



ASPR

Una Guía Para el Diálogo Compasivo y Empático

HHS/ASPR

**División de Resiliencia y Recuperación
Comunitaria**

No Clasificado/ Para Uso Público

Descargo de responsabilidad:

Las opiniones, los puntos de vista, y/o los hallazgos expresados son los del autor y no deben interpretarse como que representan los puntos de vista o políticas oficiales del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Misión de ASPR

**Salvar vidas y
proteger a los
Estadounidenses
de las amenazas
a la seguridad
sanitaria**



Introducción

Durante los esfuerzos de recuperación del huracán María, el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta (HHS/ASPR) identificó que nuestras partes interesadas estaban abrumadas, angustiadas, ansiosas y experimentando estrés acumulativo, debido a los múltiples escenarios de emergencia que enfrentaban.

Objetivos

- Apoyar la sostenibilidad a largo plazo, para comprender mejor los efectos del estrés acumulativo y el trauma después de un desastre.
- Proporcionar a los primeros respondedores (socorristas) habilidades de comunicación asertiva, autocontrol y relajación a través de un enfoque psicoeducativo.
- Promover un compromiso compasivo y empático con las partes interesadas.
- Proporcionar recursos disponibles en otras áreas como el autocuidado, el manejo del estrés y la resiliencia para los usos personales de los respondedores.

Encuestando a la audiencia

¿Tiene alguno de los siguientes cursos?

- Primeros auxilios psicológicos (PFA) - (Sí/No)
- Capacitación en preparación para la salud mental - (Sí/No)
- Autocuidado para respondedores (socorristas) o trabajadores de la salud - (Sí/No)
- Intervención en crisis - (Sí/No)

Actividad 1



Estudio de caso

Un equipo de primeros respondedores (socorristas) visitó las oficinas de un municipio un mes después de que ocurriera un enjambre de terremotos que causaron grandes pérdidas en esa comunidad. A medida que se comunican con el punto de contacto, notaron que tan pronto como comenzó a hablar con ellos, estaba llorando, agotado, sin esperanza, solo hablando de los terremotos y de lo emocionalmente afectado que estaba. Se hace difícil para el equipo describir el propósito de su visita.

Fases emocionales de un desastre

Según SAMHSA, las reacciones que un individuo o una comunidad tiende a haber seguido a un desastre suelen ser consistentes

Fase 1: Pre-Desastre

Fase 2: Impacto

Fase 3: Heroica

Fase 4: Luna de miel

Fase 5: Desilusión

Fase 6: Reconstrucción

Fases emocionales de un desastre



Pasos: Cómo desarrollar un diálogo compasivo y empático

Paso 1: Apoyar la sostenibilidad a largo plazo, para comprender mejor los efectos del estrés acumulativo y el trauma después de un desastre.

Paso 2: Promover un compromiso compasivo y empático con las partes interesadas.

Paso 3: Proporcionar recursos disponibles en otras áreas como el autocuidado, el estrés

Paso 1:

Apoyar la sostenibilidad a largo plazo, para comprender mejor los efectos del estrés acumulativo y el trauma después de un desastre

Estrés acumulativo

Definición

- Período en el que una persona experimenta una acumulación de emociones después de la exposición a situaciones estresantes o traumáticas prolongadas que no se han abordado.

Estrés acumulativo

Factores de riesgo

- Acumulación de emociones
- Exposición a situaciones estresantes o traumáticas prolongadas
- Estrés laboral
- Ansiedad
- Bajo nivel socioeconómico

Estrés v estrés acumulativo

Estrés	Estrés acumulativo
Reacción normal	Acumulación de emociones
Exacciones de vida	Eventos estresantes prolongados
Necesaria para la supervivencia	Situaciones que no se han abordado
Efectos positivos y negativos	Efectos negativos sobre la salud, el rendimiento y la relación

Trauma

Definición

- El trauma se define como sufrir o presenciar eventos en los que hay "muerte, lesiones graves o violencia" reales o amenazadas (APA, 2017).

