



Guía de apoyo psicosocial en Zika para el voluntariado



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) es la mayor red humanitaria de servicio voluntario en el mundo. Cada año, junto con las 190 Sociedades Nacionales miembros, presta asistencia a noventa y siete millones de personas a través de servicios y programas de desarrollo a largo plazo, así como a ochenta y cinco millones de personas por conducto de programas de socorro a raíz de desastres y para la recuperación temprana. Juntas, la FICR y las Sociedades Nacionales trabajan antes, durante y después de los desastres y las emergencias sanitarias para atender a las necesidades y mejorar las vidas de las personas vulnerables, sin distinción de nacionalidad, raza, género, credo, clase social u opinión política.

Orientada por la Estrategia 2020 –el plan de acción colectivo para superar los principales desafíos humanitarios y en materia de desarrollo de este decenio–, la Federación Internacional afirma su determinación de “salvar vidas y cambiar mentalidades”.

La fortaleza de la organización reside en su red de voluntarios, su pericia basada en las comunidades y su carácter neutral e independiente. Obra en aras del perfeccionamiento de las normas humanitarias, en calidad de asociada para el desarrollo y en las intervenciones en caso de desastres. Asimismo, intercede ante los encargados de adoptar decisiones para persuadirlos a actuar en todo momento en favor de los intereses de las personas vulnerables. Así, la FICR promueve la salud y la seguridad en las comunidades, reduce las vulnerabilidades, fortalece la capacidad para resistir y superar la adversidad y fomenta una cultura de paz en el mundo.

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2013

Se autoriza citar, copiar, traducir a otros idiomas o adaptar el contenido de este documento a las necesidades locales sin previa autorización de la FICR, siempre y cuando se mencione la fuente. Las solicitudes para la reproducción comercial deben dirigirse a la FICR a la dirección secretariat@ifrc.org. Todas las fotografías utilizadas en este documento son propiedad intelectual de la Federación Internacional.

Apartado postal 303
CH-1211 Ginebra 19
Suiza
Teléfono: +41 22 730 4222
Telefax: +41 22 730 4200
E-mail: secretariat@ifrc.org
www.ifrc.org

Guía de Apoyo Psicosocial en Zika para el voluntariado

Síguenos en:



Agradecimientos

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna agradece las valiosas contribuciones para la elaboración de la Guía de apoyo psicosocial en Zika para el voluntariado a: Ana María Madrid (Cruz Roja Colombiana), Erika Vera (Cruz Roja Colombiana), Alma Mora (Cruz Roja Paraguaya), Karoline Eulalio (Cruz Roja Brasileña), Jessica Martins (Cruz Roja Brasileña), Leslie López (Cruz Roja Guatemalteca), Cecilia Salas (Cruz Roja Argentina), Lina Villa (FICR) y Erin Law (FICR).

Un especial agradecimiento para: Cruz Roja Brasileña, Cruz Roja Guatemalteca, Cruz Roja Paraguaya, al Centro de Referencia de Apoyo Psicosocial de Dinamarca y al Centro de Referencia de Preparación Institucional para Desastres de El Salvador (CREPD).

Este documento fue elaborado por la Federación Internacional de la Cruz Roja Oficina Regional para las Américas, con la colaboración de Ana Carolina Picado Díaz (Cruz Roja Nicaragüense y consultora para la FICR en apoyo psicosocial), con la revisión y aportes técnicos y metodológicos de Mónica Posada (Delegada de Participación Comunitaria y Rendición de cuentas comunitarias de la FICR), Diana Medina (Delegada de Comunicación de la FICR), Wbeimar Sánchez (Delegado de salud pública de la FICR) y Sergio Ferrero (Coordinador del proyecto CAZ FICR).

