



## **EJEMPLOS DE CRISIS**

### **CASO 1: DESASTRE NATURAL**

Se ha enterado de que un gran terremoto ha sacudido repentinamente el centro de la ciudad. Es un día laborable. Hay muchas personas afectadas y se han derrumbado edificios. Aunque usted y sus colegas sintieron el temblor, se encuentran bien. No hay datos claros sobre el alcance del daño. La organización para la que trabaja les ha pedido a usted y a sus colegas que ayuden a los sobrevivientes, y que apoyen a toda persona gravemente afectada con la que se **Mientras se prepara para ayudar**, pregúntese lo siguiente: » ¿Estoy listo para brindar ayuda? ¿Qué inquietudes personales podrían ser importantes? » ¿De qué información dispongo sobre la situación de crisis? » ¿Iré solo o junto con mis colegas? ¿Por qué sí o por qué no?

**PUNTOS A CONSIDERAR:** » Cuando va a prestar asistencia en una situación de crisis (en especial inmediatamente después de una catástrofe masiva) tenga en cuenta las ventajas de trabajar en equipo o en pares. Trabajar en equipo le ayudará a obtener apoyo y respaldo en situaciones difíciles y es importante para su seguridad. También puede lograr mayor eficacia en equipo. Por ejemplo, una persona puede permanecer con alguien que está afligido mientras otra se concentra en conseguirle ayuda, como atención médica, en caso de ser necesario. De ser posible, trate de establecer un “sistema de dupla”, en la que usted y su compañero de tarea puedan entrar en contacto recíprocamente para apoyarse y ayudarse. » Algunas organizaciones brindarán apoyo, mediante suministros, transporte, equipo de comunicación, información actualizada sobre la situación o temas de seguridad, y coordinación con otros miembros del equipo o servicios. encuentren.

A medida que se desplaza por la ciudad, **¿qué debería observar?** » ¿Es suficientemente seguro estar en el sitio de la crisis? » ¿De qué servicios y apoyo se dispone? » ¿Hay personas con urgentes necesidades básicas obvias? » ¿Hay personas con graves reacciones emocionales obvias? » ¿Quién podría necesitar de ayuda especial? » ¿Dónde puedo proporcionar Primera Ayuda Psicológica?

Cuando se acerca a las personas **¿cómo puede escuchar mejor** sus inquietudes y consolarlas si lo necesitan?

- » ¿Qué necesidades básicas podrían tener las personas damnificadas?
- » ¿Cómo me identificaré y me presentaré para ofrecer apoyo?
- » ¿Qué significa en esta situación ayudar a mantener a salvo a las personas damnificadas?
- » ¿Cómo le preguntaré a las personas sobre sus necesidades e inquietudes?
- » ¿Cómo puedo apoyar y consolar mejor a las personas damnificadas?

### **EJEMPLO DE UNA CONVERSACIÓN CON UN ADULTO ANGUSTIADO**



En esta conversación, usted se ha acercado a una mujer que está de pie fuera de los escombros de un edificio derrumbado. Ella está llorando y temblando, aunque no parece tener ninguna lesión física.

**Usted:** Hola. Me llamo \_\_\_. Estoy trabajando con la organización \_\_\_. ¿Puedo hablar con usted?

**Mujer:** ¡Es terrible! Estaba entrando al edificio cuando ¡comenzó a temblar! ¡No entiendo qué está sucediendo! **Usted:** Sí. Fue un terremoto. Me imagino que debe de haber sido terrible para usted. ¿Cómo se llama?

**Mujer:** Me llamo Jasmina. Jasmina Salem. ¡Tengo mucho miedo! *[tiembla, llora]* ¿No debería entrar y tratar de buscar a mis compañeros? ¡Vaya a saber si están bien!

**Usted:** Srta. Salem, no es para nada seguro ingresar al edificio ahora. Podría resultar herida. Si quiere, podemos conversar allá, donde el área es más segura y puedo sentarme con usted un rato. ¿Le gustaría?

