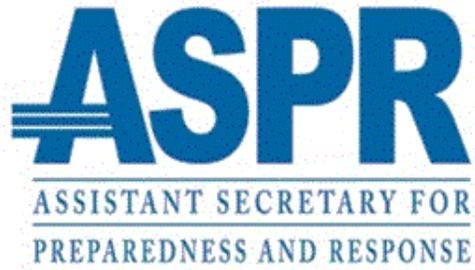


UNA GUÍA PARA EL DIÁLOGO COMPASIVO Y EMPÁTICO



Subsecretario de Preparación y Respuesta
Departamento de Salud y Servicios Humanos

División de Resiliencia y Recuperación Comunitaria
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta
San Juan, P.R.
2021

Reconocimiento

Queremos expresar nuestra gratitud y aprecio al personal de la Fundación Americares, Región de Puerto Rico, sus Directores de Recuperación, la Dra. Brenda Rivera y el Sr. Eric Pérez, el Equipo de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (MHPSS), y el Gerente del Programa MHPSS, Dr. Miguel Marrero, por su generosa colaboración a la misión. Esta guía no habría sido posible sin su apoyo excepcional. Su disponibilidad, experiencia, orientación y contribución desinteresada han sido cruciales para desarrollar esta guía. Profesionales como ellos, comprometidos a apoyar las necesidades de salud mental de los ciudadanos, son vitales para la recuperación de Puerto Rico y la Nación.

Contenido

UNA GUÍA PARA EL DIÁLOGO COMPASIVO Y EMPÁTICO.....	1
RECONOCIMIENTO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
<i>Objetivos</i>	5
VISIÓN GENERAL.....	5
<i>Entorno de Desastres y Impacto a la salud Mental</i>	5
AUDIENCIA.....	7
FASES EMOCIONALES DE UN DESASTRE.....	7
<i>Pre-Desastre (Fase 1)</i>	8
<i>Impacto (Fase 2)</i>	8
<i>Heroico (Fase 3)</i>	8
<i>Luna de miel (Fase 4)</i>	8
<i>Desilusión (Fase 5)</i>	9
<i>Reconstrucción (Fase 6)</i>	9
INTERVENCIONES BASADAS EN PRUEBAS SOBRE COMUNICACIÓN COMPASIVA.....	9
PASOS.....	10
<i>Paso 1:</i>	11
<i>Paso 2:</i>	15
TRES PASOS ESENCIALES A LA HORA DE OFRECER UN DIÁLOGO COMPASIVO Y EMPÁTICO.....	16
<i>Esté atento a las conversaciones</i>	17
<i>Cosas y no hacer en una conversación de apoyo</i>	17
<i>Comunicación por teléfono o en persona</i>	18
<i>Posibles escenarios que podría enfrentar durante la conversación</i>	19
ENFOQUES ADICIONALES BASADOS EN LA EVIDENCIA.....	25
<i>Paso 3:</i>	27
<i>¿Cómo estar mentalmente sano?</i>	27
<i>Recomendaciones de autocuidado</i>	29
<i>Recursos disponibles en áreas como el autocuidado, el manejo del estrés y la resiliencia para los socorristas</i>	33
VAMOS A REPASAR.....	33
CONCLUSIÓN.....	33
APÉNDICES.....	34
<i>Apéndice 1 - Términos del glosario</i>	34
<i>Apéndice 2 – Acrónimos</i>	36
<i>Apéndice 3 – Lista de tablas y figuras</i>	37
<i>Apéndice 4 – Descripción de los desastres naturales e impacto en la salud mental</i>	37
REFERENCIAS.....	42

Introducción

La misión de la Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS ASPR) es salvar vidas y proteger a los estadounidenses de las amenazas a la seguridad de la salud del siglo 21. ASPR lidera la preparación médica y de salud pública de la nación, para la respuesta y la recuperación de desastres y emergencias de salud pública. ASPR colabora con hospitales, coaliciones de salud, empresas de biotecnología, miembros de la comunidad, gobiernos estatales, locales, tribales y territoriales, y otros socios en todo el país para mejorar la preparación y las capacidades de respuesta (PHE, 2021).

Según la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA), la segunda región más propensa a desastres a nivel mundial es América Latina y el Caribe. Las estadísticas dicen que de 2000 a 2019, 152 millones de personas fueron afectadas por 1,205 desastres entre 2000-2019 (OCHA, 2020). Un desastre es una perturbación grave del funcionamiento de una comunidad o una sociedad, causando pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales generalizadas que exceden la capacidad de la comunidad o sociedad afectada para hacer frente utilizando sus recursos (WHO, n.d.). Independientemente del tipo de desastre, la salud mental puede verse afectada debido a lesiones, destrucción y muerte (TRACIE, 2014).

Como su nombre lo indica, después de un desastre, los primeros respondedores son los primeros en la escena. Se enfrentan a situaciones difíciles, potencialmente mortales y agotadoras. También suelen ser los primeros en ayudar a los sobrevivientes de desastres y proporcionar apoyo emocional y físico (SAMHSA, 2018). El término primer respondedor se refiere a las personas que, en las primeras etapas de un incidente, son responsables de la protección y preservación de la vida, la propiedad, la evidencia y el medio ambiente, incluyendo los proveedores de respuesta a emergencias según se define en la sección 2 de la Ley de Seguridad Nacional de 2002 (6Estados Unidos.C. 101); así como el manejo de emergencias, la salud pública, la atención clínica, las obras públicas y otro personal de apoyo calificado (como operadores de equipos) que brindan servicios de apoyo inmediatos durante las operaciones de prevención, respuesta y recuperación (HSPD-8, 2003).

Después de que los huracanes Irma y María azotaran Puerto Rico en 2017, como sucedió en Texas después del huracán Harvey, la ciudadanía, incluidas las partes interesadas locales, estaban bajo un tremendo estrés. Agravado por una serie severa de terremotos en el suroeste en 2020, pero se sintió en toda la isla y la Pandemia de COVID-19, estos mismos ciudadanos permanecieron bajo estrés constante, lo que afectó su capacidad para interactuar de manera efectiva con los primeros respondedores en los esfuerzos de recuperación. Los primeros respondedores en Puerto Rico enfrentan la dicotomía de ser sobrevivientes y trabajar con las partes interesadas afectadas de agencias y organizaciones locales en los esfuerzos de recuperación. Estos primeros respondedores pueden carecer de las herramientas y habilidades para comunicarse con estas partes interesadas de manera efectiva en estas condiciones.

HHS / ASPR desarrolló esta guía como un recurso para ayudar al personal de primer respuesta a emergencias y recuperación a involucrarse de manera efectiva y empática con sus partes interesadas en un entorno de múltiples peligros. Las partes interesadas pueden estar abrumadas, angustiadas, ansiosas y experimentando estrés acumulativo. Nuestro objetivo es que los primeros respondedores sean compasivos y empáticos al interactuar con las partes interesadas y

comprendan los efectos del estrés acumulativo y el comportamiento al comunicarse entre sí.

Esta guía puede ayudar a involucrar a las partes interesadas durante las fases de respuesta y recuperación con un enfoque compasivo y empático. Proporciona información relacionada con el impacto en la salud mental que los desastres tienen en el personal de respuesta a emergencias. También, el efecto que ciertos desastres tienen en el personal de respuesta a emergencias cuando interactúa con poblaciones necesitadas.

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 habilidades en 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 el uso personal de los respondedores.

Visión General

En esta descripción general, encontrará información útil sobre el desastre más común que ocurre a nivel mundial, pero utilizando como ejemplos las experiencias más recientes en Puerto Rico y los Estados Unidos, como huracanes, terremotos y recientemente la pandemia de COVID-19. Esta guía le dará información para comprender las fases de un desastre, cómo los desastres afectan la salud mental del Respondedor y cómo lidiar con algunos escenarios de ejemplo. Por último, pero no menos importante, el enfoque principal de esta guía, toma las medidas necesarias para comenzar un enfoque compasivo y un compromiso empático con las partes interesadas.

El Entorno De Desastres Y El Impacto En La Salud Mental

La historia de la humanidad está plagada de innumerables eventos y desastres que han afectado a todo tipo de civilizaciones. Algunos de esos eventos han sido desastres naturales que se pueden predecir y nos dan tiempo para prepararnos y responder, mientras que otros tipos de desastres no lo hacen. Como se describe en Daubman, Cranmer, Black y Goodman (2019, p.2):

Los desastres repentinos incluyen eventos naturales catastróficos como terremotos, inundaciones, huracanes; eventos sin previo aviso, como eventos terroristas con víctimas masivas; enfermedades infecciosas emergentes, como brotes; y crisis humanitarias como el desplazamiento de grandes grupos de personas por conflictos violentos que desbordan los recursos e infraestructuras locales (OMS 2018). Además, los grandes desplazamientos debido a la hambruna, la sequía y el colapso económico han llevado a crisis humanitarias crónicas y crecientes (Abubakar et al., 2019).

En los Estados Unidos, algunos de los desastres naturales más comunes entre 1900 y 2016 por tipo

incluyen: tormentas convectivas, inundaciones, ciclones tropicales, inundaciones fluviales, incendios forestales, terremotos, olas de calor e inundaciones repentinas (Statistica, 2020).

Extensa literatura científica (Esterwood, & Saeed, 2020) ha documentado la relación entre los desastres y la salud mental de las personas; los efectos de los desastres podrían tener consecuencias en la población afectada. Junto con las pérdidas sociales y económicas, los individuos y las comunidades pueden experimentar inestabilidad mental, precipitando ansiedad y depresión. Estos dos síntomas de salud mental son los más comúnmente identificados durante los desastres, pero otros síntomas son ampliamente experimentados por los sobrevivientes durante los desastres, tales como:

- Duelo traumático
- Duelo prolongado
- Dificultad para dormir
- Tener pensamientos y recuerdos relacionados con el evento sufrido
- Sensación de entumecimiento
- Retirado o desconectado
- Aislado de los demás
- Distancia de los demás o de la familia
- Evitar lugares y actividades que puedan traer recuerdos relacionados con el evento

Otro síntoma común es la tristeza y ciertos sonidos que pueden desencadenar los recuerdos del evento. En general, los desastres se miden por el costo del daño social y económico, pero no hay comparación con los sufrimientos emocionales que sufre una persona después del desastre (Makwana, 2019).

**El Apéndice 4 presenta una breve descripción de algunos tipos de desastres y las consecuencias en la salud mental.*

En todos los casos, las intervenciones compasivas y empáticas pueden mejorar la comunicación con los sobrevivientes, los voluntarios y el personal, proporcionando a los respondedores de emergencia una herramienta para sentirse capacitados para tomar las medidas necesarias en el manejo de emergencias. Además, los estudios muestran que el compromiso empático no necesariamente ocupa más tiempo, no es emocionalmente agotador como ser comprensivo y no sobrecarga al respondedor de emergencias porque la otra persona mantiene la responsabilidad de su problema (Flisher, nd). Es importante identificar estos síntomas relacionados con el estrés de los desastres naturales para ofrecer ayuda e informarlo a la persona o departamento adecuado.