Tabla de contenido

Introducción	6
Objetivo	6
Capítulo 1: Marco conceptual del apoyo psicosocial	7
1.1. Normas mínimas de la atención psicosocial	8
1.2. Líneas de acción de la Federación Internacional de la Cruz Roja frente al virus del Zika	11
1.3. Conceptos básicos del apoyo psicosocial	12
1.4. Factores psicosociales individuales, familiares y comunitarios que inciden en la enfermedad del Zika	13
1.5. Efectos psicosociales que tiene el Zika en la salud mental de las personas y familias	14
1.6. El estrés y técnicas de afrontamiento	15
1.7. Pérdida y duelo	17
Capítulo 2. Comunicación activa y solidaria para brindar apoyo psicosocial	19
2.1. Elementos de la comunicación activa y solidaria	20
2.2. Tipos de comunicación	21
2.3. Barreras de la comunicación	21
2.4. Actitudes y aptitudes de comunicación interpersonal que deben tener las y los voluntarios que brindan apoyo psicosocial	22
2.5. Recomendaciones comunicativas para brindar información a personas con discapacidad en la comunidad	23
Capítulo 3. Grupos vulnerables y apoyo psicosocial básico	25
3.1. Grupos vulnerables	26
3.2. Apoyo psicosocial básico para la población en general	29
3.3. Apoyo psicosocial básico específico para embarazadas con infección por Zika	29
3.4. Apoyo psicosocial básico específico dirigido a familias y personas con síndrome Guillain Barré	30
3.5. Apoyo psicosocial básico específico para madres y padres con niños y niñas con síndrome congénito asociado a Zika	30
3.6. Apoyo psicosocial y medidas adicionales si el niño o niña con síndrome congénito asociado a Zika no presenta complicaciones	31
Capítulo 4. Herramientas de evaluación de necesidades en apoyo psicosocial	33
4.1. ¿Qué son las evaluaciones psicosociales?	34
4.2. Actividades apropiadas en una respuesta psicosocial ante la enfermedad del Zika	35

Capítulo 5. Estrategias de intervención en apoyo psicosocial	37
5.1. Estrategias de intervención psicosocial	38
Capítulo 6. Recomendaciones de cuidado y autocuidado de la salud mental para el personal voluntario	41
6.1. Cuidado y autocuidado	42
6.2. Estrés en los intervinientes	42
Glosario	43
Referencias	44

Introducción

La Oficina Regional para las Américas de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR de ahora en adelante) desarrolló la presente **“Guía de apoyo psicosocial en Zika para el voluntariado”**, acompañada por una **“Caja de herramientas de apoyo psicosocial y Zika”**, con el propósito de proporcionar orientaciones a los voluntarios y voluntarias que van a realizar acompañamiento, apoyo y atención en las comunidades afectadas por el virus del Zika, elementos para la realización de un análisis integral de las situaciones que incidan en el estado psicosocial de las personas; generando acciones que involucren al individuo, la familia y la comunidad, promoviendo el bienestar psicosocial y el desarrollo de estrategias, por medio de la aplicación de herramientas que le permita al voluntariado, a otros actores, y a las comunidades, hacer frente a situaciones psicosociales relacionadas con el virus del Zika.

En febrero del 2016 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la epidemia del Zika como una emergencia en salud pública de importancia internacional. Tras esta declaración, la FICR lanzó el Llamamiento de Emergencia Global para realizar acciones y contrarrestar las consecuencias que genera el virus del Zika, a través del proyecto Acción Comunitaria frente al Zika (CAZ) con el objetivo de prevenir y reducir la transmisión del virus del Zika de forma integral, coordinada y eficaz.

Considerando pertinente y necesario se presentó el apoyo psicosocial como una de sus principales líneas de intervención debido a que son muchas las personas y las familias que han sufrido consecuencias asociadas al virus, llegando a ocasionar secuelas psicológicas y sociales como angustia, miedo, estrés, rechazo, discriminación y aislamiento para enfrentar la enfermedad. Adoptar estrategias de intervención psicosocial con las poblaciones afectadas en la comunidad, tomando en cuenta las particularidades que conlleva la enfermedad y contando con la experiencia demostrada y los recursos ya existentes dentro de las organizaciones y comunidades, como es el personal voluntario.

