

APOYAR A UNA PERSONA ANGUSTIADA

Una persona que vive un acontecimiento excepcional por su brusquedad, intensidad o gravedad puede encontrarse extremadamente alterada. Puede estar desestabilizada, psicológicamente desorganizada y totalmente desbordada por sus emociones. Cuando la situación requiere una actuación rápida y que un profesional no está presente en el lugar de los hechos, es importante que las personas que se encuentran en el lugar puedan adoptar los reflejos adecuados. Esto es asunto de todos, no sólo de los expertos. La mayoría de las personas se recuperan bien con el tiempo, sobre todo si han podido restablecer sus necesidades primarias y recibir apoyo.

La recuperación de un trauma implica :

- Apoyo, acceso a ayuda psicológica, física y emocional.
- Confianza, sensación de seguridad.
- Esperanza de recuperación.

⇒ ¿PUEDES AYUDAR?

Si es posible, infórmate sobre la situación en cuestión y ten en cuenta tu propio estado (salud, preocupaciones personales), ya que puede afectar a tu capacidad para ayudar. Sé sincero contigo mismo, ¿eres capaz de ayudar en esta situación de crisis concreta y en este momento concreto?

<p>LO QUE INTENTO HACER CUANDO OFREZCO MI AYUDA :</p> <ul style="list-style-type: none">- Ser honesto y digno de confianza.- Respetar a la persona y sus decisiones.- Explicar lo que ofrezco y durante cuánto tiempo.- Conocer mis límites.- Preguntar a la persona expectativas de confidencialidad- Informar a la persona sobre los apoyos y seguimientos posibles.	<p>LO QUE EVITO :</p> <ul style="list-style-type: none">- No aprovecharme de mi posición como cuidador- No obligar a la persona a contar su historia ni imponerle mi ayuda.- No juzgar ni enfrentarme a la persona.- No pedir dinero o un servicio a cambio de mi ayuda.- No hacer promesas que no pueda cumplir.- Sobre todo, NO DAÑAR.
---	---

MÁS EN DETALLE

Ayudar a una persona en dificultad requiere calma, reserva y concentración. No es útil añadir tu rabia o tu miedo a los suyos, ni contar tus propias experiencias o las de otras personas. Concéntrate en aceptar sus emociones y comprender su experiencia traumática. Intenta escuchar atentamente y entender por qué reaccionan así antes de responder. Si una persona se siente alejada de la realidad, puedes



- ayudarle/la a reconectarse consigo mismo, ofreciéndole poner los pies en el suelo o dar palmadas con las manos en las rodillas para que sienta el contacto físico.
- Señala las cosas no perturbadoras que le rodean, pregúntale qué ve y qué oye.
- Anímale a concentrarse en su respiración y a respirar despacio.

1. OBSERVA Y EVALÚA

Las situaciones de crisis pueden cambiar rápidamente. Lo que te encuentres puede ser diferente de lo que te han advertido. Tómate tu tiempo, aunque sea brevemente, para observar la situación antes de ofrecerte a ayudar.

- Evalúa la situación.
- Protégete (evita ponerte en peligro, no empeores la situación intentando ayudar).
- Quédate la calma y conserva tu concentración.
- Sé consciente de tus límites y de lo que puedes ofrecer.

Si identificas a varias personas en apuros y eres la única persona que puede ofrecer ayuda, tendrás que priorizar lo que observas y la información de que dispones. Las personas que se encuentran en una situación de angustia profunda o prolongada pueden necesitar más apoyo. En este caso, asegúrate de que no se quedan solas y, si es posible, mantenlas a salvo hasta que puedas obtener ayuda de otra persona o derivarlas a profesionales.

Señales que advierten de angustia (lista no exhaustiva)

Temblor, sobresalto, llanto, espasmos, crisis de llanto
Ansiedad, miedo pánico , Gritos, ira, irritabilidad
Vergüenza y culpa (por ejemplo, por haber sobrevivido o por no haber ayudado o salvado a otros) - Confusión, desorientación, postración, incapacidad para decidir - Incapacidad para cuidar de sí mismo
Incapacidad para cuidar de sí mismo o de sus seres queridos

2. **ACERCARTE**

- Acércate a la persona y preséntate.
- Pregúntale si puedes ayudarle y, en caso afirmativo, busca un lugar tranquilo donde se sienta cómoda y segura.
- Mantén una distancia adecuada y respeta sus límites.
- Intenta hacerte una idea de sus expectativas de comunicación no verbal (establecer contacto visual, asentir con la cabeza o con la cabeza) y asegúrate de que está de acuerdo antes de tocarla.
- Aunque a veces resulte obvio, pregúntale siempre cuáles son sus necesidades.
- Definid juntos lo que es más importante para ella, ayúdala a expresar sus prioridades y, si es posible, fija una hora de finalización.