Audiencia

La audiencia principal de esta guía son los primeros respondedores (socorristas) que trabajan en la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), la Oficina de Manejo de Emergencias de Puerto Rico (PREMB) y la Oficina Municipal de Manejo de Emergencias (OMME).

Esta guía también está destinada a trabajadores esenciales en escenarios de respuesta y recuperación de emergencias/desastres. En comparación con los trabajadores no esenciales, sus contrapartes esenciales son más propensas a reportar síntomas de ansiedad o trastorno depresivo, comenzar o aumentar el uso de sustancias y pensamientos suicidas durante la pandemia (Panchal et al., 2021). En el caso de la pandemia de COVID-19, muchos los trabajadores esenciales tuvieron que enfrentar varios desafíos, incluido un mayor riesgo de contraer el coronavirus que otros trabajadores.

El CDC define a los "trabajadores esenciales" como aquellos que realizan una variedad de operaciones y servicios en industrias que son esenciales para garantizar la continuidad de las funciones críticas en los Estados Unidos (EE. UU.) (CDC, s.f.).

Fases Emocionales De Un Desastre

Como explica SAMHSA, mientras cada sobreviviente experimenta un desastre como individuo, también lo experimenta como parte de una comunidad (SAMHSA, 2020b). Las reacciones que un individuo o comunidad tiende a tener después de un desastre suelen ser consistentes. La siguiente figura muestra la magnitud del impacto emocional en cada una de las etapas.

Figura 1: Fases Emocionales De Un Desastre (Chart Labels--Etiquetas de gráfico)

Emotional Highs	Emotional Lows	Honeymoon--Community Cohesion		
Subidón Emocional	Bajas Emocionales	Luna de Miel--Cohesión Comunitaria		
Reconstruction--A new beginning		Heroic	Pre-Disaster	
Reconstrucción: Un Nuevo Comienzo		Heroico	Antes del Desastre	
Disillusionment	Impact	Warning	Threat	Inventory
Desalusión	Impacto	Advertencia	Amenaza	Inventario
Trigger Events		Anniversary Reactions		
Desencadenar Eventos		Reacciones a Aniversarios		
Working Through Grief--Coming to Terms			Setback	
Trabajar a Través Del Dolor--Llegar a un Acuerdo Contratiempo				
Up to One Year		After Anniversary		
Después de Un Año		Después Del Aniversario		

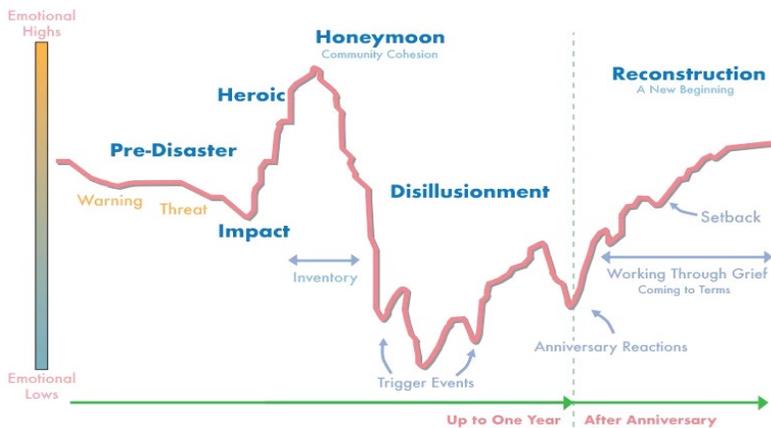


Image Source (SAMHSA, 2020)

Fuente de la Imagen (SAMHSA,2020)

Pre-Desastre (Fase 1)

La primera fase está marcada por la ansiedad y la confusión. Las reacciones y percepciones particulares del grupo dependen del tipo de desastre. Los desastres sin previo aviso pueden desencadenar sentimientos de inseguridad y falta de seguridad; temores de tragedias potenciales e inesperadas; y una sensación de pérdida de control o la capacidad de protegerse a sí mismo y a su familia. Por otro lado, los desastres con una advertencia pueden llevar a la culpa o la abnegación por no prestar atención a las alertas. La fase previa al desastre puede ser tan corta como horas o incluso minutos, como durante un ataque terrorista, o hasta muchos meses, durante la temporada de huracanes (SAMHSA, 2020b).

Impacto (Fase 2)

La fase dos se caracteriza por una serie de reacciones emocionales intensas. Al igual que con la fase previa al desastre, las respuestas particulares a menudo dependen del tipo de desastre que ocurre. Los desastres lentos y de bajo riesgo tienen consecuencias psicológicas que son diferentes de los desastres rápidos y peligrosos. Como consecuencia, estas reacciones pueden variar desde el shock hasta el pánico manifiesto. La incertidumbre inicial y la incredulidad generalmente van acompañadas de un énfasis en la autopreservación y la seguridad familiar.

La fase de impacto suele ser la más corta de las seis etapas de catástrofe (SAMHSA, 2020b).

Heroico (Fase 3)

La fase tres se caracteriza por un alto nivel de actividad con un bajo nivel de productividad. Hay una sensación de altruismo en este proceso, y muchos miembros de la comunidad muestran un comportamiento de rescate inducido por la adrenalina. Como consecuencia, la evaluación del riesgo puede verse afectada. La fase heroica también cambia rápidamente a la fase cuatro (SAMHSA, 2020b).

Luna de Miel (Fase 4)

La fase cuatro está marcada por un cambio repentino en las emociones. La asistencia por desastre está fácilmente disponible durante el período de luna de miel. Se está llevando a cabo la vinculación grupal.

Existe el optimismo de que todo volverá rápidamente a la normalidad. Como resultado, hay muchas oportunidades para que los proveedores y las organizaciones desarrollen y construyan relaciones con las personas y grupos afectados y construyan relaciones con las partes interesadas. La fase de luna de miel generalmente dura solo unas pocas semanas (SAMHSA, 2020b).

Desilusión (Fase 5)

La fase cinco es un marcado contraste con la fase de luna de miel. Durante el proceso de desilusión, las comunidades y las personas son conscientes de los inconvenientes de la asistencia en casos de desastre. A medida que el optimismo se convierte en desaliento y el estrés continúa aumentando, pueden comenzar a surgir reacciones negativas, como la fatiga física o el uso de drogas. La creciente distancia entre la necesidad y la asistencia contribuye a los sentimientos de abandono. En particular, a medida que la población en general regrese a los negocios con normalidad, habrá una mayor demanda de servicios a medida que las personas y las comunidades estén listas para recibir asistencia. La fase de desilusión puede durar meses e incluso años. También se aplicó a una o más ocasiones de causa, generalmente incluyendo el aniversario del desastre (SAMHSA, 2020b).

Reconstrucción (Fase 6)

La fase seis se caracteriza por una sensación general de recuperación. Los individuos y las comunidades están comenzando a asumir la responsabilidad de reconstruir sus vidas, y las personas se están ajustando a una nueva "normalidad" mientras continúan sufriendo pérdidas. La fase de reconstrucción a menudo comienza alrededor del aniversario del desastre y puede continuar durante algún tiempo después de los eventos catastróficos (SAMHSA, 2020b).

Intervenciones Basadas en la Evidencia Sobre la Comunicación Compasiva

La comunicación compasiva ha demostrado ser la habilidad principal para el diálogo efectivo con las personas en recuperación física y emocional. La literatura muestra que este tipo de comunicación ha sido asertiva para diferentes escenarios, como en el campo de la salud. Desarrollar una relación de confianza con los pacientes requiere un diálogo que les permita percibir de su proveedor genuinamente, empatía, calidez y confianza para hablar con ellos sobre sus preocupaciones relacionadas con su enfermedad (Czerwiec, 1996; Kennedy-Sheldon, Barrett y Ellington, 2006; Lowey, 2008; Watson, 2008). La comunicación compasiva permite a los pacientes en cuidados paliativos percibir a través de sus médicos y enfermeras un aumento en su calidad de vida que previene y alivia el sufrimiento físico, psicológico, social y espiritual; por lo tanto, no destruyen su esperanza y sentimiento y se sienten acompañados. En un estudio realizado, ciento veinte pacientes en tratamiento oncológico indicaron que cuando recibían mejor los servicios, la comunicación se hacía empáticamente, en un lugar cómodo, sin interrupciones, y utilizando un lenguaje que indicaba compasión por los sentimientos. Por otro lado, en la atención al cliente, las conversaciones empáticas permiten a las personas transmitir comprensión, validando sus inquietudes, problemas y sentimientos al expresarlos, lo que genera confianza y agrega humanidad al servicio. Mientras que en los procesos de duelo, permite que las personas se sientan emocionalmente acompañadas para superar las emociones experimentadas (Daubman, 2019).

Al igual que en escenarios anteriores, las personas pueden necesitar compañía y conversaciones

empáticas cuando han sido víctimas de emergencias como desastres naturales catastróficos o crisis humanitarias (OMS 2018). Debido a la evidencia sufrimiento y aumentar la confianza, este guía se centra en desarrollar un diálogo compasivo y empático con personas que expresan diferentes síntomas o signos relacionados con la situación que han experimentado.

PASOS

El desarrollo de esta herramienta tiene como objetivo:

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 manejo del estrés y la resiliencia para el uso personal de los respondedores.

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

El estrés acumulativo se define como un período en el que una persona experimenta una acumulación de emociones después de la exposición a un estrés prolongado o situaciones traumáticas que no han sido abordadas (De Rivera, 2010). Es esencial mencionar que el nivel de estrés y ansiedad cambia de persona a persona y de desastre a desastre. Algunos comportamientos se exacerbaban antes, durante y después de un desastre.

El estrés es una reacción psicológica y física normal que te motiva a desempeñarte bien y responder a las demandas de la vida. Pero múltiples desafíos diarios pueden empujarlo más allá de su capacidad para hacer frente.

Su cerebro viene cableado con un sistema de alarma para su protección. Cuando su cerebro percibe una amenaza, le indica a su cuerpo que libere una explosión de hormonas que aumentan su ritmo cardíaco y aumentan su presión arterial. Esta respuesta de "lucha o huida" te impulsa a lidiar con la amenaza (Mayo Clinic, 2020)

Factores de riesgo

Si una persona experimenta una acumulación de emociones después de la exposición a situaciones estresantes o traumáticas prolongadas que no se han abordado (De Rivera, 2010), esto puede conducir a un estrés acumulativo. Cuando el estrés es acumulativo, se refleja de diferentes maneras en nuestra salud y cuerpo (Mayo Clinic, 2020); Sin embargo, todos reaccionan de manera diferente al estrés acumulativo, y es probable que sus sentimientos cambien con el tiempo.