Los primeros respondedores (socorristas) están expuestos a lidiar con muchas situaciones que incluyen eventos estresantes que pueden afectar su funcionamiento del diario.

Efectos del estrés acumulativo y el trauma después de un desastre

- Los desastres pueden conllevar un mayor riesgo de afectar negativamente la salud emocional de toda la población y los proveedores de servicios.
- **Los trabajadores esenciales** son más propensos a reportar síntomas de ansiedad o trastorno depresivo, comenzar o aumentar el uso de sustancias y pensamientos suicidas.

Efectos del estrés acumulativo y el trauma después de un desastre

- Junto con las pérdidas sociales y económicas, los individuos y las comunidades experimentan inestabilidad mental que podría precipitar la ansiedad y la depresión en la población.
- Los ciclones tropicales, terremotos, terrorismo, pandemias, inundaciones e incendios forestales, llevan la mayor incidencia de carga emocional en la población.

Paso 2:

Promover un compromiso compasivo y empático con las partes interesadas

Actividad 2

Pregunta:

¿Cuál es la diferencia entre ser **empático** y **compasivo**?

Conceptos conversacionales clave

Escucha activa

- Promueve una conversación productiva. No solo escuchar a la otra persona, sino centrarse en el mensaje que el individuo está comunicando.

Compasión

- Un valor humano que combina empatía y comprensión por el sufrimiento de los demás. Un deseo de ayudar o consolar a esa persona.

Empatía

- La conciencia de los sentimientos, necesidades y problemas de otras personas, y la capacidad de responder a ellos y expresar que hemos entendido

Conceptos conversacionales clave

- Al interactuar con aquellos que han experimentado múltiples desastres y emergencias, reconocer señales significativos en sus comportamientos o discurso puede ser la señal para comprometerse con ellos compasivamente.
- El compromiso empático no necesariamente toma más tiempo y no sobrecarga al trabajador de atención, porque el cliente mantiene la responsabilidad de sus propios problemas.

Pasos para el diálogo compasivo y empático



**Demonstrar una
escucha active y
compasionada**



**Identificar
Necesidades**



**Conéctese a los
recursos disponibles**

Qué hacer y qué no hacer en la conversación de apoyo

Que decir	Que no decir
<ul style="list-style-type: none">• “No estás solo; muchos de nosotros nos sentimos abrumados o ansiosos.”• “Esto debe ser difícil para ti.”• “Está bien sentirse cansado, triste.”• “¿Como está tu familia?”• Tolera los momentos de silencio o llanto.	<ul style="list-style-type: none">• “No llores.”• “Tienes que hacer tu parte.”• “¡Lo tienes todo! Otros están peor!”• “Pon una cara valiente.”• “Estoy pero que tu, y sigo aquí, trabajando.”• “No deberías haber hecho eso...”• “Antes de que me digas algo, creo...”• No interrumpa la conversación para hablar con otra persona o tomar otra llamada• No cuentes la historia de otra persona ni la tuya propia

Qué hacer y qué no hacer en la conversación de apoyo

- Evite hacer juicios
- Escuche compasivamente a la otra persona
- No interrumpa para contribuir
- Hágale saber a la gente que está presente y escuchando
- Haga una referencia si es necesario

Comunicación por teléfono o en persona

Antes de la conversación

- Tenga su agenda lista
- Trate de estar acompañado por un compañero de trabajo

Durante la conversación

- Muestre empatía y sea paciente
- No piense que puede solucionarlo
- Reprograme la reunión (si es necesario)
- Valide la conversación
- Haga una referido si es necesario

Comunicación por teléfono o en persona

Después de la conversación

- Establecer límites.
- Validar cualquier decisión importante a través de correos electrónicos.
- Identificar si la persona necesita ayuda adicional y hablar con el supervisor para obtener apoyo.
- Responder a cualquier acción de seguimiento.

¿Cómo iniciar la conversación?