Objetivo

La **“Guía de apoyo psicosocial en Zika para el voluntariado”** tiene como objetivo facilitar herramientas a voluntarios y voluntarias de las organizaciones y de las comunidades, para analizar, planificar e implementar de manera coordinada un conjunto de acciones dirigidas a proteger y mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas afectadas por la enfermedad del Zika.



Foto: Cruz Roja Colombiana

Capítulo 1.

Marco conceptual del apoyo psicosocial

1.1. Normas mínimas de la atención psicosocial

Para trabajar apoyo psicosocial con poblaciones afectadas por la enfermedad del Zika, los voluntarios y voluntarias deben conocer todos aquellos elementos básicos que permiten, orientan y norman las acciones humanitarias.

a. Proyecto Esfera- Carta Humanitaria

Las Normas mínimas para la Respuesta Humanitaria del Proyecto Esfera se basan en la Carta Humanitaria y el Código de Conducta y son asumidas por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como por Organismos No Gubernamentales. La Carta Humanitaria es el fundamento ético para los cuatro principios de protección que se describen a continuación:



Evitar exponer a las personas a daños adicionales como resultado de nuestras acciones.



Velar porque las personas tengan acceso a una asistencia imparcial, de acuerdo con sus necesidades y sin discriminación.



Proteger a las personas de los daños físicos y psíquicos causados por la violencia y la coerción.



Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos, obtener reparación y recuperarse de los efectos de los abusos sufridos.

El apoyo psicosocial es considerado como un eje transversal ya que fomenta la autoayuda, facilita la autonomía y la capacidad de hacer frente a las adversidades, como un proceso facilitador de la resiliencia, debido a los efectos emocionales, sociales y físicos que éstas dejan como consecuencias.

Acciones clave:¹



Velar porque las respuestas se desarrollen sobre la base de las necesidades comprobadas y los recursos disponibles.



Capacitar a los miembros de la comunidad, incluidas las personas marginadas, para fortalecer la autoayuda y el apoyo social en la comunidad.



Reducir al mínimo el daño relacionado con el consumo de alcohol y drogas.



Velar porque los trabajadores comunitarios, incluidos los voluntarios y los trabajadores de los servicios de salud, ofrezcan primeros auxilios psicológicos a las personas gravemente angustiadas que han estado expuestas a factores de estrés extremos.

¹ El Proyecto Esfera, Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria Ed.2011



Velar porque en cada establecimiento sanitario haya como mínimo un miembro del personal que trate diversos problemas graves de salud mental de adultos y niños.



Abordar la seguridad, las necesidades básicas y los derechos fundamentales de las personas con problemas de salud mental internadas en instituciones.



Como parte de la recuperación inicial, emprender planes para desarrollar un sistema comunitario sostenible de salud mental.

b. Marco de Referencia de la FICR

El Marco de Referencia de la FICR define el apoyo psicosocial como un proceso que sirve de ayuda para que las personas se recuperen de una situación crítica que puede haber modificado sus vidas.² Las consecuencias generadas por el Zika impactan en el estado psicosocial de aquellas personas afectadas y de sus redes sociales. Las comunidades pueden verse afectadas por el virus del Zika de maneras diversas. Las personas y familias que han tenido consecuencias neurológicas asociadas al virus pueden ser vulnerables al estigma social y la discriminación, lo cual empeora su angustia y su aislamiento para enfrentar la enfermedad. Comunitariamente se pueden desarrollar experiencias de miedo y sufrimiento muchas veces motivadas por mitos, tabúes y desconocimiento. Por lo tanto, es importante atender las necesidades psicosociales, considerando el bienestar social y emocional de las personas, la capacidad de ayudarse a sí mismas y respetando el derecho a vivir con dignidad.³

