros programas de bienestar:** El Programa de formación para Brigadistas Emocionales debe integrarse de manera coherente con otros programas de bienestar existentes en la empresa, como programas de salud ocupacional, actividades de promoción de la salud y seguridad laboral.
- **Recursos de contacto y red de apoyo:** Mantener actualizada una lista de contactos de recursos externos, como servicios de salud mental, líneas de ayuda, centros de atención psicológica, hospitales y clínicas, que puedan proporcionar apoyo adicional y especializado en caso de crisis grave.
- **Espacios seguros:** Designar espacios dentro de la empresa que sean seguros y apropiados para brindar atención emocional y privacidad a los empleados en crisis. Estos espacios deben estar equipados con recursos básicos como agua, pañuelos y ser accesibles para todos los empleados.

- **Comunicación interna y difusión:** Establecer un plan de comunicación interna para informar a todos los empleados sobre la existencia del Programa de formación para Brigadistas Emocionales y cómo acceder a su ayuda en caso de necesidad. Esto puede incluir carteles informativos, correos electrónicos, reuniones informativas y charlas de sensibilización.
- **Evaluación y revisión continua:** Realizar evaluaciones periódicas del protocolo de atención en crisis para identificar áreas de mejora y asegurar que esté alineado con las necesidades cambiantes de los empleados y las mejores prácticas en salud mental y bienestar emocional.
- **Apoyo de la alta dirección:** Obtener el respaldo y el compromiso de la alta dirección de la empresa para la implementación y mantenimiento del Programa de formación para Brigadistas Emocionales. Esto incluye asignar recursos adecuados y promover una cultura organizacional que valore la salud mental y el bienestar de los empleados.
- **Confidencialidad y ética:** Asegurar que todas las interacciones y procedimientos sigan principios éticos y respeten la confidencialidad de los empleados involucrados, garantizando un ambiente seguro y de confianza para aquellos que buscan ayuda.

Implementar un protocolo de atención en crisis en una empresa no solo ayuda a manejar situaciones difíciles de manera efectiva, sino que también fortalece el bienestar emocional de los empleados y promueve una cultura organizacional positiva y de apoyo mutuo.

## Aplicación del protocolo ABCDE de la atención en crisis

Los pasos que se describen en este protocolo están basados en la aplicación del protocolo de atención modelo ABCDE para el manejo e intervención de crisis, Primeros Auxilios Psicológicos, de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Medicina, Departamento de Psiquiatría, Centro Nacional de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales (CIGIDEN).

Se recomienda seguir los siguientes pasos en orden, evitando siempre forzar a la persona afectada a aceptar cada una de las actividades.

A continuación, se presenta el protocolo organizado en 5 letras "ABCDE", que sirven como ayuda memoria de cada uno de los pasos del protocolo y como guía para que las empresas puedan adaptarlo de acuerdo con su realidad organizacional.

El ABCDE de la atención en crisis: El ABCDE de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) es un modelo sencillo y efectivo que cualquier persona puede aprender para brindar apoyo emocional a quienes han sido afectados por eventos traumáticos o situaciones de crisis.

- **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: Los signos de alerta están dirigidos a tres actores dentro y fuera del contexto laboral, como se describe en la siguiente tabla:



#### 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

## Familias:

excesiva, temblores o fatiga constante.

- **Manifestaciones emocionales extremas:** Identificar expresiones emocionales intensas y desproporcionadas, como llanto incontrolable, ataques de ira o pánico.
- **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:** Es importante tener presente que cada acción debe realizarse bajo la reserva de la información, protegiendo la autoestima y el buen nombre de la persona en crisis. Se recomienda:
  - **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.

## Etapa 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 involucrados 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?	¿Qué no hacer?
<p>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.</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distraerse o desatender la conversación.</li> <li>- Mirar el reloj o buscar constantemente en otra dirección.</li> <li>- Apresurarse a ofrecer soluciones cuando la persona busca ser escuchada.</li> <li>- Juzgar las acciones o emociones del afectado.</li> <li>- Comparar su situación con la de otros o contar experiencias personales.</li> <li>- Minimizar la gravedad de la situación o dar falsas esperanzas.</li> <li>- Utilizar frases como “No pasa nada”, “Eso no es nada” o “No hay de qué preocuparse”.</li> <li>- Realizar preguntas detalladas que puedan revivir la crisis y revictimizar a la persona.</li> </ul>

