



National Institute of
Environmental Health Sciences



Resiliencia

Curso de capacitación de resiliencia para supervisores de socorro en casos de desastre

Manual de capacitación para instructores

Esta publicación fue posible gracias al contrato número 273201000083U del Instituto Nacional de Ciencias de la Salud Ambiental (NIEHS, por sus siglas en inglés), Institutos Nacionales de la Salud (NIH, por sus siglas en inglés) y por el acuerdo interagencia XET13001 de la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA, por sus siglas en inglés). El contenido de esta publicación no refleja necesariamente las posiciones o reglas de SAMHSA o HHS.



Índice

Cómo utilizar este manual para instructores/as.....	4
Meta del curso y el público destinatario.....	4
Manual para instructores/as.....	4
Técnicas para la educación adulta.....	5
Sea un/a facilitador/a.....	5
Preparación.....	5
Preparación del aula.....	6
PowerPoint (PPT) y el Manual para participantes.....	6
Manual para participantes.....	7
Actividades y discusiones en grupos pequeños.....	7
Precaución.....	7
Sensibilidad.....	8
Uso y diseño de las diapositivas del PPT.....	8
Tiempo asignado.....	9
Presentación del curso.....	9
Materiales de capacitación para el curso.....	10
Conocimiento cultural.....	10
Lista de verificación antes de la capacitación.....	12
Agenda y horario del curso.....	13
Encuesta para instructores/as.....	14
Recursos y enlaces de NIEHS.....	16
Recursos federales de resiliencia.....	16
Prefacio.....	20
Diapositiva 1.....	20
Diapositiva 2.....	20
Diapositiva 3.....	21
Capítulo 1 – Introducción.....	22
Diapositiva 4.....	22
Diapositiva 5.....	22
Diapositiva 6.....	22
Diapositiva 7.....	23
Actividad 1:.....	23

Diapositiva 8.....	24
Diapositiva 9.....	24
Diapositiva 10.....	24
Diapositiva 11.....	25
Diapositiva 12.....	25
Diapositiva 13.....	26
Diapositiva 14.....	26
Diapositiva 15.....	26
Diapositiva 16.....	27
Diapositiva 17.....	27
Diapositiva 18.....	27

Capítulo 2 – La importancia del rol del personal de supervisión..... 29

Diapositiva 19.....	29
Diapositiva 20.....	29
Diapositiva 21.....	29
Diapositiva 22.....	30
Diapositiva 23.....	30
Diapositiva 24.....	31
Diapositiva 25.....	31
Diapositiva 26.....	32
Diapositiva 27.....	32
Diapositiva 28.....	33
Diapositiva 29.....	33

Capítulo 3 – Entendiendo el estrés..... 34

Diapositiva 30.....	34
Diapositiva 31.....	34
Diapositiva 32.....	34
Diapositiva 33.....	35
Diapositiva 34.....	35
Diapositiva 35.....	35
Diapositiva 36.....	35
Diapositiva 37.....	36
Diapositiva 38.....	36

Diapositiva 39	36
Diapositiva 40	37
Diapositiva 41	37
Diapositiva 42	37
Actividad 2:	38
Diapositiva 43	38
Inventario del estrés personal	39
Diapositiva 44	40
Diapositiva 45	40
Diapositiva 46	41
Diapositiva 47	41
Actividad 3:	41
Diapositiva 48	42
Diapositiva 49	42

Capítulo 4 – ¿Qué ayuda?	43
Diapositiva 50	43
Diapositiva 51	43
Diapositiva 52	43
Diapositiva 53	44
Diapositiva 54	44
Diapositiva 55	44
Diapositiva 56	45
Diapositiva 57	45
Diapositiva 58	45
Actividad 4:	46
Diapositiva 59	46
Actividad 5:	47
Diapositiva 60	48
Diapositiva 61	48
Diapositiva 62	49
Diapositiva 63	49
Diapositiva 64	49
Diapositiva 65	50
Diapositiva 66	50
Diapositiva 67	51

Capítulo 5— Resiliencia y estrés traumático. ¿Qué se puede hacer?

Diapositiva 68	52
Diapositiva 69	52
Diapositiva 70	52
Diapositiva 71	53
Actividad 6	54
Diapositiva 72	55
Diapositiva 73	55
Diapositiva 74	55
Diapositiva 75	56

APÉNDICE 1—Glosario

APÉNDICE 2—Estrés laboral: Autoevaluación y metas personales

APÉNDICE 3—Actividad 4 (Escenario alternativo/adicional)

APÉNDICE 4—Actividad 5 (Escenario alternativo/adicional)

APÉNDICE 5— Hojas informativas

Lo ayuda y qué no.....	69
Dar y recibir apoyo social	71
Cuando un miembro de la familia está traumatizada en el trabajo	73
El cuidado de sí mismo en la cara de trabajo difícil	75

APÉNDICE 6—Recursos resiliencia y certificado de asistencia



Cómo utilizar este manual para instructores/as

Es importante leer todo el material en esta guía para estar tener la preparación adecuada y poder presentar el curso de Capacitación de resiliencia para personal de socorro en casos de desastre. Las actividades y el horario de este curso están diseñados para un máximo de 25 participantes. Si el grupo es más pequeño, las actividades y las discusiones en grupos podrían tomar menos tiempo de lo indicado. Si el grupo es más grande de 25, será muy difícil poder conducir las actividades participativas que son el meollo del programa.

Al personal de capacitación se le exhorta adaptar y modificar la presentación del curso para poder responder a las necesidades del programa, la audiencia y las circunstancias particulares. Por ejemplo, la disponibilidad de tiempo y el número de participantes son dos factores que podrían afectar la presentación del curso. Sin embargo, el contenido central del curso no debería cambiar de manera significativa.

NOTA: Se pueden descargar electrónicamente o solicitar las copias de los formularios, hojas y materiales vía la página de internet de NIEHS WTP: <http://tools.niehs.nih.gov/wetp/index.cfm?id=2528>

Meta del curso y el público destinatario

Este es un curso de cuatro horas titulado “Capacitación de resiliencia para personal de socorro en casos de desastre”. La meta principal del curso es preparar a personal de socorro, voluntariado y propietarios de vivienda en áreas de desastre para reconocer y responder al estrés y al trauma psicológico asociados con el trabajo en áreas de desastre. Así, este programa de capacitación ayuda a los/as participantes a evitar los impactos negativos y severos del estrés y del trauma psicológico.

Manual para instructores/as

Este manual para instructores/as está diseñado para asistir en la presentación del programa con éxito. Se reconoce que los/as instructores/as tendrán distintos grados de experiencia con la capacitación y conocimiento sobre el tema; por eso este manual incluye instrucciones detalladas sobre la preparación y presentación del curso.

Las notas para los/las instructores/as incluyen contenido que irá entrecomillado y que señala que esto debe ser comunicado directamente a los/as participantes. Es mejor ponerlo en sus propias palabras en lugar de leer el material en voz alta. El Manual para instructores/as también utiliza lo siguiente:

Pregunta: señala que el/la instructor/a debería hacerles esa pregunta entrecomillada a los/as participantes

Nota: es información para asistir al/la instructora

Explique: es información que se le debería comunicar a los/as participantes

Transición: es información para avisarle al/la instructor/a lo que sigue a continuación

Técnicas para la educación adulta

Este curso está basado en técnicas comprobadas de educación adulta e incluye:

- discusiones en grupo con el uso de láminas de papel;
- actividades en grupos pequeños con hojas de trabajo y reportes;
- hojas de trabajo individuales;
- estudios opcionales de casos prácticos.

Esta orientación participativa exhorta a los/as estudiantes a tomar un rol activo en el proceso de aprendizaje. Las técnicas de capacitación participativa son mucho más efectivas que las lecciones tradicionales. La mayoría de los/as estudiantes se distraen después de 6 minutos de lección. Extraer las experiencias laborales de los/as participantes les involucra en el aprendizaje y en la resolución de los problemas que se presentan en el material.

Sea un/a facilitador/a

Le animamos que sea un/a instructor/a que facilita el curso. Utilice las actividades y las preguntas incluidas en la presentación para extraer las experiencias de los/as estudiantes, relacionadas con el estrés y el trauma en el trabajo de desastre, y para ayudarles a colocar las piezas que faltan.

Su rol es más de líder de discusión que de “experto/a”. Así esta orientación será mucho más gratificante para los/as participantes y una menor carga para los/as capacitadores/as.

Preparación

Debe anticipar que tendrá que estudiar, repasar y prepararse para este curso por lo menos dos horas por cada hora que estará enseñando. Hay una gran cantidad de información en este curso, incluyendo una serie robusta de notas para los/as instructores/as, las cuales se encuentran dentro del PowerPoint. Esas mismas notas se han colocado al lado de las copias de las diapositivas en el PPT en este manual para instructores/as. Las fuentes de recursos y enlaces adicionales han

sido añadidas al final del manual y se pueden acceder si desea estudiar más los temas para prepararse para el curso.

Parte de la preparación incluye trabajar con la organización anfitriona que auspicia la capacitación para atender los asuntos logísticos de la capacitación. También es muy beneficioso hacer que el/la auspiciante del curso provea los nombres e información de contacto de cualquier recurso local y fuente de referencia que podrían utilizar los/as participantes. Además, cualquier programa o procedimiento específico de la organización debería ser analizado por un/a representante local de la organización. Una diapositiva en blanco ha sido incluida en el Capítulo 3, Diapositiva 70, para que usted pueda incluir una lista de recursos locales.

La lista de verificación antes de la capacitación se puede encontrar en la página 12 y provee una herramienta útil para que las/los instructores/as puedan asegurarse de haber cubierto todas las necesidades.

Preparación del aula

Como el carácter de este curso es participativo, es importante preparar el aula de tal manera que se pueda facilitar el trabajo en grupos pequeños. Un ejemplo sería preparar mesas redondas que acomoden entre 5 y 8 personas por mesa. Si no es posible, el/la instructor/a puede indicarles a las personas que orienten sus sillas para asegurar que todos/as se puedan ver. Si el número de participantes es relativamente pequeño, una forma en “U” podría ser efectiva, donde la mitad de los/as participantes se mueven dentro de la “U” para hacer el trabajo en grupo.

PowerPoint (PPT) y el Manual para participantes

El PPT y el Manual para participantes están diseñados para ser utilizados juntos. No deberían ser utilizados por separado, el uno sin el otro.

La presentación del PPT fue diseñada para ser visual y estimulante. Se aconseja repasar las diapositivas varias veces para familiarizarse con ellas.

NOTA: Usted no tendrá acceso a las notas para los/as instructores/as cuando el PowerPoint esté puesto en modo de presentación de diapositivas. Entonces tendrá que decidir de antemano si:

- enseñar según el Manual para instructores/as que contiene las mismas notas que el PPT y copias de las hojas de trabajo para las actividades;
- imprimir las notas (las hojas de trabajo para las actividades NO están incluidas);
- o memorizar el material para que no tenga que consultar las notas.

Manual para participantes

Cada estudiante deberá recibir una copia del Manual para participantes que incluye toda la información en las diapositivas del PPT. Ellos/as deberían referirse al manual mientras usted pasa por las diapositivas del PPT y los ejercicios. Todas las hojas de trabajo para las actividades están dentro del Manual para participantes también, y los/as estudiantes pueden escribir directamente sobre ellas.

Exhorte a los/as estudiantes a escribir sus respuestas en todos los espacios de la hoja de trabajo porque es una buena manera de aprender el material. Hemos tratado de hacer que esto sea más fácil, enumerando cada actividad y anotando la página del Manual para participantes que se utilizará.

También hay un glosario al final del Manual para participantes. Muéstreselo a los/as estudiantes. Mencione que el manual les servirá como referencia que podrán utilizar después del curso. También hay enlaces a páginas de internet, recursos y materiales relevantes en la última sección del manual.

Precaución

Hay más de 80 diapositivas en el PPT. Si desea añadirle más a cada diapositiva, hasta por uno o dos minutos, enfrentará problemas serios en el manejo del tiempo. ¡Resista la tentación de editar!

Actividades y discusiones en grupos pequeños

Este curso contiene 8 actividades y muchas son actividades en grupos pequeños. Hay un ícono en cada diapositiva en el PPT que coincide con las actividades en el Manual para participantes.



Como facilitador/a, necesitará ayudar a la clase a dividirse en un número apropiado de grupos. Por ejemplo, si hay 20 en la clase, podría dividirlos en cuatro grupos de cinco. También tendrá que decidir si los grupos deberían ser organizados según ciertas características como: a) todos/as son del mismo lugar de trabajo; b) todos/as ejercen la misma ocupación; o c) una mezcla de trabajadores/as con experiencia y novatos/as.

Asegúrese de que los grupos sepan en qué página del Manual para participantes están trabajando y cuántos minutos tienen para completar la tarea. Es importante enfatizar que deberán identificar a una persona que registre las respuestas para dar el reporte. Pregunte si hay alguna pregunta antes de comenzar. Es buena idea caminar alrededor del salón, observar los grupos y ponerse a disposición por si hay preguntas. Asegúrese de que todos el mundo esté involucrado y participando en la actividad.

Tenga en cuenta que algunas de las preguntas son abiertas y entonces podrán tener diferentes respuestas. Es importante permitir que los/as estudiantes presenten sus soluciones. Con tal de que puedan defender sus soluciones, sabiendo que podría ser solo una de las varias maneras correctas de enfrentar un problema. Como instructor/a, querrá aclarar y poner énfasis sobre el contenido de estudio. También se aconseja que durante su preparación para presentar el

curso complete cada actividad con sus propias respuestas a los ejercicios. Esto le dará mayor comprensión del curso y le dará por lo menos un ejemplo “correcto”. Guarde el Manual para participantes que completó como el suyo así como el Manual para instructores/as y utilícelos para hacer apuntes y mejoras o para añadir sus propios métodos de presentación del curso.

En este Manual para instructores/as, se proporcionan respuestas a cada pregunta.

Sensibilidad

Los/las instructores/as deben estar conscientes de que algunas de las actividades y discusiones pueden despertar recuerdos traumáticos o respuestas emocionales fuertes entre los/as participantes. Es normal que los/as participantes expresen emoción mientras hablen sobre estas experiencias. Sin embargo, es importante que cuando haya una respuesta emocional fuerte usted responda con sensibilidad y cuidado. Escuchar y expresar su apoyo es fundamental. Nunca discuta los asuntos privados de un individuo en público en un programa de capacitación. Si la persona necesita ser orientada puede darle un receso a la clase para hablar en privado con ella y tratar de ayudarla a conseguir una referencia, de ser necesaria. Este tipo de interacción no ocurre usualmente.

Uso y diseño de las diapositivas del PPT

1. Las diapositivas son una asistencia visual apropiada para el programa. Sin embargo, muchas veces no tener una asistencia visual serviría mejor a la presentación. Para llamar la atención de los/as estudiantes fuera de la diapositiva, oscurezca la pantalla al presionar “B” en el teclado, para *black* en inglés (o negro). Haga esto cuando quiera que la clase le mire y escuche. Presione “B” otra vez para que la imagen regrese. “W” funciona también para una pantalla blanca (o *white* en inglés).
2. El éxito de la presentación depende de la comprensión del contenido del/la estudiante. Hágale preguntas al grupo para afirmar que entiende lo que usted dice. Por ejemplo, “¿Hay preguntas acerca del significado de resiliencia?” o “¿Pueden darme un ejemplo de un evento traumático?”
3. Las diapositivas proyectadas durante la presentación no tienen tanto texto como el manual porque mucho texto puede ser pesado para los/as aprendices.
4. Precaución: No mire directamente a la pantalla y lea las diapositivas. La información en viñeta debería solo ser suplementaria a lo que usted dice. Refiérase a los apuntes para los/as instructores/as o al Manual para instructores/as para más detalle. Utilice las diapositivas reforzar sus comentarios o para ayudar a mantener el ritmo. La audiencia puede leer.

¡Recuerde que las diapositivas solo sirven de apoyo y no para reemplazar su charla! Si lee sus diapositivas entonces aburrirá; su audiencia dejará de prestar atención y no recibirá su mensaje.

5. Por último, el propósito primario de las diapositivas es ayudar a la audiencia a entender el contenido, no darle puntos de discusión al/la orador/a.

Tiempo asignado

NIEHS WTP considera que el tiempo mínimo que se necesita para facilitar este curso de manera efectiva es de cuatro horas, y esto incluye las actividades y los reportes. Si la clase tiene un interés particular o lleva una discusión útil, ajuste el tiempo según sea apropiado. Si tiene que ajustar el tiempo, debería prepararlo de antemano para que usted y los/as estudiantes estén conscientes de las secciones del curso que serán cubiertas u omitidas. NOTA: Este Manual para instructores/as tiene un tiempo sugerido en el título de cada sección.

Presentación del curso

Trabaje duro para conseguir la participación de los/as estudiantes; esta podría ser la única oportunidad que tienen para aprender sobre la resiliencia. Si no tiene mucho tiempo, podría tener que hacer lo siguiente para manejar su tiempo:

- Eliminar una o más actividades
- Asignar actividades para asegurar que se cubra todo sin duplicar ningún tema entre los grupos. Por ejemplo, si hay 15 preguntas y 5 participantes por grupo, haga que cada grupo solo trabaje 3 preguntas cada uno
- Disminuir el tiempo de los reportes pidiéndole a cada grupo que solo dé una respuesta y luego puede preguntarle a la clase si “alguien tiene algo más que añadir”
- En lugar de hacer grupos pequeños, hacer la actividad con la clase entera

Si tiene tiempo de sobra, durante el reporte puede preguntarles a los demás grupos si tienen comentarios, sugerencias o ideas adicionales basadas en el reporte en sí.

Materiales de capacitación para el curso

La preparación de los materiales y el aula es esencial para un programa exitoso.

Equipos audiovisuales y el aula
Ordenador portátil u ordenador regular para hacer las presentaciones
Proyector/pantalla
Control remoto para avanzar las diapositivas
Dos caballetes y papel
Papel de lámina para los caballetes (cuadrículado o regular)
Marcadores (varios colores para las actividades y la facilitación de las discusiones)
NIEHS WTP Manual para instructores/as para la Capacitación de resiliencia para supervisores de socorro en casos de desastre
NIEHS WTP Presentación de PPT para la Capacitación de resiliencia para supervisores de socorro en casos de desastre
Materiales para cada estudiante y para las actividades en grupo
NIEHS WTP Manual para participantes para la Capacitación de resiliencia para supervisores de socorro en casos de desastre
Papel para apuntes
Bolígrafos/lápices
Marcadores (varios colores para las actividades), un juego por grupo

Conocimiento cultural

Definición del conocimiento cultural:

- El reconocimiento de nuestra propia cultura como una serie de valores, conductas, actitudes y prácticas, y la comprensión de que otras culturas pueden ser diferentes a la de uno/a
- Respeto a las creencias, idiomas y conductas de los/as demás
- Atributo que se desarrolla con el tiempo y que por lo general implica el incremento de la sensibilidad y el compromiso a largo plazo

Los/as instructores/as deberían esforzarse por entender y respetar las culturas de la comunidad que estén capacitando. Ajuste la capacitación según las consideraciones culturales. Por ejemplo, las normas culturales con respecto a hablar sobre las emociones o buscar ayuda profesional podrían variar entre diferentes culturas y algunas personas podrían resistirse a discutir sus sentimientos en el curso.

El programa de capacitación se basa en una suposición de resiliencia y capacidad natural – la mayoría de las personas se recuperarán y seguirán con sus vidas, aún sin asistencia. Por lo tanto, promovemos la independencia en lugar de la dependencia en otras personas u organizaciones y suponemos que habrá capacidad para la recuperación.

Reconozca la importancia de la cultura y respete la diversidad

La cultura es un medio por el cual las personas desarrollan resiliencia. La cultura también ofrece validación e influye en la rehabilitación después de un desastre.

