

"Botiquín de primeros auxilios psicológicos en tiempos de crisis"

Luz Riquelme

"Mi nombre es Luz Riquelme, y ejerzo desde el año 2002, con diversas especialidades: Sanitaria (Primeros Auxilios Psicológicos en emergencias, Neuropsicología, Diagnóstico, Tratamiento, Mediación, Peritaje) y Recursos Humanos (Gestión de Talento, Negociación de Alto nivel, Coaching, Gestión de Estrés, Innovación, Motivación, Programación Neurolingüística, Gestión de Equipos). Con esto, tengo avalados más de 18 años de experiencia en intervención y docencia dirigida a profesionales"

Carmen Toral

Directora comercial Delegación de Madrid - Levante

Mvl. 609 308 052

carmen@grup-pitagora.com

**15 años**
grupitagora

Consultoría en Recursos Humanos y Formación

Valderribas, 14
28007 Madrid
915 025 986

Av. de los Pinos 7- 6ª planta.
Edificio Iberdrola 30009
Murcia
609 308 052

Balmes 152, 8-3
08008 Barcelona
933 220 211





PORQUÉ UN BOTIQUÍN PSICOLÓGICO

El botiquín psicológico para el confinamiento de los guías de montaña.

La organización de los 'sherpas' estadounidenses

Lo han bautizado "botiquín", un kit de primeros auxilios psicológicos, un pequeño guiño al botiquín que los guías llevan cuando salen a trabajar con sus clientes.

Los pilares de la construcción de este botiquín psicológico recaen sobre cinco fundamentos: seguridad, tranquilidad, eficacia, conexión y esperanza.

- **Seguridad: protégete de la desinformación y de las noticias falsas.**
- **Tranquilidad: mantén cierta actividad, duerme, respira, desenchúfate.**
- **Eficacia: Poner objetivos y comprometerse en conseguirlos.**
- **Conexión: nos necesitamos los unos a los otros.**
- **Esperanza: ¿cómo planificamos la esperanza?** Visualizando lo positivo que tenemos, y lo que podemos conseguir.



LA BASE DEL BOTIQUÍN: LA RESILIENCIA





LA BASE DEL BOTIQUÍN: APRENDER A SER RESILIENTES

- La resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza.
- Significa "rebotar" de una experiencia difícil.



LA BASE DEL BOTIQUÍN: APRENDER A SER RESILIENTES

FACTORES PROTECTORES

- REALISMO A LA HORA DE INTERPRETAR LA SITUACIONES
- VISIÓN POSITIVA DE SI MISMO/A
- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
- AUTO CONTROL



LA BASE DEL BOTIQUÍN: APRENDER A SER RESILIENTES

FACTORES DE RIESGO

- Factores ambientales
- Factores personales
- Factores familiares
- Factores sociales
- Factores laborales
- Factores físicos
- Factores de la sociedad en general



LA BASE DEL BOTIQUÍN: APRENDER A SER RESILIENTES

- *AUTO CONOCIMIENTO Y AUTO CONTROL*
- *EMPATÍA (HUMANIDAD)*
- *ACEPTAR EL CAMBIO COMO PARTE DE LA VIDA*
- *INDEPENDENCIA EMOCIONAL*
- *FLEXIBILIDAD Y PERSEVERANCIA*
- *TOLERAR LA FRUSTRACIÓN Y LA INCERTIDUMBRE*



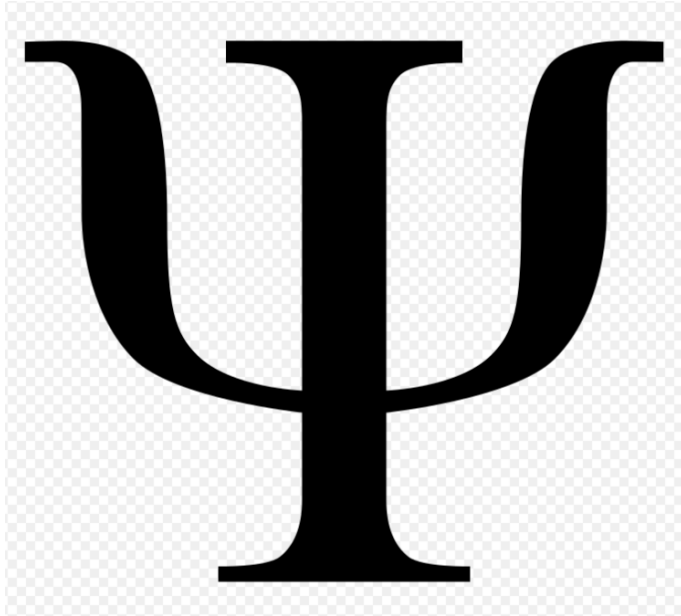
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS. PREVENCIÓN





Un botiquín se utiliza para contener los medicamentos y utensilios indispensables para brindar los primeros auxilios o para tratar dolencias o accidentes.