**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?	¿Qué no hacer?
Guiar y apoyar a la persona en la regulación de su respiración es esencial para ayudarla a calmarse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser inflexible con las técnicas o la manera en que se aplican en ese contexto específico.</li> <li>- Ofrecer agua si la persona presenta espasmos respiratorios o tiene el deseo de vomitar.</li> </ul>

**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?	¿Qué no hacer?
Es fundamental escuchar activamente el relato del afectado para identificar sus preocupaciones y ayudarlo a priorizar sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decidir cuáles son las necesidades del afectado sin prestar atención a su relato.</li> <li>- Resolver las necesidades conforme el afectado las menciona, sin organizarlas ni jerarquizarlas.</li> </ul>

**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?	¿Qué no 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.	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?	¿Qué no hacer?
Fomentar estrategias efectivas para manejar el estrés, proporcionando explicaciones claras y materiales útiles para enfrentar la crisis.	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:** derivación para realizar la prueba de afectación emocional a 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 de 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 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.
- Asesoría psicológica externa
- Asociación Colombiana de Psiquiatría: <https://psiquiatria.org.co/>
- Federación Colombiana de Sociedades de Psicología.
- Línea de telepsicología de la ARL POSITIVA: Bogotá 601 3307000/ Línea nacional: 018000111170 opción 5-6.

- **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 4

### Prevención y capacitación:

---

- **Formación Continua - Capacitación de Brigadistas Emocionales:**

- **Regularidad de la formación:** Prover 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:

- **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.

### Ruta general de atención para un evento crítico

En caso de un evento crítico, es importante que los brigadistas emocionales sigan esta ruta de acción la cual será socializada en el transcurso del desarrollo del curso, y en la cual desempeñan un papel fundamental:

#### 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 (3009108831 línea solo para casos de urgencias vitales). 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, nun-

ca 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.

## Rutas de atención externas para la intervención en crisis emocionales

En Colombia, existen diversas rutas de atención para brindar apoyo e intervención a personas que se encuentran atravesando una crisis emocional. Estas rutas ofrecen ayuda inmediata, confidencial y gratuita, y están conformadas por una red de profesionales y entidades capacitadas para atender este tipo de situaciones. A continuación, se presenta una guía completa y actualizada sobre las principales rutas de atención para intervención en crisis emocionales en Colombia:

### • Líneas de atención telefónica:

- **Línea 106:** Línea nacional gratuita de atención en salud mental, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ofrece atención psicológica, orientación y acompañamiento en momentos de crisis. [https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion\\_al\\_Ciudadano.aspx](https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx)
- **Línea 123:** Línea de emergencia nacional de la Policía Nacional. Aunque no es especializada en salud mental, puede brindar apoyo inicial en casos de crisis que impliquen riesgo para la vida o la integridad física de la persona. <https://www.policia.gov.co/>
- **Línea de la Esperanza:** Línea gratuita de la Fundación FES, que ofrece atención psicológica y emocional las 24 horas del día, los 7 días de la semana. <https://dee.fes.de/>

- **Línea Proactiva:** Línea gratuita de la Fundación Proactiva, que ofrece atención psicológica y emocional en momentos de crisis. [https://twitter.com/proactiva\\_ong?lang=en](https://twitter.com/proactiva_ong?lang=en).

### • Aplicaciones móviles:

- **Psicoactiva:** Aplicación gratuita que ofrece autoayuda en salud mental, incluyendo ejercicios de relajación, manejo de emociones y prevención del suicidio. <https://www.psicoactiva.com/>
- **SAVIA:** Aplicación gratuita del Ministerio de Salud y Protección Social que ofrece información sobre salud mental, incluyendo directorio de profesionales, líneas de atención y consejos para el autocuidado. <https://www.saludsavia.com/app>.
- **APP ARL POSITIVA:** Ofrece servicio de bienestar integral y tele-psicología. Para ello se debe ingresar a la pagina <https://positivamente.positiva.gov.co>.

### • Entidades presenciales:

- **EPS:** Las Empresas Promotoras de Salud (EPS) tienen la obligación de brindar atención en salud mental a sus afiliados. Puedes acudir a tu EPS para solicitar una cita con un psicólogo u otro profesional de la salud mental.
- **IPS:** Las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) también ofrecen servicios de salud mental. Puedes consultar con tu EPS para saber qué IPS están disponibles en tu zona.