Reconozca el rol de la búsqueda de ayuda, las costumbres, las tradiciones y las redes de apoyo:

- Las personas acuden a fuentes conocidas de asistencia, incluyendo familiares, líderes de la comunidad u organizaciones religiosas, antes de pedir ayuda a sistemas de servicios gubernamentales o privados.
- Las creencias religiosas y culturales pueden influir en las percepciones de las causas de experiencias traumáticas.
- Restablecer rituales en lugares apropiados es otra manera de ayudar a sobrevivientes en el proceso de recuperación.

Lista de verificación antes de la capacitación

Duplique este formulario todas las veces que sea necesario hacerlo.

Evaluación de necesidades

Antes del curso, comuníquese con la(s) organización(es) que auspicia(n) la capacitación para discutir lo siguiente:

- Experiencia con el trabajo de recuperación por desastre en el área
- Tipo de desastre
- Tamaño y alcance del desastre
- Población afectada, incluyendo poblaciones especiales y factores culturales

Datos específicos del programa

- Tamaño del programa – número de trabajadores/as, voluntarios/as, etc.
- Antecedentes y experiencia de los/as aprendices
- Estatus actual de los servicios que se han planificado en áreas de desastre
- Preguntar al/la supervisor/a del programa (o la persona designada) que prepare una presentación de 10 a 15 minutos ofreciendo un resumen del programa de servicios de la organización, si está disponible, así como también una lista de recursos y referencias locales

Logística del curso

- Número de participantes
- Duración del curso
- Ubicación del centro de capacitación
- Tamaño y arreglo del aula de capacitación
- Apoyo audiovisual – LCD, computadora, papel lámina
- Etiquetas de nombre, marcadores, etc.
- Copias del Manual para participantes y otros materiales

Otros materiales

- Revisar la agenda de la capacitación y planificar con la persona que sea el punto de contacto para la capacitación
- Discutir cómo los comentarios generados en las actividades de la capacitación deberían ser documentados y transferidos a su(s) organización(es)

Después de la capacitación

- Proporcionar copias de los formularios de evaluación y hojas de asistencia a la persona que sea el punto de contacto y a NIEHS WTP
- Completar el formulario de evaluación del/la capacitador/a y entregar a NIEHS WTP

Agenda y horario

Prefacio	15 minutos
Metas	
Introducciones	
Capítulo 1 – Introducción	60 minutos
Objetivos	
Actividad 1: Compartir pensamientos	
Definiciones	
Capítulo 2 – La importancia del rol del personal de supervisión	40 minutos
Objetivos	
El liderazgo del personal de supervisión	
El rol del personal de supervisión en la salud y la seguridad	
Capítulo 3 – Entendiendo el estrés	40 minutos
Objetivos	
Actividad 2: Inventario de estrés personal	
Actividad 3: Apoyando a un/a trabajador/a reacio/a	
Capítulo 4 – ¿Qué ayuda?	35 minutos
Objetivos	
Actividad 4: Escucha activa	
Actividad 5: Acción del personal de supervisión para identificar y manejar el estrés del equipo	
Capítulo 5 – Resiliencia y estrés traumático, ¿qué se puede hacer?	35 minutos
Objetivos	
Actividad 6: Plan de acción	
Evaluaciones y mensaje de cierre	10 minutos



Cuestionario de evaluación de la capacitación de resiliencia para supervisores

Cuestionario para los/as instructores/as

Con el fin de mejorar continuamente el programa de Capacitación de resiliencia para supervisores en casos de desastres, pedimos que evalúe la efectividad de la capacitación que usted impartió. En es cuestionario, se le pide que evalúe varios aspectos de la capacitación. Además se le pide que proporcione una respuesta escrita a ciertas preguntas. Sea abierto/a y honesto/a con sus respuestas.

Para asegurar la confidencialidad, no incluya identificación personal en el formulario de clasificación. Déjenos saber si tiene alguna pregunta.

En esta sección, se le pide que clasifique la efectividad de la capacitación de resiliencia para supervisores en casos de desastre que presentó. Utilizando la siguiente escala de clasificación, marque el círculo que mejor refleje su respuesta a cada declaración.

①–Muy en desacuerdo ②–En desacuerdo ③–Más o menos en desacuerdo ④–Neutral ⑤–Más o menos de acuerdo ⑥–De acuerdo ⑦–Muy de acuerdo

Conteste las siguientes preguntas.

1. El proceso de inscripción fue fácil y eficiente.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
2. El personal de apoyo fue receptivo y servicial.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
3. La capacitación fue propiamente coordinada y ordenada.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
4. El centro de capacitación realizó el ambiente para el aprendizaje.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
5. Como instructor/a, me sentí bien preparado/a para presentar la capacitación.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
6. Los materiales de apoyo para el/la instructor/a, incluyendo las diapositivas, hojas de trabajo y apuntes de instructor/a, facilitaron de manera efectiva la presentación de la capacitación.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
7. Los objetivos de la capacitación estuvieron claros.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
8. El contenido de la capacitación fue diseñado según las necesidades de los/las participantes (por ejemplo, lenguaje, cultura, nivel de educación formal).	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
9. La capacitación cubrió de manera adecuada los temas del curso.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
10. El contenido de la capacitación fue preciso y estuvo bien organizado.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
11. El tiempo asignado para la capacitación fue suficiente.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
12. Los materiales de capacitación y hojas de información fueron útiles y facilitaron el aprendizaje.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
13. La tecnología de la presentación que se usó para presentar la presentación fue efectiva.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
14. Las actividades y los ejercicios fueron relevantes y reforzaron los objetivos de aprendizaje.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
15. Las discusiones ayudaron a facilitar el intercambio de ideas.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
16. Se les proporcionaron a los/as aprendices oportunidades para practicar conocimientos y habilidades relacionadas con la capacitación.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
17. Se les proporcionaron a los/as aprendices oportunidades para observar e interactuar con otros/as aprendices.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦



18. Los/as aprendices fueron partícipes e interactivos/as durante la capacitación.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
19. Se les proporcionó a los/as aprendices retroalimentación relevante a su aprendizaje.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
20. El contenido de la capacitación fue efectivo.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
21. El formato de la capacitación fue efectivo.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
22. En su totalidad, la capacitación fue efectiva.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Escriba respuestas a las siguientes preguntas.

¿Cuáles aspectos de la capacitación de resiliencia para supervisores en áreas de desastre fueron las más efectivas en facilitar el aprendizaje?

¿Cuáles aspectos de la capacitación de resiliencia para supervisores en áreas de desastre fueron las menos efectivas en facilitar el aprendizaje?

¿Cuáles sugerencias tiene para mejorar la Capacitación de resiliencia para supervisores de socorro en áreas de desastre (por ejemplo, contenido, formato, métodos de instrucción o aprendizaje, local, personal de apoyo)?

Agradecemos su participación en esta evaluación.

Su opinión es muy importante para mejorar continuamente la calidad del programa de capacitación.

Si desea una versión personalizada de este formulario, o para compartir otros comentarios, envíe un correo electrónico a wetpclear@niehs.nih.gov



Recursos y enlaces de NIEHS

Nota: Se puede acceder electrónicamente a los recursos y enlaces vía la página de internet de **Resiliencia de WTP:** <http://tools.niehs.nih.gov/wetp/index.cfm?id=2528>

Simplemente entre a los enlaces activos para conseguir acceso instantáneo a estos recursos. Las páginas de internet y los archivos PDF a los que nos hemos referido se actualizan periódicamente en este sitio.

Programa de capacitación laboral de NIEHS (WTP, por sus siglas en inglés), Resiliencia

<http://tools.niehs.nih.gov/wetp/index.cfm?id=2528>

Incluye documentos de información básica sobre el Proyecto de resiliencia para personal de socorro en casos de desastre que resultó en el desarrollo de este currículo. Incluye resúmenes de reuniones y un repaso de literatura sobre la salud mental del personal de socorro en situaciones de desastre.

NIEHS WTP

Programa de educación y capacitación laboral de NIEHS, Recursos de preparación en casos de emergencia

<https://tools.niehs.nih.gov/wetp/index.cfm?id=556>

Incluye una guía para manejar la fatiga del personal de socorro durante operaciones de desastre.

Recursos federales de resiliencia

Línea de ayuda de 24 horas para personas afectadas por estrés relacionado con un desastre

Es una línea de ayuda 24/7 diseñada para aquellas personas que sufren de estrés, ansiedad y reacciones angustiantes. Esta línea de ayuda gratuita es atendida por personal profesional capacitado en consejería y es parte de una red de servicios telefónicos de emergencia localizados en Estados Unidos, con el fin de proveer consejería en crisis para aquellas personas que están sufriendo estrés emocional relacionado con un desastre de causas naturales o humanas, información sobre cómo reconocer el estrés y sus efectos en individuos y familias, consejos para la superación saludable y referencias a servicios telefónicos locales de emergencia para seguimiento adicional de cuidado y apoyo. Llame al **1-800-985-5990** o envíe un texto con el mensaje 'HABLANOS' al 66746.

Línea nacional de ayuda y localizadores de tratamiento

La Línea nacional de ayuda es un servicio de información confidencial, gratis, que funciona 24 horas al día, 365 días al año, en inglés y español, para individuos y familiares que enfrentan abuso de drogas y necesidades de salud mental. Este servicio provee referencias a centros locales de tratamiento, grupos de apoyo y organizaciones comunitarias. Las personas que llaman también pueden ordenar publicaciones y otra información gratuita impresa sobre el abuso de drogas y problemas de salud mental.

Llame al **1-800-662-HELP (4357)** o visite el localizador de centros de tratamiento en

<http://findtreatment.samhsa.gov/>

Colección de recursos de la Serie de salud conductual en situaciones de desastre (DBHIS, por sus siglas en inglés)

<http://www.samhsa.gov/dtac/dbhis/>

Incluye enlaces para personas que forman parte de equipos de primera respuesta en casos de desastre, con información sobre intervenciones agudas, manejo de resiliencia y estrés, abuso de sustancias, comunidades de fe y mucho más.

El enlace para personas que forman parte de equipos de primera respuesta en casos de desastre es:

http://www.samhsa.gov/dtac/dbhis/dbhis_responders_intro.asp

El enlace para resiliencia y manejo de estrés es:

http://www.samhsa.gov/dtac/dbhis/dbhis_stress_intro.asp

El enlace para desórdenes de abuso de sustancias y desastres es:

http://www.samhsa.gov/dtac/dbhis/dbhis_substanceuse_intro.asp

Aplicación móvil de desastre de SAMHSA

Acceda a recursos críticos sobre la salud conductual relacionada con desastres directamente desde su teléfono con la aplicación de desastre de SAMHSA.

Descargue la aplicación: http://www.store.samhsa.gov/apps/disaster/index.html?WT.mc_id=WB_20131219_DISASTERAPP_400x225



NIH NIMH—Institutos Nacionales de la Salud Mental

Superación de eventos traumáticos:

<http://www.nimh.nih.gov/health/topics/coping-with-traumatic-events/index.shtml>

Incluye una hoja informativa sobre TEPT, depresión y muchos otros enlaces.

El enlace para la hoja informativa sobre TEPT es:

<http://www.nimh.nih.gov/health/publications/post-traumatic-stress-disorder-easy-to-read/index.shtml>

Medline—Biblioteca Nacional de Medicina

Superación de desastres:

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/posttraumaticstressdisorder.html>

CDC—Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

Superación de un evento traumático:

<http://www.bt.cdc.gov/mentalhealth/>

Incluye muchos enlaces a información para personas que forman parte de equipos de primera respuesta, familiares y proveedores

Preparación y respuesta a emergencias:

<http://emergency.cdc.gov/>

NIOSH—Institutos Nacionales de Seguridad y Salud Ocupacional

Recursos de respuesta a emergencias:

<http://www.cdc.gov/niosh/topics/emres/>

ASPR—Oficina de Secretaría Auxiliar para la Preparación y Respuesta al Riesgo, Salud Conductual y Resiliencia Comunitaria

<http://www.phe.gov/preparedness/planning/abc/pages/default.aspx>

Departamento de Veteranos de Estados Unidos—Centro Nacional para TEPT

Efectos de desastres: Factores de riesgo y resiliencia

http://www.ptsd.va.gov/public/types/disasters/effects_of_disasters_risk_and_resilience_factors.asp

Cuidado personal después de un desastre:

http://www.ptsd.va.gov/public/treatment/cope/self_care_after_disasters.asp



Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos/FEMA

Enfrentamiento a los desastres:

<http://www.ready.gov/coping-with-disaster>

Departamento Laboral de Estados Unidos—Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, por sus siglas en inglés) Administración de recursos de resiliencia para las respuestas a emergencia:

https://www.osha.gov/SLTC/emergencypreparedness/resilience_resources/

Instituto Estadounidense de Estrés

Efectos del estrés:

<http://www.stress.org/stress-effects/>

Mental Health America

Señales del estrés:

<http://www.mentalhealthamerica.net/conditions/stress>



Diapositiva 1



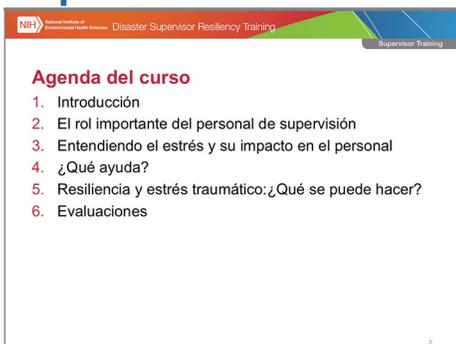
“Bienvenidos/as a la Capacitación de resiliencia para supervisores de socorro en casos de desastre que está siendo provista por (nombre de organización). Este programa fue desarrollado por el Programa de capacitación de personal del Instituto Nacional de Ciencias de la Salud Ambiental y reconocemos su apoyo.

En este programa trabajaremos en grupos pequeños y actividades individuales. Estará usando el Manual de participantes para la Capacitación de Resiliencia para Supervisores de Respuestas a Desastres durante el programa. Escribirá directamente en el manual y podrá llevárselo a casa. Todo lo que esta en las diapositivas del PowerPoint se encuentra en el manual.

En la parte de atrás del manual hay un glosario con términos y 4 hojas de datos que pueden ser usadas o adaptadas por usted o su organización. Hemos establecido una pagina web para que tenga acceso fácil a descargar e imprimir los materiales.

Comenzaremos repasando la agenda del curso y los objetivos en la pagina 5 del manual.”

Diapositiva 2



Repase la agenda del curso.

Explique: “Este curso está diseñado para preparar a los/as supervisores/as de personal de socorro en casos de desastre y voluntariado para reconocer y responder ante el estrés y el trauma involucrados en el trabajo de socorro en casos de desastre, estar conscientes de sus propias reacciones y proveer liderazgo para aumentar la resiliencia tanto de individuos como de organizaciones. Estaremos presentando nuevas palabras y conceptos. Responder a estos asuntos es clave para la protección del personal en áreas de desastre y para la salud y la seguridad del voluntariado”.

“Este curso fue diseñado para ser interactivo. Está bien establecido que participantes de capacitaciones aprenden más cuando participan de manera activa por medio de actividades en grupos pequeños, ejemplos y otros métodos participativos. Estos métodos se utilizan en este curso para que compartan su experiencia y conocimiento y participen de manera activa en el proceso de aprendizaje”

Dirección de internet de hojas informativas y recursos: <http://tools.niehs.nih.gov/wetp/index.cfm?id=2528>

Diapositiva 3

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Objetivos generales de aprendizaje



Al completar este curso usted podrá demostrar destrezas para:

- **reconocer** señales y síntomas de estrés relacionado con el trabajo de recuperación por desastres;
- **comprender** el rol único del personal de supervisión para equilibrar la salud, seguridad, resiliencia y productividad;
- **desarrollar** su propia resiliencia y la de su equipo por medio de demostrar destrezas de reducción de estrés y de apoyo;
- **obtener** apoyo a través de su empleador/organización y recursos comunitarios;
- **ofrecer** dirección y apoyo a las personas que supervisa.

3

Explique: “El programa está diseñado para que lo/as supervisores reconozcan el estrés relacionado con el trabajo de respuesta por desastres en sí mismos/as y en las personas a quienes dirigen, aprender a conseguir apoyo y fomentar su propia resiliencia y la de su equipo mediante la reducción de estrés y estrategias de afrontamiento. El abordar estos asuntos es clave para proteger la salud y la seguridad del personal de socorro y el voluntariado. Al terminar el día de hoy, tendremos planes de acción para hacer mejoras”.

“El término ‘personal de socorro’ en este programa se refiere a una amplia gama de personas que forman parte de equipos de respuesta, recuperación y reconstrucción. Incluye personas empleadas, voluntariado y propietarios de vivienda. A menudo, los/as miembros del personal de socorro son también sobrevivientes de desastres”.

“El término ‘personal de supervisión’ se usa para definir una variedad de supervisores/as, gerentes, coordinadores/as de campo, directores/as de equipo y otro personal que sea responsable por supervisar equipos de trabajo o voluntariado que participan en trabajo de rescate, recuperación o reconstrucción tras un desastre”.

Capítulo 1—Introducción

60 minutos

Diapositiva 4

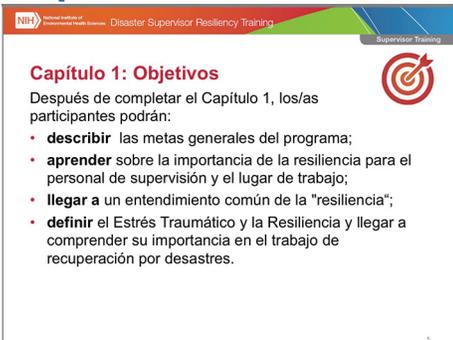


Explique: “El Capítulo 1 es la introducción”.

Pídales: “Por favor preséntese y diga brevemente a qué se dedica”.

Nota: Es imprescindible hacer presentaciones, pero la modalidad puede ser modificada dependiendo del número de participantes en asistencia y las limitaciones de tiempo.

Diapositiva 5



Repase la diapositiva.

Introduction: “Todos/as sabemos que el trabajo de recuperación por desastres puede ser agotador, frustrante y estresante. Algunos factores estresantes incluyen la exposición a la destrucción masiva de casas, comunidades y negocios. Los desastres suelen causar heridas y pérdidas de vida así como también el desplazamiento de las personas de sus trabajos y hogares. Cuando suceden cosas terribles es normal que las personas reaccionen. Sin embargo, prepararse para reconocer y confrontar el estrés relacionado con el desastre puede ayudar al personal a evitar heridas, enfermedades y ayudar a desarrollar fortaleza y carácter.

El personal de supervisión puede tener un rol clave al servir como ejemplo para las personas a quienes supervisan y al evaluar y responder a las señales de trauma entre ellas”.

Transición: La próxima diapositiva brinda un repaso general de los eventos traumáticos.

Diapositiva 6



Repase la diapositiva.

Explique: “La exposición diaria a factores estresantes en el trabajo de respuesta y recuperación en casos de desastre puede tener efectos similares a la exposición a un evento traumático”.

“El afrontamiento es ‘manejar exitosamente un problema o una situación’”.

Transición: “Discutiremos más profundamente eventos traumáticos más adelante en la capacitación. Ahora procederemos a la Actividad 1 para conocernos mejor y empezar a definir la resiliencia”.

Diapositiva 7

NIH | Disaster Supervisor Resiliency Training | Supervisor Training

Actividad 1

Actividad en grupos pequeños. Diríjase a la página 8 del Manual para participantes.

Compartiendo sus ideas sobre el trabajo de recuperación por desastres y la resiliencia

Tiempo para la actividad: 25 minutos

Objetivo: "La meta de esta actividad es compartir y dialogar sobre sus experiencias en relación con el trabajo de recuperación por desastres.

Tarea: Conteste cada una de las siguientes preguntas:

1. ¿Qué significa el término "resiliencia"?
2. ¿Por qué debe importarle la resiliencia al personal de supervisión?
3. ¿Cuáles han sido algunas de sus experiencias con desastres y/o la salud mental y la resiliencia?
4. ¿Cuáles son algunas de las razones por las que es difícil hablar del estrés y la resiliencia?

Actividad 1: Diríjase a la página 8 del Manual para participantes.