Un botiquín PSICOLÓGICO se utiliza para contener los HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS indispensables para brindar los primeros auxilios PSICOLÓGICOS para tratar dolencias o accidentes.





CONCEPTO DE PAP

- Son una técnica de intervención que se utiliza con personas que acaban de **sufrir un impacto** (noticia, accidente, catástrofe).
- **No hace falta ser un profesional** sanitario ni de seguridad, pero sí estar bien formado y entrenado en PAP.
- Están indicados hasta aproximadamente **72 horas después**.
- El objetivo básico es reducir el **estrés**, **conectar** con la red de apoyo y potenciar las estrategias de **afrentamiento** de los afectados.
- **No son una terapia**, pero hay que preservar la dignidad y la confidencialidad, y respetar la diversidad cultural.

AYUDAR A LOS DEMÁS EN UNO DE LOS PEORES MOMENTOS DE SU
VIDA

AYUDARSE A UNO MISMO CON EL AUTO CUIDADO



A QUIÉN VA DIRIGIDO LOS PAP

Está dirigido tanto a la **población** en general

A determinados **colectivos especialmente vulnerables**,

- **Familiares** de las personas fallecidas
- **Enfermos** y sus familiares

Y las **personas que están interviniendo en primera fila**

- Como el personal de las residencias de mayores
- Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad
- Personal de administraciones públicas con servicios directos a la ciudadanía
- Personal de limpieza
- Cadena de distribución alimentaria



OBJETIVOS DE LOS PAP

- Favorecer los procesos de **afrentamiento** de manera proactiva. Empoderamiento.
- Incitar a identificar cuales son sus **necesidades**, tomar decisiones, priorizar problemas, buscar soluciones.
- Recuperar el **control**, retomar vida cotidiana.
- Reconducir **pensamientos** y conductas evitativas.
- Procesos de **duelo**: participar en duelos colectivos.



CÓMO ACTUAR: PROFESIONALES O NO





¿CÓMO? A MODO GENERAL

- Promover **seguridad** física y psicológica.
- Llevarle a un **lugar** seguro y tranquilo.
- **Agua**, comida, medicamento, traductor.
- Medios materiales en nuestras manos (**teléfono**).
- **Información** veraz. Real. Comprensible. Repetida. No retendrán más.
- No más información de la que necesita. Escuchar, sin juzgar.
- **Conectarlo** con su red de apoyo.
- Conectar con los recursos **asistenciales**, embajada, taxis.
- Necesidades **espirituales**. Espacios de práctica.



QUE NO HACER

No pedir **permiso**

No aceptar si no quiere **hablar**

No darle la oportunidad de que tome decisiones.

No darle **importancia** a lo que dice.

Juzgar.



QUE NO HACER

- Decirle que haga **vida normal**, que coma, que duerma, que haga ejercicio. Sino la ingresaremos. NUNCA JAMÁS.
- NO DEJARLA **SOLA** si lo necesita hasta que vengan a por esa persona.
- SI **REPETIR** LO QUE DICE para ver lo que necesita: pagar parking, llamar al marido, recoger al niño en la guardería.
- Ofrecer ayuda, sin invadir.
- DARLE **PAUTAS DE qué es la normalidad**. No dormirá . No comerá. La mente se está **habituando**. Si no come, beba. Si no duerma, descanse.