Algunos factores como, pero no limitado a, el estrés laboral, la ansiedad, el bajo nivel socioeconómico, y la depresión se asocia con el estrés acumulativo. Se cree que el estrés acumulativo ejerce influencia a través de una "cadena de riesgo", en la que la exposición a eventos adversos tempranos de la vida aumenta el riesgo de exposiciones posteriores en un ciclo continuo de retroalimentación positiva. Este estrés acumulativo, a su vez, afecta los resultados físicos, mentales y conductuales.

Estrés acumulativo a lo largo de la vida aumenta la prevalencia de la hipertensión, discapacidad física, dolor y otras enfermedades crónicas y mentales trastornos de salud, abuso de alcohol y drogas.

Las vías fisiológicas que vinculan el estrés acumulativo con la enfermedad física aún no se han explicado. Los factores estresantes específicos, como el estrés crónico en el trabajo y el nivel

socioeconómico más bajo, pueden afectar los resultados clínicos a través de efectos adversos en la función del sistema nervioso autónomo.

Por lo tanto, aunque especulativo, es posible que el estrés acumulativo, y especialmente el estrés crónico, modifique estos circuitos corticolímbicos que desempeñan un papel en la modulación de la excitación autónoma durante un desafío, lo que resulta en una mayor excitación simpática en respuesta al estrés a lo largo del curso de la vida que con el tiempo puede conducir a la desregulación crónica de la función autonómica cardíaca. Además, el estrés también podría afectar la variación circadiana a través de un impacto en el sueño u otros mecanismos del cuerpo humano (Lambert et al., 2016).

Tabla 1 – Cómo Reacciona Su Cuerpo Al Estrés

En Tu Cuerpo	En Tu Estado de ánimo	En Tu Comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de cabeza • Tensión muscular o dolor • Dolor en el pecho • Fatiga • Problemas para dormir 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Inquietud • Falta de motivación o enfoque • Sentirse abrumado • Irritabilidad o ira • Tristeza o depresión 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de alimentos en exceso o por debajo de lo normal • Arrebatos de ira • Drogadicción o alcoholismo • Consumo de tabaco • Aislamiento social

Fuente: (Mayo Clinic, 2019)

Comportamientos individuales normales después de un desastre

Al hacer la transición de un evento de desastre, lo más probable es que note que los compañeros de trabajo y los lugares de trabajo se ven diferentes. Del mismo modo, las partes interesadas pueden no sentirse cómodas regresando a sus trabajos, pero deben hacerlo. Una pieza esencial del proceso de recuperación es volver a esta rutina lo mejor posible. SAMHSA comparte algunos comportamientos normales después de un desastre y consejos que debe tener en cuenta al comunicarse con su parte interesada (SAMHSA, nd).

Fatiga implacable

- A veces, el estrés excesivo hace que nunca te sientas descansado. A menudo experimenta cansancio extremo cuando vuelve a su rutina, incluso si siente que ha dormido lo suficiente. Es posible que necesite más descanso de lo que piensa.

Cinismo

- Estos sentimientos son de esperar y generalmente disminuyen con el tiempo. Revise los éxitos y resultados positivos de su trabajo y trate de centrarse en ver lo mejor en las personas y los sistemas. Con el tiempo, esta perspectiva te ayudará a mantener una perspectiva más optimista.

Insatisfacción con el trabajo rutinario

- Cuando regrese por primera vez a su trabajo regular, puede sentir que su trabajo diario carece del mismo nivel de significado y satisfacción. Para contrarrestar estos sentimientos, incorpore las cosas positivas que ha aprendido durante la respuesta a desastres en su vida personal y profesional. Reconocer que todos tenemos un trabajo que hacer y que incluso el más mínimo esfuerzo contribuye a nuestro bienestar.

Emociones fácilmente evocadas

- A veces la combinación de experiencias intensas, fatiga y estrés te deja vulnerable a emociones inesperadas. Por ejemplo, puede llorar más fácilmente que antes, ser rápido para enojarse o experimentar cambios de humor dramáticos. Estas son reacciones bastante comunes entre los que responden a desastres que generalmente desaparecen con el tiempo. Mientras tanto, sea consciente de sus reacciones; discutir sus experiencias con compañeros de trabajo, amigos y seres queridos de confianza; y trate de limitar los comentarios que puedan ser hirientes o molestos para los demás.

Relata tus experiencias

- En cuanto más capaz seas para usar habilidades de afrontamiento positivas y lidiar con las experiencias de una manera positiva, más preparado estarás para apoyar a los demás.

Diferencias culturales

- La cultura afecta la forma en que un individuo reacciona a las experiencias intensas. Encuentra una manera de expresar tus necesidades de una manera que sea fiel a ti mismo, pero también sensible a los esfuerzos de los demás.

Por último, no haga suposiciones:



Trate de abstenerse de juzgar, criticar o hacer suposiciones sobre el ritmo de trabajo de los colegas o las partes interesadas.

Trauma

El trauma ocurre cuando eventos o situaciones aterradoras abruma la capacidad de una persona para hacer frente o lidiar con lo que ha sucedido. Algunos expertos en trauma amplían la definición para incluir cualquier evento estresante que afecte significativamente el funcionamiento diario de una persona, por ejemplo, en el trabajo o en las relaciones personales. De acuerdo con esta definición de trauma, los primeros respondedores (socorristas) están expuestos a muchas situaciones, incluidos eventos estresantes que pueden afectar su funcionamiento diario.

El trauma se define como sufrir o presenciar eventos en los que hay "muerte, lesiones graves o violencia" reales o amenazadas (APA, 2017, p. 271)

Efectos del estrés acumulativo y el trauma después de un desastre

Existe evidencia de que el apoyo social puede desempeñar un papel sustancial en el proceso de recuperación de alguien que experimenta estrés, trauma y trastorno de estrés postraumático. Sentirse física, social o emocionalmente inseguro puede causar ansiedad extrema en alguien que ha experimentado un trauma, potencialmente causando retraumatización. Por lo tanto, crear un entorno seguro es fundamental para un compromiso exitoso (Menschner y Maul, 2016).

Es bien sabido que ciertos desastres pueden conllevar un mayor riesgo de afectar negativamente la salud emocional de toda la población y, en particular, de los proveedores de servicios.

Ejemplos de creación de un entorno seguro incluyen:

Entorno Físico

- Mantener bajos los niveles de ruido en las salas de espera.
- Uso de lenguaje de bienvenida en toda la señalización.

Entorno Socioemocional

- Dar la bienvenida a las personas y asegurarse de que se sientan respetadas y apoyadas.
- Asegurar que el personal mantenga límites interpersonales saludables y pueda manejar el conflicto de manera adecuada.
- Mantener horarios y procedimientos consistentes.
- Ofrecer suficiente aviso y preparación cuando los cambios sean necesarios.
- Mantener una comunicación consistente, abierta, respetuosa y compasiva; y ser consciente de cómo la cultura de un individuo afecta la forma en que percibe el trauma, la seguridad y la privacidad.

Paso 2:



Promover un compromiso compasivo y empático con las partes interesadas.

Estar Preparado

Se recomienda que todos los equipos de primeros respondedores (socorristas) estén capacitados para proporcionar primeros auxilios psicológicos (PFA). PFA es un enfoque modular basado en la evidencia para ayudar a niños, adolescentes, adultos y familias inmediatamente después de un desastre o ataque terrorista. Individuos afectados por un desastre o incidente traumático, ya sean sobrevivientes, testigos o respondedores a tales eventos, pueden tener dificultades o enfrentar nuevos desafíos después del evento (NCTSN, nd). El objetivo principal es reducir la angustia inicial producida por eventos traumáticos o de emergencia a corto y largo plazo. Por lo tanto, los miembros del equipo pueden apoyarse mutuamente a través de la escucha activa, identificando dónde se necesita ayuda y conectándose a los recursos disponibles (NCTSN, nd). Usted no tiene que ser un psicólogo o trabajador social para proporcionar PFA.

Primeros Auxilios Psicológicos (Formación Online/En Línea):

<https://learn.nctsn.org/enroll/index.php?id=555>



La empatía es un aspecto fundamental de la construcción de relaciones y la interacción positiva con Clientes. Cuando los trabajadores interactúan con los clientes de una manera empática, los clientes se sienten validados y la aceptación del servicio puede mejorarse (PMHP, 2016).

La empatía es la capacidad de percibir el significado y los sentimientos de otra persona y de ser capaz de comunicárselos.

Una emoción importante que mejora la resiliencia es una preocupación empática, que se relaciona con sentimientos de simpatía orientados a otros y preocupaciones por otros desafortunados. Desde una perspectiva longitudinal, la resiliencia se puede definir como la capacidad de recuperarse de la adversidad y continuar con la vida. Mejorar la resiliencia es vital para la recuperación de choques severos resultantes de desastres (Niezink et al., 2012)

Al interactuar con aquellos que han experimentado múltiples desastres y emergencias, reconocer signos significativos en sus comportamientos o discurso puede ser la señal para interactuar con ellos de manera compasiva. Algo tan simple como abrir una conversación con una preocupación sincera por el bienestar de otra persona puede ser de gran ayuda para construir y apoyar relaciones. Vale la pena repetir que "los estudios han demostrado que el compromiso empático no necesariamente ocupa más tiempo, no es emocionalmente agotador como ser comprensivo y no sobrecarga al trabajador de cuidado, ya que el cliente mantiene la responsabilidad de sus problemas" (Flisher, nd). Además, este tipo de comunicación

puede ahorrar tiempo, esfuerzo y gastos, ya que los problemas relevantes del cliente se identifican rápidamente, lo que resulta en una gestión temprana y más efectiva (PMHP, 2016).

Conceptos Conversacionales Clave



La escucha activa promueve una conversación productiva. No solo escuchar a la otra persona, sino centrarse en el mensaje del individuo (Boston, 2016).



La compasión es un valor humano que combina la empatía y la comprensión por el sufrimiento de los demás. Un deseo de ayudar o consolar a esa persona (APA, 2020).



La empatía es la conciencia de los sentimientos, necesidades y problemas de otras personas. Es la capacidad de responder a los demás y expresar que los hemos entendido (Consuegra, 2010).

Tres Pasos Esenciales al Ofrecer un Diálogo Compasivo y Empático



Fuente: Brymer et al., 2006

Tres pasos esenciales al ofrecer compromisos compasivos y empáticos son **demostrar una escucha activa y compasiva, identificar necesidades y conectarse con los recursos disponibles**. "La escucha activa es otra estrategia para aumentar la empatía. Comunica que te preocupas por lo que se está compartiendo y requiere que hagas preguntas abiertas, reflejes los sentimientos de los demás (muestres comprensión de cómo se sienten), aclares y resumas lo que escuchas" (Azarchi y Hanover, 2020).