Nota: Escriba las repuestas de los grupos en el papel lámina. Una vez los grupos hayan reportado, proceda a repasar las definiciones de las próximas diapositivas.



Actividad 1:

Compartiendo sus experiencias y pensamientos sobre el trabajo de recuperación por desastres y la resiliencia.

Método de actividad en grupos pequeños: Divida a los/as participantes en grupos pequeños, seleccione a un miembro para registrar las respuestas y reportar. Se debe maximizar la participación, permitiendo que todo el mundo hable, tomando turnos en círculo. Los/as participantes no tienen que compartir si no se sienten cómodos/as.

Tiempo para la actividad: 25 minutos (5-10 para el trabajo grupal y 15 para reportar.)

Objetivo: "La meta de esta actividad es compartir sus experiencias sobre el trabajo de recuperación por desastres con los demás participantes y el/la instructor/as."

Tarea: Conteste cada una de las siguientes preguntas.

¿Qué significa el término "resiliencia"?

¿Por qué debe importarle la resiliencia al personal de supervisión?

¿Cuáles han sido algunas de sus experiencias con desastres y/o la salud mental y la resiliencia?

¿Cuáles son algunas de las razones por las que es difícil hablar del estrés y la resiliencia?

Diapositiva 8

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Definición de resiliencia

"La capacidad para volverse fuerte, saludable o exitoso/a nuevamente después de que algo terrible ocurre".

Significa tener la capacidad de recuperarse después de experiencias difíciles.



Repase la diapositiva y compare con las respuestas del grupo.

Diapositiva 9

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

La resiliencia no es una característica que heredamos. Es una combinación de:

- conductas,
- pensamientos y
- acciones

...dirigidas específicamente a cómo usted enfrenta las dificultades.



Repase la diapositiva.

Pregunte: "¿Cómo se relaciona esta imagen a la resiliencia?"

Nota: La imagen enseña un vaso mitad vacío y mitad lleno demostrando que un mismo problema o situación puede percibirse desde una perspectiva positiva o negativa.

Diapositiva 10

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¿Por qué debe importarle la resiliencia al personal de supervisión?

El personal de supervisión:

- Es clave para apoyar la resiliencia entre trabajadores/as.
- Puede fomentar acciones positivas que incrementen la resiliencia.
- Tiene acceso a recursos.
- Tiene la responsabilidad del bienestar de su equipo.
- Está en una posición única para identificar, evaluar y asistir con la salud y la seguridad, incluyendo el estrés y el trauma.



Pregunte: "¿Por qué debe importarle la resiliencia al personal de supervisión?"

Explique: "Significa seguir adelante". "Vivir, no solo existir".

Explique:

- "El personal de supervisión es CLAVE para apoyar la resiliencia entre los/as trabajadores/as.
- El personal de supervisión tiene un rol importante en el lugar de trabajo y puede fomentar acciones positivas que incrementen la resiliencia.
- El personal de supervisión tiene acceso a recursos a los que quizá no tengan acceso los/as trabajadores/as.
- El personal de supervisión tiene la responsabilidad del bienestar de su equipo.
- El personal de supervisión está en una posición única para identificar, evaluar y asistir con la salud y la seguridad, incluyendo el estrés y el trauma".

Transición: El personal de supervisión es importante en el monitoreo del trabajo y los/as trabajadores/as, y sabemos que las condiciones de trabajo estresantes y el personal estresado pueden llegar a impactar a un negocio.

Diapositiva 11

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¿Cuáles son los impactos del estrés en las empresas y organizaciones?

- Pérdida de productividad
- Pérdida de tiempo de trabajo
- Ausentismo
- Indemnización laboral y costos médicos
- Litigio
- Conflictos entre el personal empleado
- Baja de moral/ánimo
- Reducción en la calidad de los servicios prestados
- Riesgo de condiciones laborales peligrosas



11

Pregunte: “Impacto en empresas y organizaciones

Explique: “Estudios han demostrado que el estrés del personal aumenta el costo de los negocios, reduce el desempeño y puede llevar a la pérdida y fluctuación de personal. ¡El costo del estrés a negocios estadounidenses es de \$2.770 por empleado/a! Los empleadores incurren en costos adicionales cuando el personal se va y deja trabajos vacantes, durante el período de inducción, y a través del ausentismo y el uso aumentado de licencias por motivos de enfermedad”.

Los empleadores incurren en costos adicionales cuando el personal se va y deja trabajos vacantes, durante el período de inducción, y a través del ausentismo y el uso aumentado de licencias por motivos de enfermedad”.

Diapositiva 12

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Obstáculos para hablar sobre la salud mental
Rompiendo el Silencio

- Estigma
- Discriminación
- Miedo
- Incomprensión/ malentendidos
- Cultura



12

Explique: “Uno de los mayores obstáculos para hablar sobre la resiliencia es el estigma asociado con la salud mental. Este estigma suele desencadenar una serie de eventos que dificultan aun más el hablar sobre la salud mental”

“Como supervisor/a, usted tiene la oportunidad de ‘romper el ciclo’”.

Pregunte: “¿Qué significa el estigma de la salud mental? ¿Y cuáles son algunas de las razones que dificultan el hablar sobre la resiliencia y la salud mental?”

Explique: “El estigma se define como el indicador de una desgracia o deshonra, lo cual aparta a una persona de las demás. Cuidar de nuestra salud mental es tan importante como usar un casco para proteger la cabeza de objetos en picada. El personal de supervisión puede ayudar a vencer este estigma adoptando como práctica regular entre los/as miembros del equipo el plantear sus inquietudes y soluciones a los factores estresantes del trabajo”.

“En algunas comunidades es tabú hablar sobre la salud mental. Es importante reconocer tales barreras y que el personal de supervisión desarrolle la habilidad de discutir la salud mental, ya que es una parte importante de ser una persona saludable. Si el personal de supervisión no puede hablar sobre esto, tendrá menos posibilidad de ayudar a los/as trabajadores/as que están teniendo dificultades”.

Pregunte: “¿Cómo puede usted como supervisor/a ayudar a ‘romper este ciclo’?”

Explique: Como supervisor/a, usted puede hablar sobre la salud mental o el cuidado personal y así crear el ambiente para su equipo. Si promueve la discusión y no permite que haya discriminación podrá ayudar a que los individuos no sientan miedo ni que deben guardar silencio.

Diapositiva 13

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

La salud mental es importante para nuestro bienestar

Recuerde...

- Es normal tener una reacción ante un evento fuera de lo normal.
- Todo el mundo reacciona de forma diferente ante el trauma.
- La meta de la resiliencia es minimizar el impacto de eventos traumáticos; evitar depresión, ansiedad o Trastorno de Estrés Posttraumático (TEPT).

Repase la diapositiva.

Transición: “Ahora discutiremos las reacciones variadas que tienen las personas ante el trauma”.

Diapositiva 14

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Las reacciones al trauma pueden ser de leves a severas

Síntomas

- Dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor estomacal, dificultad para dormir
- Malestar emocional, pensamientos negativos, tristeza, entumecimiento sentimental, recuerdos recurrentes, depresión
- Enojo, nerviosismo, excitabilidad, irritabilidad

Severos

- Los síntomas son intensos y pueden durar más de un mes.
- Ameritan la búsqueda de atención médica.

Moderados

- Los síntomas pueden durar entre días y varias semanas y son más intensos.

Leves

- Los síntomas son leves y duran horas o días.

SEVERA	10
9	
8	
7	
6	
MODERADA	5
4	
3	
2	
LEVE	1

Explique: “Las reacciones al trauma pueden ser de leves a severas. El impacto de la exposición a eventos traumáticos durante el trabajo de socorro en casos de desastre puede tener un impacto significativo en los/as trabajadores/as y el personal de supervisión. Todo el mundo reacciona de forma diferente a eventos traumáticos y es común para un grupo tener diferentes tipos de síntomas de diferente intensidad y duración. No se sorprenda si una persona reacciona más intensamente que las demás. No es un indicador de debilidad”.

“Aunque muchas personas se sienten incómodas al hablar sobre la salud mental, a veces llamada salud conductual, es muy importante para nuestra salud y nuestro bienestar físico”.

Diapositiva 15

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Elementos de la definición del Trastorno de Estrés Post Traumático (TEPT) :

1. Exposición a un evento traumático
2. Síntomas severos que duran más de un mes
3. Interferencia con la vida cotidiana
4. Diagnóstico hecho por un/a profesional de la salud

Repase la diapositiva.

Explique: “Una de las metas de los programas de resiliencia es prevenir el TEPT y reconocer cuando necesitamos asistencia de afuera”.

“Estudios han documentado que el personal de socorro en casos de desastre sufre de TEPT más frecuentemente que la persona promedio. La siguiente diapositiva muestra en detalle algunas de las conclusiones”.

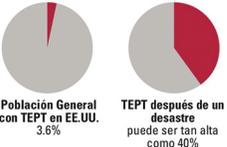
Nota: El propósito de esta diapositiva es mostrarle a la clase por qué es tan importante este tema.

Diapositiva 16

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

El trabajo de socorro en casos de desastre puede causar TEPT

- El voluntariado ha mostrado tasas de TEPT más altas que los equipos profesionales de respuesta en casos de desastre.
- En el 9/11 el voluntariado que era parte de una organización mostró tasas de TEPT más bajas que el voluntariado que no era parte de una organización.



Población General con TEPT en EE.UU.
3.6%

TEPT después de un desastre puede ser tan alta como 40%

Pregunte: “¿Cuán grande es este problema? Estudios demuestran que el TEPT después de un desastre puede ser tan alto como de un 40 por ciento entre el grupo encuestado. Esto en comparación con el TEPT en la población general en Estados Unidos, que es de un 3,6 por ciento. El voluntariado ha tenido mayores índices de TEPT que los miembros de equipos profesionales de respuesta. El voluntariado del 9/11 afiliado con una organización tuvo índices más bajos en comparación con el voluntariado que no formaba parte de una organización. Esto podría ser porque las personas voluntarias sin organización están expuestas de manera más severa y cuentan con menos recursos. Otros efectos de salud mental que se han notado en índices altos entre el personal después de un desastre son la ansiedad y la depresión. ¡Esto es importante!”

Explique: “Aunque el personal de socorro en casos de desastre desarrolla TEPT es importante notar que la mayoría no lo sufre y que buscar ayuda temprana ayuda a reducir el impacto de un desastre”.

Diapositiva 17

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¡La capacitación ayuda!

Estudios demuestran que la capacitación del personal de socorro en casos de desastre sobre asuntos de salud mental resulta en resiliencia.



Está demostrado que la capacitación ayuda a reducir los índices de TEPT y depresión en el personal de socorro en casos de desastres.

Nota: Esta diapositiva enfatiza que la capacitación puede hacer un diferencia.

Explique: “Estudios también demuestran que el personal que suele estar en primera línea en casos de desastre necesita capacitación para reconocer ‘los resultados adversos en la salud mental y conductual’ para poder proveer asistencia y referidos (Beaton et al. 2009). La capacitación de hoy intenta hacer eso mismo”.

Diapositiva 18

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

En resumen

- El estrés es una reacción normal a eventos fuera de lo normal.
- El estrés y las reacciones traumáticas le pueden ocurrir a cualquier persona.
- Hay pasos que pueden tomar individuos, empleadores y organizaciones para prevenir las reacciones dañinas del estrés.
- El personal de supervisión puede tener un rol valioso al ayudar a quienes supervisan a lidiar con estrés y trauma.
- Las empresas y los empleadores se ven negativamente afectados si el personal está estresado.



Repase la diapositiva.

Explique: “El personal de supervisión tiene un rol valioso en ayudar a las personas a quienes supervisan para enfrentar el estrés y el trauma. El programa de hoy está diseñado para prepararle mejor para ese rol”.

Para su referencia: Índices reportados de TEPT entre varios/as trabajadores/as en casos de desastre según las últimas investigaciones.

Grupo	Desastre	Porcentaje	Fuente
Población estadounidense	General	3,6%	Bowler et al 2012
Policía	9/11	5,4%	Stellman et al 2008
Policía en general	9/11	7,8 a 16,5%	Bowler et al 2012
Grupo médico de monitoreo en el Centro de Comercio Mundial	9/11	11%	Stellman et al 2008
Residentes de Nueva Orleans durante Katrina	Huracán Katrina	25 a 30%	Vu & VanLangdingham 2012
Voluntariado inexperto	9/11	34%	Debchoudhury
Voluntariado afiliado	9/11	13,3%	Debchoudhury
Personal profesional de respuesta	Terremoto en Taiwán	19,8%	Guo 2004
Personal voluntario de respuesta	Terremoto en Taiwán	31,8%	Guo 2004

Capítulo 2—La importancia del rol del personal de supervisión 40 minutos

Diapositiva 19



Explique: “El Capítulo 2 trata sobre la importancia del rol del personal de supervisión. ¡Entender y aceptar su rol de liderazgo es clave!”

Diapositiva 20

Capítulo 2: Objetivos

Al completar el Capítulo 2, los/as participantes podrán:

- **definir** los diferentes roles del personal de supervisión;
- **identificar** factores en el espacio laboral que pueden contribuir al estrés;
- **describir** acciones que se pueden tomar para reducir el estrés laboral.

Repase la diapositiva.

Diapositiva 21

El personal de supervisión tiene un rol clave de liderazgo

Dirige a sus equipos en:	Múltiples roles:
<ul style="list-style-type: none"> • Rescate • Limpieza y recuperación • Reconstrucción y construcción • ¿Resiliencia? 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar a su equipo • Asegurar el cumplimiento de objetivos • Mantener la seguridad de su personal

LEADERSHIP word cloud including: Appreciation, Strategy, Humility, Commitment, Responsibility, Listening, Values, Purpose, Determination, Passion, Principles.

Explique: “El personal de supervisión tiene un rol clave de liderazgo al manejar el trabajo en casos de desastre, ya sea dirigiendo al equipo de respuesta, los equipos de limpieza, el voluntariado o los equipos de construcción. Es la responsabilidad del personal de supervisión asegurar que el trabajo se lleve a cabo de forma apropiada y efectiva mientras que a la vez se asegure la seguridad y salud de los/as trabajadores/as a quienes supervisa en el área del desastre”.

Diapositiva 22



Explique: “El personal de supervisión tiene muchos roles en el lugar de trabajo y debe balancear las exigencias del trabajo (incluyendo la velocidad, las metas y lo que impongan sus superiores) con la seguridad, las necesidades del personal y sus propias preocupaciones”.

Diapositiva 23



Transición: Cuando sabemos que hay múltiples prioridades y metas necesitamos lograr un equilibrio.

Pregunte: “¿Cómo logramos el equilibrio entre dirigir un equipo para que haga el trabajo y asistir a los miembros estresados del equipo?”

Nota: Anote las respuestas en el papel lámina y luego repase los puntos.

Pregunte: “¿Cuáles habilidades se requieren de un/a supervisor/a para mantener este equilibrio?”

Posibles respuestas:

- Flexibilidad
- Comunicación clara
- Capacidad de evaluar una situación
- Imparcialidad
- Entender que podrán haber otras causas para los asuntos que surgen en un lugar de trabajo (incertidumbre sobre la seguridad, incertidumbre sobre la familia, etc.)
- Asegurar primero la seguridad

Explique: “Tener un plan personal de emergencia también puede ayudar a permitirle al personal de supervisión que se enfoque, sabiendo que las necesidades de sus familias están siendo atendidas”.

Diapositiva 24

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¡Precaución!

El personal de supervisión **NO** es responsable por diagnosticar trastornos de salud mental. Es muy importante que el personal de supervisión tenga cuidado cuando hable con el personal acerca de estos asuntos.

Tenga presente

- El personal tiene derecho a la privacidad con respecto a su salud.
- Muchas organizaciones tienen normas y procedimientos por escrito para conseguir acceso al apoyo y estos deben cumplirse.
- El personal puede sospechar que su desempeño en el trabajo es un problema.

24

Explicue: “Es importante hacer una distinción entre el rol de un/a supervisor/a en evaluar y apoyar al personal de socorro y en cruzar la línea y posiblemente violar los derechos de un/a trabajador/a o la política de la organización”.

Diapositiva 25

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Condiciones laborales estresantes y fatiga

Las condiciones laborales estresantes:

- incrementan la posibilidad de lesiones y enfermedades.

La fatiga:

- aumenta el riesgo de que no se utilicen el equipo y los procedimientos de seguridad apropiados;
- causa una incapacidad similar a la intoxicación por alcohol;
- afecta la capacidad de estar alerta, el tiempo de reacción y el desempeño.



25

Explicue: “El personal de socorro en casos de desastre está sujeto a la fatiga a causa de las largas horas que debe trabajar y las condiciones estresantes que enfrenta. La fatiga puede aumentar los síntomas del estrés así como también aumentar el riesgo de las lesiones. Aunque siempre está presente la urgencia del trabajo por desastre, no debemos tomar riesgos innecesarios.

En conclusión, el personal de supervisión debe saber los límites de su equipo y cuándo ha llegado a ellos”.

“Otro factor de fatiga y estrés es cuando el personal y el voluntariado están sujetos a situaciones estresantes de vivienda. El personal de socorro suele haber sido impactado por el desastre o no es del área del desastre y está viviendo en instalaciones temporales. Esto puede aumentar los niveles de estrés e impactar el desempeño laboral y la salud”.

Nota: El Equipo de Respuesta Nacional de Estados Unidos ha publicado un documento detallado de asistencia técnica, “Guidance for Managing Worker Fatigue During Disaster Operations,” que se puede acceder por internet en: [http://www.nrt.org/Production/NRT/NRTWeb.nsf/AllAttachmentsByTitle/SA-1049TADFinal/\\$File/TADfinal.pdf?OpenElement](http://www.nrt.org/Production/NRT/NRTWeb.nsf/AllAttachmentsByTitle/SA-1049TADFinal/$File/TADfinal.pdf?OpenElement)

Diapositiva 26

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Salud y seguridad

Peligros que contribuyen al estrés

- Calor o frío extremo
- Falta de equipo de protección personal
- Polvo
- Ruido
- Exposición a sustancias químicas
- Sustancias desconocidas
- Horarios laborales largos
- Falta de claridad en la dirección
- Falta de preparación

26

Explique: “Cada área de desastre puede ser evaluada en términos de salud y seguridad para formular un plan de salud y seguridad específico para esa área. Según la identificación de los peligros, las medidas para el control de los peligros (maneras de prevenir los peligros) pueden ser seleccionadas e implementadas. Ejemplos incluyen el uso de la ventilación para control del polvo, aparatos de protección personal y protocolos de seguridad, así como mojar el material que puede generar polvo cuando es arrancado. Las instalaciones de limpieza y almacenamiento son cruciales para asegurar que el personal pueda limpiarse de manera apropiada después de su turno y almacenar sus aparatos”.

Pregunte: “¿Cuáles otros peligros de salud y seguridad podrían contribuir al estrés en el lugar de trabajo?”

Explique: “Como personal de supervisión, podemos reducir el impacto del estrés y el trauma al proveer los programas y los aparatos de seguridad necesarios. Siempre se deben tomar en serio las inquietudes que tengan los miembros del equipo en cuanto a la salud y la seguridad, ya que el estrés del lugar de trabajo o el que traen consigo las personas impacta la capacidad de cada persona para poder hacer el trabajo de manera segura”.

Diapositiva 27

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Liste las acciones clave que debe tomar el personal de supervisión para la salud y la seguridad

Informar al personal sobre cualquier peligro y responder a cualquier preocupación
Mostrarle al personal cómo trabajar de forma segura
Asegurarse de que se implementen y comuniquen los estándares, las normas y los procedimientos laborales
Apoyar el uso de máscaras o caretas y del equipo de protección personal (EPP)
Hacer todo lo posible, dentro de lo razonable, por proteger al personal de lesiones y enfermedades

27

Pregunte: “¿Cuáles son las acciones clave de salud y seguridad que debería tomar el personal de supervisión?”

Nota: Las respuestas podrían ser específicas a ciertas industrias. Por ejemplo, el personal de construcción y el voluntariado a cargo de limpiar una casa tendrán inquietudes de salud y seguridad diferentes a los/as gerentes de casos o los/as coordinadores de voluntariado.