**Mujer:** Sí, por favor. *[Se trasladan a un lugar más tranquilo a poca distancia de la escena del edificio derrumbado donde está trabajando personal médico y de rescate.]*

**Usted:** ¿Le traigo agua? *[De encontrarse disponible, ofrezca elementos básicos, como agua o una manta.]*

**Mujer:** Sólo quiero sentarme aquí un momento. *[Usted se sienta apaciblemente cerca de la mujer en silencio durante dos a tres minutos, hasta que ella comienza a hablar nuevamente.]*

**Mujer:** ¡Me siento tan mal! ¡Debería haberme quedado en el edificio para ayudar a los demás!

**Usted:** Entiendo lo que me quiere decir.

**Mujer:** Salí corriendo. ¡Pero me siento tan mal por las otras personas!

**Usted:** Es difícil saber qué hacer en una situación como esta. Pero parece que su instinto fue bueno al salir corriendo del edificio, de lo contrario, podría estar ahora entre los heridos.

**Mujer:** Vi que sacaban un cuerpo de los escombros. ¡Creo que era mi amigo! *[Llorando]*

**Usted:** ¡Cuánto lo lamento! Hay un equipo de rescate trabajando, y luego averiguaremos cómo están las personas que estaban en el edificio. *[La conversación continúa durante 10 minutos más mientras usted escucha lo que la mujer le cuenta y le pregunta cuáles son sus necesidades y preocupaciones. La conversación concluye de la siguiente forma:]*

**Mujer:** Necesito saber si mi familia está bien, pero perdí mi teléfono cuando comenzó a temblar, y no sé cómo llegar a casa.

**Usted:** Puedo ayudarle a llamar a su familia, y después podemos pensar juntos cómo puede reunirse con ellos.

**Mujer:** Gracias. Sería de mucha ayuda.

En este ejemplo de conversación, tenga en cuenta que usted: » Se presentó diciendo su nombre y le dijo a la persona la organización para la que está trabajando; » Le preguntó a la persona si le gustaría hablar; » Se dirigió a la persona por su nombre, utilizando en forma respetuosa el apellido; » Protegió a la persona para que no sufriera más daño trasladándola a un lugar más seguro; » Ofreció a la persona algo que le hiciera sentir un poco más cómoda (por ejemplo, agua); » Escuchó y permaneció cerca de la persona, sin forzarla a hablar; » Reflexionó sobre la forma en que la persona había actuado diciendo que fue la apropiada; » Dedicó tiempo a escuchar; » Identificó las necesidades e inquietudes de la persona; » Reconoció la preocupación de la persona respecto de la posible pérdida de compañeros de trabajo; y » Ofreció ayuda para conectar a la persona con los miembros de su familia. **¿Qué puede hacer**



**para conectar** a las personas con fuentes de información y de apoyo práctico? » ¿Qué desafíos podrían presentarse en esta situación para poder encontrar recursos (alimento, refugio, agua) o servicios disponibles para los damnificados? » ¿Qué temores e inquietudes podrían asaltar a las personas? ¿Qué sugerencias prácticas podría yo dar para ayudarles a encarar sus problemas? » ¿Qué información querrán conocer las personas damnificadas? ¿Dónde encontraré información actualizada y confiable? » ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con sus seres queridos o con servicios? ¿Qué desafíos podría haber? » ¿Qué necesidades podrían tener los niños y adolescentes o las personas enfermas? ¿Cómo puedo **ayudar a conectar** a las personas vulnerables con sus seres queridos o con los servicios?

## **CASO 2: VIOLENCIA Y DESPLAZAMIENTO**

Están trayendo refugiados a una nueva localidad en camiones y se les dijo que de momento vivirán en este nuevo lugar. Se los trasladó debido al conflicto bélico en el área donde vivían previamente. A medida que descienden de los camiones, algunos de ellos están llorando, otros parecen muy atemorizados, otros desorientados, mientras que algunos muestran señales de alivio. La mayoría tiene miedo y duda de este nuevo lugar. No tienen idea de dónde dormirán, comerán o recibirán atención médica. Algunos parecen aterrorizados cuando escuchan un ruido fuerte, pues piensan que nuevamente se trata de disparos de armas. Usted es voluntario en una organización que distribuye alimentos y le han pedido colaboración en los puntos de distribución.

**A medida que se prepara para prestar ayuda**, piense qué querría saber sobre esta situación:

- » ¿Quiénes son las personas a las que estaré ayudando? ¿Cuál es su contexto cultural?
- » ¿Existen reglas de conducta o costumbres que debo seguir? Por ejemplo, ¿es más apropiado que las voluntarias de sexo femenino hablen con las refugiadas de su mismo sexo?
- » ¿De cuán lejos provienen? ¿Qué sé del conflicto que están viviendo estas personas?
- » ¿Qué servicios se están proporcionando en el lugar donde los refugiados están siendo recibidos?
- » Si estoy trabajando en equipo, ¿cómo nos organizaremos para ayudar en esta situación? ¿Qué tareas asumirá cada persona? ¿Cómo coordinaremos mutuamente y con otros grupos de apoyo que podrían encontrarse allí?