- **Centros de salud mental:** Todos los municipios del país cuentan con centros de salud mental que ofrecen atención psicológica y psiquiátrica gratuita.
- **Hospitales:** Los hospitales generales y especializados cuentan con servicios de salud mental que pueden atender casos de crisis emocionales.
- **Universidades:** Algunas universidades ofrecen servicios de atención psicológica a precios accesibles o de forma gratuita para estudiantes y la comunidad en general.
- **Organizaciones no gubernamentales (ONG):** Diversas ONG trabajan en el ámbito de la salud mental y ofrecen atención en crisis emocionales.

#### • Recursos online:

- **Ministerio de Salud y Protección Social:** En su página web se puede encontrar información sobre salud mental, directorio de profesionales, líneas de atención y consejos para el autocuidado. <https://www.minsalud.gov.co/>
- **Asociación Colombiana de Psiquiatría:** Ofrece información sobre salud mental, directorio de profesionales y eventos relacionados. <https://psiquiatria.org.co/>
- **Asociación Colombiana de Psicología:** Proporciona información sobre salud mental, directorio de profesionales y eventos relacionados con la psicología. <https://ascofapsi.org.co/>

- **Grupos de apoyo:** Existen diversos grupos de apoyo para personas que están atravesando situaciones difíciles, como duelo, pérdida de empleo, enfermedades crónicas, entre otras. Estos grupos pueden ser un espacio valioso para compartir experiencias, recibir apoyo emocional y aprender estrategias de afrontamiento.

**Recursos desde la ARL:** Recordemos que la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS” cuenta con un recurso destinado a las personas que presentan algún tipo de afectación emocional. En estos casos, es posible derivarlas para una evaluación de afectación emocional y tele-psicología. Para iniciar este proceso, es fundamental informar al encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, quien gestionará el trámite con el ejecutivo integral de servicio (EIS) asignado por la ARL.

**Seguimiento:** De acuerdo con el protocolo de atención en crisis de la empresa, el profesional o área responsable deberá realizar el seguimiento respectivo del caso, asegurando una atención adecuada y el monitoreo continuo de la situación emocional del trabajador afectado.

### Indicadores para medir la efectividad de los protocolos de atención

Es importante dar a conocer a los participantes del programa los indicadores y métricas que serán utilizados, ya que son fundamentales en un Programa de formación para Brigadistas Emocionales por varias razones clave que ayudan a evaluar su efectividad y los beneficios que aporta tanto a la empresa como a sus empleados:

- **Medición del impacto:** Permiten medir de manera objetiva y cuantitativa el impacto del Programa de formación para Brigadistas Emocionales en el bienestar emocional de los empleados. Esto incluye determinar si el programa está cumpliendo con los objetivos establecidos inicialmente.
- **Evidencia de resultados:** Proporcionan evidencia concreta de los resultados obtenidos tras la implementación del programa. Los indicadores ayudan a demostrar a la alta dirección y a otros interesados que el programa está generando beneficios tangibles y mejorando el ambiente laboral.
- **Identificación de áreas de mejora:** Los indicadores permiten identificar áreas específicas donde el programa puede optimizarse. Por ejemplo, si se detecta que el tiempo de respuesta promedio es alto, esto puede señalar la necesidad de ajustar los recursos o procedimientos para mejorar la eficiencia.
- **Justificación de recursos:** Ayudan a justificar la asignación de recursos (financieros, humanos, tiempo) para el mantenimiento y expansión del programa. Cuando se pueden demostrar beneficios tangibles a través de indicadores, es más fácil obtener el apoyo continuo de la dirección y la inversión necesaria.
- **Orientación en la toma de decisiones:** Los indicadores proporcionan información crítica que puede orientar la toma de decisiones estratégicas relacionadas con el Programa de formación para Brigadistas Emocionales. Por ejemplo, si los indicadores muestran un aumento en la utilización del programa, puede ser necesario ampliar el número de brigadistas o incrementar la capacitación.

- **Promoción de la cultura de bienestar:** Al medir y comunicar los resultados positivos del programa a los empleados, se fortalece la percepción de la empresa como un lugar que valora y apoya el bienestar emocional de su personal. Esto puede contribuir a mejorar la moral, la motivación y la lealtad de los empleados hacia la organización.