Pilares del apoyo psicosocial

1. **Apoyar a la comunidad:** prevenir acciones de estigma, discriminación y otras formas de violencia, fortaleciendo el conocimiento sobre el Zika y el impacto en la salud mental y social de individuos, familias y comunidades.
2. **Proveer atención al individuo:** reducir el impacto psicológico a través de acciones individuales y familiares con las personas vulnerables.
3. **Mejorar la respuesta psicosocial:** desarrollar nuevas herramientas en APS, promover el intercambio de mejores prácticas y asegurar la articulación de acciones en APS en la región.⁴

El apoyo psicosocial permite a las personas actuar como sobrevivientes activos, más que como víctimas pasivas. La prestación de apoyo psicosocial de manera temprana y adecuada presenta los siguientes beneficios.⁵

- Impide que la angustia y el sufrimiento degeneren en algo más grave.
- Ayuda a las personas a asumir mejor la situación y a reconciliarse con la vida cotidiana.
- Ayuda a las personas afectadas a retomar su vida con normalidad.
- Atiende necesidades definidas por la propia comunidad.

² FICR, 2009

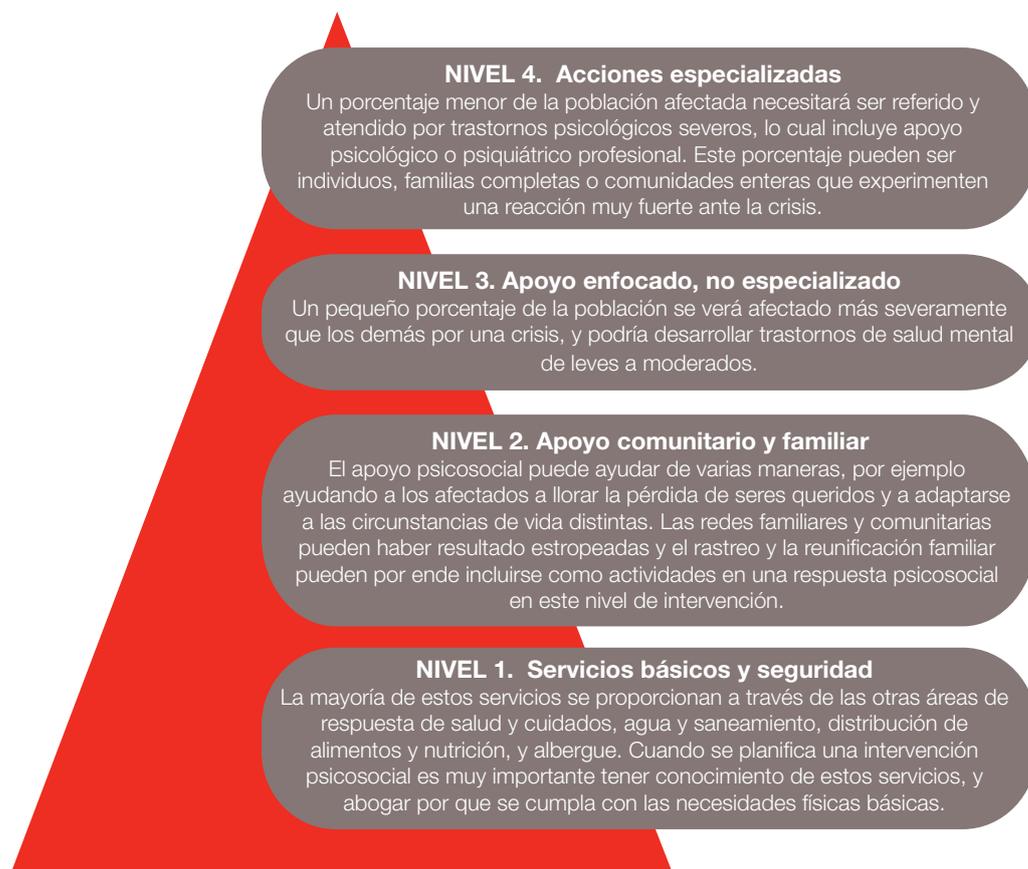
³ <http://cruzroja-zika.org/apoyo-psicosocial/>