Al encontrarse con el grupo de refugiados, **¿qué debería observar?**

- » ¿Qué necesitará la mayoría de los refugiados? ¿Estarán hambrientos, sedientos o cansados? ¿Hay algún herido o enfermo?
- » ¿Hay familias o personas del mismo pueblo dentro del grupo de refugiados?
- » ¿Hay niños o adolescentes sin compañía? ¿Quién más podría necesitar ayuda especial?
- » Los individuos del grupo de refugiados parecen estar experimentando diferentes tipos de reacciones a la crisis. ¿Qué tipos de respuestas emocionales graves ve usted? A medida que se acerca a la gente **¿cómo puede escuchar** sus inquietudes y darles apoyo emocional?
- » ¿Cómo me presentaré para ofrecer apoyo?



- » Las personas que experimentaron o presenciaron violencia podrían sentirse muy atemorizadas y en peligro. ¿Cómo puedo ayudarles a tranquilizarse?
- » ¿Cómo puedo descubrir las necesidades e inquietudes de las personas que podrían necesitar ayuda especial, como por ejemplo las mujeres?
- » ¿Cómo me acercaré y ayudaré a los niños y adolescentes que no están acompañados?

## EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON UN NIÑO QUE NO ESTÁ ACOMPAÑADO

A un lado del grupo de refugiados, usted nota a un niño de aproximadamente 10 años que se encuentra solo y que parece muy atemorizado.

**Usted:** *[en cuclillas para quedar a la altura de los ojos del niño]* Hola. Me llamo \_\_\_. Soy de la organización \_\_\_ y estoy aquí para ayudar. ¿Cómo te llamas?

**Niño:** *[cabizbajo y con voz muy tenue]* Adam.

**Usted:** Hola, Adam. Has hecho un largo viaje para llegar aquí. ¿Tienes sed? *[Ofrezca algo para comer o beber u otras comodidades básicas como una manta, si tiene una]*. ¿Dónde está tu familia?

**Niño:** No sé. *[comienza a llorar]*

**Usted:** Entiendo que tengas miedo, Adam. Trataré de ayudarte y sé de unas personas que te ayudarán a encontrar a tu familia. ¿Me puedes decir tu apellido y de dónde eres?

**Niño:** Sí. Me llamo Adam Duvall. Vivo en \_\_\_.

**Usted:** Gracias, Adam. ¿Cuándo viste a tu familia por última vez?

**Niño:** Mi hermana mayor estaba allí cuando los camiones llegaron para traernos aquí. Pero ahora no puedo encontrarla.

**Usted:** ¿Cuántos años tiene tu hermana? ¿Cómo se llama?

**Niño:** Se llama Rose. Tiene 15 años.

**Usted:** Trataré de ayudarte a encontrar a tu hermana. ¿Dónde están tus padres?

**Niño:** Todos salimos corriendo del pueblo cuando escuchamos los disparos. Quedamos separados de mis padres. *[llora]*

**Usted:** Lo siento, Adam. Debes de haber tenido mucho miedo, pero ahora estás a salvo.

**Niño:** ¡Tengo mucho miedo!

**Usted:** *[cálida y naturalmente]* Te entiendo. Me gustaría ayudarte.

**Niño:** ¿Qué tengo que hacer?

**Usted:** Puedo quedarme contigo un rato, y podemos tratar de encontrar a tu hermana. ¿Te gustaría?

**Niño:** Sí. Gracias.

**Usted:** ¿Hay algo más que te preocupe o que necesites?

**Niño:** No.

**Usted:** Adam, es importante que hablemos con las personas que están allá, pues pueden ayudarte a encontrar a tu hermana o a tu familia. Iré contigo a hablarles. *[Es esencial ayudar al niño a que se inscriba en un sistema de búsqueda de familiares o una organización de protección infantil, de existir.]*

En este ejemplo de conversación, tenga en cuenta que usted: » vio a un niño sin compañía entre el grupo de refugiados; » se agachó para hablar con el niño a la altura de sus ojos; » le habló al niño con calma y amablemente; » averiguó información sobre la familia del niño, incluyendo el nombre de su hermana; y » permaneció con el niño mientras identificaba una



organización confiable de búsqueda de familiares que pudiera organizar un lugar seguro donde el niño se quedara hasta encontrar a su familia.