Posibles acciones adicionales:

- Identificar y controlar riesgos
- Equipo de protección personal
- Parear habilidades con trabajos
- Capacitación de salud y seguridad
- Recesos para descansar y agua para beber
- Albergue en temporadas extremas
- Instalaciones de limpieza y almacenamiento de aparatos

Nota: Después de que la clase haga sus comentarios, haga clic en la tabla para reafirmar las medidas clave.

Diapositiva 28

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¿Cómo el liderazgo del personal de supervisión en salud y seguridad le aplica al tema de hoy?



28

Pregunte: “¿Cómo el liderazgo del personal de supervisión en salud y seguridad le aplica al tema de hoy?”

Las posibles respuestas pueden incluir:

- Eliminar los peligros ayuda a reducir el riesgo de lesiones y enfermedades y el estrés.
- Responder al estrés y al trauma es tan importante como responder a otros asuntos de salud y seguridad.
- El personal de supervisión tiene acceso a recursos a los que quizá no tenga el resto del personal.
- El personal de supervisión es responsable por el bienestar de su equipo.
- El personal de supervisión está en una posición única de identificar, evaluar y asistir en la salud y la seguridad, incluyendo el estrés y el trauma.

Diapositiva 29

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Liderazgo del personal de supervisión en salud y seguridad

- La eliminación de factores peligrosos ayuda a reducir el riesgo de lesiones, enfermedad y estrés.
- La atención al estrés y al trauma es tan importante como la atención a otros tipos de preocupaciones de salud y seguridad laboral.
- El personal de supervisión tiene acceso a recursos a los que posiblemente no puedan acceder los/as demás trabajadores/as.
- El personal de supervisión tiene la responsabilidad del bienestar de su equipo.
- El personal de supervisión está en una posición única para identificar, evaluar y ayudar en asuntos de salud y seguridad, incluyendo el estrés y el trauma.

29

Nota: La información en esta diapositiva debe confirmar las respuestas de los/as participantes.



Capítulo 3—Entendiendo el estrés

40 minutos

Diapositiva 30



Explique: “El Capítulo 3 se titula Entendiendo el estrés”.

Diapositiva 31

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Capítulo 3: Objetivos

Al completar el Capítulo 3, los/as participantes podrán:

- **definir** diferentes tipos de estrés;
- **identificar** factores estresantes personales y relacionados al trabajo de recuperación por desastre;
- **describir** las reacciones al estrés;
- **identificar** y enfrentar el estrés entre su personal y miembros de equipo.



31

Repase la diapositiva.

Diapositiva 32

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Entendiendo el estrés

- Es una condición normal de la vida.
- Es necesario para la salud y la supervivencia.
- Puede tener efectos positivos y negativos.
- La mayoría de la gente lo maneja a diario y se recupera.



32

Repase la diapositiva.

Explique: “El estrés es una reacción psicológica normal a situaciones en su vida así como el fallecimiento de un ser querido o el empezar un nuevo trabajo. El estrés puede ser protector al ayudar a movilizar acción para responder a factores estresantes, ya sean positivos o negativos. Por eso es que se considera necesario para la salud y la supervivencia. Cuando las personas están abrumadas por el estrés o no se recuperan del estrés, este puede causar efectos negativos en la salud”.

Diapositiva 33



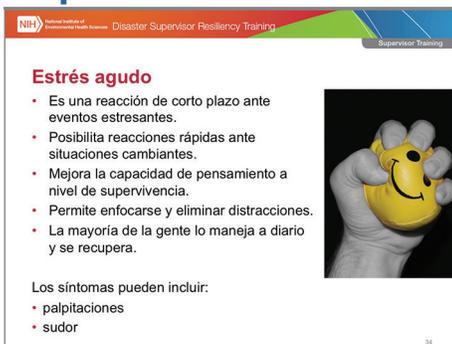
Tipos de estrés y TEPT

- Estrés agudo (de corto plazo)
- Estrés acumulativo (de largo plazo)
- Estrés traumático
- Trastorno de Estrés Post Traumático

Explique: “Ahora vamos a repasar los diferentes tipos de estrés y también discutiremos el TEPT. El TEPT ya se definió en el capítulo de introducción”.

“Después de cubrir estos temas, vamos a repasar las diferentes reacciones que tienen las personas al estrés. No estamos tratando de enseñarles cómo ser consejeros/as de estrés sino cómo reconocer posibles reacciones y cambios dentro de nosotros/as mismos/as, colegas y familiares”.

Diapositiva 34



Estrés agudo

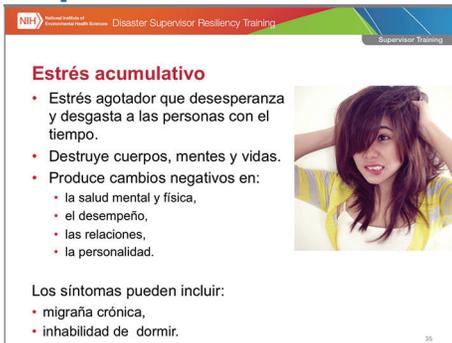
- Es una reacción de corto plazo ante eventos estresantes.
- Posibilita reacciones rápidas ante situaciones cambiantes.
- Mejora la capacidad de pensamiento a nivel de supervivencia.
- Permite enfocarse y eliminar distracciones.
- La mayoría de la gente lo maneja a diario y se recupera.

Los síntomas pueden incluir:

- palpitaciones
- sudor

Explique: “El estrés agudo es de corto plazo y puede ser parte de nuestra reacción de ‘lucha o huida’. Otro ejemplo es cuando alguien se cola delante suyo en la autopista, usted puede sentir que su cuerpo reacciona y luego se recupera del shock rápidamente.”

Diapositiva 35



Estrés acumulativo

- Estrés agotador que desesperanza y desgasta a las personas con el tiempo.
- Destruye cuerpos, mentes y vidas.
- Produce cambios negativos en:
 - la salud mental y física,
 - el desempeño,
 - las relaciones,
 - la personalidad.

Los síntomas pueden incluir:

- migraña crónica,
- inhabilidad de dormir.

Explique: “El estrés acumulativo también se conoce como ‘estrés crónico’. Crónico significa a largo plazo. Es una acumulación de estrés a través del tiempo. Un ejemplo sería la exposición repetida a múltiples desastres, como tres huracanes en un año”.

Diapositiva 36



Estrés traumático

- Comienza con la exposición a un evento traumático, como la muerte de un ser querido.
- Es una respuesta normal a un evento fuera de lo normal.
- La mayoría de la gente se recupera.
- El apoyo temprano puede ayudar a minimizar las reacciones.
- Puede presentar una oportunidad para cambios positivos y crecimiento.

Repase la diapositiva.

Explique: “Es muy importante para el personal de supervisión el estar preparado para atender sus propias reacciones y las de los miembros de su equipo cuando sean testigos de eventos traumáticos durante desastres. La preparación puede ayudar a reducir el impacto”.

Diapositiva 37

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

TEPT

- Es una reacción severa al estrés con síntomas que duran más de un mes.
- Los síntomas pueden incluir:
 - miedo intenso,
 - sentimientos de impotencia y desesperanza,
 - recuerdos recurrentes,
 - pesadillas.
- La mayoría del personal que vive un evento traumático no desarrolla TEPT.

No todas las heridas son visibles.

37

Explique: “El TEPT es una reacción de estrés severa. Es cuando los síntomas persisten por más de un mes. Un/a médico o psicólogo/a puede determinar si una persona padece de TEPT. Una meta de los programas de resiliencia es prevenir que el personal de socorro en casos de desastre desarrolle TEPT. Responder temprano al estrés y al trauma puede ayudar a prevenir reacciones más severas”.

Diapositiva 38

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Fatiga por compasión y trauma secundario

- A menudo afecta a individuos que cuidan a personas impactadas por un desastre.
- Trauma emocional causado por la exposición indirecta al trauma vía testimonios o narrativas de primera mano.
- Puede resultar a causa de:
 - exigencias/trabajos o situaciones especialmente estresantes;
 - repetida exposición a testimonios de eventos traumáticos de primera mano.

Los síntomas pueden incluir:

- falta de compasión y empatía hacia sobrevivientes y clientes,
- eludir a otras personas,
- sentirse inadecuado/a.

38

Explique: “Brindar apoyo a las personas que están traumatizadas puede también causar una reacción emocional llamada trauma secundario o fatiga por compasión. El trauma secundario/la compasión por fatiga puede ocurrir cuando se le cuentan eventos traumáticos a un individuo múltiples veces, resultando en una transferencia del estrés a la persona que escucha, causando que sienta cansancio y/o fatiga. Esto es más común entre trabajadores/as de casos, cuidadores/as y otros individuos que apoyan a víctimas de desastres”.

Los síntomas pueden incluir:

- culpar de forma excesiva,
- Aislamiento de las demás personas,
- temor a escuchar o encontrarse demás sobrevivientes,
- dificultad de concentración,
- sentimientos de incompetencia o insuficiencia.

Nota: Los individuos que trabajan con víctimas de desastre están capacitados para reconocer estos síntomas y las víctimas NUNCA deben sentirse culpables por contar sus historias si desean hablar.

Diapositiva 39

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Cuidado personal y manejo de estrés

- Acciones que el personal de socorro en casos de desastre puede tomar para aumentar su resiliencia
- Hábitos saludables como comer, dormir, participar en actividades positivas y socializar
- Conexión con otras personas, dar y recibir apoyo social



Entender su propio estrés y cuidarse le ayudará a ser un/a supervisor/a más efectivo/a.
Un formulario de autoevaluación y una hoja informativa se encuentran en los apéndices 2 y 5 en el Manual para participantes.

39

Explique: “Esta diapositiva define el cuidado personal y el manejo del estrés. Asistir a programas de capacitación disponibles es otro paso importante en la preparación ante el estrés del trabajo en casos de desastre. El personal de supervisión debe practicar su propio cuidado personal y el manejo del estrés y animar a los miembros de sus equipos a hacer lo mismo.”

Diapositiva 40

Cuando ocurren cosas terribles:
El impacto de un evento traumático puede producir reacciones en cuatro áreas: Todo el mundo responde de manera diferente.

Definición	Área
La forma en que pensamos	Cognitiva
La forma en que nos sentimos	Emocional
Interacción con otras personas	Social
Malestar y dolor corporal	Física

Explique: "Ahora vamos a repasar los cuatro tipos de reacciones que tienen las personas cuando han sido expuestas a eventos traumáticos. Cada quien reacciona de forma diferente a los eventos traumáticos y es importante entender las diferentes reacciones que pueden ocurrir".

Nota: El Apéndice 5 del Manual para participantes contiene una hoja titulada "Cuando ocurren cosas terribles" que los/as participantes pueden usar como referencia.

Repase la diapositiva.

Diapositiva 41

Reacciones al estrés

Área	Respuestas negativas	Respuestas positivas
Cómo pensamos (cognitiva)	Confusión, desorientación, preocupación, pensamientos e imágenes intrusivas, sentimientos de culpa	Determinación y resolución, percepción más perspicaz, valor, optimismo, fe
Cómo nos sentimos (emocional)	Shock, pena, dolor, tristeza, miedo, enojo, entumecimiento emocional, irritabilidad, culpabilidad, remordimiento, ganas de llorar	Sentirse involucrado/a, motivación, movilización
Cómo interactuamos con otras personas (social)	Aislamiento extremo, conflicto interpersonal, comportamiento arriesgado	Conexiones sociales, ofrecer ayuda generosamente
Dolores y malestar físico	Fatiga, dolor de cabeza, tensión en los músculos, dolor de estómago, frecuencia cardíaca elevada, respuesta exagerada de sobresalto, dificultades para dormir	Vigilancia, preparación para responder, energía elevada

Nota: Esta diapositiva es un repaso del material que se ha presentado sobre las reacciones inmediatas al trauma.

Explique: "Algunas reacciones al estrés pueden ser positivas y motivar para la acción, mientras que otras pueden ser negativas. Recuerde que no todas las reacciones, positivas o negativas, son visibles. Como supervisor/a, usted conoce mejor a su equipo y puede reconocer algunos de los síntomas como reacciones al estrés".

Diapositiva 42

Actividad 2
Ejercicio individual, diríjase a la página 19 del Manual para Participantes. 

Agotamiento: ¿Está quemando la vela por ambas puntas?



Tiempo para la actividad: 10 minutos
Objetivo: Aumentar la conciencia de los/as participantes sobre el estrés personal en sus vidas.
Tarea: Complete el "Inventario de estrés personal". Vea la siguiente diapositiva para las instrucciones.

Actividad 2: "Complete el 'Inventario de estrés personal' en la página 19 del Manual para participantes. Las instrucciones figuran al principio de la página".

Nota: Vea la siguiente diapositiva para las instrucciones.

Actividad 2:

Cada individuo completa el "Inventario de estrés personal". Las instrucciones figuran al principio de la página.

Tiempo para la actividad: 10 minutos

Objetivo: Aumentar la conciencia de los/as participantes sobre el estrés personal en sus vidas.



Diapositiva 43

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Inventario de estrés personal

Examine los eventos enumerados a continuación. Marque los eventos que le han ocurrido en los últimos doce meses. Use su teléfono o calculadora para sumar los números.

EVENTO	PUNTO	SÍ	NO	Puntuación
1. Muerte de cónyuge	100			
2. Divorcio	75			
3. Separación de cónyuge	65			
4. Muerte de un familiar cercano	60			
5. Lesión o enfermedad personal	55			
6. Movimiento	50			
7. Reorganización corporativa	45			
8. Cambio en la salud de un familiar	44			
9. Embarazo	40			
10. Nuevo miembro en la familia	39			
11. Cambio de trabajo	38			
12. Cambio de estado financiero	37			
13. Muerte de una entidad cercana	36			
14. Argumentos de discusiones con su pareja	35			
15. Ingresos o préstamos para una gran compra (casa, etc.)	33			
16. Ejecución hipotecaria o préstamo	30			
17. Cambio de sus responsabilidades laborales	29			
18. Viaje a las afueras de su casa	29			
19. Problemas con familiares de su pareja	29			
20. Una gran pérdida importante	28			
21. Cónyuge comenzó a salir de trabajar fuera del hogar	26			
22. Muerte de un hijo adolescente	24			
23. Problemas con su jefe/a	23			
24. Cambios familiares o condiciones laborales	20			
25. Cambio de residencia	20			
26. Cambio en sus hábitos de sueño	16			
27. Cambio de hábitos de alimentación	15			

Explique: “Esta es una actividad individual. Los/as participantes indicarán Sí o No por cada evento y colocarán el número de los puntos cuando la respuesta sea Sí. Usted sumará todos los totales utilizando un teléfono inteligente o una calculadora. ¿Tienen alguna pregunta sobre esta actividad antes de comenzar?”

“Este ejercicio es para crear conciencia de los factores estresantes dentro de nosotros/as mismos/as, los cuales son parte de la vida. Aun los eventos positivos como casarse o tener un/a hijo/a son factores sumamente estresantes. Las instrucciones figuran al principio de la página”.

Pregunte: “¿Le sorprendió algo en la encuesta?”

Explique: “Como supervisor/a, es importante estar consciente de que cada individuo en su equipo tiene sus propios indicadores de estrés personal. Esta es sola una de las razones por las cuales es importante saber escuchar bien y responder a las necesidades de cada miembro del equipo de manera individual. También puede ayudar al comprender su propia reacción a los eventos”.

Explique: “Aunque es importante entender nuestro propio estrés, es también importante darse cuenta de que quienes están en su equipo de trabajo también estarán experimentando estos factores estresantes. Estos solo se agravan después de un desastre”.

Inventario del estrés personal

Instrucciones: Esta es una actividad individual desarrollada por Holmes y Rahe para investigar la relación entre los eventos que nos ocurren, el estrés y la susceptibilidad a la enfermedad. Escriba Sí o No según le haya ocurrido o no cada evento en los últimos 12 meses y ponga el número de puntos en la columna de calificación cuando la respuesta sea un sí. Luego sume los puntos usando una calculadora.

EVENTO	PUNTOS	SÍ/NO	CALIFICACIÓN
1. Muerte conyugal	100		
2. Divorcio	72		
3. Separación conyugal	65		
4. Muerte de un familiar cercano	63		
5. Lesión personal o enfermedad	53		
6. Matrimonio	50		
7. Reconciliación conyugal	45		
8. Cambio en la salud de un familiar	44		
9. Embarazo	40		
10. Nuevo miembro en la familia	39		
11. Cambio de trabajo	38		
12. Cambio de estado financiero	37		
13. Muerte de una amistad cercana	36		
14. Aumento de discusiones con su pareja	35		
15. Hipoteca o préstamo para una compra grande (casa, etc.)	31		
16. Ejecución hipotecaria o préstamo	30		
17. Cambio en sus responsabilidades laborales	29		
18. Hijo o hija se fue de la casa	29		
19. Problemas con familiares de su pareja	29		
20. Logro personal importante	28		
21. Cónyuge comenzó o dejó de trabajar fuera del hogar	26		
22. Revisión de hábitos personales	24		
23. Problemas con su jefe/a	23		
24. Cambio en horario o condiciones laborales	20		
25. Cambio de residencia	20		
26. Cambio en los hábitos de sueño	16		
27. Cambio en los hábitos de alimentación	15		
28. Vacaciones	13		
29. Navidad u otros días festivos principales	12		
30. Pequeñas infracciones de la ley	11		
		Total	

0-149 ningún problema significativo

150-199 estrés leve, 35% de probabilidad de enfermedad o cambio en su salud

200-299 estrés moderado, 50% de probabilidad de enfermedad o cambio en su salud

300+ estrés elevado, 80% de probabilidad de enfermedad o cambio en su salud

Holmes, T. & Rahe, R. (1967) "Holmes-Rahe Social Readjustment Rating Scale", Journal of Psychosomatic Research, vol. II.

Diapositiva 44

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Crecimiento personal tras eventos traumáticos

- Se refiere a las personas que han realizado cambios positivos después de estar expuestas a un evento traumático.
- Estos cambios pueden incluir:
 - mejores relaciones personales,
 - nuevas posibilidades en la vida,
 - mayor aprecio por la vida,
 - mayor sentido de fuerza personal y desarrollo espiritual.



44

Explique: “Contradicción básica aprendida por sobrevivientes de un trauma que reportan crecimiento postraumático: Sus pérdidas han producido ganancias valiosas. Otra contradicción se encuentra en la siguiente declaración: ‘Me siento más vulnerable, pero me siento más fuerte’”.

Pregunte: “¿Pueden dar ejemplos de cómo podrían traer cambios positivos los eventos traumáticos?”

Nota: Escriba los ejemplos de los/as participantes en una lista en el papel lámina.

Ejemplos Adicionales:

- Una persona sufre un ataque al corazón y hace cambios para un estilo de vida más saludable.
- Apreciar más a su familia y a sus amistades
- Responder a dificultades con acciones positivas
- Cambiar las expectativas del día a día
- Enfocarse en dedicarles tiempo a familiares y amistades
- Aumentar el compromiso con su propio ser, la familia, las amistades y la fe espiritual o religiosa

Transición: “Ahora pasaremos al repaso de reacciones típicas de personas que han sido expuestas a eventos traumáticos. Reconocer las reacciones es clave para saber cuándo buscar u ofrecer asistencia”.

Diapositiva 45

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Posibles razones por las que algún miembro del equipo no buscaría apoyo

- Sentirse avergonzado/a o débil
- Sentir que perderá control
- Dudar que sirviera de algo
- Querer evitar pensar o sentir emociones relacionadas con el evento
- Sentir que otras personas le juzgarían
- No saber dónde buscar ayuda
- Miedo a perder su empleo
- Falta de confianza en su supervisor/a



45

Explique: “Recuerde que el personal de socorro tiene derecho a la privacidad y a la confidencialidad cuando se trata de sus asuntos de salud personal. Crear confianza es esencial cuando se habla con miembros del equipo sobre estos asuntos”.

Diapositiva 46

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¿Cómo puede el personal de supervisión responder si miembros del equipo están sufriendo reacciones de estrés?