El psicólogo Carl Rogers dijo: "Simplemente escuchar con mucha atención era una forma importante de ser útil ... escucha los sentimientos y

Esté Atento a Las Conversaciones

Cuando te comunicas con alguien, ya sea en persona, o de forma remota a través del teléfono o teleconferencia, debes estar atento a cada palabra que diga, las señales no verbales, el tono de su voz y los gestos que esta persona exprese, porque esta será la clave para que identifiques si la persona se encuentra en una condición emocional favorable para continuar con el trabajo del día (Brymer et al., 2006). Hay algunas señales o frases de advertencia que puede captar para identificar si la persona con la que está hablando es vulnerable. En ese momento, determinará si su necesidad de realizar una tarea excede la necesidad de la parte interesada.

Señales de Advertencia



Fuente: (Brymer et al., 2006)

Qué Hacer y Qué No Hacer en Una Conversación de Apoyo

La mayoría de las veces, cuando nos comunicamos, conocemos el propósito. Tenemos un guión interno de lo que vamos a decir y lo que queremos lograr. Sin embargo, es posible que no estemos preparados para reaccionar de manera asertiva cuando la otra persona cambia completamente la discusión para hacerle saber cómo se siente emocionalmente o qué situaciones enfrenta.

Tabla 2 - Qué Hacer y Qué No Hacer en Las Conversaciones de Apoyo

Qué decir	Qué 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". • "¿Cómo está tu familia?" • Tolerar 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 peor que tú, y todavía estoy aquí, trabajando" • "No deberías haber hecho eso ..." • "Antes de que me digas cualquier cosa, creo ..." • No interrumpa la conversación para interactuar con otra persona o tomar otra llamada • No cuentes la historia de otra persona ni la tuya.
--	--

Fuente: Cortés & Figueroa, 2019

Lo más importante que debes hacer cuando tienes una conversación es no juzgar y escuchar compasivamente lo que la otra persona necesita decir. No interrumpa para contribuir. A menudo, la persona que habla solo quiere ser escuchada. Hágales saber que usted está allí y escuchando (Brymer et al., 2012).

Comunicación por teléfono o en persona

Probablemente después de un desastre, tendrá que reunirse en persona o a través de plataformas virtuales con sus partes interesadas. Dependiendo del desastre, las instalaciones o la tecnología disponible de las partes interesadas pueden no ser óptimas, y puede haber un período de espera prolongado antes de que puedan interactuar con usted. Prepárate para cualquier imprevisto. Tómese un tiempo extra de su agenda para participar en la reunión

 Prepárese para que las reuniones duren más de lo previsto, si la reunión se programó para una hora; planifique como si tomara dos horas. Las conversaciones en persona después de un desastre son a menudo más emocional. Puede ser que la persona con la que te estás reuniendo se sienta abrumada y decida decirte cómo se siente. Practica lo que aprendiste, no interrumpas y escucha con compasión y empatía.

Algunas estrategias que pueden ser útiles son:

Antes de la conversación:

- Ten tu agenda lista con puntos clave. Esto ayudará a que la reunión fluya sin problemas.
- Haz todo lo posible para estar acompañado por un compañero de trabajo.

Durante la conversación:

Puede comenzar la conversación con el saludo clásico: Hola [su nombre], debe estar ocupado respondiendo a la [emergencia], así que agradezco su tiempo. ¿Cómo te va?

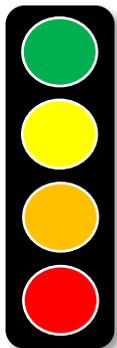
Recuerda: "Sé atento y consciente de todos los detalles al practicar la conversación"

- Cuando te des cuenta de lo ocupados que pueden estar, valida sus esfuerzos para mantener todo funcionando normalmente en su agencia u organización.
- Evite hacer preguntas que puedan desencadenar emociones, como: "¿Cómo te sientes?"
- Muestre empatía: mantenga el contacto visual al escuchar y diga cosas como: "Eso suena difícil. Lamento que estés pasando por esto".
- Sea paciente- El proceso de recuperación lleva tiempo. Lograr lo que está programado en tu agenda no puede ser más importante que las emociones de los demás.
- No creas que puedes solucionarlo- Reconoce que apoyar a tus partes interesadas no significa solucionar sus problemas.
- Si es necesario, re programe o tenga una reunión adicional para completar la agenda (Cleveland Clinic, 2020).
- Resume lo que la reunión logró y lo que queda por hacer.
- Validar la conversación para el proceso de recuperación.

Después de la conversación:

- Establecer límites: está bien ser específico. Conozca sus límites y cuándo es el momento de recargar sus baterías.
- Validar cualquier acuerdo importante a través de correos electrónicos.
- Identifique si la persona necesita ayuda adicional y hable con un supervisor para obtener apoyo.
- Responder a cualquier acción de seguimiento.

Escenarios que podría enfrentar posiblemente durante la conversación



Conversación común

Población vulnerable

Persona en crisis

Personas o bienes en riesgo/en peligro (Referencia)

Escenario 1- Conversación común



La comunicación apropiada tiene la intención de comprender al individuo, sus circunstancias únicas y cómo sus preferencias y objetivos personales pueden incorporarse al máximo en la respuesta a la crisis (SAMHSA, 2009). 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 reunión en persona.

Ejemplo 1

Iniciar una conversación:

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

Posibles Respuestas y Acciones Sugeridas

Posibles Respuestas	Acciones Sugeridas
"Estoy bien. Gracias por comunicarse. ¿Qué está pasando?"	" Me alegra escuchar eso, a pesar de la emergencia que enfrentamos".
"Las cosas están un poco locas en este momento. Pero estamos gestionando".	"Entiendo. ¿Es posible continuar con nuestras actividades planificadas, o necesitamos reprogramar?"
"Estoy bien. ¿Qué nos quedaba por hacer?"	Ofrezca reenviar las actividades y fechas acordadas. Continúe según lo planeado. Trate de quitar algunas de las cargas de su plato.

Fuente: Cortés & Figueroa, 2019

Escenario 2- Conversación con una población vulnerable



Ser vulnerable implica fragilidad, una amenaza presente o la posibilidad de sufrir daños. Por lo tanto, significa ser susceptible a algo dañino o doloroso, como una enfermedad, y la posibilidad de ser herido física o emocionalmente (Feito, 2007). 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 la respuesta de emergencia.

Ejemplo 2

Iniciar una conversación:

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

Posibles Respuestas y Acciones Sugeridas

Posibles Respuestas

"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."



Acciones Sugeridas

Escúchenlos compasivamente y absténgase de hacer juicios; validar sus sentimientos.



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).



Continuar: "La última vez que hablamos, acordamos (continuar el trabajo según lo programado)".

Me encantaría que me enviaras más información sobre los recursos mencionaste"



"Claro, estaré encantado de enviarte la información".

Source: Cortés & Figueroa, 2019

Escenario 3 - Conversación con una persona en crisis o estrés acumulativo



Una crisis ocurre cuando una persona se enfrenta a una situación peligrosa o gravemente estresante para la cual sus mecanismos habituales de resolución de problemas no tienen éxito. Ofrezca empatía, calidez, apoyo y tranquilidad. Gestos como una palmadita en la espalda u ofrecer una taza de café pueden ayudar.

Reconozca su dolor, miedo, sufrimiento y preocupaciones diciendo algo como, "Debe haber sido aterrador", o, "Puedo ver lo preocupado que debes estar". Reconozca sus sentimientos, pero no investigue profundamente ni trate de intensificarlos (Ehrenreich, 2001). 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.

Ejemplo 3

Iniciar una conversación:

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

Posibles Respuestas y Acciones Sugeridas

"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!"

La persona está exhibiendo estrés agudo, comienza a llorar incontrolablemente e hiperventilando, y se produce una crisis emocional.



Escúchalos compasivamente sin hacer ningún tipo de juicio; validar sus sentimientos.

Si está capacitado para proporcionar primeros auxilios psicológicos (PFA), practique lo que ha aprendido.

Posibles Respuestas

Acciones Sugeridas



Ofrecer recursos de soporte. (Consulte la Lista de recursos de salud mental).

Hágales saber que siempre puede reprogramar las actividades si es necesario

Source: Cortés & Figueroa, 2019

Source: Cortés & Figueroa, 2019

Escenario 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. Los daños a la propiedad ponen en peligro tanto las pertenencias como a la persona que hace la amenaza y otros. 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. Nunca deje a la persona sola, pida apoyo a otra persona y busque ayuda de un profesional de la salud mental. Si no hay servicios de salud mental disponibles, comuníquese con el supervisor inmediato y una línea de ayuda para la prevención del suicidio. Hay algunos signos y síntomas a los que debes prestar especial atención, ya que podrían indicar este tipo de peligro.

Tabla 3 – Posibles signos 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"/> Incapaz de cuidarse a sí mismo 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 para 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 decisiones <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, oír y sentir cosas que no son reales)

Ejemplo 4

Iniciar una conversación:

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

Posibles Respuestas y Acciones Sugeridas

Posibles Respuestas

"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 para nunca despertarme".

"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."

Acciones Sugeridas

"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".

No dejes a la persona sola. Pide apoyo y busca una profesión de salud mental.

Nota: Si se siente abrumado y cree que puede perder el control de sus emociones durante una conversación, no realice ningún contacto o actividad externa que pueda ser contraproducente para usted y nuestras partes interesadas. ¡Póngase en contacto con su supervisor!

Enfoques adicionales basados en la evidencia

La Universidad de Michigan (2021) ha desarrollado recomendaciones para fomentar la conversación compasiva y empática durante los tiempos difíciles. Durante estos tiempos difíciles, puede ser difícil encontrar las palabras adecuadas para brindar apoyo. Evitar el juicio de los demás y ser un oyente activo son pasos importantes en la creación de conversaciones afectuosas.

- 1) Estar presente: Cuando nos enfrentamos a conversaciones emocionalmente difíciles, puede ser fácil desconectarse del momento actual y centrarse en lo que planeamos decir a continuación. Puede afirmar que está escuchando atentamente dando signos de lenguaje corporal como contacto visual y asentimientos ocasionales. Tome en cuenta lo que el individuo está diciendo, y no tenga miedo de sentarse con ellos por un momento una vez que hayan terminado de hablar. Hacer preguntas simples y abiertas es una forma de demostrar que estás sintonizando.

- **Si alguien dice: "¡No puedo creer lo que acaba de pasar en clase!"**
- Respuesta no tan compasiva: "Yo también tuve un día estresante".
- Respuesta compasiva: "Cuéntame sobre lo que pasó".

La mayoría de las veces, otros tienen sus propias soluciones y solo quieren un oyente empático.

- 2) Evite el juicio: Las conversaciones de juicio a menudo implican críticas a otra persona o conclusiones sobre alguien que no se basan en hechos. A menudo, el juicio puede provocar una respuesta negativa y hacer que una conversación se vuelva agria. Aquí hay un ejemplo de una conversación no compasiva que incluye juicio:

- **Si alguien dice: "Estoy tan ansioso todo el tiempo, que no puedo concentrarme en el trabajo".**
- Respuesta no tan compasiva: "Procrastinas todo el tiempo, no es de extrañar que no puedas concentrarte".
- Respuesta compasiva: "Eso suena normal dado lo que todos hemos estado viviendo. ¿Cómo has estado pensando en lidiar con tu ansiedad?"