**¿Qué puede hacer para conectar** a las personas con información y apoyo práctico?

» ¿Qué necesidades básicas podrían tener las personas? ¿Qué servicios sé que se encuentran disponibles? ¿Cómo pueden las personas acceder a éstos?

» ¿Qué información precisa tengo sobre los planes de atención para estos refugiados? ¿Cuándo y dónde pueden las personas encontrar más información sobre lo que está sucediendo?

» ¿Cómo puedo ayudar a proteger a las personas vulnerables, como las mujeres o los niños que no están acompañados, de sufrir más daño? ¿Cómo puedo ayudar a conectar a las personas vulnerables con su familia o con los servicios que se puedan estar organizando?

» ¿Qué necesidades especiales podrían tener las personas, incluyendo los que han estado expuestos a la violencia? » ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con sus seres queridos o con los servicios de apoyo?

### **CASO 3: ACCIDENTE**

Usted se encuentra viajando por una carretera transitada de un pueblo cuando ve un accidente. Al parecer, un hombre que cruzaba la calle con su esposa y su hija fue atropellado por un automóvil que pasaba. El hombre está tirado en el suelo, sangrando y no se mueve. Su esposa y su hija están a su lado. Su esposa está llorando y temblando, mientras que la hija está de pie, inmóvil y en silencio. Algunas personas de la zona se están congregando en la carretera cerca de la escena del accidente. Usted debe reaccionar con rapidez en esta situación. Sin embargo, tómese un momento para mantener la calma y considerar los siguientes aspectos **mientras se prepara para prestar ayuda**.

» ¿Existen aspectos de seguridad para mí o para los demás que sean motivos de preocupación? » ¿Cómo puedo responder ante la situación?

» ¿Qué debe hacerse con urgencia, sobre todo respecto al hombre que está gravemente herido?

**¿Qué se debe observar?**

» ¿Quién necesita asistencia? ¿Qué tipo de asistencia se necesita?

» ¿Qué asistencia puedo proporcionar y qué clase de ayuda especial se necesita?

» ¿A quién puedo pedirle que me ayude? ¿Qué ayuda pueden prestar las personas que se han congregado alrededor? ¿De qué manera podrían interferir o no ser de ayuda? A medida que hace contacto con la gente involucrada en el accidente, **¿cómo les puede escuchar** y ofrecer consuelo?

» ¿Cómo puedo identificarme y presentarme con el fin de brindar apoyo?

» ¿De qué manera puedo ayudar para que las personas estén a salvo de ulteriores daños? ¿Existen consideraciones especiales para la hija, que ha presenciado el accidente de su padre y



parece estar confundida y en estado de shock? ¿Tiene su madre la capacidad de cuidarla y consolarla en este momento?

» ¿Dónde puedo brindar una Primera Ayuda Psicológica de manera segura y con relativa calma?

» ¿Cómo puedo preguntar a las personas sobre sus necesidades y preocupaciones en ese momento?

» ¿Cómo puedo brindar consuelo y tranquilidad a las personas afectadas?

## **EJEMPLO DE CONVERSACIÓN Y REACCIÓN: EMERGENCIA MÉDICA**

A medida que analiza rápidamente el accidente, se debe cerciorar de que puede abordar la situación de manera segura. La carretera es bastante transitada y aún hay tráfico en movimiento cerca de las personas afectadas y de los curiosos. También le preocupa que el padre pueda estar seriamente herido.

**Usted:** ¿Alguien ha llamado a una ambulancia?

**Vecinos:** No.

**Usted:** *[a una persona cerca de allí]* ¿Podría llamar a una ambulancia de inmediato?

**Vecinos:** ¡Sí, inmediatamente!

**Usted:** *[a otros curiosos]* Necesitamos desviar el tráfico. ¿Puede alguien ayudar a hacerlo? *[Algunos vecinos tratan de detener a los automóviles que transitan y desviar el tráfico.] [A medida que se acerca a las personas afectadas, se da cuenta de que uno de los vecinos tiene la intención de mover al hombre herido.]*