- Comprender que los cambios de conducta pueden ser reacciones al estrés
- No apresurarse en responder a sus miembros
- Darles a los miembros la oportunidad de hablar y desahogar sus frustraciones
- Invitar a una tercera persona, alguien de confianza, para que ayude
- Proveer tiempo adicional de descanso y un ambiente laboral seguro
- Permitir que los miembros del equipo puedan aportar sus ideas acerca de cómo mejorar el trabajo

Estas acciones ayudarán a incrementar la productividad y la resiliencia.

Pregunte: “¿Cómo puede el personal de supervisión responder si miembros del equipo están sufriendo reacciones de estrés?”

Diapositiva 47

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Actividad 3

Ejercicio en clase, diríjase a la página 21 del Manual para participantes.

Apoyando a un/a trabajador/a que no quiere hablar

Tiempo para la actividad: 5 minutos o menos

Objetivo: Identificar técnicas que el personal de supervisión puede usar para apoyar a miembros del equipo que no quieren hablar de lo que pasa.

Tarea: Facilite una lluvia de ideas sobre formas en que el personal de supervisión puede apoyar a trabajadores/as que sientan incomodidad al hablar.

Actividad 3: Apoyo. Dígales a los/as participantes: “Diríjase a la página 21 en el Manual para participantes y haga una lista de todas las maneras en que usted pueda ayudar a un/a trabajador/a que pueda necesitar ayuda pero que no sienta comodidad hablando con usted o en general”.



Actividad 3:

Apoyando a un/a trabajador/a que no quiere hablar

Tiempo para la actividad: 5 minutos o menos

Objetivo: Identificar técnicas que el personal de supervisión puede usar para apoyar a miembros del equipo que no quieren hablar de lo que pasa.

Tarea: Facilite una lluvia de ideas sobre las maneras en que el personal de supervisión puede apoyar a trabajadores/as que sientan incomodidad al hablar.



Diapositiva 48

NIH | National Institute of Environmental Health Sciences | Disaster Supervisor Resiliency Training | Supervisor Training

Posibles respuestas a la Actividad 3

- Dejarles saber que usted siente preocupación y está disponible para hablar cuando estén listos/as
- Ofrecer reunirse con ellos/as en un lugar privado y confidencial y aclarar que usted lo que quiere es principalmente escuchar lo que tengan que decir
- Ofrecer un referido a cualquier Programa de Asistencia al Trabajador, recursos comunitarios o recursos de otro tipo que estén disponibles
- Sugerir que una amistad o un/a colega de confianza se acerque al individuo
- De ser apropiado, permitirle al individuo tiempo para llamar a familiares o amistades, o para relajarse de alguna otra manera

48

Repase la diapositiva.

Diapositiva 49

NIH | National Institute of Environmental Health Sciences | Disaster Supervisor Resiliency Training | Supervisor Training

¿Qué puede hacer si usted es la persona más estresada de un grupo?

- Reconocer sus propias reacciones ante el estrés
- Reconocer que su comportamiento impactará al equipo
- Retrasar cualquier acción que pueda lamentar más tarde
- Tomarse un descanso
- Buscar ayuda



49

Pregunte: “¿Qué puede hacer usted si usted, el/la supervisor/a, es la persona más estresada del grupo?”

Nota: Haga la pregunta y después repase las respuestas.

Capítulo 4 – ¿Qué ayuda?

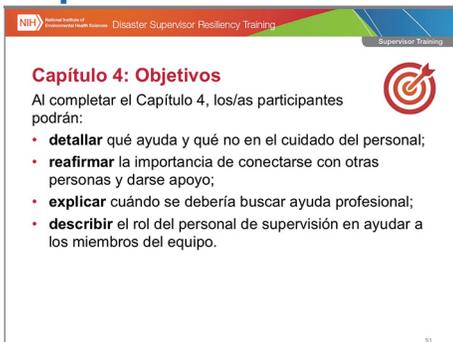
35 minutos

Diapositiva 50



Explique: “En este capítulo cubriremos acciones que pueden tomar individuos, empleadores y organizaciones para promover la resiliencia y apoyar al personal de socorro en casos de desastre que hayan tenido exposición al estrés y al trauma. Haremos énfasis especial en el rol del personal de supervisión”.

Diapositiva 51



Capítulo 4: Objetivos

Al completar el Capítulo 4, los/as participantes podrán:

- **detallar** qué ayuda y qué no en el cuidado del personal;
- **reafirmar** la importancia de conectarse con otras personas y darse apoyo;
- **explicar** cuándo se debería buscar ayuda profesional;
- **describir** el rol del personal de supervisión en ayudar a los miembros del equipo.

Repase la diapositiva.

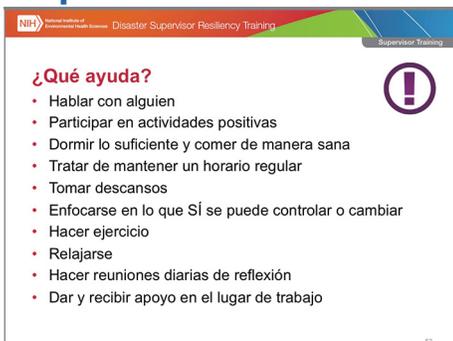
Nota: Antes de pasar a la próxima diapositiva...

Pregunte: “¿Por qué intervenimos?”

Las respuestas pueden incluir:

- Porque nos importa.
- Porque la exposición al estrés y al trauma es una parte esperada del trabajo de socorro en casos de desastre.
- Para minimizar el impacto negativo del estrés y el trauma.
- Para el personal de supervisión, responder es clave para asegurar la salud y la seguridad de la fuerza laboral y para proteger a la organización de pérdidas”.

Diapositiva 52



¿Qué ayuda?

- Hablar con alguien
- Participar en actividades positivas
- Dormir lo suficiente y comer de manera sana
- Tratar de mantener un horario regular
- Tomar descansos
- Enfocarse en lo que Sí se puede controlar o cambiar
- Hacer ejercicio
- Relajarse
- Hacer reuniones diarias de reflexión
- Dar y recibir apoyo en el lugar de trabajo

Explique: “El personal de supervisión puede exhortar al cuidado personal a través de servir como un ejemplo positivo y hacer sugerencias útiles cuando sospechemos que hay alguien en el equipo que tiene dificultades. La evaluación diaria es una manera efectiva de reunir a todo el equipo, comunicarse con los/as miembros y también evaluar cómo le va al equipo. El personal de supervisión puede intentar hacer ajustes según los comentarios que reciba del equipo o sus propias observaciones”.

Pregunte: “¿Cuáles son algunas de las acciones positivas que puede tomar el personal de supervisión y el resto del personal de socorro si enfrentan estrés?”

Diapositiva 53

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¿Qué no ayuda?

- Usar alcohol o drogas para tratar de salir adelante
- Trabajar demasiado
- Evitar pensar o hablar sobre el evento
- Aislarse en extremo de familiares o amistades
- La violencia o el conflicto
- No cuidarse a uno/a mismo/a
- Comer demasiado o dejar de comer
- Abandonar actividades placenteras
- Adoptar conductas riesgosas como conducir sin cuidado, abusar de sustancias, trasnocharse
- Culpar a otras personas



53

Pregunte: “¿Cuáles son algunas de las acciones que NADIE debería tomar si siente estrés?”

Explique: “Las acciones que no ayudan, como el uso de alcohol o drogas, también pueden tener impactos negativos en la productividad de un/a trabajador/a y hasta en la seguridad del lugar de trabajo.”

“Como supervisores/as, ustedes pueden notar que su equipo está realizando actividades positivas y negativas para poder intentar superar dificultades. Si se da cuenta de las negativas, puede resultar importante responder, tanto para el bien del personal de socorro como para el bien de todo el equipo”.

Trasición: “Ahora vamos a hablar sobre la manera en que el personal de supervisión puede exhortar al personal de socorro a buscar cuidado y cómo puede brindar apoyo”.

Diapositiva 54

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

¿En qué formas el personal de supervisión puede fomentar la conexión entre los miembros de su equipo?

- Reuniones diarias de reflexión en equipo
- Sistema de compañeros/as
- Ofrecer apoyo
- Compartir información sobre servicios
- Exhortar al personal a interactuar con sus familiares y otras personas
- Identificar a un miembro del equipo en quien confiar



54

Explique: “El personal de supervisión tiene un rol importante en el proceso de ayudar a los miembros del equipo que necesiten apoyo”.

Diapositiva 55

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Cosas buenas que se pueden hacer al proveer apoyo

- Mostrar interés, prestar atención y expresar preocupación
- Encontrar un tiempo y un lugar para hablar sin interrupciones
- No tener expectativas o juicios
- Respetar las reacciones y los modos de enfrentarse a situaciones de cada individuo
- Reconocer que puede tomar tiempo resolver este tipo de estrés
- Ayudar a buscar ideas de métodos positivos para afrontar las reacciones
- Hablar de las reacciones que se pueden esperar ante los desastres y de cómo enfrentarse a ellas de manera sana
- Creer que la persona es capaz de recuperarse
- Ofrecerse a hablar o a pasar tiempo juntos/as tantas veces como sea necesario



55

Explique: “Estos son consejos básicos para apoyar al equipo. No les estamos capacitando para que se conviertan en personal de consejería pero cada quien puede ayudar mostrando preocupación, respeto y apoyo por las personas que están estresadas.

Escuchar de manera activa es clave. Es una forma de escuchar y responder que enfoca toda la atención en la persona que habla. La persona que escucha debe tomar cuidado y prestar atención a lo que habla la otra persona de forma completa y luego repetir lo que piensa que dijo la persona que habló.

Tenga en cuenta que algunos miembros del equipo no se sentirán cómodos/as hablando con su supervisor/a sobre sus reacciones de estrés. En ese caso, podrá solicitar la ayuda de un/a colega”.

Diapositiva 56

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

No use frases que interfieran con el apoyo

- "¡Supéralo ya!"
- "No vengas aquí con tus problemas personales".
- "No es para tanto".
- "Fue la voluntad de dios".
- "Dios no te dará más de lo que puedas aguantar".
- "Hay otras personas a quienes les va mucho peor".



56

Explique: "Esta diapositiva ofrece ejemplos de lenguaje que puede desanimar al personal y NO promocionar la búsqueda de cuidado. El lenguaje corporal es también importante. El punto es principalmente escuchar y no decir cosas que juzguen o que nieguen los sentimientos de la otra persona".

Diapositiva 57

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Escucha activa

- Es una parte importante de prestar apoyo.
- Concéntrese en lo que esté diciendo la persona y en su lenguaje corporal, su tono, la rapidez con la que habla, etc.
- Trate de NO pensar en cómo responder mientras la otra persona esté hablando.
- Comuníquese de forma no verbal con pequeños gestos o afirmaciones verbales.
- Asienta con la cabeza, sonría.
- No interrumpa o termine las frases de la otra persona.
- Resista la tentación de contar su propia historia, aunque se relacione directamente con la persona a quien esté escuchando.

57

Nota: Repase y discuta las sugerencias y por qué son necesarias para escuchar de manera activa. Haga énfasis en la importancia de darle a la persona que habla su atención absoluta e ininterrumpida. Discuta también la importancia del lenguaje corporal y muestre ejemplos que sean positivos y negativos.

Transición: Ya que la escucha activa es una destreza clave para asesorar y apoyar a los/as trabajadores/as, la siguiente actividad permite que los/as participantes la practiquen.

Diapositiva 58

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Actividad 4

Ejercicio en parejas, refiérase a la página 25 del Manual para participantes.

Escucha activa

Tiempo para la actividad: 15 minutos o menos

Objetivo: Practicar las destrezas de escucha activa que el personal de supervisión puede usar cuando interactúe con miembros de su equipo.

Tarea: Dividanse en pares y tomen turnos escuchándose sin distracciones. La persona que habla debe describir su rutina matutina en dos o tres minutos mientras la que escucha practica la escucha activa. Intercambien roles después de dos minutos. Cuando hayan completado el ejercicio, discutan lo aprendido en grupo.



58

Ejercicio en parejas, refiérase a la página 25 del Manual para participantes.

Tarea: Dividanse en pares y tomen turnos escuchándose sin distracciones. La persona que habla debe describir su rutina matutina en dos o tres minutos mientras la que escucha practica la escucha activa. Cambien roles después de dos minutos. Cuando hayan completado el ejercicio, discutan lo aprendido en grupo.

Nota: Una actividad adicional o alternativa sobre la escucha activa está adjunta en el Apéndice 3.



Actividad 4:

Escucha activa

Tiempo para la actividad: 15 minutos o menos

Objetivo: Practicar las destrezas de escucha activa que el personal de supervisión puede usar cuando interactúe con miembros de su equipo

Tarea: Divídanse en pares y tomen turnos escuchándose sin distracciones. La persona que habla debe describir su rutina matutina en dos o tres minutos mientras la que escucha practica la escucha activa. Cambien roles después de dos minutos. Cuando hayan completado el ejercicio, discutan lo aprendido en grupo.

Diapositiva 59

NIH | Disaster Supervisor Resiliency Training | Supervisor Training

Actividad 5

Dramatización y actividad en grupo, ir a la página 26 del Manual para participantes.

Compartir y discutir acciones del personal de supervisión para identificar y manejar el estrés del equipo

Tiempo para la actividad: 15 minutos

Objetivo: El objetivo de esta actividad es reconocer conductas que podrían indicar una reacción al estrés e identificar los pasos que puede tomar el personal de supervisión para ayudar a los miembros afectados.

Tarea: Actuar el escenario a continuación y responder a las preguntas que siguen a continuación.

Nota: Hay una situación alternativa o adicional que se puede utilizar en la página 41 del Manual para participantes y la diapositiva 75 de la serie en PowerPoint.

Actividad 5: “Vamos a hacer una dramatización y actividad grupal encontrada en la página 26 del Manual para participantes”.

Dramatización: Seleccione a dos instructores/as o participantes para actuar el rol de John y su supervisor/a. Haga que otra persona lea la situación en voz alta ante la clase.

Actividad en grupo: Haga que toda la clase participe en la discusión sobre la situación y las preguntas que siguen.

Nota: Puede modificar la situación a una que sea más específica a la experiencia de trabajo de los/as participantes. Una situación alternativa está disponible en el Apéndice 4 de su manual.

Transición: La situación y las preguntas están en las siguientes 2 diapositivas.



Actividad 5:

Compartir y discutir la acción de supervisión para identificar y manejar el estrés del equipo

Tiempo para la actividad: 15 minutos

Objetivo: El objetivo de esta actividad es reconocer conductas que podrían indicar una reacción al estrés e identificar los pasos que puede tomar el personal de supervisión para ayudar a los miembros afectados.

Tarea: Repasar la situación en la siguiente diapositiva y responder las preguntas que siguen a continuación.

Situación: El equipo lleva dos semanas en la zona afectada, removiendo escombros en vecindarios inundados. Las familias afectadas se vieron forzadas a evacuar, residen en viviendas provisionales y muchas han perdido empleos. El día de la tormenta hubo varias muertes. El equipo ha estado trabajando jornadas de 10 horas ayudando a los/as dueños/as de viviendas inundadas a sacar muebles, posesiones y materiales de construcción dañados por el agua. Mientras cumplían esta función, el personal pasó bastante tiempo hablando con los/as residentes, incluso aconsejándoles acerca de qué desechar y qué guardar. A menudo esto ha resultado en conversaciones sobre pérdida y dolor. John, quien normalmente es un miembro productivo y sociable del equipo, ha estado saliendo de la casa con frecuencia para tomarse largos descansos; en estas ocasiones le han observado “mirando al vacío”. Durante la jornada de hoy, tuvo una discusión con un compañero que le increpaba por no estar “haciendo su parte”. El contrato laboral estipula que se deben completar dos casas por día y, con un equipo de cuatro personas, el desempeño de John puede retrasar el trabajo del grupo.

¿Cuáles son algunas de las reacciones al estrés que usted notó en John?

¿Cómo podría evaluar usted el problema?

¿Cómo podría usted acercarse a John?

¿Qué acciones podría tomar usted para enfrentar el problema? ¿Qué acciones debería evitar usted (que podrían empeorar la situación)?



Diapositiva 60

Situación:

El equipo lleva dos semanas en la zona afectada, removiendo escombros en vecindarios inundados. Las familias afectadas se vieron forzadas a evacuar, residen en viviendas provisionales y muchas han perdido empleos. El día de la tormenta hubo varias muertes. El equipo ha estado trabajando jornadas de 10 horas ayudando a los/as dueños/as de viviendas inundadas a sacar muebles, posesiones y materiales de construcción dañados por el agua. Mientras cumplían esta función, el personal pasó bastante tiempo hablando con los/as residentes, incluso aconsejándoles acerca de qué desechar y qué guardar. A menudo esto ha resultado en conversaciones sobre pérdida y dolor. John, quien normalmente es un miembro productivo y sociable del equipo, ha estado saliendo de la casa con frecuencia para tomarse largos descansos; en estas ocasiones le han observado "mirando al vacío". Durante la jornada de hoy, tuvo una discusión con un compañero que le increpaba por no estar "haciendo su parte". El contrato laboral estipula que se deben completar dos casas por día y, con un equipo de cuatro personas, el desempeño de John puede retrasar el trabajo del grupo.

60

Situación: El equipo lleva dos semanas en la zona afectada, removiendo escombros en vecindarios inundados. Las familias afectadas se vieron forzadas a evacuar, residen en viviendas provisionales y muchas han perdido empleos. El día de la tormenta hubo varias muertes. El equipo ha estado trabajando jornadas de 10 horas ayudando a los/as dueños/as de viviendas inundadas a sacar muebles, posesiones y materiales de construcción dañados por el agua. Mientras cumplían esta función, el personal pasó bastante tiempo hablando con los/as residentes, incluso aconsejándoles acerca de qué desechar y qué guardar. A menudo esto ha resultado en conversaciones sobre pérdida y dolor. John, quien normalmente es un miembro productivo y sociable del equipo, ha estado saliendo de la casa con frecuencia para tomarse largos descansos; en estas ocasiones le han observado "mirando al vacío". Durante la jornada de hoy, tuvo una discusión con un compañero que le increpaba por no estar "haciendo su parte". El contrato laboral estipula que se deben completar dos casas por día y, con un equipo de cuatro personas, el desempeño de John puede retrasar el trabajo del grupo.

Transición: Las preguntas de la Actividad 5 están en la siguiente diapositiva.

Diapositiva 61

Actividad 5: Preguntas a considerar

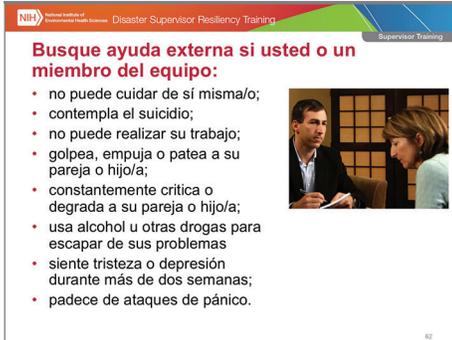
1. ¿Cuáles son algunas de las reacciones al estrés que usted notó en John?
2. ¿Cómo evaluaría usted el problema?
3. ¿Cómo debería usted acercarse a John?
4. ¿Qué acciones podría tomar usted para enfrentar el problema?
5. ¿Qué acciones debería evitar usted (que podrían empeorar la situación)?

61

Las posibles respuestas podrían incluir:

1. ¿Cuáles son algunas de las reacciones al estrés que usted notó en John?
No ser productivo, no relacionarse con el equipo, tomar recesos largos, mirar al vacío, discutir con colegas, cambios generales fuera de lo normal para él.
2. ¿Cómo evaluaría usted el problema?
Programe reunirse con él o que un representante apropiado de la organización se reúna con él.
3. ¿Cómo debería usted acercarse a John?
En un momento confidencial y de una manera no amenazante.
4. ¿Qué acciones podría tomar usted para enfrentar el problema?
Dele una oportunidad para que exprese sus sentimientos, déjele saber que es valorado y exprese preocupación por su bienestar, ofrezca un receso o tiempo libre para sacarlo de la fuente del estrés por el día (lejos del estrés de hablar con los propietarios de viviendas), asígnele trabajar con un/a colega de confianza, ofrezca cualquier servicio de apoyo que pueda proporcionar la organización.
5. ¿Qué acciones debería evitar usted (que podrían empeorar la situación)?
Amenazar a John o a su trabajo, llamarle la atención frente al equipo, decirle que se ponga fuerte, no usar el lenguaje corporal apropiado o no escuchar de manera activa, etc.