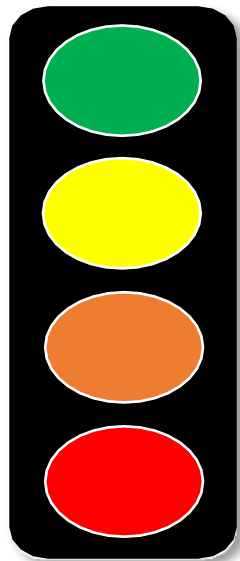
Llame o visite a una parte interesada o socio

Puede comenzar la conversación con el saludo clásico:

"Hola [su nombre], debe estar muy ocupado respondiendo a todo lo relacionado con la [emergencia], así que agradezco su tiempo. ¿Cómo es todo? ¿Cómo estás tú y tu familia?"

Vías posible

- Posibles escenarios que podría enfrentar durante la conversación



Conversación común

Identificación vulnerable

Persona en crisis

**Personas o propiedad en riesgo / en peligro
(herido)**

Posible escenario 1/4

Conversación común



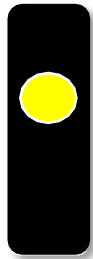
En este tipo de conversación, la persona podría expresar que se siente cansada, que la carga de trabajo ha aumentado, pero puede continuar con lo planeado para la llamada o conversación.

Posibles respuestas y acciones sugeridas

Posibles respuestas	Acciones sugeridas
“Estoy bien, Gracias por darme la mano. ¿Que esta pasando?”	“Me alegra escuchar eso, a pesar de la emergencia que estamos enfrentando”
“Las cosas están un poco locas en este momento. Pero estamos gestionando”.	”Entiendo. ¿Es posible continuar con nuestras actividades planificadas, o necesitamos ajustar los horarios?”
“Estoy bien. ¿Que fue? Nos quedamos para que lo hagamos?”	Ofrezca reenviar las actividades y fechas acordadas. Continúe según lo planeado. Trate de quitar algunas de las cargas de su plato

Posible escenario 2/4

Conversación con población vulnerable



En esta conversación, la persona puede expresar que está experimentando estrés, ansiedad y preocupaciones sobre la situación. Además de los problemas en su lugar de trabajo, pueden compartir problemas personales (hogar, familia, etc.). El tiempo para la conversación está limitado por la carga de las responsabilidades y los nuevos desafíos de las respuestas de emergencia.

Posibles respuestas y acciones sugeridas

Posibles respuestas	Acciones sugeridas
<p>"Me siento un poco estresado. Debemos estar atentos para prevenir un brote en nuestras instalaciones, y todavía estoy trabajando una vez que llego a casa. Es una locura.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1268 429 2410 544">1. Escúchenlos compasivamente y absténgase de hacer juicios; validar sus sentimientos.<li data-bbox="1268 554 2410 986">2. Puedes decir: "Lo que estás pasando debe ser difícil. Yo también me sentiría estresado. Puedo verificar los recursos disponibles para ayudar a reducir los factores estresantes". (Espere su respuesta y envíe su solicitud de información al supervisor, líder o persona a cargo)<li data-bbox="1268 996 2410 1172">3. Continúe: "La última vez que hablamos, acordamos... (continuar el trabajo según lo programado)

Posible escenario 3/4

Conversación con una persona en crisis o estrés acumulativo



En esta conversación, la persona puede comenzar a llorar y sentir que ha perdido el control de la situación. La persona puede expresar frustración, altos niveles de estrés y dificultades para tomar decisiones. Debido a que la persona no es emocionalmente estable, el propósito de la conversación no se puede cumplir.