3. **ESCUCHA**

- Permanece concentrado y atento a lo que dice la persona.
- Acepta lo que dicen y lo que comparten sin juzgarlos.
- Habla con calma y con palabras sencillas y comprensibles.
- Ofrécete a reformular si no estás seguro/a de haber entendido lo que ha dicho.
- Sé paciente, deja espacio para los silencios, no fuerces a la persona a hablar.
- Respeta su ritmo, déjale hablar sin apresurarle ni interrumpirle.

4. **TRANSQUILIZA E INFORMA**

Una persona en dificultades puede sentirse abrumada por su situación. Puedes ayudarla a expresar sus necesidades y a recuperar el control, por ejemplo:

- ayudándole a identificar sus apoyos (amigos, familia, personas de confianza...),
- ayudándole a identificar sus puntos fuertes (cómo ha superado situaciones difíciles en el pasado, qué le ha hecho sentirse mejor) y a encontrar estrategias de afrontamiento positivas.
- Haciendo sugerencias concretas para ayudarla a satisfacer sus necesidades (por ejemplo, remitiéndola a una estructura de apoyo psicológico o a un profesional).

En todos los casos, respete sus decisiones y no la prive de su poder de acción.

Cuida de compartir sólo la información de la que estés seguro, no inventes nada ("*No lo sé, pero intentaré averiguarlo por ti*"). Díselo de forma sencilla y repítelo varias veces, asegurándote de que la persona lo ha entendido. Pregúntale si algo no está claro o si necesita que se lo repitas.

Antes de cerrar el tiempo de intercambio, asegúrate de que la persona no tiene ninguna otra necesidad urgente que deba ser atendida. También puedes, si esa es su expectativa y lo habéis

acordado juntos, ofrecerte a darle un resumen de vuestro intercambio, de forma sencilla y objetiva, y de las vías de apoyo, seguimiento y curación que hayáis identificado juntos/as.

5. **CUÍDATE Y CUIDA A TU EQUIPO**

Ayudar de forma responsable también significa cuidar de ti mismo, de tu salud, de tu bienestar y saber poner límites. Como cuidador, puedes verte afectado/a por las historias que escuchas. Asegúrate de que eres capaz de apoyar a los demás antes de ofrecerlo. Si trabajas en equipo, esto significa también escuchar las necesidades y dificultades de los demás cuidadores y ser capaces de apoyarse mutuamente.

⇒ DURANTE - SUGERENCIAS PARA GESTIONAR TU ESTRÉS

- Averigua qué te ha ayudado a afrontar situaciones difíciles en el pasado.
- Si tu ayuda es para mucho tiempo, piense en comer, descansar, relajarse aunque sea por poco tiempo
- Mantén un ritmo razonable para evitar el agotamiento y, si trabajas en equipo, haz turnos (con el acuerdo de la persona interesada).
- No asumas la responsabilidad ni la carga emocional de las experiencias de las personas a las que estás ayudando.
- Hazlo lo mejor que puedas dentro de tus posibilidades y circunstancias.

⇒ DESPUÉS - DESCANSAR Y REFLEXIONAR

- Comenta tu experiencia con alguien de confianza.
- Nombra la ayuda que crees que has prestado.
- Identifica lo que, tal vez, no ha funcionado como te hubiera gustado (y aceptarlo).
- Si es posible, tómate un tiempo para descansar antes de volver a tus actividades cotidianas o al trabajo.

⇒ PIDA AYUDA CUANDO, POR EJEMPLO:

- Tienes recuerdos abrumadores del testimonio que recibiste.
- Tienes problemas para dormir.
- Te sientas irritable o muy triste.
- Tienes un consumo excesivo de determinados productos (alcohol, drogas, etc.).

No dudes en acudir a un profesional si crees que estas dificultades persisten.

Fuentes principales de este documento:

"Primeros auxilios psicológicos, guía para practicantes" (OM

Sitio web de Activist Trauma <https://www.activist-trauma.net/fr/home.html>

Sitio web de Support and Recovery <https://supportrecoveryteam.wordpress.com/>