Diapositiva 62



Busque ayuda externa si usted o un miembro del equipo:

- no puede cuidar de sí mismo/o;
- contempla el suicidio;
- no puede realizar su trabajo;
- golpea, empuja o pateo a su pareja o hijo/a;
- constantemente critica o degrada a su pareja o hijo/a;
- usa alcohol u otras drogas para escapar de sus problemas
- siente tristeza o depresión durante más de dos semanas;
- padece de ataques de pánico.

Repase la diapositiva.

Explique: “Estos síntomas no deben ser ignorados.”

Diapositiva 63



Programas basados en la comunidad

Programas comunitarios

- Normalmente las agencias de salud mental estatales y locales los establecen en zonas de desastre.
- Pueden referir a los/as trabajadores/as a los servicios necesarios.

Programas de fe

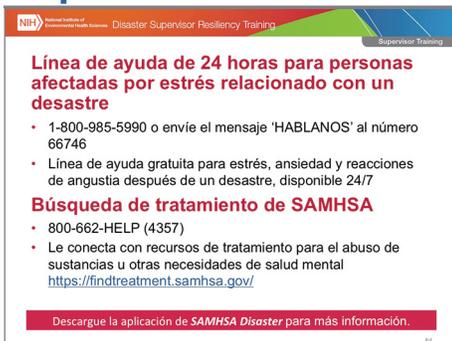
Muchas organizaciones de fe proveen consejería en salud mental para comunidades impactadas por desastres.

Explique: "Cuando ocurre un desastre y una comunidad es declarada zona federal de desastre, los fondos normalmente son dirigidos al desarrollo de servicios de alcance de salud mental. Un ejemplo es Project Hope, coordinado por la Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York después de la tormenta Sandy. El proyecto empleó a personas por el período de un año para brindar consejería de apoyo a individuos, familias y grupos impactados por el huracán.

Además, muchas comunidades tienen servicios de salud mental basados en hospitales. Algunos de estos programas incluyen programas móviles de salud mental de emergencia. Estos recursos suelen movilizarse para asistir en casos de desastre. Es valioso para las organizaciones desarrollar una lista de los recursos del área local que puedan ser útiles para el personal de socorro, el voluntariado o los propietarios de vivienda en áreas de desastre con necesidad de servicios”.

Explique: “Las organizaciones de fe involucradas en responder a desastres, que ofrecen servicios de salud mental, también son recursos importantes”.

Diapositiva 64



Línea de ayuda de 24 horas para personas afectadas por estrés relacionado con un desastre

- 1-800-985-5990 o envíe el mensaje 'HABLANOS' al número 66746
- Línea de ayuda gratuita para estrés, ansiedad y reacciones de angustia después de un desastre, disponible 24/7

Búsqueda de tratamiento de SAMHSA

- 800-662-HELP (4357)
- Le conecta con recursos de tratamiento para el abuso de sustancias u otras necesidades de salud mental <https://findtreatment.samhsa.gov/>

Descargue la aplicación de SAMHSA Disaster para más información.

Explique: “La Línea de Ayuda en Casos de Desastre es una línea de ayuda de 24/7 que esta diseñada para quienes estén padeciendo de estrés, ansiedad y reacciones angustiantes. Esta línea de ayuda tiene personal capacitado en consejería de una red de centros de llamadas de crisis localizados en todo Estados Unidos, los cuales ofrecen consejería en crisis para aquellas personas que estén sufriendo angustia emocional relacionada con cualquier desastre de causas naturales o humanas, información sobre cómo reconocer la angustia y sus efectos en individuos y familias, consejos para la superación saludable y referidos a centros locales de llamadas de crisis para cuidado y apoyo de seguimiento adicional.

Llame al **1-800-985-5990** o envíe el texto ‘HABLANOS’ al 66746. También puede bajar la aplicación de Desastre de SAMHSA a su teléfono celular”.

Nota: Esto **NO** es solo para asuntos de abuso de sustancias. Si tiene acceso a internet, puede hacer clic en el enlace para que se muestren los recursos.

Diapositiva 65

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Proveedores de salud y consejería profesional

- Los médicos de familia o de la comunidad a veces son los/as únicos/as proveedores al alcance y suelen ser el primer recurso al que se recurre para buscar servicios.
- Los/as trabajadores/as sociales y psicólogos/as se dedican a la consejería.
- Distribuya una lista de recursos locales si la tiene disponible.



65

Explique: “En algunas áreas del país, el acceso a los servicios profesionales es escaso o inexistente. En esos casos, la mejor opción es visitar al médico familiar o la clínica comunitaria. Si la necesidad de servicios está ‘relacionada con el trabajo’ entonces el empleador debe proveer información o apoyo para acceder a los beneficios de compensación para trabajadores/as. Estos beneficios incluirán atención médica y reemplazo de salarios. Sin embargo, muchos sistemas de compensación para trabajadores/as suelen disputar los reclamos de atención de salud mental. En esos casos, el personal lesionado necesita recurrir a un/a abogado/a cualificado/a en compensación para trabajadores/as para que le represente. Estos abogados no son pagos por el/la trabajador/a lesionado/a sino que solo reciben un porcentaje pequeño cuando un/a juez de ley en compensación para trabajadores otorgue la compensación.”

Es importante que el personal de supervisión se familiarice con los beneficios de la organización y los procedimientos para asistir y aconsejar a las personas a quienes supervisan cuando necesiten acceder a estos recursos”.

Diapositiva 66

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Programas laborales/organizacionales de intervención en situaciones de crisis

Objetivos:

- Prevenir efectos de largo plazo por medio de la intervención rápida
- Brindar apoyo organizacional
- Ofrecer la oportunidad de expresarse
- Reducir reacciones y pensamientos sobre eventos traumáticos a través de la educación de crisis



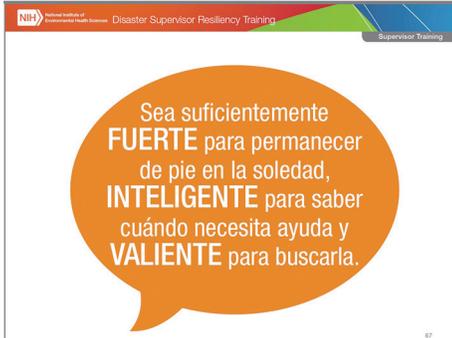
66

Explique: “Así como las organizaciones tienen una responsabilidad de proteger la salud y la seguridad del personal empleado, también deben estar preparadas para responder al impacto del estrés y el trauma en la salud y el bienestar del personal empleado. Hay varias maneras de responder para brindar este apoyo. Algunas organizaciones han establecido Equipos de Manejo de Estrés por Incidentes críticos (Critical Incident Stress Management Teams, o CISM), Equipos de Respuesta a Trauma u otras respuestas. Si su organización tiene tal equipo, usted debería llegar a conocer cómo funciona y especialmente cómo podrían acceder a los servicios los miembros de su equipo.”

Si piensa que su organización necesita un equipo, usted necesita trabajar con los/as líderes de la organización para discutir la viabilidad de establecer un equipo e investigar qué clase de programa responderá a sus necesidades. Una de las respuestas más novedosas es desarrollar equipos de colegas capacitados/as en primeros auxilios psicológicos (PAP).

¿Qué son los primeros auxilios psicológicos? Son una respuesta basada en evidencia para ayudar a las personas expuestas a un evento traumático con apoyo, educación y referidos. Las personas capacitadas en PAP promueven: seguridad, calma, conectividad, ayuda propia y referidos a recursos. PAP no es consejería y generalmente se les ofrece a individuos, no a grupos. Existen inquietudes de que discusiones psicológicas en grupo podrían resultar en un aumento de síntomas entre los miembros de un grupo”.

Diapositiva 67



Sea suficientemente
FUERTE para permanecer
de pie en la soledad,
INTELIGENTE para saber
cuándo necesita ayuda y
VALIENTE para buscarla.

Explique: “Pedir ayuda no es señal de debilidad sino de fortaleza”.

Pregunte: “¿Qué significa el estigma de la enfermedad mental?”

Explique: “El estigma es definido por una señal de desgracia o desconfianza, lo cual aparta a una persona de las demás. Cuidar de nuestra salud mental es tan importante como usar un casco para proteger nuestras cabezas de objetos en picada. El personal de supervisión puede ayudar a sobrellevar el estigma a través de la práctica regular de que los miembros del equipo compartan sus inquietudes y soluciones a factores estresantes en el trabajo”.

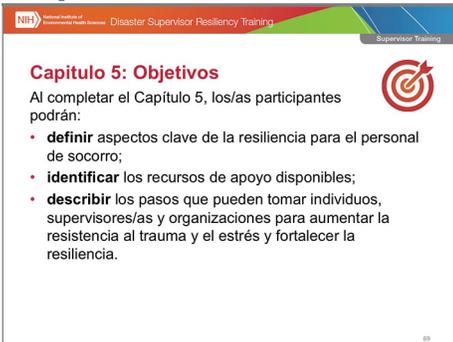


Diapositiva 68



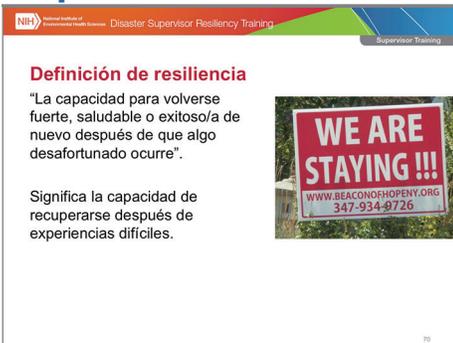
Explique: “Capítulo 5, la sección final cubre “Resiliencia y estrés traumático: ¿Qué se puede hacer?”

Diapositiva 69



Repase la diapositiva.

Diapositiva 70



Explique: “Esta diapositiva esta aquí para recordarle la definición de la resiliencia. La fuente es: Merriam-Webster.com”.

Diapositiva 71

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Actividad 6 

Ejercicio individual, refiérase a la página 29 del Manual para participantes.

Plan de acción para la resiliencia y el estrés traumático

Tiempo para la actividad: 20 minutos

Objetivo: La meta de esta actividad es comenzar a desarrollar un plan de acción a nivel individual, de supervisión y del espacio laboral en la organización para promover la resiliencia.

Tarea: Basándome en las lecciones que aprendimos en el programa de hoy, tomaré las siguientes acciones:

1. Enumerar uno o más pasos a tomar como individuo para aumentar la resistencia al trauma y el estrés y fortalecer la resiliencia.
2. ...como supervisor/a.
3. ... que pueda tomar su empleador u organización.

71

Actividad 6: Ejercicio individual, refiérase a la página 29 del Manual para participantes.

Plan de acción para la resiliencia y el estrés traumático

Tiempo para la actividad: 20 minutos (5 - 10 para completar el ejercicio; 10 para los informes)

Objetivo: “La meta de esta actividad es comenzar a desarrollar un plan de acción a nivel individual, de supervisión y del espacio laboral en la organización para promover la resiliencia”.

Tarea: Basándome en las lecciones que aprendimos en el programa de hoy, tomaré las siguientes acciones:

- Enumerar uno o más pasos a tomar como individuo para aumentar la resistencia al trauma y el estrés y fortalecer la resiliencia.
- Enumerar uno o más pasos a tomar como supervisor/a para aumentar la resistencia al trauma y el estrés y fortalecer la resiliencia.
- Enumerar uno o más pasos que pueda tomar su empleador u organización para aumentar la resistencia al trauma y el estrés y fortalecer la resiliencia.

Nota: Cuando se compartan los informes y se dé la discusión en la Actividad 6, es importante ser sensible al hecho de que algunos/as participantes podrían sentir incomodidad compartiendo sus metas personales. Por ejemplo, usted podría preguntar, ‘¿Hay alguien que desee compartir los pasos que piensa tomar a nivel individual o con su empleador u organización según el programa de capacitación de hoy?’ Si ningún/a participante quiere compartir, es importante respetar eso. Algunos grupos de participantes se sienten cómodos compartiendo sus metas y puede ser muy constructivo cuando sus colegas comparten las acciones que piensan tomar para mejorarse ellos/as mismos/as o a sus organizaciones. Otra táctica es hacer que los/as participantes trabajen en parejas (compañeros/as). Esto podría ayudar a aliviar la presión de tener que compartir.



Actividad 6

Compartir su experiencia y sus opiniones sobre el cuidado personal y el manejo del estrés

Método de actividad para grupos pequeños: Divídanse en grupos pequeños, seleccionen a un miembro que registre las respuestas y haga el informe. La participación podrá ser maximizada al permitir que todos/as hablen, yendo en un círculo.

Tiempo para la actividad: 20 minutos (5 -10 para el trabajo en grupo y 10 para el informe)

Objetivo: La meta de esta actividad es compartir y discutir las experiencias relacionadas con el cuidado personal y el manejo del estrés con sus compañeros/as participantes e instructores/as.

Tarea: Responda a cada una de estas preguntas:

1. ¿Qué ayuda?

- Hábitos saludables como comer, dormir, participar actividades positivas y socializar
- Conectarse con otras personas, dar y recibir apoyo
- Hacer reuniones informativas diarias

2. ¿Qué no ayuda?

- Usar alcohol o drogas para intentar salir adelante
- Trabajar demasiado
- La evitación extrema de pensamientos o conversaciones sobre lo ocurrido
- Aislarse de manera extrema de familiares o amistades
- La violencia o el conflicto
- No cuidarse a uno/a mismo/a
- Comer demasiado o dejar de comer
- Abandonar actividades placenteras
- Conductas riesgosas: conducir sin cuidado, abusar de sustancias, trasnocharse
- Culpar a otras personas
- Guardar silencio para no causar molestia
- Guardar silencio para no sentirse como una carga
- Suponer que nadie quiere escuchar
- Esperar hasta que se sienta tanto estrés o cansancio que no sea posible beneficiarse plenamente de la ayuda

Diapositiva 72

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Evaluaciones
Los/as participantes llenarán las evaluaciones.



72

Explique: “Para poder continuamente mejorar el programa de capacitación de resiliencia para el personal de socorro en casos de desastre, le pedimos que evalúe la efectividad de la capacitación a la que asistió. Sea abierto/a y honesto/a con sus respuestas. Para asegurar su confidencialidad, no incluya información personal en el formulario”.

Nota: Asegúrese de que los/as participantes completen los formularios de evaluación y concluyan con las últimas diapositivas. Usted podrá elegir su propia herramienta de evaluación o el formulario de evaluación en el Apéndice 6 del Manual para participantes. Si utiliza su propio formulario, entonces asegúrese de proveer las instrucciones relevantes. Si utiliza el formulario de evaluación en el Apéndice 6 del Manual para participantes, entonces aplican las instrucciones que siguen.

Explique: “En cada sección, se le pedirá que evalúe cuán bien siente que se lograron los objetivos de aprendizaje del curso o cómo fue la efectividad del curso. Usando una escala de calificación donde 1 es igual a estar totalmente en desacuerdo y 7 es igual a totalmente de acuerdo, marque el círculo que mejor refleje su respuesta a cada declaración. También incluya cualquier comentario sobre las 3 preguntas al dorso del formulario”.

Diapositiva 73

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

FIN
¡Felicidades! Disfrute su camino hacia la resiliencia.



73

Explique: “Gracias por asistir a este importante programa. Utilice la información en su Manual para supervisores como referencia para usted mismo/a, sus familiares, sus colegas y sus organizaciones. Las actividades que ha completado hoy deberían ayudarle en su camino a la resiliencia. De particular importancia es el seguimiento de los planes de cuidado personal y manejo del estrés que se generaron en la capacitación de hoy. Asimismo, considere hablar con su empleador, sindicato u organización sobre el valor de responder a estos importantes asuntos. Recuerde que responder al estrés, el trauma y la salud mental en general es un paso esencial en nuestro camino hacia la salud, la seguridad y el bienestar”.

Diapositiva 74

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training Supervisor Training

Agradecimientos
Las siguientes fuentes se usaron para desarrollar este programa de capacitación. Agradecemos la oportunidad de utilizar estos materiales.

1. New York State OHM Bureau of Education and Workforce Development (BEWD)
2. The Impact of Trauma on Lives, Victor Weitzel, Ph.D.
3. US Department of Health and Human Services, SAMHSA, CCP Trainer's Guide; Participant Workbook; Slides; Trainers Toolkit; Core Content Training; Crisis Counseling Assistance and Training
4. International Union of Operating Engineers, Traumatic Incident Stress Training, produced under an NIEHS grant
5. US Department of Health and Human Services, SAMHSA, A Post Deployment Guide for Supervisors
6. CDC, Let Us Take Care of Your Health, Safety, and Resilience for Disaster Responders
7. Center for the Study of Traumatic Stress, Leadership Stress Management
8. DIMS-5 for PTSD, National Center for PTSD
9. Bicknell-Hentges, L., & Lynch, J. J. (2009, March). Everything counselors and supervisors need to know about treating trauma.
10. Psychological First Aid, Field Operations Guide, 2nd Edition, National Child Stress Network, National Center for PTSD
11. Psychological First Aid for First Responders, Tips for Emergency and Disaster Response Workers, SAMHSA
12. Stress: The Different Kinds of Stress, American Psychological Association
13. The Supervisor as Leader, Washington State University, Rev 2014
- Source: Disaster Response Education and Training Project - Center for the Study of Traumatic Stress, Ministry of Labour; Supervisor, Health & Safety at Work, Prevention Starts Here, 2013. ISBN 978-1-4696-0638-4
14. 99 Communications Activities, Icebreakers, and Exercises; Peter R. Garber HRD Press, Inc. Amherst, Massachusetts

74

Explique: “Para concluir, reconocemos las fuentes que fueron utilizadas para desarrollar este programa de capacitación y agradecemos el uso de esos materiales”.



Diapositiva 75

NIH National Institute of Environmental Health Sciences Disaster Supervisor Resiliency Training

Supervisor Training

Escenario alternativo- Actividad 5

Situación: En una comunidad afectada por inundaciones causadas por un huracán, las familias afectadas se vieron forzadas a evacuar y residen en viviendas provisionales mientras que muchas personas han perdido su empleo. El día de la tormenta se dieron varias muertes. El equipo de administración de casos de desastre ha estado trabajando seis meses en la zona, ayudando a miembros de la comunidad, dando asistencia a sobrevivientes para completar solicitudes de FEMA y para acceder a la prestación de servicios. El nivel de frustración está creciendo con la cantidad de tiempo que toma recibir ayuda y poder regresar a casa. El equipo consiste de seis administradores/as de casos con experiencia y otros/as seis recientemente capacitados/as. El equipo está capacitado para darse apoyo mutuo. Sin embargo, últimamente los/as administradores con antigüedad tienden a asociarse entre ellos/as solamente, dejando a un lado a los/as administradores/as más nuevos/as. Sally, que es local de la comunidad y es una de las nuevas integrantes del equipo, ha tenido una influencia positiva en el equipo. Normalmente es amigable y muestra mucha empatía por sus clientes. Sally saca mucha su fuerza de su fuerte creencia religiosa y del apoyo de grupos religiosos. Últimamente, Sally ha exhibido cambios en sus creencias, hablando a menudo de su pérdida de fe y de por qué "dios permitiría esto". Más recientemente, una de sus supervisoras oyó a Sally hablando con una clienta y diciéndole: "Cra. Jones, debería considerarse entre las más afortunadas. Yo tengo otros clientes que no solo perdieron su hogar, como usted, sino que también perdieron a un ser querido". Sally, quien normalmente no bebe alcohol, ha empezado a ir a barras con su equipo y a beber tres copas de vino después del trabajo.