La primera respuesta hace un juicio cargado negativamente sobre la experiencia de ansiedad del

orador. En su lugar, puede afirmar sus emociones y hacer una pregunta abierta para aprender más sobre su experiencia.

3) Evite la reparación: Cuando alguien comparte un desafío por el que está pasando, algunas personas pueden sentir la necesidad de proporcionar consejos o formas de solucionar el problema. Aportando soluciones sin que te lo pregunten no muestra compasión ni comprensión. A veces, las personas solo quieren que alguien escuche y afirme las emociones que están experimentando.

- **Si alguien dice: "Me preocupa que mis padres no puedan ayudar con la matrícula. Mi mamá perdió su trabajo".**
- Respuesta no tan compasiva: "Tal vez deberías encontrar otro trabajo de estudio".
- Respuesta compasiva: "Lamento mucho escuchar eso. Eso debe ser muy duro para ti y tu familia".

La respuesta compasiva valida los desafíos que la otra persona está experimentando y no trata de solucionar el problema.

4) Refleja lo que crees que escuchas: Reflejar lo que crees que una persona está diciendo es una forma de demostrar que estás escuchando activamente y trabajando para comprender por lo que está pasando.

- **Si alguien dice: "Mi puesto de interno de verano acaba de ser cancelada".**
- Respuesta no tan compasiva: "Al menos tienes el verano libre".
- Respuesta compasiva: "Te preocupa no obtener otro puesto interno".
- **Si alguien dice: "Me siento realmente abrumado últimamente".**
- Respuesta no tan compasiva: "Tú y todos los demás".
- Respuesta compasiva: "Tienes mucho que hacer".

La respuesta compasiva dio sentido a una declaración simple y proporcionó una base para una conversación posterior.

5) Afirma el esfuerzo y las fortalezas: Cuando una persona comparte algo con lo que está luchando, mantén un oído atento para los momentos en que puedas reconocer las fortalezas

y los esfuerzos que han hecho. Reconocer estas fortalezas a lo largo de su conversación es una forma compasiva de mostrar apoyo a su amigo o ser querido.

- **Si alguien dice: "Últimamente me ha costado mucho prestar atención en las reuniones de mi club. Realmente solo sintonicé una o dos veces el mes pasado".**
- Respuesta no tan compasiva: "Dejé de asistir por completo a las reuniones de mi club; estarás bien".
- Respuesta compasiva: "Parece que hubo un par de veces en las que pudiste participar con éxito. ¿Qué había de diferente en esos tiempos?"

Observe cómo, en lugar de centrarse en lo que salió mal, la respuesta compasiva reconoce que las cosas salieron bien para el primer orador un par de veces. Al identificar estos momentos, puede afirmar las fortalezas del orador y crear una conversación más compasiva.

Paso 3:



Proporcione recursos disponibles en otras áreas como el autocuidado, el manejo del estrés y la resiliencia para el uso personal de los respondedores.

¿Cómo estar mentalmente sano?



La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el autocuidado como "la capacidad de las personas, las familias y las comunidades para promover la salud, prevenir enfermedades, mantener la salud y hacer frente a la enfermedad y la discapacidad con o sin el apoyo de un proveedor de atención médica". El autocuidado es un concepto amplio que también abarca la higiene (general y personal), la nutrición (tipo y calidad de los alimentos consumidos), el estilo de vida (deportivo). actividades, ocio), etc. (OMS, 2021).

Responder a escenas de desastres y emergencias de salud pública, donde puede haber destrucción física, caos y personas que experimentan angustia emocional, puede afectar al personal de respuestas de emergencias, así que prepárese emocionalmente para las situaciones que pueda encontrar (TRACIE, 20177b).

Varios instrumentos de evaluación pueden ayudarlo a identificar cómo su compasión por aquellos a quienes ayuda puede afectarlo de manera positiva y negativa. Una herramienta que puede ser útil es la herramienta de autoevaluación: Cómo medir la satisfacción por compasión y la fatiga por compasión (Appendix 1).

La prevención y el manejo del estrés son fundamentales para que los respondedores se mantengan bien y continúen su trabajo de manera compasiva (CDC, 2018).

El Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) recomienda que "las técnicas de afrontamiento, como tomar descansos, comer alimentos saludables, hacer ejercicio y usar el sistema de amigos, pueden ayudar a prevenir y reducir el agotamiento y el estrés traumático secundario. Reconozca los signos de ambas afecciones en usted y en otros respondedores para asegurarse de que aquellos que necesitan un descanso o necesitan ayuda puedan abordar estas necesidades" (CDC, 2018).

Tabla 4 – Signos de agotamiento y estrés traumático secundario

Signos de Desgaste	Signos de estrés traumático secundario
--------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> • Tristeza, depresión o apatía • Fácilmente frustrado • Culpar a los demás, irritabilidad • Falta de sentimientos, indiferente • Aislamiento o desconexión de los demás • Mal cuidado personal (higiene) • Cansado, agotado o abrumado • Sensación de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Un fallo ○ Nada de lo que puedas hacer ayudará ○ No estás haciendo bien tu trabajo <p>Necesita alcohol / otras drogas para hacer frente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación o miedo excesivos por algo malo que sucede • Fácilmente sorprendido o "en guardia" todo el tiempo • Signos físicos 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
--	---

Fuente: (CDC, 2018)

La Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA, 2020) comparte consejos y recomendaciones para equiparse con estrategias de afrontamiento positivas en situaciones estresantes. Podemos poner en práctica muchas estrategias; sin embargo, tenga en cuenta que no existe una solución única para todos. Todos tenemos recursos internos y externos a nuestra disposición cuando lidiamos con el estrés.

Recomendaciones de autocuidado

1. *Dormir bien.* Trate de descansar de 7 a 8 horas por la noche.
2. *Concéntrese en su salud física.* Una dieta saludable, ejercicio regular (caminar, correr, baile, bicicleta), y un montón de descanso ayudarán a regular su respuesta de lucha o huida y el estrés moderado.
3. *Encuentra un equilibrio saludable.* Tu trabajo es importante, pero no es saludable para ti mental, física y socialmente si tu trabajo se apodera de tu vida. Establezca límites saludables, tómese un tiempo para tiempo libre. Trate de participar en actividades agradables que lo ayuden a relajarse (jardinería, escuchar música, cantar, ver una película, pintar, leer un libro).
4. *Tómese el tiempo para relajarse.* Pruebe técnicas de relajación como la meditación, el yoga y la relajación muscular progresiva. Haz algo que disfrutes que no esté relacionado con el trabajo.
5. *Sé paciente.* Trata de ser tolerante y empático con los demás. Tratar de comprender sus situaciones y comportamientos; las personas reaccionan de manera diferente al estrés, especialmente a los nuevos factores estresantes de la pandemia u otras emergencias.

6. *Reconoce tus límites.* No está mal sentirse emocionalmente agotado. Si simplemente no sabe lidiar con una situación o sentimiento, pida a sus amigos o familiares sugerencias sobre cómo superaron una situación similar. Hable con su supervisor sobre los nuevos desafíos y factores estresantes provocados por la pandemia u otras emergencias.
7. *La risa es la mejor medicina.* Encuentra lo que te hace reír. Cuando te estás riendo, no tienes tiempo para estresarte.
8. *Construye tu resiliencia.* Los psicólogos definen la resiliencia como el proceso de adaptación adecuada ante la adversidad. Aunque la resiliencia implica "recuperarse" de experiencias difíciles, también puede implicar crecimiento personal.
9. Ser más resiliente no solo te ayuda a superar circunstancias difíciles, sino que te permite crecer e incluso mejorar tu vida en el camino (APA, 2012)

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

[Recursos SAMSHA \(publicaciones digitales\)](#)

- Consejos para profesionales de la salud: Cómo lidiar con el estrés y la fatiga por compasión
- Prevención y manejo del estrés
- Identificación del uso indebido de sustancias en la comunidad de respondedores
- Consejos para los que responden a desastres: Comprender la fatiga por compasión
- Regreso al trabajo
- Adaptarse a la vida en casa
- 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 la preparación, el autocuidado y la identificación de sistemas de apoyo.

[Línea de ayuda nacional de SAMHSA](#)

- Esta línea de ayuda proporciona referencias de tratamiento gratuitas y confidenciales las 24 horas e información sobre trastornos mentales y de uso de sustancias, prevención y recuperación en Inglés y Español.
- 1-800-662-HELP (4357)

[CDC: Personal de emergencia](#)

- 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 del respondedor

[CDC: Trabajadores de la salud](#)

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

[El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional \(NIOSH\)](#)

- Estrés por incidente traumático
- Publicaciones

[Línea de ayuda de socorro por desastre](#)

- Proporciona asesoramiento y apoyo en 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](#)

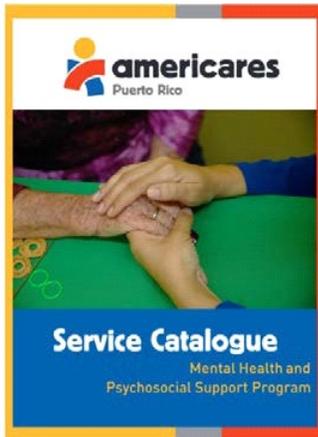
- La Línea de Vida proporciona apoyo gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para personas en apuros, recursos de prevención y crisis para usted o sus seres queridos, y las mejores prácticas para profesionales.
- 1-800-273-8255

[Americares Portal de Aprendizaje](#)



Americares MHPSS Recursos

*[Americares--Puerto Rico
Catálogo de Servicios
Programa De Salud Mental y Apoyo Psicológico]*



Proveedores de servicios y talleres relacionados con los equipos de primer 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 los proveedores de atención médica
- Primeros Auxilios Psicológicos (PFA)
- Gestión e intervención de crisis

Vamos a Repasar



- Tenga en cuenta que todos los ejemplos anteriores pueden ocurrir en cualquier situación estresante.

- Todos reaccionan de manera diferente a los eventos de desastre.
- No importa qué escenario se te presente, siempre sé compasivo y empático.
- Ninguna de las intervenciones de estas recomendaciones es o pretende ser tratamiento psicológico.
- La capacitación en PFA puede ayudarlo a ser más efectivo en su compromiso con las partes interesadas.
- Cuidar tu salud mental te ayudará a realizar intervenciones compasivas y enfáticas con las partes interesadas.

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 señalar 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.



Nota importante: Si siente que el estrés y la ansiedad le impiden realizar su trabajo de manera efectiva y pueden afectar a otros, comuníquese con su supervisor o con su Programa de Asistencia para el Empleo (EAP)

Apéndices

Apéndice 1 - Términos del Glosario

Las definiciones aclaran algunos términos clave utilizados en este documento.