Posibles respuestas y acciones sugeridas

Posibles respuestas	Acciones sugeridas
<p>No puedo soportar más de esto; No puedo dormir, no puedo comer. Me arriesgo a infectar a mi familia, y la gente no es consciente del peligro. ¡Estoy harto!"</p> <p>La persona está exhibiendo estrés agudo, comienza a llorar incontrolablemente e hiperventilando, y se produce una crisis emocional.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1268 429 2397 733">1. Escúchalo compasivamente sin hacer ningún tipo de juicio; validar sus sentimientos. Si está capacitado para proporcionar primeros auxilios psicológicos (PFA), practique lo que ha aprendido.<li data-bbox="1268 748 2397 982">2. Ofrecer recursos de soporte. (Consulte la Lista de recursos de salud mental). Hágales saber que siempre puede reprogramar las actividades si es necesario.

Posible escenario 4/4

Conversación con una persona en riesgo o en peligro



Hay tres situaciones peligrosas a las que se debe prestar atención. Estos son la ideación suicida y homicida y los daños a la propiedad. Una amenaza suicida es la expresión verbal o escrita del deseo de suicidarse o morir. Una amenaza homicida es una expresión verbal o escrita de dañar a otras personas. El daño a la propiedad pone en peligro tanto las pertenencias de la persona que hace la amenaza como las demás. Debe tomar medidas inmediatas tan pronto como identifique que la vida o la propiedad de la persona con la que está hablando, u otras personas está en peligro. Cancele la agenda o los planes que había programado para esa reunión e inmediatamente refiera la situación a un profesional de la salud mental.

Posibles respuestas y acciones sugeridas

Posibles respuestas	Acciones sugeridas
<p>Ya no puedo manejar esta situación. Tantas responsabilidades en el trabajo, han pasado varios meses desde que tuve un día libre y mi trabajo no es apreciado. Perdí mi casa después de los terremotos y mi familia dice que no pueden ayudarme. Llevo varios días pensando en cómo escapar de esta situación. Pensé en tomar algunas pastillas de mi esposo para nunca despertarme".</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Entiendo que estos días han sido muy duros y con mucho trabajo. Sería bueno buscar la ayuda de un profesional para tener otra solución que no sea quitarse la vida".2. No dejes a la persona sola. Pida apoyo y busque un profesional de la salud mental.
<p>"Aquí no me entienden. Después de todo lo que ha pasado, siento que no me apoyan. Hay un compañero de trabajo que piensa que soy su esclavo. Ni siquiera me gustaría verlo aquí nunca más. He pensado en lastimarlo".</p>	

Posibles señales de referencia

Conductual	Emocional	Físico	Cognitivo
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Desorientación <input type="checkbox"/> Uso excesivo de drogas o alcohol para manejar la situación <input type="checkbox"/> Comportamiento violento <input type="checkbox"/> Incapacidad para cuidarse a sí mismos o a los demás 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tristeza / llanto <input type="checkbox"/> Irritabilidad <input type="checkbox"/> Ansiedad / miedo <input type="checkbox"/> Desesperanza / desesperación <input type="checkbox"/> Sentirse culpable <input type="checkbox"/> Emocionalmente desconectado 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Malestar físico (somatización) <input type="checkbox"/> Dificultad a dormir <input type="checkbox"/> Cambios en los patrones de alimentación <input type="checkbox"/> Fatiga / agotamiento <input type="checkbox"/> Agitación 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dificultad para tomar <input type="checkbox"/> Dificultad para concentrarse <input type="checkbox"/> Dificultad para comunicarse <input type="checkbox"/> Dificultad para recordar <input type="checkbox"/> Preocupaciones sobre la muerte y la destrucción <input type="checkbox"/> Pensamientos suicidas / homicidas <input type="checkbox"/> Alucinaciones (ver, escuchar y sentir cosas que no son reales)

Paso 3:

Proporcionar recursos disponibles en otras áreas como el autocuidado, el manejo del estrés y la resiliencia para el uso personal del respondedor

Señales de agotamiento y estrés traumático secundario

Señales de agotamiento

- Tristeza, depresión o apatía
- Fácilmente frustrado
- Culpar a los demás, irritabilidad
- Falta de sentimientos, indiferencia
- Aislamiento o desconexión de los demás
- Mal cuidado personal (higiene)
- Cansado, agotado, o abrumado