⁴ IDEM

⁵ <http://www.ifrc.org/es/introduccion/health-activities/apoyo-psicosocial/>

c. Salud mental y apoyo psicosocial en emergencias humanitarias y catástrofes⁶

La acción psicosocial se expresa en distintas dimensiones, una de ellas tiene que ver con la complejidad de los efectos psicosociales en las poblaciones y grado de especialidad de los perfiles que se requieren. Para diagramar esta jerarquización se ha propuesto un diagrama piramidal:



⁶ Guía del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes

1.2. Líneas de acción de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja frente el virus del Zika

La Organización Mundial de la Salud (OMS) a finales del año 2016 declaró que el virus del Zika dejó de representar una emergencia de salud pública de interés internacional.

Sin embargo, debido a que hay 48 países y cientos de miles de personas afectadas por el virus en las Américas, el Zika sigue siendo una preocupación importante para la salud pública en la región.

Además, las estrategias de respuesta a la enfermedad del Zika se tienen que posicionar a largo plazo, ya que el virus está asociado con el síndrome congénito y varias complicaciones neurológicas.



De esta forma la Operación Zika que se desplegó en el 2016 desde la FICR busca construir un programa de desarrollo dirigido al Zika y otras enfermedades transmitidas por el Aedes. Este programa se basa en 4 líneas de acción:

Control vectorial de base comunitaria

Comunicación y participación comunitaria

Vigilancia epidemiológica de base comunitaria

Apoyo psicosocial

1.3. Conceptos básicos del apoyo psicosocial



¿Qué es el apoyo psicosocial?⁷

Es el proceso de facilitación de la resiliencia entre los individuos, las familias y las comunidades. Ayuda a las personas y a las comunidades a sanar el daño psicológico y a reconstruir las estructuras sociales. Este tipo de apoyo permite que las personas actúen como sobrevivientes activos, más que como víctimas pasivas.

¿Qué es la atención psicosocial?⁸

La atención psicosocial tiene un carácter más clínico y se refiere a la prestación de servicios específicos relacionados con el apoyo terapéutico y ocupacional a individuos, familias y comunidades.



¿Qué es el acompañamiento psicosocial?⁹

La atención psicosocial tiene un carácter más clínico y se refiere a la prestación de servicios específicos relacionados con el apoyo terapéutico y ocupacional a individuos, familias y comunidades.



¿Qué es la salud mental?¹⁰

Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

¿Qué es la resiliencia?¹¹

Es la capacidad de las personas, las comunidades, las organizaciones o los países expuestos a desastres, crisis y vulnerabilidades subyacentes para prever los efectos de tensiones y disturbios, prepararse para afrontarlas, reducir sus consecuencias y luego recuperarse, sin poner en entredicho sus perspectivas a largo plazo.



¿Qué son las emociones?¹²

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones son reacciones que todos y todas experimentamos: alegría, tristeza, miedo, ira. Aunque todos hemos sentido la ansiedad o el nerviosismo, no todos somos conscientes de que un mal manejo de estas emociones puede acarrear un bloqueo o incluso la enfermedad.



¿Qué es la acción sin daño?¹³

Acción sin daño (ASD), es un enfoque ético basado en el antiguo principio hipocrático de la medicina de "no hacer daño". En donde la primera consideración al optar por un tratamiento es la de evitar el daño. De acuerdo a lo que menciona Hipócrates, se parte de la premisa de que ninguna intervención externa realizada por diferentes actores humanitarios o de desarrollo -ya sean internacionales o nacionales, privados o públicos- está exenta de hacer daño a través de sus acciones.

¿Qué es una crisis?