Escucha activa: estar profundamente comprometido y atento a lo que el orador está diciendo. Requiere mucho más escuchar que hablar. Su objetivo como oyente activo es comprender realmente la perspectiva del orador (independientemente de si está de acuerdo) y comunicar esa comprensión

al orador para que pueda confirmar la precisión de su comprensión (Boston, 2016).

Ansiedad: Una emoción caracterizada por sentimientos de tensión, pensamientos nerviosos y cambios físicos, como presión arterial elevada; las personas con trastornos de ansiedad suelen tener pensamientos o preocupaciones no deseados frecuentes. Algunas circunstancias se pueden evitar por preocupación. También pueden ocurrir síntomas físicos como sudoración, temblores, mareos o latidos cardíacos rápidos (Asociación Americana de Psicología, 2020a).

Ataque de ansiedad: es un episodio repentino e intenso de miedo y ansiedad. Estos ataques de ansiedad a veces pueden ocurrir inesperadamente sin razón aparente, pero también pueden estar relacionados con desencadenantes específicos (Ankrom, 2020)..

Compasión: un fuerte sentimiento de simpatía con los sentimientos de tristeza o angustia de otra persona, que generalmente implica el deseo de ayudar o consolar a esa persona (APA, 2020).

Desastre: Perturbación grave del funcionamiento de una comunidad o sociedad que causa pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales generalizadas que exceden la capacidad de la comunidad o sociedad afectada para hacer frente a sus propios recursos (OMS, s.f.).

Depresión: Es más que un simple duelo. Las personas con depresión pueden experimentar una falta de interés y disfrute en las actividades cotidianas, pérdida o ganancia de peso sustancial, insomnio o sueño excesivo, falta de energía, incapacidad para concentrarse, sentimientos de inutilidad o culpa excesiva, y pensamientos frecuentes de muerte o suicidio. La depresión es una de las afecciones mentales más comunes. Afortunadamente, la depresión puede ser tratada. Una combinación de terapia y medicamentos antidepresivos ayudará a garantizar la recuperación (Asociación Americana de Psicología, 2020b).

Emergencia: Emergencia es un término que describe un estado. Es un término gerencial, exigente de decisión y seguimiento en términos de medidas extraordinarias (OMS, s.f.).

Recuperación: Decisiones y acciones tomadas después de un desastre con miras a restaurar o mejorar las condiciones de vida previas al desastre de la comunidad afectada, al tiempo que se alientan y facilitan los ajustes necesarios para reducir el riesgo de desastres (OMS, nd)

Salud Emocional: El bienestar emocional puede contribuir al éxito en el trabajo, en las relaciones y en la salud. Los investigadores han asumido que el éxito ha hecho que las personas sean más felices en el pasado. Investigaciones más recientes muestran que esto es al revés. Las personas felices tienen más probabilidades de trabajar por metas, encontrar el apoyo que

necesitan y atraer a otros con su entusiasmo y optimismo, los principales componentes básicos del éxito (Asociación Americana de Psicología, 2020c).

Empatía: La conciencia de los sentimientos, necesidades y problemas de los demás, la capacidad de responder a los demás, expresando que los hemos entendido (Consuegra, 2010).

Trabajador Esencial: Aquellos que realizan una variedad de operaciones y servicios en industrias esenciales para garantizar la continuidad de las funciones críticas en los Estados Unidos (CDC, 2021).

Primer Respondedor: Se refiere a las personas responsables de proteger y preservar la vida, la propiedad, la evidencia y el medio ambiente en las primeras etapas de un incidente, incluidos los proveedores de respuesta a emergencias (PHE, 2020)

Primeros Auxilios Psicológicos: Un enfoque modular y basado en la evidencia para ayudar a niños, adolescentes, adultos y familias a enfrentar las consecuencias inmediatas de desastres o actos de terrorismo. Está diseñado para reducir la angustia inicial de eventos traumáticos a corto y largo plazo y promover el funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento (NCTSN, s.f.).

Resiliencia: La capacidad de adaptación; la capacidad de un individuo para recuperarse o volver al nivel de funcionamiento que tenía antes de que ocurriera la adversidad (Consuegra, 2010)

Estrés: Reacción fisiológica y psicológica del organismo frente a las exigencias del entorno. Respuesta general e inespecífica del cuerpo a una situación estresante o estresante. Es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las exigencias del entorno (Consuegra, 2010).

Partes Interesadas: Individuos o grupos con interés en el desarrollo, implementación o resultado de políticas específicas (FEMA, s.f.)

Trauma: Una reacción emocional a un incidente terrible como una lesión, violación o un desastre natural. Inmediatamente después del incidente, la conmoción y la negación son comunes. Las respuestas a largo plazo incluyen sentimientos erráticos, alucinaciones, relaciones tensas e incluso síntomas físicos como dolores de cabeza o náuseas. Aunque estos sentimientos son naturales, algunas personas tienen dificultades para seguir con sus vidas. Los psicólogos pueden ayudar a estas personas a encontrar formas efectivas de controlar sus sentimientos (APA, 2020).

Vulnerabilidad: susceptibilidad a desarrollar una afección, trastorno o enfermedad cuando se

expone a agentes o afecciones específicas (APA, 2020)

Apéndice 2 – Acrónimos

APA	Asociación Americana de Psicología
ASPR	Subsecretario de Preparación y Respuesta
ASSMCA	Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción
BHB	Rama de Salud Conductual
CDC	Centro de Control y Prevención de Enfermedades
DHHS	Departamento de Salud y Servicios Humanos
FEMA	Agencia Federal para el Manejo de Emergencias de FEMA
NCTSN	Red Nacional de Estrés Traumático Infantil
NHC	Centro Nacional de Huracanes
OCHA	Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios
OMME	Oficina de Manejo de Emergencias Municipales
PFA	Primeros Auxilios Psicológicos
PHE	Emergencia de salud pública
PMHP	Proyecto de Salud Mental Perinatal
PREMB	Oficina de Manejo de Emergencias de Puerto Rico
SAMHSA	Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental
US	Estados Unidos
WHO	
OMS	Organización Mundial de la Salud

Apéndice 3 – Lista de tablas y figuras

Lista De Tablas

Tabla 1 Cómo reacciona su cuerpo al estrés

Tabla 2 Qué hacer y qué no hacer en la conversación de

apoyo

Tabla 3 Posibles Signos de Referencia-Escenario4

Tabla 4 Signos de desgaste y estrés traumático secundario

Lista De Figuras

Figura 1 Fases emocionales de un desastre

Apéndice 4 – Descripción de los desastres naturales e impacto en la salud mental

Evento/Desastre	Descripción	Impactos en la salud mental
------------------------	--------------------	------------------------------------

<p>Ciclón Tropical</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un sistema rotativo y organizado de nubes y tormentas eléctricas que se origina sobre aguas tropicales o subtropicales y tiene una circulación cerrada de bajo nivel. • Los ciclones tropicales giran en sentido contrario a las agujas del reloj en el hemisferio norte 	<p>Texas A medida que las tormentas se vuelven más severas, también lo hacen las consecuencias para la salud mental. Las tormentas causan un daño más generalizado a las mentes que a los cuerpos, "En pocas palabras, más personas se ven afectadas psicológicamente que médicamente después de un huracán determinado" (Centro Nacional de Información Ambiental, 2020).</p> <p>Un ejemplo de un huracán devastador que impacta negativamente en la salud mental de muchas personas fue el huracán Katrina, que tocó tierra por primera vez el 25 de agosto de 2005 en Florida. Entró en el Golfo de México y luego tocó tierra en la costa del Golfo en el sureste de Luisiana, cerca de la ciudad de Buras, el 29 de agosto de 2005. Afectó a unos 15 millones de personas e impactó 90,000 millas cuadradas desde el centro de Florida hasta el este. También produjo 33 tornados (Reid, 2019).</p> <p>Las amenazas a la salud mental y física están estrechamente entrelazadas. Otro ejemplo es el huracán María, que azotó Puerto Rico en septiembre de 2017. Las altas tasas de mortalidad se extendieron al menos seis meses después de la tormenta, causando trastornos mentales que incluyen duelo traumático y dolor prolongado entre los sobrevivientes. Los padres de niños con infección por el virus del Zika, una enfermedad transmitida por mosquitos que se propagó ampliamente después de la tormenta, tuvieron Las mayores riesgos de depresión mayor. Y en una muestra de ciudadanos Puertorriqueños que se mudaron a Florida después del huracán María, dos tercios mostraron síntomas de TEPT, y la mitad mostrósígnos de depresión mayor (NCEI, 2020)</p>
-------------------------------	---	--

<p>Terremoto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier sacudida repentina del suelo causada por el paso de ondas sísmicas a través de las rocas de la Tierra. Esto ocurre cuando la energía almacenada en la corteza terrestre se libera repentinamente, generalmente cuando las masas de roca que se tensan entre sí se fracturan y "resbalan" repentinamente. • Los terremotos ocurren a lo largo de fallas geológicas que se mueven en relación con uno con otro. Las principales fallas del mundo se encuentran en los bordes de las enormes placas tectónicas que forman la corteza terrestre (Bold, B.,s.f.). 	<p>Las personas experimentan estrés emocional durante un terremoto, y anticipar lo que podría perderse o destruirse durante el evento puede causar ansiedad abrumadora o pérdida de sueño. Otros signos de estrés emocional relacionados con los terremotos incluyen: (SAMHSA, 2020a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser fácilmente sorprendido • Tener dificultad para dormir o dormir demasiado • Tener pensamientos y recuerdos relacionados con el terremoto que no puedes sacar de tu cabeza <p>El estrés aumentó con cada réplica continua cerca del choque principal, que puede durar meses (Byrd, 2020).</p>
-------------------------	---	---

Evento/ Desastre	Descripción	Impactos en la salud mental

<p>Terrorismo</p>	<p>De Acuerdo con la Oficina Federal de Investigaciones (FBI), el terrorismo puede dividirse entre el terrorismo internacional (actos violentos y criminales cometidos por individuos o grupos que están inspirados o asociados con organizaciones o naciones terroristas extranjeras designadas (patrocinadas por el Estado) y el terrorismo doméstico (actos violentos y criminales cometidos por individuos o grupos para promover objetivos ideológicos derivados de influencias nacionales, como los de carácter político, religioso, social, racial o ambiental).</p>	<p>Los ataques terroristas afectan significativamente la salud mental de las personas. Se deprimieron, se pusieron ansiosos y preocupados. Estos sentimientos psicológicos también tienen un impacto directo en su comportamiento (Khan et al., 2012). Aunque muchas personas exhibirán alguna manifestación de angustia después de un evento terrorista, se han identificado varios síntomas específicos como más predictivos de enfermedades psiquiátricas posteriores. Estos síntomas incluyen sentirse entumecido, retraído o desconectado; aislado de los demás; y evitar actividades, lugares o personas que traigan recuerdos del evento (Butler et al., 2003)</p>
<p>Inundaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una inundación es un desbordamiento de agua que sumerge generalmente tierra firme. Son el evento climático severo natural más común y generalizado. Las inundaciones pueden verse muy diferentes porque las inundaciones cubren desde unas pocas pulgadas de agua hasta varios pies. También pueden aparecer rápidamente o construirse gradualmente. Según el Laboratorio Nacional de Tormentas Severas, hay cinco tipos de inundaciones: • Inundación del río • Inundación costera 	<p>Las inundaciones tienen un impacto directo en la salud mental. Las personas pueden experimentar recuerdos de episodios de inundaciones anteriores que intensifican la experiencia de estrés (French et al., 2019). El desplazamiento después de las inundaciones se asocia con mayores síntomas reportados de depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático un año después del evento. Los síntomas adversos de salud mental podrían explicarse por la profundidad y la duración de la inundación (Tong, 2017).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Marejada ciclónica • Inundaciones de la tierra • Inundación repentina 	
--	---	--