75

Diapositiva opcional: Situación alternativa para la Actividad 5.

Glosario de términos y acrónimos utilizados o relacionados con el curso:

Las siguientes definiciones se han adaptado de una variedad de recursos, incluyendo Medline Plus, la Administración de Abuso de Sustancias y Servicios de Salud Mental del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos y el Instituto Nacional de Salud Mental.

Abuso de sustancias

El uso inadecuado de, y posiblemente la adicción a, sustancias legales e ilegales, incluyendo el alcohol y las drogas a la venta con receta y sin receta.

Administración de Abuso de Sustancias y Servicios de Salud Mental (SAMHSA, por sus siglas en inglés)

Agencia dentro del Departamento de Salud y Servicios Sociales, comprometida con la mejora de las vidas de la gente con o en riesgo de abuso de sustancias o enfermedades mentales. La visión de SAMHSA es de “una vida en la comunidad para todas las personas, basada en el principio de que la gente de todas las edades con o en riesgo de trastornos de abuso de sustancias y enfermedades mentales debe tener la oportunidad de una vida plena que incluya un trabajo, un hogar y relaciones familiares y amistosas significativas”.

SAMHSA provee hojas informativas sobre la mayoría de las condiciones mentales y sugerencias de referido. Tienen una línea de ayuda para toda persona que necesite consejería de salud mental en cualquier momento.

- Línea de ayuda de prevención de suicidio: 1-800-273-TALK (8255)
- Línea de ayuda para personas afectadas por un desastre: 1-800-985-5990 o envíe un texto con el mensaje ‘HABLANOS’ al 66746
- Línea de ayuda para referido a tratamiento: 1-800-662- HELP (4357)

Afrontamiento

El proceso de hacer frente a las exigencias internas o externas que parezcan amenazantes o abrumadoras.

Angustia/Estrés Emocional

Alguna combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión. Mostrar angustia por medio de emociones exageradas o aumentadas.

Cognitivo/a

Significa cómo pensamos e implica el pensamiento, la comprensión, el aprendizaje y la memoria.

Conocimiento Cultural

Un grupo de habilidades, actitudes y conocimientos que permite a personas, organizaciones y sistemas trabajar eficazmente con los diversos grupos raciales, étnicos y sociales.

Crecimiento postraumático

El crecimiento postraumático (PTG, por sus siglas en inglés) se refiere al cambio psicológico positivo que ocurre como resultado de una lucha con un evento altamente difícil, estresante y traumático. Los cinco factores del PTG incluyen Relaciones con otras personas (más intimidad y compasión por otras personas), Nuevas posibilidades (nuevos roles y nueva gente), Fuerza personal (sentirse personalmente más fuerte), Cambio espiritual (sentir mayor conexión espiritual) y Apreciación más profunda por la vida.

Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS por sus siglas en inglés)

La agencia principal del gobierno de Estados Unidos para proteger la salud de todos/as los/as estadounidenses y ofrecer los servicios sociales esenciales, especialmente para las personas con menor capacidad para ayudarse a sí mismas.

Depresión

En la psiquiatría, un trastorno caracterizado especialmente por la tristeza, inactividad, dificultad con el pensamiento y la concentración, un aumento o una disminución significativa en el apetito y el tiempo dedicado a dormir, sentimientos de abatimiento y desesperanza y en algunos casos pensamientos suicidas o intentos de suicidio. La depresión puede variar de leve a grave, y tiene buen tratamiento con medicamentos y/o terapias actuales.

Enfermedad mental (enfermedad psiquiátrica)

Se refiere a todos los trastornos mentales con diagnóstico. Se puede referir tanto a trastornos cerebrales como de personalidad, incluyendo síntomas visibles e invisibles (conductuales) así como síntomas físicos. Un diagnóstico formal se basa en estipulaciones y definiciones de la enfermedad mental contenidas en Información y terminología médica de la Asociación Estadounidense de Medicina (Medical Information and Technology of the American Medical Association) y el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders of the American Psychiatric Association).

Estigma

Una marca de vergüenza o descrédito. Una señal de inaceptabilidad social.

Estrés acumulativo

El estrés acumulativo es la exposición prolongada, a largo plazo, a factores estresantes que pueden resultar en trastornos de estrés y problemas psicológicos. La combinación, o "acumulamiento" de todos los factores de estrés en la vida de una persona.

Estrés agudo

El estrés agudo es el estrés de corto plazo y es la forma más común de estrés. Surge de las exigencias y presiones de los acontecimientos recientes y de las exigencias y presiones anticipadas de un futuro próximo. El estrés agudo es emocionante y apasionante en pequeñas dosis y puede ayudarnos a reaccionar en situaciones nuevas, pero es agotador en exceso. Demasiado estrés de corto plazo puede resultar en trastornos psicológicos, dolores de cabeza, malestares estomacales y otros síntomas.

Estrés crónico

El estrés crónico es un estrés de largo plazo que va desgastando a una persona día tras día, año tras año. Es el estrés de "problemas que nunca acaban". El estrés crónico se produce cuando una persona no ve la salida de una situación miserable. Es el estrés de tener exigencias y presiones que aparentemente nunca terminan y que finalmente tienen un impacto físico y emocional en los individuos.

Estrés traumático

El estrés traumático es un estrés causado por la exposición a eventos traumáticos. Las reacciones a eventos traumáticos varían desde trastornos relativamente leves, de menor importancia en la vida de la persona, a severos y debilitantes. El Trastorno de Estrés Agudo y el Trastorno de Estrés Postraumático son diagnósticos de salud mental asociados con reacciones de estrés traumático.

Evento traumático

Un evento cuyo impacto puede abrumar la capacidad normal de afrontamiento de un individuo o grupo, como en casos de desastre, asalto físico o sexual, lesiones o accidentes graves o mortales, o exposición a muerte y destrucción.

Los eventos traumáticos son situaciones impactantes y emocionalmente abrumadoras que pueden implicar peligro de muerte, lesiones graves o pueden dañar o amenazar el bienestar físico.

Examen

En el contexto de salud mental, una breve evaluación para identificar personas que tienen problemas de salud mental o que están propensas a desarrollar este tipo de problemas. Si se detecta un problema, el examen también puede determinar los servicios de salud mental más apropiados para el individuo.

Factor detonante/desencadenante

Imagen, sonido, olor u evento que recuerda a individuos de un evento traumático pasado y que puede causar que una persona viva de nuevo el evento y/o tenga una reacción emocional.

Fatiga

Falta de energía y motivación. Puede incluir somnolencia pero no se limita simplemente a "sentir cansancio". La fatiga es un componente de la depresión y puede ser diagnosticada por un médico.

Fobia

Es una reacción de miedo intensa que a menudo incapacita a una persona ante un objeto o una situación en específico que presenta poco o ningún peligro. El nivel de miedo es usualmente reconocido por los individuos como irracional (por ej. miedo a las alturas, a payasos/as, etc.).

Instituto Nacional de Ciencias de Salud Ambiental (NIEHS) y los Institutos Nacionales de Salud (NIH)

El Instituto Nacional de Ciencias de Salud Ambiental (NIEHS) es uno de los 27 institutos y centros de investigación que componen los Institutos Nacionales de Salud (NIH), del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (DHHS). La misión del NIEHS es descubrir cómo el ambiente afecta a las personas con el fin de promover una vida más saludable.

Intervención temprana

En el campo de la salud mental, es el diagnóstico y tratamiento de enfermedades mentales en la etapa temprana de su desarrollo. Estudios han demostrado que las intervenciones tempranas pueden resultar en tasas de recuperación más altas. Sin embargo, muchos individuos no tienen la ventaja de la intervención temprana debido al estigma de las intervenciones tempranas y otros factores que obstaculizan el acceso a la ayuda hasta una etapa más tardía de su desarrollo.

Psiquiatría

La rama de la medicina que se ocupa de la ciencia y la práctica de tratamiento de los trastornos mentales, emocionales o conductuales.

Recuperación

Proceso a través del cual las personas con enfermedades mentales son capaces de volver a trabajar, aprender y participar plenamente en sus comunidades.

Para algunas personas, la recuperación es la capacidad de vivir una vida plena y productiva a pesar de una discapacidad. Para otras, la recuperación implica la reducción de síntomas.

Resiliencia

La capacidad de recuperarse de o adaptarse a desafíos importantes. La posibilidad de continuar ante circunstancias difíciles.

Salud mental

La condición de una persona que esté sana y bien ajustada mental y emocionalmente, caracterizada por la ausencia de trastornos mentales y por el ajuste adecuado. Los individuos bien de salud mental se sienten cómodos con sí mismos, albergan sentimientos positivos acerca de las demás personas y muestran la capacidad de satisfacer las exigencias de la vida. La salud mental también se llama salud del comportamiento o salud conductual.

Servicios de Salud Mental

Servicios que ayudan a mejorar el estado tanto físico como emocional de individuos con cualquier enfermedad mental, así como la forma en que interactúan con otras personas. Estos servicios incluyen el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades mentales y la prevención de enfermedades futuras entre personas en alto riesgo de desarrollar o re-desarrollar enfermedades mentales.

Terapia

Tratamiento de problemas físicos, mentales o de comportamiento con objetivo de curar o rehabilitar. La terapia puede incluir conversaciones con un/a terapeuta, medicamentos o psicoterapia, con un enfoque en la sustitución de reacciones y comportamientos positivos por los negativos.

Trastorno de pánico

Tipo de trastorno de ansiedad en el que las personas tienen sentimientos de terror repentinos y en repetidas ocasiones sin previo aviso. Los individuos no pueden predecir cuándo ocurrirá un ataque y pueden experimentar ansiedad y preocupación entre ataques mientras se preguntan cuándo será el próximo ataque. Los síntomas pueden incluir palpitaciones, dolor o malestar en el pecho, sudores, temblores, sensación de cosquilleo u hormigueo, sensación de asfixia, miedo de morir, miedo de perder el control y sensación de irrealidad.

Trastornos por ansiedad

Sentimientos de preocupación abrumadora, nervios, incomodidad y miedo, sin causa obvia, que a largo plazo y sin tratamiento pueden empeorar progresivamente. La ansiedad está a menudo acompañada de síntomas físicos como sudor, irregularidades de ritmo cardíaco, diarrea o mareos. Los trastornos de ansiedad duran por lo menos 6 meses y pueden empeorar. (Es definitivamente diferente a la ansiedad de corto plazo, que es una parte normal de la vida, como cuando se habla en público o antes de una cita romántica.)¹

Trastorno por estrés postraumático (TEPT)

Un trastorno mental diagnosticable que es severo, incapacita y se prolonga. Una reacción psicológica que se produce después de experimentar un evento altamente estresante, como un combate de guerra, la violencia o un desastre. Por lo general se caracteriza por depresión, ansiedad, recuerdos recurrentes, pesadillas recurrentes y la evitación de recordatorios del evento. Las personas pueden sentir entumecimiento emocional, especialmente hacia personas que alguna vez fueron cercanas a ellas. También se conoce como trastorno de estrés con inicio tardío o síndrome de estrés postraumático.

Trauma indirecto

También conocido como fatiga compasional, el trauma indirecto es el término que describe una transferencia de síntomas para los/as cuidadores/as de la salud. Es el “costo del cuidado” de otras personas. Se piensa que los/as consejeros/as que trabajan con sobrevivientes de trauma experimentan trauma indirecto por el trabajo que hacen. El trauma indirecto es el residuo emocional de la exposición de los/as consejeros/as en su trabajo al escuchar historias traumáticas y convertirse en testigos del dolor, el miedo y el terror de sobrevivientes de trauma.

1 <http://www.nimh.nih.gov/health/topics/anxiety-disorders/index.shtml>

Estrés laboral: Autoevaluación y metas personales

Estrés laboral: Autoevaluación y metas personales

On the left hand side of the activity worksheet you write down your current practices regarding sleep, healthy eating, exercise, and socializing. On the right side, you write down any new personal goals you wish to establish. See factsheet in Appendix 5 entitled "Caring For Yourself in the Face of Difficult Work" for information on recommendations for healthy sleeping, eating, exercise, and social support.

Práctica actual	Metas personales
Descanso	
<p>Duermo un promedio de: ___ Menos de 6 horas por noche ___ 7 horas por noche ___ 8 horas por noche</p>	<p>Me gustaría dormir: ___ horas por noche</p> <p>Cada semana trataré de lograr esta meta añadiendo: ___ minutos de descanso por noche</p> <p>Métodos que puedo usar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sacar el televisor de mi cuarto • Comer 3 horas antes de acostarme • Hacer ejercicio >3 horas antes de acostarme • Añadir 15 minutos de "silencio" antes de acostarme
Práctica actual	Metas personales
Dieta/Nutrición	
<p>Cocino en casa: ___ la mayoría de las noches ___ 3 veces por semana ___ menos de 3 veces por semana</p> <p>Uso ingredientes frescos cuando cocino: ___ cada vez ___ la mayoría de las veces ___ una o dos veces por semana</p> <p>Como vegetales/frutas: ___ cada comida ___ dos veces al día ___ una vez al día ___ varias veces por semana</p> <p>Meriendo entre comidas: ___ todos los días ___ una o dos veces por semana ___ rara vez</p>	<p>Me gustaría cocinar: ___ veces por semana</p> <p>Me gustaría añadir ingredientes frescos a mis comidas: ___ veces por semana</p> <p>Me gustaría añadir más fruta fresca a: ___ comidas al día</p> <p>Me gustaría añadir vegetales frescos a: ___ comidas al día</p> <p>Me gustaría reducir mis meriendas diarias a: ___ una vez al día ___ dos veces al día</p> <p>Métodos que puedo usar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultar con mi abuela sobre comidas tradicionales, usar esas recetas • Evitar comida rápida lo máximo posible • Pagar por comida de calidad y comer menos • Comprar en la periferia del mercado y no entrar a la sección de comida preparada • Merendar comida alta en proteína, como nueces



Ejercicio	
<p>Camino o hago ejercicio por 30 minutos</p> <p>___ la mayoría de los días</p> <p>___ 3 veces por semana</p> <p>___ una vez a la semana</p> <p>___ de vez en cuando</p>	<p>Me gustaría aumentar mi ejercicio a:</p> <p>___ veces por semana</p> <p>El ejercicio que haré es:</p> <p>_____</p> <p>Métodos que puedo usar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • encontrar con quién caminar • comenzar un club de caminantes • asociarme a un club de salud o ir con una amistad • inscribirme en una clase de ejercicio a mi nivel
Práctica actual	Metas personales
Apoyo social	
<p>Puedo ir donde estos/as familiares/ amistades con preocupaciones y para buscar apoyo:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Puedo ir donde estos/as colegas para buscar ayuda y apoyo:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Me gustaría ir donde estos/as amistades, familiares y miembros comunitarios/as para buscar más apoyo:</p> <p>_____</p> <p>Me gustaría tener más oportunidades para consultar/trabajar con estos/as colegas:</p> <p>_____</p> <p>Mi contacto con mi sindicato, empleador u organización es:</p> <p>_____</p> <p>Puedo comunicarme con mi sindicato, empleador u organización a través de:</p> <p>_____ (teléfono)</p> <p>_____ (correo electrónico)</p> <p>Métodos que puedo emplear:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar amistades o familiares empáticos/as y buenos/as escuchando • Buscar colegas en quienes confío y a quienes admiro y pedirles consejo o que me asistan en proyectos • Trabajar con administradores/as y supervisores/as que me hayan ayudado en el pasado • Trabajar con el sindicato para identificar mentores/as • Asistir a sesiones de capacitación y desarrollo profesional para conocer gente dispuesta a ayudar y para buscar recursos

Actividad 4 (Escenario alternativo/adicional)

Esta actividad es adicional o una alternativa a la actividad 4.

Escucha activa

Tiempo para esta actividad: 15 minutos

Objetivo: Ayudar a los/as participantes a comprender mejor en qué aspectos pueden mejorar su capacidad de escuchar.

Tarea: Cada participante completará individualmente el siguiente cuestionario sobre los malos hábitos de escucha, para evaluar honestamente sus hábitos de escucha. Ponga una marca al lado de cada mal hábito que usted tenga en su comunicación con otras personas. El grupo entero luego discutirá lo aprendido y, de haberlos, otros malos hábitos identificados.

Nota: Casi toda la gente tiene algún fallo a la hora de escuchar y estos malos hábitos son comunes. Lo más importante es estar consciente de estos malos hábitos y tratar de evitarlos. Es todo parte de la naturaleza humana.

Cuestionario - Malos hábitos de escucha

- Interrumpo a menudo o trato de terminar las oraciones de la otra persona.
- Saco mis propias conclusiones.
- A menudo puedo ser muy paternal/maternal y respondo con consejos, aunque no me los hayan pedido.
- Decido lo que pienso antes de tener toda la información.
- No respondo nada después, aun cuando diga que lo haré.
- Soy impaciente.
- Me enojo cuando oigo cosas con las que no estoy de acuerdo.
- Trato de cambiar el tema a algo que se relacione con mis propias experiencias.
- Mientras la otra persona habla, yo pienso más sobre lo que responderé que sobre lo que me está diciendo.



National Institute of
Environmental Health Sciences

Actividad 5 (Escenario alternativo/adicional)

Esta actividad es adicional o una alternativa a la Actividad 5.

Dando apoyo a un/a trabajador/a que no quiere hablar

Tiempo para esta actividad: 15 minutos

Objetivo: La meta de esta actividad es reconocer conductas que podrían indicar una reacción de estrés e identificar los pasos que puede tomar el personal de supervisión para ayudar a miembros afectados del equipo.

Tarea: Seleccionar a dos instructores/as o participantes para actuar en los roles de Sally y su supervisor/a. Se necesita otra persona más para que lea el escenario en voz alta a la clase.

Actividad en grupo: Toda la clase participa en la discusión del escenario y las preguntas siguientes (diapositiva 48).

Escenario: En una comunidad afectada por inundaciones causadas por un huracán, las familias afectadas se vieron forzadas a evacuar y residen en viviendas provisionales mientras que muchas personas han perdido su empleo. El día de la tormenta se dieron varias muertes. El equipo de administración de casos de desastre ha estado trabajando seis meses en la zona, ayudando a miembros de la comunidad, dando asistencia a sobrevivientes para completar solicitudes de FEMA y para acceder a la prestación de servicios. El nivel de frustración está creciendo con la cantidad de tiempo que toma recibir ayuda y poder regresar a casa. El equipo consiste de seis administradores/as de casos con experiencia y otros/as seis recientemente capacitados/as. El equipo está capacitado para darse apoyo mutuo. Sin embargo, últimamente los/as administradores con antigüedad tienden a asociarse entre ellos/as solamente, dejando a un lado a los/as administradores/as más nuevos/as. Sally, que es local de la comunidad y es una de las nuevas integrantes del equipo, ha tenido una influencia positiva en el equipo. Normalmente es amigable y muestra mucha empatía por sus clientes. Sally saca mucha su fuerza de su fuerte creencia religiosa y del apoyo de grupos religiosos. Últimamente, Sally ha exhibido cambios en sus creencias, hablando a menudo de su pérdida de fe y de por qué “dios permitiría esto”. Más recientemente, una de sus supervisoras oyó a Sally hablando con una cliente y diciéndole: “Sra. Jones, debería considerarse entre las más afortunadas. Yo tengo otros clientes que no solo perdieron su hogar, como usted, sino que también perdieron a un ser querido”. Sally, quien normalmente no bebe alcohol, ha empezado a ir a barras con su equipo y a beber tres copas de vino después del trabajo.

Preguntas a considerar:

- ¿Qué reacciones al estrés puede identificar usted en la conducta de Sally?
- ¿Cómo evaluaría usted el problema?
- ¿Cómo debería acercarse usted a Sally?
- ¿Qué acciones podría tomar usted para enfrentar el problema?
- ¿Qué acciones debería evitar usted (que empeorarían la situación)?