**Usted:** ¡Por favor, no lo mueva! Puede que tenga una lesión en el cuello. Ya se ha llamado a una ambulancia.

*[Si usted o alguien cercano está entrenado para ello, puede brindar los primeros auxilios médicos al hombre herido. Verifique o pídale a alguien cercano de asegurarse que la hija y la esposa no se encuentran heridas. Una vez el herido sea atendido adecuadamente y haya verificado que las otras personas afectadas no se encuentran gravemente heridas, brinde Primera Ayuda Psicológica.]*

**Usted:** *[a la esposa]* Mi nombre es \_\_\_\_\_. Ya hemos llamado a una ambulancia. ¿Tiene usted o su hija algún tipo de lesión?

**Esposa:** *[sollozando y temblando]:* No, no estoy herida.

**Usted:** *[a la esposa, calmada y afectuosamente]* ¿Cuál es su nombre?

**Esposa:** *[llorando]* Ana, puede llamarme Ana...Oh, ¡mi esposo! ¡Mi esposo!

**Usted:** Ana, comprendo que se sienta asustada. Ya ha sido llamada una ambulancia para socorrer a su esposo. Me quedaré con usted un momento. ¿Tienen usted y su hija algún otro tipo de necesidad o preocupación en este momento?

**Esposa:** ¿Mi hija está bien?

**Usted:** Su hija no parece estar herida. ¿Puede decirme su nombre para poderle hablar?

**Esposa:** *[tomando la mano de su hija]* Se llama Sara.

**Usted:** *[afectuosamente y a nivel de la mirada de la niña]* Hola Sara. Mi nombre es \_\_\_\_\_. Estoy aquí para ayudarles a tu mamá y a ti. *[La conversación continúa y usted se da cuenta de que la niña no habla. La madre comenta que es algo inusual de parte de ella, pero se mantiene centrada en su esposo. La madre también manifiesta que quiere ir con su esposo al hospital para acompañarlo. La hija está en riesgo de pasar la noche sola en su casa.]*



**Usted:** Ana, sería mucho mejor si su hija se queda con usted o alguien de confianza. Parece estar muy afectada por lo que acaba de pasar y lo mejor para ella es que no la dejen sola en este momento. ¿Hay alguien de confianza que pueda quedarse con ella?

**Esposa:** Sí, mi hermana podría ayudarme. Sara se siente a gusto con ella. 53 *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*

**Usted:** ¿Puedo ayudarle a llamar a su hermana?

**Esposa:** ¡Sí, por favor! *[Usted ayuda a la esposa a contactar a la hermana y queda acordado que la hija se quedará con su tía esta noche. También le aconseja a la madre que lleve a su hija al médico si sigue permaneciendo tan silenciosa durante los próximos días.]*

**Usted:** Cuando la ambulancia llegue, preguntaré hacia dónde llevan a su esposo y les informaré si usted y su hija pueden ir con él. *[Cuando llega la ambulancia, usted pregunta cómo se puede hacer para que la familia permanezca junta cuando llevan al herido al hospital.]*

En este ejemplo de conversación y acciones, observe que usted: » Primero, analizó rápidamente la situación de crisis para cerciorarse que era seguro intervenir y ver quién estaba herido de gravedad; » Se aseguró de que llamaran a una ambulancia de inmediato para atender al herido y evitó que fuera movido por alguien que no estaba preparado y que podría dañarlo al hacerlo; » Trató de manejar la situación de manera que se previniera ulteriores daños o peligros para otros (por ejemplo, al tener cuidado con el tráfico en la carretera); » Habló de manera respetuosa y amable a la esposa y a la hija; » Se dirigió a la niña hablándole a nivel de su mirada; » Ayudó a la esposa a tomar las medidas necesarias para cuidar de su hija; y » Tomó medidas para ayudar a la familia a permanecer juntos cuando el herido fue llevado al hospital.

**¿Qué puede hacer usted para conectar a las personas con información y apoyo concreto?**

» ¿Qué necesidades básicas pueden tener las personas que salieron ilesas pero angustiadas por esta situación de crisis?

» ¿Qué angustias y preocupaciones puede estar pasando las diferentes personas involucradas en esta situación?

» ¿Sobre qué querrán estar informados? » ¿Qué puedo hacer para conectar a las personas con sus seres queridos quienes podrían ser de ayuda en este momento?

Bibliografía:

PAP - Guía para trabajadores de campo – ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD 2012