Evento/ Desastre	Descripción	Impactos en la salud mental
Incendios Forestales	<ul style="list-style-type: none"> • Un incendio forestal es un incendio incontrolado que arde en la vegetación silvestre, a menudo en áreas rurales. Los incendios forestales pueden arder en bosques, pastizales, sabanas y otros ecosistemas y lo han estado haciendo durante cientos de millones de años. No se limitan a un continente o entorno en particular (National Geographic, nd). 	<p>Los servicios de emergencia y las personas que viven en áreas donde a menudo ocurren incendios forestales, particularmente en Arizona, California, Colorado, Utah y otros estados, pueden ser vulnerables a la angustia emocional. Además, el aniversario de un desastre o evento trágico puede renovar los sentimientos de miedo, ansiedad y tristeza en los sobrevivientes y los socorristas del desastre. Ciertos sonidos como las sirenas también pueden desencadenar angustia emocional. Estas y otras sensaciones ambientales pueden llevar a las personas de vuelta al evento o hacer que teman que está a punto de suceder de nuevo. Estos "eventos desencadenantes" pueden ocurrir en cualquier momento (SAMHSA, 2020b).</p>

<p>Pandemias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una pandemia es la propagación mundial de una nueva enfermedad (OMS, 2009). Cuando surge una nueva enfermedad por primera vez, la mayoría de las personas carecen de la inmunidad natural para combatirla. Esto puede causar una propagación repentina, a veces rápida, de la enfermedad entre las personas, entre las comunidades y en todo el mundo. Sin una inmunidad natural para combatir una enfermedad, muchas personas pueden enfermarse a medida que se propaga (Lockett, 2020). 	<p>Debido al mayor riesgo de vulnerabilidad, se implementan prácticas para evitar o disminuir el alcance del contagio. Una práctica común es el distanciamiento social, entre otras medidas de seguridad. Estas medidas pueden aumentar la sensación de soledad y ansiedad y generar sentimientos de estrés, incertidumbre y miedo debido a la pandemia.</p>
-------------------------	---	--

Referencias

- Abubakar, I., Aldridge, R. W., Devakumar, D., Orcutt, M., Burns, R., Barreto, M. L., ... & Zhou, S. (2018). The UCL–Lancet Commission on Migration and Health: the health of a world on the move. *The Lancet*, 392(10164), 2606-2654.
- Acevedo, N. (2018). [Puerto Rico lacked disaster planning, communications strategy, hurricane study found](https://www.nbcnews.com/storyline/puerto-rico-crisis/puerto-rico-lacked-disaster-planning-communications-strategy-hurricane-study-found-n904866). <https://www.nbcnews.com/storyline/puerto-rico-crisis/puerto-rico-lacked-disaster-planning-communications-strategy-hurricane-study-found-n904866>
- Alfonso, C. A. (2018). [PTSD and Suicide After Natural Disasters](https://www.psychiatristimes.com/view/ptsd-and-suicide-after-natural-disasters). *Psychiatric Times*, 35(4). <https://www.psychiatristimes.com/view/ptsd-and-suicide-after-natural-disasters>

- Alvarado, G. (January 7, 2020). [Sismo deja estragos a lo largo y ancho de Puerto Rico](https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/sismo-deja-estragos-a-lo-largo-y-ancho-de-puerto-rico/). [Photo]. *El Nuevo Día*. <https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/sismo-deja-estragos-a-lo-largo-y-ancho-de-puerto-rico/>
- American Psychological Association. (2012). [Building your resilience](https://www.apa.org/topics/resilience). <https://www.apa.org/topics/resilience>
- American Psychological Association (2020). [Dictionary of Psychology](https://dictionary.apa.org/compassion). <https://dictionary.apa.org/compassion>
- Ankrom, S. (2020). [What is an Anxiety Attack?](https://verywellmind.com/what-is-an-anxiety-attack-2584253) <https://verywellmind.com/what-is-an-anxiety-attack-2584253>
- Azarchi, L., & Hanover, L. (2020). *The Empathy Advantage*. Rowman & Littlefield.
- Bolt, B. (n.d). [Earthquake](https://www.britannica.com/science/earthquake-geology). *Britannica*. <https://www.britannica.com/science/earthquake-geology>
- Boston University (2016). [Active Listening](https://www.bumc.bu.edu/facdev-medicine/files/2016/10/Active-Listening-Handout.pdf). <https://www.bumc.bu.edu/facdev-medicine/files/2016/10/Active-Listening-Handout.pdf>
- Brymer, M., Taylor, M., Escudero, P., Anne, J., Kronenberg, M., Macy, R., Mock, L., Payne, L., Pynoos, R., & Vogel, J. (2012). *Psychological First Aid for Schools: Field Operation Guide*.
- Butler, S., Panzer, & Goldfrank. (2003). [Understanding the Psychological Consequences of Traumatic Events, Disasters, and Terrorism](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK221638/). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK221638/>
- Byrd, D. (2020). [Magnitude 6.4 earthquake shakes Puerto Rico](https://earthsky.org/earth/magnitude-6-4-earthquake-puerto-rico-jan-7-2020). <https://earthsky.org/earth/magnitude-6-4-earthquake-puerto-rico-jan-7-2020>
- Center for Disease Control and Prevention [CDC]. (2018). [Emergency Responders: Tips for taking care of yourself](https://emergency.cdc.gov/coping/responders.asp). <https://emergency.cdc.gov/coping/responders.asp>

Center for Disease Control and Prevention [CDC]. (n.d). [Interim List of Categories of Essential Workers Mapped to Standardized Industry Codes and Titles.](#)

<https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/categories-essential-workers.html>

ClevelandClinic. (2020). [6 Do's and Don'ts for Supporting Someone Who Has Depression.](#)

<https://health.clevelandclinic.org/6-dos-and-donts-for-supporting-someone-who-has-depression/>

Consuegra, N. (2010). Diccionario de Psicología (2a ed.). *Ecoe Ediciones.*

De Rivera. (2010). Los Síntomas del Estrés. *Editoria Síntesis.*

Daubman, B. R., Cranmer, H., Black, L., & Goodman, A. (2019). How to talk with dying patients and their families after disasters and humanitarian crises: a review of available tools and guides for disaster responders. *Journal of International Humanitarian Action*, 4(1), 1-12.

Earth Networks. (2020). [What is a Flood?](#) <https://www.earthnetworks.com/flooding/>

Earth.org. (2020). 13 [Worst Wildfires in US History.](#)

<https://earth.org/worst-wildfires-in-us-history/>

Ehrenreich, J. (2001). [Coping with Disaster. A Guidebook to Psychosocial Intervention.](#)

<https://www.hhri.org/wp-content/uploads/2021/01/Coping-With-Disaster.pdf>

Esterwood, E., & Saeed, S. A. (2020). Past epidemics, natural disasters, COVID19, and mental health: learning from history as we deal with the present and prepare for the future. *Psychiatric quarterly*, 1-13.

Federal Bureau of Investigation [FBI]. (nd). [Terrorism.](#)

<https://www.fbi.gov/investigate/terrorism>

Feito, L. (2007). Vulnerability. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra.*

Federal Emergency Management Agency [FEMA], (n.d). [Emergency Management Stakeholders.](#)

<https://training.fema.gov/hiedu/docs/fem/chapter%202%20-%20emergency%20stakeholders.doc>

Ferman, M. (2021). [Winter Storm could cost Texas more money than any disaster in state history.](#) <https://www.texastribune.org/2021/02/25/texas-winter-storm-cost-budget/>

Flisher, A. (nd). [Training for Empathic Engagement.](#)

https://pmhp.za.org/wp-content/uploads/LearningBrief_Empathic-Engagement-Training.pdf

- French, C. E., Waite, T. D., Armstrong, B., Rubin, G. J., English National Study of, F., Health Study, G., Beck, C. R., & Oliver, I. (2019, November 2). [Impact of repeat flooding on mental health and health-related quality of life: a cross-sectional analysis of the English National Study of Flooding and Health](#). *BMJ Open*, *9*(11), e031562. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-031562>
- Germer, C., Siegel, R., & Fulton, P. (2017). *Mindfulness and Psychotherapy*. *The Guilford Press*.
- Gutman, M., Torres, I., & Singh, A. (November 11, 2020). [El Paso Texas, getting crushed by COVID 19 as state surpasses a million cases](#). [Photo]. *abcNews*. <https://abcnews.go.com/US/el-paso-texas-crushed-covid-19-state-surpasses/story?id=74152426>
- Harrington, J. (2018). [What are the worst floods in American history?](#) A rundown of the top 30. <https://www.usatoday.com/story/money/economy/2018/07/24/worst-floods-in-american-history/37070093/>
- [Homeland Security Presidential Directive](#). [HSPD-8]. (December 17, 2003). National Preparedness. *Office of the Press Secretary, The White House*. [https://fas.org/irp/offdocs/nspd/hspd-8.html#:~:text=\(d\)%20The%20term%20%22first,Act%20of%202002%20\(6%20U.S.C](https://fas.org/irp/offdocs/nspd/hspd-8.html#:~:text=(d)%20The%20term%20%22first,Act%20of%202002%20(6%20U.S.C)
- Khan, A. M., Sarhandi, I., Hussain, J., Iqbal, S., & Taj, R. (2012). [Impact of Terrorism on Mental Health](#). https://apims.net/apims_old/Volumes/Vol8-1/IMPACT%20OF%20TERRORISM%20ON%20MENTAL%20HEALTH.pdf
- Lambert, R., Tuit, K., Hong, K., Donovan, T., Lee, F. and Sinha, R. (2016). [Cumulative stress and autonomic dysregulation in a community](#). *The International Journal on the Biology of Stress*. *19*(3), 269-279. <https://doi.org/10.1080/10253890.2016.1174847>
- Lockett, E. (2020). [What is a Pandemic?](#) <https://www.healthline.com/health/what-is-a-pandemic>
- Lin, R. (2019). [When the Big One hits, emotional scars will last for years. Just ask New Zealand quake survivors](#). *Los Angeles Times*. <https://www.latimes.com/california/story/2019-12-12/how-the-next-big-earthquake-will-worsen-mental-health>
- Makwana, N. (2019). [Disaster and its impact on mental health: A narrative review](#). *J Family Med Prim Care*, *8*(10), 3090-3095. https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe_893_19
- Manzo, D., Shapiro, E., & Peck, Dan. (February 13, 2021). [Historic winter storm heads to Texas closing some vaccine site: Latest](#). [Photo]. *abcNews*. <https://abcnews.go.com/US/major-winter-blast-worsen-bringing-dangerous-weather-us/story?id=75869980>
- María, un nombre que no vamos a olvidar. {n.d}. [El Nuevo Día y Primera Hora](#). <https://huracanmaria.elnuevodia.com/2017/>