National Institute of
Environmental Health Sciences

Quando ocurren cosas terribles

Lo que usted podría experimentar—Qué ayuda y qué no

Reacciones inmediatas

Hay una variedad de reacciones positivas y negativas que el personal de socorro, voluntariado y propietarios de vivienda podrían experimentar durante e inmediatamente después de un evento traumático.¹

Estas incluyen:

Área	Respuestas negativas	Respuestas positivas
Cognitiva (pensamientos)	confusión, desorientación, preocupación, imágenes y pensamientos intrusivos, sentimiento de culpa	determinación y resuelve, percepción más clara, valor, optimismo, fe
Emocional	impacto, dolor, angustia, tristeza, miedo, enojo, entumecimiento, irritabilidad, sentimiento de culpa, vergüenza, llanto	sentirse involucrado/a, retado/a, movilizado/a
Social	aislamiento extremo, conflicto interpersonal, conducta riesgosa	conexiones sociales, conductas generosas de asistencia
Física	fatiga, dolor de cabeza, dolor estomacal, tensión muscular, alza en el ritmo cardíaco, respuesta de alarma exagerada, dificultad para dormir	alerta, disponibilidad a responder, alto nivel de energía

Reacciones comunes que podrían continuar incluyen:

Reacciones intrusivas:

- Pensamientos o imágenes estresantes del evento traumático mientras despierto/a o dormido/a
- Reacciones de angustia emocional o física a recordatorios de la experiencia
- Sentir como si la experiencia estuviera ocurriendo de nuevo (recuerdo recurrente)

Reacciones de evitación y aislamiento:

- Evitar hablar, pensar y tener sentimientos sobre el evento traumático
- Evitar recordatorios del evento (lugares y personas conectadas a lo ocurrido)
- Emociones restringidas; entumecimiento emocional
- Sentir desconexión y alejamiento de otras personas; aislamiento social
- Perder interés en actividades normalmente placenteras

Reacciones físicas:

- Estar constantemente “a la caza” de peligro, fácilmente sobresaltado/a o nervioso/a
- Irritabilidad o episodios de enojo, sentirse “al borde”
- Dificultad durmiendo, problemas de concentración o de atención

Reacciones al trauma y recordatorios de pérdida

- Reacciones a lugares, personas, imágenes, sonidos, olores y sentimientos que evocan al evento traumático
- Los recordatorios pueden causar imágenes mentales y estresantes y reacciones emocionales/físicas
- Ejemplos comunes incluyen: ruidos repentinos, sirenas, lugares donde el evento ocurrió, ver personas con discapacidades, funerales, aniversarios del evento traumático y noticias del evento en televisión/radio

¹ Evento traumático, definición: “Un evento que tiene poder para abrumar las capacidades normales de enfrentamiento de un individuo o grupo, como un desastre, violencia, lesiones serias o la muerte”.

Cambios positivos en prioridades, puntos de vista y expectativas

- Tener una crecida apreciación del valor y la importancia de la familia y las amistades
- Afrontar el reto de enfrentar dificultades (tomando acciones positivas, cambiando el enfoque de los pensamientos, usando el humor, aceptando las cosas)
- Cambiar expectativas de lo esperado día a día y de lo que se considera “un buen día”
- Cambiar prioridades para enfocarse más en pasar tiempo de calidad con familiares y amistades
- Tener un mayor compromiso con uno/a mismo/a, la familia, amistades y la espiritualidad/fe religiosa

Cuando muere un ser querido, reacciones comunes incluyen:

- Sentir confusión, entumecimiento emocional, desconfianza, angustia, desorientación o pérdida
- Sentir enojo hacia la persona que murió o a gente considerada responsable por la muerte
- Reacciones físicas fuertes como náusea, fatiga, temblores y debilidad muscular
- Sentirse culpable por tener vida
- Emociones intensas de tristeza, enojo o miedo
- Ponerse en alto riesgo de enfermedades y daños físicos
- Productividad disminuida o dificultad tomando decisiones
- Pensar sobre la persona que murió, aunque no se quiera
- Extrañar demasiado a la persona que murió y querer ir en su búsqueda
- Los/as niños/as y adolescentes están particularmente inclinados/as a preocuparse porque ellos/as o sus padres/madres podrían morir también
- Los/as niños/as y adolescentes podrían sentir ansiedad a causa de separarse de sus cuidadores/as u otros seres queridos
-

Qué ayuda

- Hablar con alguien como apoyo o pasar tiempo con otras personas
- Involucrarse en actividades positivas para divertirse (deportes, pasatiempos, lectura)
- Descansar suficiente y comer saludable
- Intentar mantener una rutina normal
- Programar actividades placenteras
- Tomar descansos
- Recordar a un ser querido que ha muerto
- Enfocarse en algo práctico que usted pueda hacer ahora mismo para mejor manejar la situación
- Usar métodos de relajación (ejercicios de respiración, meditación, palabras de aliento, música relajante)
- Participar en un grupo de apoyo
- Hacer ejercicio con moderación
- Escribir en un diario
- Buscar ayuda de consejería

Qué no ayuda

- Usar alcohol o drogas para enfrentar dificultades
- Trabajar demasiado
- Evitar en extremo pensamientos o conversaciones sobre el evento o la muerte de un ser querido
- Aislarse en extremo de familiares o amistades
- Violencia o conflicto
- No cuidarse a sí mismo/a
- Comer demasiado o dejar de comer
- Retirarse de actividades placenteras
- Hacer cosas riesgosas (conducir sin cuidado, abusar de sustancias, no tomar precauciones)
- Ver demasiada televisión o jugar demasiados juegos electrónicos
- Culpar a otras personas

Resumen

Estos sentimientos, pensamientos, conductas, reacciones físicas y retos a su espíritu van y vienen. Para muchas personas, estas reacciones se resuelven entre 4 y 8 semanas, dependiendo de la naturaleza del evento traumático. Véanse las hojas informativas, “**Conexión con otras personas**” e “**Información para familiares**”.

Conexión con otras personas

Dando y recibiendo apoyo social

Búsqueda de apoyo social

Contactar personas que puedan ayudarle a reducir el estrés y a recuperarse después de eventos traumáticos.

Las conexiones pueden ser con familiares, amistades, clero u otras personas enfrentando el mismo evento traumático.¹

Los/as niños/as y adolescentes se podrían beneficiar de pasar tiempo con pares de edades similares.

Opciones de apoyo social

- Esposo/a o pareja
- Familiar de confianza
- Amistad cercana
- Doctor/a o enfermero/a
- Consejero/a en crisis u otro tipo de consejero/a
- Apoyo social
- Colega, representante sindical
- Sacerdote, rabino u otro miembro del clero
- Mascota

Sí...

- escoja cuidadosamente con quién hablar;
- decida de antemano lo que quiere discutir;
- escoja el momento correcto;
- empiece hablando de cosas prácticas;
- informe a otros/as que necesita hablar o tener compañía;
- hable sobre pensamientos y sentimientos dolorosos cuando se sienta listo/a;
- pregunte a otros/as si es un buen momento para hablar;
- dígales a otros/as que usted aprecia que le escuchen;
- dígales a otros/as qué necesita y cómo pueden ayudarle a explicar una cosa importante y útil en el presente.

¹ Evento traumático, definición: "Un evento que tiene poder para abrumar las capacidades normales de enfrentamiento de un individuo o grupo, como un desastre, violencia, lesiones serias o la muerte".

No

- guarde silencio para no alterar a otros/as;
- guarde silencio porque le preocupa ser una carga;
- presuma que otros/as no quieren escucharle;
- espere hasta sentir tanto estrés o cansancio que no pueda beneficiarse completamente de la ayuda.

Formas de conectarse

- Llamar por teléfono a amistades o familiares
- Aumentar el contacto con gente conocida y amistades
- Renovar o involucrarse en la iglesia, sinagoga u otras actividades religiosas grupales
- Involucrarse en un grupo de apoyo o en actividades comunitarias

Conexión con otras personas—Dando apoyo social

Usted puede ayudar a familiares y amistades a enfrentar el desastre pasando tiempo con ellos/as y escuchando con atención. La mayoría de la gente se recupera mejor cuando siente conexión con otros/as que se preocupan por su bienestar. Algunas personas prefieren no hablar mucho sobre sus experiencias y otras sí necesitan hablar sobre sus experiencias. Para algunas, hablar sobre las cosas que ocurrieron a causa del desastre podría parecer menos abrumador. Para otras, solo pasar tiempo con gente cercana y querida, sin tener que hablar, es lo mejor. La próxima página contiene información sobre cómo dar apoyo social a otras personas.



Razones potenciales para evitar apoyo social

- No saber qué se necesita
- Sentir vergüenza o debilidad
- Sentir pérdida de control
- No querer ser una carga para otros/as
- Dudar que será útil o que otros/as entenderán
- Haber buscado ayuda anteriormente y no haberla encontrado
- Querer evitar pensamientos o sentimientos sobre el evento
- Sentir que otros/as sentirán decepción o pasarán juicio
- No saber dónde buscar ayuda

Buenas cosas que hacer al brindar apoyo

- Mostrar interés, prestar atención y ofrecer cuidado
- Buscar un momento ininterrumpido y un lugar para hablar
- Librarse de expectativas o juicios
- Respetar las reacciones y las maneras de enfrentar dificultades de cada individuo
- Reconocer que este tipo de estrés puede tardarse en resolver
- Buscar maneras positivas para aceptar sus reacciones
- Hablar sobre posibles reacciones a desastres y sobre maneras saludables de enfrentarles
- Creer que la otra persona se puede recuperar
- Ofrecer hablar o pasar tiempo juntos/as siempre que sea necesario

Cosas que interfieren con la oferta de apoyo

- Apresurarse a decirle a alguien que estará bien o que debe “superarlo”
- Discutir sus propias experiencias sin escuchar la historia de la otra persona
- Detener o interrumpir a la persona mientras habla sobre lo que le molesta
- Actuar como si alguien es débil o exagera porque no está enfrentando dificultades tan bien como usted
- Aconsejar sin escuchar las preocupaciones de la otra persona o preguntarle a la persona qué funciona para él/ella
- Decir que se tiene suerte porque pudo haber sido peor

Resumen

Conectarse con otras personas así como dar y recibir apoyo social son acciones muy beneficiosas que ayudan a la gente a recuperarse de eventos traumáticos. Véanse las hojas informativas, **“Cuando ocurren cosas terribles: Lo que usted puede experimentar—Qué ayuda y qué no”** e **“Información para familiares”**.

Información para familiares

Cuando un familiar sufre un trauma en el trabajo

Cuando un familiar sufre un trauma en el trabajo, también se ven afectados los demás familiares. Aunque el ser querido que haya experimentado el evento traumático¹ esté reaccionando de forma normal, su conducta podría no parecerle normal a la familia. Podría tomar tiempo entender y enfrentar dificultades relacionadas al evento, y los familiares pueden ayudar. Dos hojas informativas en esta serie abordan 1) reacciones a eventos terribles y estrategias de enfrentamiento y 2) la conexión con otras personas, dando y recibiendo apoyo social. Estudie estas hojas informativas.

Los familiares también podrían tener reacciones al evento traumático como miedo, enojo, tristeza, actitudes sobreprotectoras o aislamiento. Cualesquiera que sean las reacciones, son respuestas normales a un evento muy cargado, traumático y fuera de lo normal. Esta hoja informativa ofrece algunas sugerencias que podrían ayudar a familiares con la asistencia de su ser querido y de sí mismo/a. Las sugerencias más importantes incluyen escuchar sentimientos, no imponer una respuesta o solución basada en los sentimientos de usted, y permanecer emocionalmente presente.

Recuerde

- Las respuestas al estrés pueden ocurrir inmediatamente en la escena, u horas, días, o hasta semanas después del evento.
- Su ser querido puede experimentar una variedad de síntomas de estrés o podría no sentir ninguno de ellos.
- La mayoría de la gente se recupera de eventos traumáticos y sentir seguridad en el apoyo de sus familiares, amistades, amistades y colegas es importante para esa recuperación.
- Las reacciones y los síntomas usualmente se reducen y desaparecen con el tiempo; a menudo, entre 4 y 6 semanas, los síntomas se van o se reducen considerablemente en la mayoría de la gente.
- Si las señales del estrés y la intensidad de las reacciones no se han reducido dentro de 4 semanas, o si se han intensificado, su ser querido debe considerar buscar más ayuda.
- Para la mayoría de la gente, si usted no se obceca en los síntomas y permite que se den una oportunidad para enfrentar el evento, el sufrimiento bajará.
- Aliente, pero no presione, a su ser querido para que hable sobre lo ocurrido y sus reacciones. Hablar es la mejor medicina, usted puede ser de mucha ayuda si escucha y apacigua.
- Estos eventos usualmente angustian a los/as niños/as. Ellos/as necesitarán un entendimiento de lo ocurrido; que aunque mamá o papá esté pasando por un momento difícil se pondrá mejor, y que ellos/as están a salvo y son queridos/as.
- Si los/as niños/as no están bien, un/a consejero/a o psicólogo/a puede ayudar.
- Aunque no entienda por completo por lo que esté pasando su ser querido, aún puede ofrecer amor y apoyo. No tema preguntar qué puede hacer para ayudar. Intente no ofenderse si su ser querido se aísla de la familia o comienza a sobreprotegerle a usted o a niños/as. Son reacciones normales al trauma.
- Acepte que la vida continuará. Mantenga o regrese cuanto antes a una rutina normal y mantenga un estilo de vida saludable. Para niños/as y adultos/as, la rutina normal, especialmente para comer y dormir, es de ayuda.
- Sea bueno/a consigo mismo/a.

Véase la hoja informativa, “**Conexión con otras personas**” y “**Cuando ocurren cosas terribles**”.

¹ Evento traumático, definición: “Un evento que tiene poder para abrumar las capacidades normales de enfrentamiento de un individuo o grupo, como un desastre, violencia, lesiones serias o la muerte”.



National Institute of
Environmental Health Sciences

Cuidado personal cuando el trabajo es difícil

El cuidado personal

Aquí se cubren las bases del cuidado personal para personal de socorro y voluntariado, incluyendo dormir, comer, hacer ejercicio e interactuar socialmente de formas saludables. El punto es evitar cambios radicales en los patrones normales de vida.

¿La falta de sueño es peligrosa?

Conducir, operar máquinas pesadas o hacer tareas peligrosas con cansancio puede ser peligroso para usted y sus colegas.

Según el Instituto Nacional del Corazón, los Pulmones y la Sangre, de los Institutos Nacionales de la Salud¹, la falta de sueño ocurre cuando usted tiene uno de los siguientes:

No duerme lo suficiente; 7 - 8 horas para adultos/as.
Duerme durante el momento equivocado del día.
No duerme bien o profundamente.
Tiene un trastorno de sueño.

La falta de sueño se relaciona con muchas enfermedades crónicas y la depresión. Se relaciona también con un alto riesgo de lesiones. Es un mito común que la gente puede aprender a vivir con poco descanso sin efectos negativos. Después de perder 1-2 horas de sueño por un par de noches, el funcionamiento sufre.

Señales y síntomas

Cuánto cansancio siente durante el día podría ayudarle a descifrar si está teniendo síntomas o problemas de falta de sueño. Usted podría tener una deficiencia de sueño si a menudo cabecea durante actividades normales.

Consejos

Trabajar largas horas es común entre el personal de socorro y el voluntariado. Hasta donde se lo permita el control que tenga sobre su propio horario laboral, es importante que usted practique hábitos saludables de descanso:

- Si su espacio es ruidoso, le podrían ayudar tapones en los oídos.
- Cubiertas para los ojos podrían ayudar si hay mucha luz en el área para dormir.
- Limite el 'tiempo frente a la pantalla' (uso de electrónicos y TV) antes de dormir.
- Evite comidas pesadas, el alcohol, el tabaco y la cafeína antes de acostarse.

¹ Página de internet de NIH visitada 4 de agosto, 2014: <http://www.nhlbi.nih.gov/health/health-topics/topics/sdd/>.



¿Está usted comiendo bien?

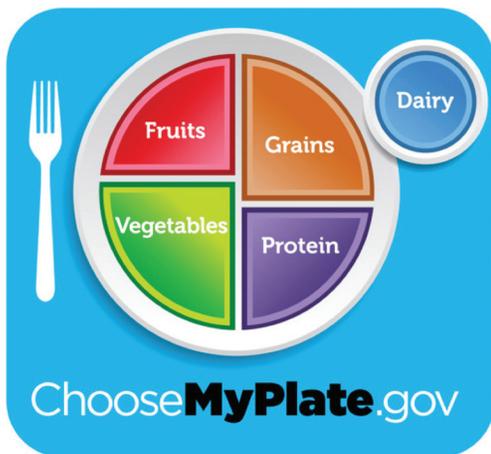
El personal de socorro y el voluntariado a menudo se encuentran con opciones nutricionales no saludables, como donas, interminables cafeteras, pizza o simplemente una falta de acceso a alternativas nutritivas. Consumir grandes cantidades de azúcar, grasa y otros alimentos y meriendas no saludables puede aumentar el estrés mental y físico. Es importante saber que las bebidas energizantes y cafeinadas proveen un tiro de energía temporal pero dejan caer rápida y profundamente. Deben ser evitadas si se siente cansancio. Lo único que cura la falta de sueño es dormir.

Las pautas nutricionales para estadounidenses de 2010 describen una dieta saludable como una que:

enfatisa frutas vegetales, granos, leche y productos lácteos sin grasa o con baja grasa;
incluye carnes magras, pollo, pescado, granos, huevos y nueces;
es baja en grasas saturadas, grasas trans, colesterol, sodio (sal) y azúcares añadidas;
responde a sus necesidades calóricas.

Aprenda más sobre las pautas nutricionales para estadounidenses en:

<http://www.health.gov/dietaryguidelines>.



¿Está usted haciendo ejercicio?

La actividad física regular es una de las cosas más importantes que usted puede hacer para su salud. Es una manera muy efectiva de reducir el estrés y de relajarse.

Programar el ejercicio dentro de su rutina puede ser difícil, especialmente si usted está realizando trabajo de recuperación de desastre. Pero aunque sea por solo 10 minutos por sesión está bien. La clave es encontrar el ejercicio adecuado para usted. Debe ser divertido y encajar con sus habilidades. Las caminatas cortas son excelentes desahogos para la mente y el cuerpo.

¿Está usted interactuando con otras personas?

El contacto con otras personas puede ayudar a reducir sentimientos de estrés y a que la gente se recupere después de eventos traumáticos. Las conexiones pueden hacerse con familiares, amistades, miembros del clero u otras personas que también estén enfrentando dificultades relacionadas al mismo evento traumático. Para más detalles, véase la hoja informativa, “**Conexión con otras personas, Dando y recibiendo apoyo social**”.

Recursos de resiliencia

Línea de ayuda por desastres: **1-800-985-5990** o envíe un texto 'HABLANOS' al 667461

Línea de ayuda de veteranos: **1-800-273-8255 Presione 1**

Línea de ayuda por suicidio (24 horas): **1-800-273-TALK**

Lista de centros de cuidado para veteranos: **<http://www.va.gov/directory/guide/home.asp?isflash=1>**

Lista de centros de cuidado de HRSa: **www.findahealthcenter.hrsa.gov**

Localizador de tratamiento para abuso de sustancias y salud mental: **1-800-662-HELP**

Recursos estatales

Departamento estatal de Salud Mental: _____

Preparación estatal de emergencias: _____

Recursos locales

Congregaciones locales: _____

Centros locales de salud: _____

Organizaciones locales: _____

Conexiones personales

Nombre e información del médico de cabecera: _____

Nombre e información de una amistad cercana: _____

Nombre e información de un contacto de emergencia: _____

Otros recursos personales: _____

¡Recuerde que la preparación, un plan, y mantenerse saludable son importantes para la resiliencia!

Recursos e información federal: www.samhsa.gov y NIEHS: <http://tools.niehs.nih.gov/wetp/index.cfm?id=2528>



National Institute of
Environmental Health Sciences

Certificado de asistencia

asistió al

**Curso de capacitación de resiliencia para supervisores
en casos de desastre de NIEHS**

Ofrecido por:

4 horas de contacto

Lugar: _____

Firma del representante
autorizado

Fecha