QUÉ PODEMOS VER QUÉ PODEMOS EXPERIMENTAR





Trastorno de estrés agudo o TEP

Resultados

SÍNTOMATOLOGÍA

- **Síntomas de intrusión**
- **Estado de ánimo negativo**
- **Síntomas disociativos**
- **Síntomas de evitación**
- **Síntomas de alerta**

- **ESTRÉSAGUDO: La duración es de tres días a un mes después de la exposición al trauma**

- **TEP DURACIÓN DE SUPERIOR A UN MES.**



Decálogo para afrontar adecuadamente el coronavirus desde la perspectiva psicológica- COP

- Estar bien informado. **IMPORTANCIA DE LA FUENTE, DUDAR**
- Adaptar tus hábitos. **EL SER HUMANO ES EXPERTO EN ESO.**
- Reconocer los sentimientos y no evitarlos. **CONVIVIR CON ELLOS, PERO HUIR DE LOS EXTREMOS.** Podemos perder el control, pero no demasiado tiempo.
- LA GRAN MAYORÍA DE LAS PERSONAS** tienen recursos suficientes para afrontar psicológicamente las crisis. **DE TODAS LAS EDADES.**
- A LOS EXTREMOS ES MUY DIFÍCIL ADAPTARSE, CASI IMPOSIBLE,** así que debemos estar dentro de un nivel de emociones, pensamientos, **MODERADO.**
- NEGAR EL PROBLEMA, NO QUERER SABER NADA,** no ayuda a nadie.



LOS ADULTOS: REACCIONES NORMALES

TODAS. Igual que la sintomatología de LA COVID-19.

COGNITIVO. Pensamiento recurrente, rumiaciones. Bucle. Amnesia. Concentración mala.

EMOCIONAL. Angustia. Ansiedad. Temor. Pánico. Tristeza. Embotada, anestesiada.

FISICO. Temblores, entumecimiento. Cansancio. Dolor de cabeza. Estómago. Sueño. Ftofobia.

CONDUCTUAL. Ira. Impulsividad. Gritar. Incluso culturalmente puede ser lo correcto echarse al suelo y gritar o golpearse el pecho.

PUEDE SER **RETARDADO.** Dias, horas. Sintomas retardados. Pesadillas, intrusivos.



EL AUTOCUIDADO de los intervinientes

Consecuencias

Que nos pasa

- La visión de la vida es más **realista pero más dura**. Menos confianza en la tranquilidad de la vida.
- Sufrimos un **desgaste** al tratar con el dolor.

**CONCIENCIA DEL RIESGO: NOS
CUIDAREMOS MEJOR**



Síndrome de desgaste por empatía

SIGNOS DE ALERTA

QUÉ ES

- Descartar enfermedad **física**.
- **Fatiga**. Dolor muscular. Gastrointestinal. Dormir, alimentación.
- **Irritabilidad**.
- **Concentración** y dificultad en hacer su trabajo.
- **AISLAMIENTO**.



Síndrome de desgaste por empatía: TÉCNICAS PARA evitar y AFRONTAR

PRIMERO rutinas diarias.

Planear el día con DESCANSO Y DESCONEJIÓN.

Contacto SOCIAL. Deporte. Culturales. Ocio. Hobbie.

Contacto con la NATURALEZA. Genera endorfinas.

Relajación y meditación.

30 minutos al SOL, endorfinas.

SEGUNDO recursos a la vuelta de un incidente traumático.

TERCERO técnicas grupales.



Síndrome de desgaste por empatía: TÉCNICAS PARA evitar y AFRONTAR

PRIMERO rutinas diarias.

SEGUNDO recursos a la vuelta de un incidente traumático.

CONTAR. Ventilación. Contar y compartir lo que impresiona. Informal.

NO VENTILARSE con la familia.

DESCOMPRESIÓN. Transición del trauma a la normalidad. Todo sigue igual. Rituales: lavadora, cepillar el perro. Conectar con la normalidad.

IMPORTANTE: SUBORDINAMOS NUESTRAS NECESIDADES A LAS DE LOS DEMÁS. Comer, beber, ir al aseo, descansar.

TERCERO técnicas grupales.



Síndrome de desgaste por empatía: TÉCNICAS PARA evitar y AFRONTAR

PRIMERO rutinas diarias.

SEGUNDO recursos a la vuelta de un incidente traumático.

TERCERO técnicas grupales.

El defusing (desactivar) es una técnica que consiste en una sesión informal, que tiene lugar tan pronto como es posible después del incidente crítico en las primeras 24 horas.

El debriefing (Interrogación) es una estrategia de apoyo psicológico, utilizada para paliar y prevenir las consecuencias psicológicas de los incidentes críticos. Es una intervención grupal altamente estructurada. Este protocolo fue creado por J.T. Mitchell a finales de los años 70.