- Mayo Clinic. (2020). [Stress basic](https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/basics/stress-basics/hlv-20049495).
<https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/basics/stress-basics/hlv-20049495>
- Menschner, C., & Maul, A. (2016). [Key Ingredients for Successful Trauma-Informed Care Implementation](https://www.samhsa.gov/sites/default/files/programs_campaigns/childrens_mental_health/atc-whitepaper-040616.pdf).
https://www.samhsa.gov/sites/default/files/programs_campaigns/childrens_mental_health/atc-whitepaper-040616.pdf
- National Center for Environmental Information. (2020). [Hurricanes Take Heavy Toll on Mental Health of Survivors](https://www.ncei.noaa.gov/news/hurricanes-take-heavy-toll-mental-health-survivors). <https://www.ncei.noaa.gov/news/hurricanes-take-heavy-toll-mental-health-survivors>
- National Geographic. (nd). [Wildfires](https://www.nationalgeographic.org/encyclopedia/wildfires/).
<https://www.nationalgeographic.org/encyclopedia/wildfires/>
- National Child Traumatic Stress Network [NCTSN]. (nd). [About PFA](https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa).
<https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa>
- National Hurricane Center and Central Pacific Hurricane Center. (n.d). [Tropical Cyclone Climatology](https://www.nhc.noaa.gov/climo/). <https://www.nhc.noaa.gov/climo/>
- Niezink, L. W., Siero, F. W., Dijkstra, P., Buunk, A. P., & Barelds, D. P. (2012, Dec). [Empathic concern: Distinguishing between tenderness and sympathy](https://doi.org/10.1007/s11031-011-9276-z). *Motiv Emot*, 36(4), 544-549.
<https://doi.org/10.1007/s11031-011-9276-z>
- Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). (2020). [Desastres Naturales en América Latina y el Caribe 2000-2019](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/OCHA-DESASTRES_NATURALES_ESP%20%281%29.pdf).
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/OCHA-DESASTRES_NATURALES_ESP%20%281%29.pdf
- ORAU. (nd). [National Agencies](https://www.orau.gov/cdcynergy/erc/content/activeinformation/essential_principles/EP-agencies_content.htm).
https://www.orau.gov/cdcynergy/erc/content/activeinformation/essential_principles/EP-agencies_content.htm
- Panchal, N., Kamal, R., Cox, C., & Garfield, R. (2021). [The Implications of COVID-19 for Metal Health and Substance Use](https://www.kff.org/coronavirus-covid-19/issue-brief/the-implications-of-covid-19-for-mental-health-and-substance-use/). *KFF*. <https://www.kff.org/coronavirus-covid-19/issue-brief/the-implications-of-covid-19-for-mental-health-and-substance-use/>
- Perinatal Mental Health Project. (2016). Training for empathic engagement. [Department of Psychiatry and Mental Health. University of Cape Town](https://pmhp.za.org/wp-content/uploads/LearningBrief_Empathic-Engagement-Training.pdf). https://pmhp.za.org/wp-content/uploads/LearningBrief_Empathic-Engagement-Training.pdf
- Public Health Emergency [PHE]. (2015). [Community Resilience](#).

<https://www.phe.gov/Preparedness/planning/abc/Pages/community-resilience.aspx>

- Public Health Emergency [PHE]. (2020). [Individual Resilience: Factsheet for Responder](https://www.phe.gov/Preparedness/planning/abc/Pages/resilience-factsheet-responders.aspx).
<https://www.phe.gov/Preparedness/planning/abc/Pages/resilience-factsheet-responders.aspx>
- Public Health Emergency [PHE]. (2021). [Saving lives and protecting Americans from 21st century health security threats](https://www.phe.gov/about/aspr/Pages/default.aspx).
<https://www.phe.gov/about/aspr/Pages/default.aspx>
- Raypole, C. (2019). [30 Grounding Techniques to Quiet Distressing Thoughts](https://www.healthline.com/health/grounding-techniques).
<https://www.healthline.com/health/grounding-techniques>
- Rand Corporation. (n.d). [Hurricanes Irma and Maria: Impact and Aftermath](https://www.rand.org/hsrd/hsoac/projects/puerto-rico-recovery/hurricanes-irma-and-maria.html).
<https://www.rand.org/hsrd/hsoac/projects/puerto-rico-recovery/hurricanes-irma-and-maria.html>
- Reid, K. (2019). [2005 Hurricane Katrina: Facts, FAQs, and how to help](https://www.worldvision.org/disaster-relief-news-stories/2005-hurricane-katrina-facts). *World Vision*.
<https://www.worldvision.org/disaster-relief-news-stories/2005-hurricane-katrina-facts>
- Roy, M. (2020). [What is Emotional Resilience and How to Build It?](https://positivepsychology.com/emotional-resilience/)
<https://positivepsychology.com/emotional-resilience/>
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA]. (2009). [Practice Guidelines: Core Elements For Responding to Mental Health Crises](http://www.bazelon.org/wp-content/uploads/2017/01/Practice-Guidelines.pdf).
<http://www.bazelon.org/wp-content/uploads/2017/01/Practice-Guidelines.pdf>
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA]. (2018). [Disaster Technical Assistance Center Supplemental Research Bulletin. First Responders: Behavioral Health Concern, Emergency Response, and Trauma](https://www.samhsa.gov/sites/default/files/dtac/supplementalresearchbulletin-firstresponders-may2018.pdf).
<https://www.samhsa.gov/sites/default/files/dtac/supplementalresearchbulletin-firstresponders-may2018.pdf>
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA]. (2020a). [Earthquakes](https://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline/disaster-types/earthquakes).
<https://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline/disaster-types/earthquakes>
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA]. (2020b). [Phases of Disaster](https://www.samhsa.gov/dtac/recovering-disasters/phases-disaster).
<https://www.samhsa.gov/dtac/recovering-disasters/phases-disaster>
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA]. (nd). [Tips for Disaster Responders: Returning to Work](https://store.samhsa.gov/product/Returning-to-Work/SMA14-4870).
<https://store.samhsa.gov/product/Returning-to-Work/SMA14-4870>
- Solomon, D. (2021). [The Winter Storm Set Texas Far Back in COVID-19 Vaccinations](https://www.texasmonthly.com/news-politics/winter-storm-texas-covid-19-vaccinations/). *Texas Monthly*.
<https://www.texasmonthly.com/news-politics/winter-storm-texas-covid-19-vaccinations/>

- Statistica. (2020). [Number of natural disasters in the United States from 1900 to 2016, by type](https://www.statista.com/statistics/236504/number-of-natural-disasters-in-the-us-by-type/).
<https://www.statista.com/statistics/236504/number-of-natural-disasters-in-the-us-by-type/>
- Tolentino, C. (January 8, 2020). [Salud mental tras terremoto: sobre 400 personas han llamado a la línea PAS en busca de ayuda](https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/salud-mental-tras-terremoto-sobre-400-personas-han-llamado-a-la-linea-pas-en-busca-de-ayuda/). *El Nuevo Día*.
<https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/salud-mental-tras-terremoto-sobre-400-personas-han-llamado-a-la-linea-pas-en-busca-de-ayuda/>
- Tong, S. (2017). [Flooding-related displacement and mental health](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2542-5196(17)30062-1). *The Lancet*, 1(4).
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2542-5196\(17\)30062-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2542-5196(17)30062-1)
- TRACIE. (2017a). [Disaster Behavioral Health: What Do The Feds Do?](https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/disaster-behavioral-health-what-feds-do-508.pdf)
<https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/disaster-behavioral-health-what-feds-do-508.pdf>
- TRACIE. (2017b). [Helping the Helper: Building Responder Resilience](https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/helping-the-helpers-building-responder-resilience-508.pdf).
<https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/helping-the-helpers-building-responder-resilience-508.pdf>
- TRACIE. (nd). [Disaster Behavioral Health](https://asprtracie.hhs.gov/dbh-resources). <https://asprtracie.hhs.gov/dbh-resources>
- TRACIE. (nd). [Understanding Stress and Taking Care of Each Other \(and, In Turn, Ourselves\)](https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/understanding-stress-and-taking-care-of-each-other.pdf).
<https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/understanding-stress-and-taking-care-of-each-other.pdf>
- USGS. (2020). [Earthquake Hazards Program](https://earthquake.usgs.gov/earthquakes/eventpage/us70006v11/oaf/commentary).
<https://earthquake.usgs.gov/earthquakes/eventpage/us70006v11/oaf/commentary>
- Udalova, V. (March 8, 2021). [Pandemic Impact on Mortality and Economy Varies Across Age Group and Geographies](https://www.census.gov/library/stories/2021/03/initial-impact-covid-19-on-united-states-economy-more-widespread-than-on-mortality.html). *United States Census Bureau*.
<https://www.census.gov/library/stories/2021/03/initial-impact-covid-19-on-united-states-economy-more-widespread-than-on-mortality.html>
- University of Michigan. (2021). [Compassionate Conversations](https://uhs.umich.edu/compassionate-conversations).
<https://uhs.umich.edu/compassionate-conversations>
- Virella, A. (2020). [Wanda Vázquez cancela clases, cierra puertos por coronavirus y despide al Secretario de Salud](https://www.metro.pr/pr/noticias/2020/03/13/wanda-vazquez-cancela-clases-cierra-puertos-coronavirus.html). *Metro*. <https://www.metro.pr/pr/noticias/2020/03/13/wanda-vazquez-cancela-clases-cierra-puertos-coronavirus.html>
- World Health Organization [WHO]. (2009). [What is a pandemic?](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/en/)
https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/en/
- World Health Organization (WHO). (2018). [Emergency and essential surgical care: Disasters and emergencies](http://www.who.int/surgery/challenges/esc_disasters_emergencies/en/). http://www.who.int/surgery/challenges/esc_disasters_emergencies/en/

World Health Organization [WHO]. (2021). [United State of America Situation](https://covid19.who.int/region/amro/country/us).<https://covid19.who.int/region/amro/country/us>

Zayas, R. (January 11, 2020). [COVID-19 en Puerto Rico: 12 nuevas muertes y 303 casos confirmados](https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/covid-19-en-puerto-rico-12-nuevas-muertes-y-303-casos-confirmados/). [Photo]. *El Nuevo Día*.
<https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/covid-19-en-puerto-rico-12-nuevas-muertes-y-303-casos-confirmados/>