A continuación, se presentan algunos indicadores con métricas específicas que se pueden utilizar para evaluar el Programa de formación para Brigadistas Emocionales:

- **Número de sesiones de apoyo emocional:** Registrar cuántas sesiones individuales o grupales de apoyo emocional se han realizado en un período determinado (por ejemplo, mensual o trimestralmente).
- **Tiempo de respuesta promedio:** Medir el tiempo promedio que tardan los Brigadistas Emocionales en responder a una solicitud de apoyo emocional, desde que se recibe la solicitud hasta que se proporciona la intervención inicial.
- **Satisfacción del empleado:** Realizar encuestas de satisfacción para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados con los servicios de apoyo emocional. Utilizar una escala (por ejemplo, de 1 a 5) para medir la percepción de la efectividad y utilidad del programa.
- **Reducción de conflictos interpersonales:** Contabilizar la disminución en el número de quejas o incidentes relacionados con conflictos interpersonales en el lugar de trabajo. Comparar los datos antes y después de la implementación del programa.

- **Incremento en la utilización del programa:** Registrar el número de empleados que utilizan activamente los servicios de apoyo emocional ofrecidos por los brigadistas. Esto incluye cuántos empleados solicitan ayuda, participan en sesiones grupales o reciben seguimiento continuo.
- **Impacto en el ausentismo:** Evaluar cualquier reducción significativa en el número de días de ausencia relacionados con problemas emocionales o personales. Comparar los niveles de ausentismo antes y después de la implementación del programa.
- **Retención de empleados:** Calcular la tasa de retención de empleados tras la implementación del programa. Observar si se ha producido una disminución en la rotación de personal debido a factores relacionados con el bienestar emocional y la satisfacción laboral.
- **Evaluación del clima organizacional:** Incluir preguntas específicas sobre el apoyo emocional y la percepción de la empresa en cuanto al manejo de la salud mental y emocional de los empleados en las encuestas de clima organizacional. Comparar los resultados antes y después de la implementación del programa.
- **Indicadores financieros indirectos:** Evaluar el impacto financiero indirecto del programa, como la reducción de costos asociados con el ausentismo, el reclutamiento y la capacitación de nuevos empleados, debido a una mayor retención y satisfacción laboral.

Estos indicadores proporcionan una visión integral del desempeño y la efectividad del Programa de formación para Brigadistas Emocionales en la empresa, permitiendo realizar ajustes y mejoras continuas según sea necesario para optimizar su impacto en el bienestar emocional de los empleados y en la cultura organizacional.



## 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>

Cortés Montenegro, P., & Figueroa Cabello, R. (s.f.). Manual ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicológicos. Pontificia Universidad Católica de Chile, CIGIDEN (Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Riesgo de Desastres).

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (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>

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 de licenciatura, Universidad de El Salvador]. 14103454.pdf (ues.edu.sv)

Hernández Marín, 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.

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)

OIT. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Extraído 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.

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, 64–70. <https://dx.doi.org/10.2174%2F1874434601408010064>

Uribe, T. M. (1999). El autocuidado y su papel en la promoción de la salud. *Investigación y educación en enfermería*, 17(2), 109–118. SSN 0120-5307, ISSN-e 2216-0280

UNESCO. (2018). *La educación en situaciones de emergencia: Un kit de recursos para docentes y formadores de docentes*. París: UNESCO.

Vázquez, C., & Hervás, C. (2008). *Psicología positiva aplicada* (pp. 17–39). Bilbao: Desclée de Brouwer. Extraído 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>

MentalHealth.gov. (s.f.). Recuperado de <https://www.samhsa.gov/mental-health>

National Alliance on Mental Illness (NAMI). (s.f.). Recuperado de <https://www.nami.org/>

Wikipedia: Comunicación. (s.f.). Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

Sence: Comunicación en el trabajo - Infografía. (s.f.). Recuperado de [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)

Indeed: Habilidades comunicativas ejemplos. (s.f.). Recuperado de <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/habilidades-comunicativas-ejemplos>

Avance Psicólogos: Comunicación efectiva. (s.f.). Recuperado de <https://www.avancepsicologos.com/comunicacion-efectiva/>

Cervantes: Cómo enseñamos. (s.f.). Recuperado de <https://cervantes.org/es/aprender-ensenar/como-enseamos>

Indeed: Trabajos en español. (s.f.). Recuperado de <https://www.indeed.com/q-Trabajos-En-Espa%C3%B1ol-jobs.html>

APP ARL Positiva. (s.f.). Recuperado de la aplicación móvil.



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS



---

# GUÍA DEL EMPLEADOR

**Programa de formación para  
Brigadistas Emocionales**



**Positivamente<sup>+</sup>**  
**más<sup>+</sup>**



Positiva Prevención