APRENDER Y ENSEÑAR A SER RESOLUTIV/OS





RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A LO LARGO DE LA VIDA

LIFE EVENTS.



¿Qué es el conflicto? La diversidad, ¿fuente de conflicto o de enriquecimiento en los equipos?

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Una premisa que se debe tener en cuenta en el inicio de la resolución de conflictos es que **no todos se pueden solucionar**, es decir, debemos diferenciar entre lo complejo o sencillo de solventar, y lo imposible.



AUTO EVALUACIÓN PREVIA

CÓMO GESTIONAMOS LOS CONFLICTOS

- Estilo de EVITACIÓN
- Estilo de IMPOSICIÓN
- Estilo de NEGOCIACIÓN



Diferentes estrategias de afrontamiento.

1. Las estrategias centradas en el problema
2. Las estrategias centradas en las emociones
3. Las estrategias basadas en la evitación.

**Algo
está
pasando**

**Lo
que
siento**

**Lo
Que
hago**

PRÁCTICA

PRÁCTICA: CAMBIAR ESTEREOTIPOS

LA RESILIENCIA

DISONANCIA COGNITIVA DE FESTINGER

Las personas nos sentimos incómodas cuando mantenemos simultáneamente creencias contradictorias o cuando nuestras creencias no están en armonía con lo que hacemos.

PRÁCTICA: CAMBIAR ESTEREOTIPOS

EFEECTO PIGMALIÓN

El efecto Pigmalión
se refiere a la
potencial influencia
que ejerce la creencia de una persona
en el rendimiento de otra.

***“Es difícil dejar de ser
lo que todo el mundo
cree
que eres”***



CONTENIDOS

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Convertir los puntos de mejora en planes de acción.



EL ESTRÉS ES POSITIVO.
LO NEGATIVO ES
GESTIONARLO MAL.





ESTRÉS

1. GESTIÓN DEL ESTRÉS DIARIO.
2. GESTIÓN DEL ESTRÉS EN SITUACIONES CRÍTICAS.
3. ACUMULATIVO.



TRASTORNO DE PÁNICO

Cuando pierdes el control



¿TE SUENAN?

Palpitaciones

Sudoración

Temblores o sacudidas

Opresión o malestar torácico

Náuseas

Miedo a perder el control



LA GESTIÓN DEL ESTRÉS

1. GESTIÓN DEL ESTRÉS DIARIO.

Auto observación

Pensamientos negativos- Modificarlos.

Emociones conflictivas- Moderarnos

Comportamientos no eficaces- Prevenir, interruptor

2. GESTIÓN DEL ESTRÉS EN SITUACIONES CRÍTICAS.



LA GESTIÓN DEL ESTRÉS

1. GESTIÓN DEL ESTRÉS DIARIO.
2. GESTIÓN DEL ESTRÉS EN SITUACIONES CRÍTICAS.

Ventilación informal y formal

Rutinas

Formación continua



4 TIPS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS, Y ENSEÑAR A LOS DEMÁS AUTO CONTROL



1

- ▶ Acciones sobre uno mismo:
 - Entrenamiento en solución de problemas.

SOLUCIONAR LO QUE SE PUEDA.
ASIMILAR LO QUE NO SE PUEDA.

La técnica de solución de problemas de D'Zurilla y Goldfried

1. Orientación hacia el problema.
2. Definición y formulación del problema.
3. Generación de alternativas de solución.
4. Toma de decisiones.
5. Implementación de la solución y verificación.

2

- ▶ Acciones sobre uno mismo:
 - Entrenamiento en técnicas de relajación.

- RELAJACIÓN BASADA EN JACOBSON
- EL ENTRENAMIENTO AUTÓGENO DE SCHULTZ
- EL ENTRENAMIENTO EN AUTOINSTRUCCIONES Y LA TÉCNICA DE INOCULACIÓN DE ESTRÉS



3

- ▶ Acciones sobre uno mismo:
 - Entrenamiento en autocontrol y asertividad.

PREVENCIÓN. Tener conciencia de lo que puede pasar.

ESTAR PREPARADO. Creer en uno mismo, pensar en otras situaciones que has podido solucionar.

DEJAR MARGEN A LO INESPERADO. Tolerancia a la incertidumbre.

