

Cómo controlar las emociones intensas

Cuando las personas se enfrentan por primera vez con el desastre y usted se encuentra con ellos por primera vez, las emociones intensas suelen estar presentes y ser apropiadas. Son el resultado de un miedo, incertidumbre y aprensión intensos.

QUÉ HACER:

Comuníquese con calma. Siga los siguientes consejos:

- Siéntese en un cuadrado o párese usando la postura en L (con el hombro a 90° respecto del hombro de la otra persona).
- Postura abierta.
- Inclínese hacia delante.
- Contacto visual.
- Relájese.

Comuniqué calidez:

- Use un tono suave.
- Sonría.
- Use gestos de apertura y bienvenida.
- Deje que la persona con la que habla indique la distancia entre ambos.

Entable una relación:

- Preséntese si no lo conocen.
- Pregúntele a la persona cómo le gustaría ser llamada.
- No abrevie su nombre ni use el nombre de pila sin su permiso.
- En algunas culturas, es importante abordar siempre a la persona como Sr. o Sra.

Use preguntas concretas para ayudar a la persona a concentrarse:

- Use preguntas con final cerrado.
- Explique por qué está haciendo la pregunta.

Llegue a un acuerdo sobre algo:

- Establezca un punto de acuerdo que ayude a solidificar su relación y ganar su confianza.
- La comprensión activa ayudará a encontrar un punto de acuerdo.

Háblele a la persona con respeto:

- Use palabras como “por favor” y “gracias”.
- No haga afirmaciones globales sobre el carácter de la persona.
- El elogio excesivo no es creíble.
- Use un lenguaje positivo.

Si la persona se agita, podría:

Desafiar o cuestionar la autoridad:

- Responda a la pregunta con calma.
- Repita su afirmación con calma.

Negarse a seguir las instrucciones:

- No imponga el control. Deje que la persona gane el control de sí misma.
- Conserve el profesionalismo.
- Reestructure su pedido de otro modo.
- Dele tiempo a la persona para pensar en su pedido.

Perder el control y agitarse verbalmente:

- Responda con calma.
- Diga que podría necesitar asistencia para ayudarla.

Volverse amenazante:

- Si la persona se vuelve amenazante o intimidatoria y no responde a sus intentos pacificadores, busque ayuda de inmediato. ⁽²⁾

(1) Adaptado de "Psychological First Aid", el Centro para el estudio del estrés traumático en www.centerforthestudyoftraumaticstress.org y usado con permiso.

(2) Adaptado de "Nebraska Disaster Behavioral Health Psychological First Aid Curriculum" en www.mentalhealth.samhsa.gov/dtac/EducationTraining.asp.

Centros de intercambio de información

Centro nacional de información sobre la salud mental (NMHIC)

P.O. Box 42557, Washington, DC 20015 (800) 789-2647 (inglés y español) (866) 889-2647 (TDD)
www.mentalhealth.samhsa.gov

Centro nacional de intercambio de información sobre el alcohol y la droga (NCADI)

P.O. Box 2345, Rockville, MD 20847-2345 (800) 729-6686 (inglés y español) (800) 487-4889 (TDD)
www.ncadi.samhsa.gov

Localizadores de tratamiento

Localizador de servicios de la salud mental

(800) 789-2647 (inglés y español) (866) 889-2647 (TDD) www.mentalhealth.samhsa.gov/databases

Localizador de centros de tratamiento para el abuso de sustancias

(800) 662-HELP (4357) (Línea gratuita, Servicio de remisiones para tratamientos las 24 horas en inglés y español) (800) 487-4889 (TDD)
www.findtreatment.samhsa.gov

Líneas gratuitas

Línea vital nacional para la prevención del suicidio

(800) 273-TALK (8255) (800) 799-4889 (TDD)

Línea de ayuda nacional de SAMHSA

(800) 662-HELP (4357) (inglés y español) (800) 487-4889 (TDD)

Línea de ayuda para el sitio de trabajo

(800) WORKPLACE (967-5752) www.workplace.samhsa.gov/helpline/helpline.htm

Primeros auxilios psicológicos para los socorristas

Cuando trabaja con personas durante y después de un desastre, está trabajando con personas que podrían tener reacciones de confusión, miedo, desesperación, insomnio, ansiedad, duelo, conmoción, culpa, vergüenza y pérdida de confianza en sí mismas y en otros. Sus primeros contactos con ellas pueden ayudar a aliviar sus emociones dolorosas y promover la esperanza y la sanación.

Su meta al brindar este auxilio psicológico consiste en promover un entorno de seguridad, calma, conexión, autoeficacia, fortalecimiento y esperanza.

QUÉ HACER:

Promueva la seguridad:

- Ayude a que las personas satisfagan las necesidades básicas de comida y refugio, y a que obtengan atención médica de emergencia.
- Brinde información repetida, simple y precisa sobre cómo conseguir estas necesidades básicas.

Promueva la calma:

- Escuche a las personas que desean compartir sus historias y emociones, y recuerde que no existe un modo correcto o incorrecto de sentirse.
- Sea amable y comprensivo, incluso cuando las personas estén siendo difíciles.
- Ofrezca información precisa sobre el desastre o trauma, y los esfuerzos de alivio que se han puesto en marcha para ayudar a las víctimas a comprender la situación.

Promueva la conexión:

- Ayude a que las personas se comuniquen con sus amigos y seres queridos.
- Mantenga unidas a las familias. Mantenga a los niños con los padres o con otros parientes cercanos siempre que sea posible.

Promueva la autoeficacia:

- Brinde sugerencias prácticas que orienten a las personas hacia la ayuda propia.
- Involucre a las personas en la satisfacción de sus propias necesidades.

Promueva la ayuda:

- Descubra los tipos y sedes de los servicios gubernamentales y no gubernamentales y envíe a las personas a aquellos que se encuentren disponibles.
- Cuando expresen miedo o preocupación, recuérdelos (si lo sabe) que hay más ayuda y servicios en camino.

QUÉ NO HACER:

- Forzar a las personas a compartir sus historias con usted, en especial detalles muy personales.
- Reconfortarlas con frases simples como “todo estará bien” o “al menos sobrevivió”.
- Decirles lo que usted piensa que deberían sentir, pensar o cómo deberían haber actuado antes.
- Decirles por qué cree usted que han sufrido aludiendo a comportamientos o creencias personales de las víctimas.
- Hacer promesas que no se podrán cumplir.
- Criticar los servicios o actividades de alivio existentes delante de personas que los necesitan.⁽¹⁾