

## ANEXO N°58

### DIRECTRICES PARA ABORDAR LA AYUDA PSICOLÓGICA EN PERSONAS TRABAJADORAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA POR DESASTRES AMBIENTALES

Las situaciones traumáticas, sobre todo cuando se trata de desastres ambientales, pueden afectar a muchas personas y, entre ellas, a las personas trabajadoras cuando el desastre involucra a su lugar de trabajo. Desgraciadamente, los desastres ambientales suelen afectar no solo los lugares de trabajo, sino todos los lugares donde viven las personas, incluyendo sus propios hogares, escuelas, hospitales o iglesias. En estas condiciones muchas personas desean ayudar, sobre todo desde el punto de vista humano, personal o social. No siempre se sabe qué hacer en una situación así, y cómo se puede ayudar de la mejor manera a las víctimas de un desastre.

Estas directrices abordan este problema. Se basan fundamentalmente en la guía para trabajadores de campo en Primera Ayuda Psicológica (PAP) que publicó la Organización Mundial de la Salud en 2012. También se basa en experiencias de diversas fuentes y publicaciones y se concentra en las personas trabajadoras como parte de la seguridad en el trabajo. Están dirigidas a personas no especializadas en atención psicológica pero que deben dar ayuda como parte de su trabajo, o desean hacerlo como voluntarios.

Las directrices se aplican en los momentos inmediatamente siguientes a la ocurrencia del desastre. No están dirigidas a brindar una atención de salud mental en los días o meses posteriores que es una tarea de especialistas.

#### 1. Comprender lo que ocurre

Los acontecimientos ambientales intensos, tales como terremotos, inundaciones o incendios, afectan por lo general a muchas personas y también a los centros de trabajo. Las personas reaccionan de manera particular ante esos hechos, y habrá quienes tengan reacciones leves, pero muchas personas tendrán reacciones de angustia intensas. A estas personas se les puede dar ayuda psicológica, pero no se les debe forzar a recibirla.

Las personas que viven situaciones de desastre suelen experimentar síntomas como:

- a) Síntomas físicos (temblores, dolor de cabeza, sensación de agotamiento, dolores)
- b) Llanto, pena, desánimo, angustia, irritabilidad
- c) Sentirse “en guardia”, “saltón”
- d) Pensar que va a ocurrir algo aún más grave
- e) Culpa (haber sobrevivido o no haber ayudado a otros)
- f) Confusión, bloqueo emocional, sentirse fuera de la realidad
- g) Estar “ido”, quieto, sin contestar a las preguntas
- h) Desorientación (no saber el propio nombre, de dónde se es, qué fue lo que pasó)
- i) No ser capaces de cuidar a otros (a los niños o bebés, por ejemplo)

Hay que tomar en cuenta que la mayoría de las personas, una vez que pasa la situación de crisis, son capaces de recuperarse bien al pasar el tiempo. Pero un grupo de estas personas necesitarán

ayuda especializada por un tiempo más prolongado. Esta ayuda no es la que se entrega durante la emergencia.

## **2. Prepararse para dar ayuda psicológica de emergencia**

Aunque es una ayuda psicológica, también es una ayuda humana y social dado que busca resolver situaciones de necesidades en esos ámbitos. Para dar ayuda en forma responsable se requiere:

- a) Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas.
- b) Tomar en cuenta otras necesidades inmediatas, como agua, alimento o vestimenta.
- c) Cuidar de sí mismo como persona que da ayuda.

Parte de la ayuda responsable significa prepararse para entregar ayuda:

- a) Informarse lo más posible sobre la crisis
- b) Informarse sobre los servicios y formas de apoyo que estén disponibles
- d) Informarse y examinar la seguridad del lugar.

Gran parte de la ayuda psicológica consiste en poner en contacto a las personas con sus seres queridos, resolver sus necesidades básicas y proteger a las personas de posibles daños por situaciones de inseguridad.

## **3. Entregar la ayuda**

La entrega de ayuda debe ser atenta y respetuosa. La mayoría de las personas agradecerán conversar sobre lo que ocurre y esto significa escucharlas, pero sin forzarlas a hablar. Los elementos básicos de la ayuda se pueden resumir en:

- a) Acercarse a quienes pueden necesitar ayuda
- b) Verificar que la persona no necesite ayuda médica inmediata
- c) Preguntar qué necesita y qué le preocupa
- d) Estar dispuesto a escuchar
- e) Invitar a alejarse de zonas de peligro o riesgo (salir de zonas de posible derrumbe, explosión, inundación)
- f) Tener y entregar información real sobre las ayudas vitales (alimento, protección) y de conexión
- g) Mantener la calma

Por lo general, la ayuda debe comenzar por presentarse y preguntar el nombre de la persona en algún momento de la conversación. Las frases que se pueden decir y permiten disminuir la angustia de las personas son del tipo:

“Sí, Eduardo, comprendo que se sienta asustado.”

“Debe haber sido terrible.”

“No es seguro volver a entrar ahí ahora. Pero podemos conversar más allá, que parece más seguro.”

“Ya hay personas que vienen con más ayuda.”

“¿Qué necesita ahora mismo?”

“Trataré de ayudarlo”

Es recomendable no estar solo en el momento de brindar ayuda, sino que es mejor trabajar en equipo o en duplas.

Cuando se deba finalizar la ayuda, es adecuado informar a la persona y dejarla en contacto con otros equipos o servicios que puedan dar continuidad. Es bueno despedirse de manera positiva.

Finalizado el momento o la jornada de ayuda, es recomendable el descanso y la reflexión junto a otras personas que hayan dado ayuda, o junto a su supervisor/a.