Sentirse Como:

- Un fracaso
- Nada de lo que puedas hacer ayudará
- No estas haciendo bien tu trabajo
- Necesitas alcohol / otras Drogas para hacer frente

Señales de estrés traumático secundario

- Preocupación excesiva o miedo a que algo malo suceda
- Sobresaltarse fácilmente o “en guardia” todo el tiempo
- Señales físicas de estrés (por ejemplo, corazón acelerado)
- Pesadillas o pensamientos recurrentes sobre la situación traumática
- La sensación de que el trauma de los demás es tuyo

Recomendaciones de autocuidado

Recursos disponibles en áreas como el autocuidado, el manejo del estrés y la resiliencia para os primeros respondedores (socorristas)

Recomendaciones de autocuidado

- Duerma bien
- Atienda su salud física
- Encuentre un equilibrio saludable
- Tómese el tiempo para relajarse
- Sea paciente
- Reconozca sus límites
- Reír
- Desarrolle su resiliencia

Recursos de SAMHSA (publicaciones digitales)

- Consejos para profesionales de la salud
- Cómo lidiar con el estrés y la fatiga por compasión
- Prevenir y manejar el estrés
- Identificar el uso indebido de sustancias en la comunidad de respuesta
- Consejos para los que responden a desastres: Comprender la fatiga por compasión
- Regresar al trabajo
- Adaptarse a la vida en el hogar
- Ayudar al personal a manejar el estrés al regresar al trabajo

Consejos de afrontamiento de SAMHSA para eventos traumáticos y desastres

- La angustia emocional puede ocurrir antes y después de un desastre. Las estrategias de afrontamiento incluyen preparación, autocuidado e identificación de sistemas de apoyo.

Línea de ayuda nacional de SAMHSA

- Esta línea de ayuda proporciona referencia de tratamiento gratuita y confidencial las 24 horas e información sobre trastornos mentales y / o de uso de sustancias, prevención y recuperación en inglés y español.
- 1-800-662-HELP (4357)

CDC: Respondedores a emergencia (socorristas)

- Consejos para cuidarse
- Durante una respuesta: Comprender e identificar el agotamiento y el estrés traumático secundario
- Obtenga apoyo de los miembros del equipo: Desarrolle un sistema de amigos
- Técnicas de autocuidado de respuesta
- [El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional \(NIOSH\)](#)
 - Estrés Siguiendo Incidente traumático
 - Publicaciones

CDC: Trabajadores de la Salud

- Cómo lidiar con el estrés y desarrollar resiliencia durante la pandemia de COVID-19

Recursos / servicios adicionales

Línea de Ayuda de Angustia de Desastre

- Proporciona consejería y apoyo de crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año a personas que experimentan angustia emocional relacionada con desastres naturales o causados por el hombre.
- 1-800-985-5990

Línea Nacional de Prevención del Suicidio

- Línea de Vida (Lifeline) proporciona apoyo gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para personas en apuros, recursos de prevención y crisis para usted o sus seres queridos, y las mejores prácticas para profesionales
- 800-273-8255