4

EJERCICIO
FÍSICO



NUTRICIÓN



SUEÑO





MÁS HERRAMIENTAS PARA EL BOTIQUÍN

**15 años**
grupitagora

Consultoría en Recursos Humanos y Formación





TÉCNICAS COGNITIVAS: TODAS

AUTOINSTRUCCIONES.
Meinchenbaum.



TÉCNICAS COGNITIVAS: TODAS

INOCULACIÓN DEL ESTRÉS. Meichenbaum.

El **estoicismo** es la capacidad o la fuerza de voluntad de un individuo para controlar sus sentimientos o emociones.



La resiliencia y la memoria

¿Dónde ESTABAS...?

11/SEPTIEMBRE/2001

11/MARZO/2004



HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS

Rui katsu



HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS

«Solo puedo meditar cuando estoy caminando. Cuando me detengo, cesa el pensamiento; mi mente solo funciona con mis piernas», apuntó en sus *Confesiones* Jean-Jacques Rousseau

WALK and TALK



HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS

ANÁLISIS DAFO de uno mismo

FORTALEZAS

Cualidades
Capacidades
Aptitudes
Talento

DEBILIDADES

Limitaciones
Miedos
carencias

OPORTUNIDADES

El contexto: Personas y circunstancias
Recursos

AMENAZAS

Adversidad
Riesgo
Obstáculos

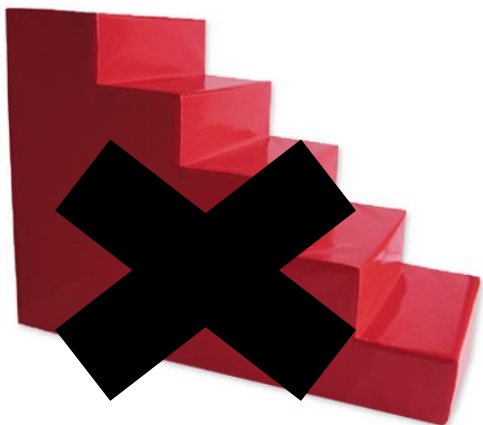


HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

¿EL PASO QUE VOY A DAR ME ALEJA O ME
ACERCA A MI OBJETIVO?

SI ME ALEJA, ¿ES REVERSIBLE? O ¿ES
TOLERABLE? ¿COMPENSA?





HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS

LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA RESILIENCIA

EL ENTRENAMIENTO EN HHSS



HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS: EL PODER DE LAS PALABRAS

LAS PALABRAS NO VAN UNIDAS, ÚNELAS EN TU MENTE

TRISTEZA	SOLEDAD
ALEGRÍA	VIDA EN PAREJA
PESIMISMO	TENER HIJOS
MALDAD	CASA EN PROPIEDAD
SOLEDAD	CASARSE
FELICIDAD	DIVORCIARSE
SUERTE	VIVIR CON LOS PADRES
NADA CAMBIARÁ	TRABAJO FIJO



HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS: EL PODER DE LOS ESQUEMAS

FRASES Y ESTEREOTIPOS

LAS PERSONAS QUE VIVEN SOLAS...

LAS PERSONAS QUE NO TIENEN HIJOS/AS...

LAS PERSONAS QUE NO TIENEN TRABAJO...

LAS PERSONAS QUE VIVEN EN UN CLIMA MUY FRÍO....

UNA VIDA NORMAL ES

INFANCIA

ADOLESCENCIA

ADULTEZ

RESTO DE VIDA



HABLEMOS DE OTRAS TÉCNICAS: EL PODER DEL LENGUAJE NO VERBAL

- ▶ Todo **lenguaje corporal** que acompaña a las palabras; entonación, tono, ritmo, pausas, miradas, posturas, movimientos de las partes del cuerpo, ademanes... que son parte de la comunicación.
- ▶ Constituye el **70%** de la información que recibimos de otra persona.



ENTRENAMIENTO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: **prepararse para escuchar.**
- **Observar** al otro
- Expresar al otro que le escuchas


- **SINTONIZACIÓN**
- **SINCRONIZACIÓN**
- **RECONDUCCIÓN**
- **FEEDBACK**

“Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito”,
Henry Ford.



CONCLUYENDO Y CERRANDO NUESTRO BOTIQUÍN





Si nosotros creemos que **no podemos el cerebro ya nos predispone para eso.**

Teoría de la profecía autocumplida

“Si las personas definen las situaciones como reales, son reales en sus consecuencias.”



CUÍDATE PARA PODERER CUIDAR