Portal De Aprendizaje Americanes



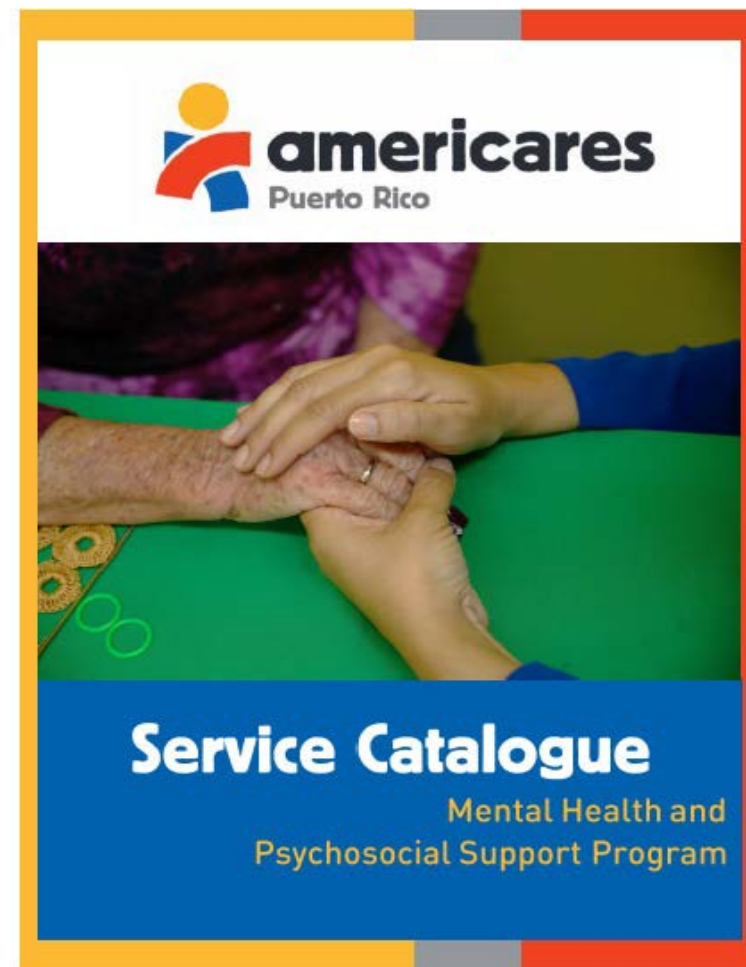
Americares Learning Portal

At Americares LMS, we offer high quality and contextually relevant learning opportunities for the humanitarian sector. Our goal to spread health related knowledge is driven by our roots – helping communities thrive!

BROWSE OUR COURSES

Americares MHPSS recursos

- Talleres relacionados con proveedores de servicios y equipos de primera respuesta:
- La carga de ser un proveedor de salud mental
- Manejo de la ansiedad y estrategias de trabajo en equipo
- Desactivación y apoyo de pares
- Resiliencia y afrontamiento para proveedores de atención médica
- Primeros auxilios psicológicos (PFA)
- Manejo de crisis e intervención



Repasamos

- Prepárese para cualquier situación estresante
- Todos reaccionan de manera diferente
- Practique ser compasivo y empático
- Revise lo que ha aprendido en entrenamientos anteriores
- Cuide su salud mental

Conclusión

Los desastres naturales son eventos fuera de nuestro control. Pero con herramientas como esta guía para promover un diálogo compasivo y empático con las partes interesadas, podemos prepararnos con estrategias para enfrentarlas mejor y considerar a las personas que trabajan con nosotros. Esta guía puede ser útil en cualquier entorno de trabajo. Las agencias u organizaciones generalmente tienen programas para ayudar a los empleados si un desastre u otro evento afecta sus vidas. Es importante tener en cuenta que esta guía no pretende ser un sustituto de los servicios ofrecidos por las agencias, sino más bien como un recurso adicional que reúne algunas de las mejores prácticas desde un enfoque psicoeducativo.



ASPR

¿Alguna Pregunta?

hhsrecovery3.hsdc@hhs.gov

ASPR

Salvando vidas protegiendo a los estadounidenses

No Clasificado/ Para Uso Público



On the Web:
www.phe.gov



Facebook:
facebook.com/ASPRgov



Twitter:
twitter.com/ASPRgov



Twitter: Dawn O'Connell
twitter.com/HHS_ASPR



Instagram:
instagram.com/ASPRgov/



YouTube:
youtube.com/c/ASPRgov



Flickr:
flickr.com/ASPRgov



LinkedIn:
linkedin.com/showcase/hhs-aspr/



**Pongase en
Contacto**

**Servicios Humanos
HHSRECOVERY3.HSVC@
HHS.GOV**