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización en una persona. Se caracteriza, principalmente, por la incapacidad para enfrentar una situación, utilizando los métodos que ya se conocen para resolver problemas. En circunstancias normales, una de cada cinco mujeres como media presenta síntomas de angustia durante el embarazo o tras el parto. Las mujeres que se han infectado por el virus de Zika durante el embarazo y/o a las que se les dice que su hijo puede tener o tiene microcefalia pueden tener más probabilidades de desarrollar una crisis.



7 Actualización del Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial del CREPD, FICR, 2016

8 IDEM

9 IDEM

10 Organización Mundial de la Salud: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

11 Marco de la Federación Internacional para el fomento de la resiliencia comunitaria. FICR, 2014.

12 <https://www.psicoactiva.com/blog/que-son-las-emociones/>

13 Actualización del Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial del CREPD, FICR, 2016

Fases de una crisis:



1.4. Factores psicosociales individuales, familiares y comunitarios que inciden en la enfermedad del Zika

Entre los factores psicosociales individuales, familiares y comunitarios que pueden incidir en la enfermedad del Zika se encuentran:

- Entorno de violencia intrafamiliar, urbana e inseguridad social y política.
- Tabús, creencias religiosas y prejuicios personales (especialmente frente al uso del preservativo).
- Inequidad de género (poca toma de decisiones en el hogar, laboral, social, sexual por parte de la mujer).
- El desconocimiento sobre la enfermedad dentro de las familias y las comunidades.

Hoy en día las enfermedades están afectando de manera considerable a las poblaciones en el mundo, principalmente todas aquellas enfermedades transmisibles como es la enfermedad del Zika. Para muchas familias los efectos se extienden desde lo físico hasta lo psicológico con manifestaciones de ansiedad, tristeza, angustia, culpabilidad y miedo, alterando el desarrollo normal de las personas.

Es importante proporcionar información precisa sobre la enfermedad de Zika, en gran medida desconocida y sus posibles efectos no sólo por razones de salud pública, sino también porque puede reducir las manifestaciones psicológicas en las personas. Brindar apoyo, acompañamiento y atención psicosocial, principalmente a las mujeres infectadas durante el embarazo y a sus familiares, va a permitir dar una respuesta de soporte emocional a las necesidades psicosociales y de salud mental de la población.

Por esta razón, es necesario que el personal voluntario se mantenga informado en todo momento. Deben conocer los servicios disponibles para mujeres y familias afectadas por el virus del Zika durante el embarazo y/ por la microcefalia y para las personas con el síndrome de Guillain-Barré y sus familiares.

1.5. Efectos psicosociales que tiene el Zika en la salud mental de las personas y familias

Los efectos psicosociales que tiene la enfermedad del Zika pueden generar consecuencias a largo plazo. Los efectos de mayor relevancia que podemos llegar a encontrar son:



El Miedo: Es considerado como una respuesta normal adaptativa con un fin defensivo ante situaciones potencialmente súbitas, puede verse desencadenado ante la incertidumbre, el desconocimiento y sus posibles consecuencias. Las madres de niños y niñas con síndrome congénito asociado al Zika han de afrontar el miedo subyacente ante esta situación, su desarrollo futuro y las posibles consecuencias sociales que esta puede acarrear, para el caso de enfermedades como la del Zika, pueden vincularse con el desánimo y la persistente sensación de impotencia.



El Aislamiento: Enlazado con el punto anterior, el aislamiento aparece como una conducta preventiva, donde las personas comienzan a alejarse del contacto interpersonal, volviéndose sobre sí mismo y distanciándose física y emocionalmente de sus vínculos afectivos y/o sociales.



Vergüenza y culpa: La culpa deviene como un sentimiento causado por una percepción de algo que se debió haber hecho o no, acarreando consigo tristeza, vergüenza, autocompasión y remordimientos. Las personas también pueden experimentar sentimientos de culpa por no poder contribuir económicamente, o por la preocupación de haber contagiado a otras personas.



Estigma y rechazo social: Aunque el estigma ha sido bajo en casos de Zika no podemos obviar que muchas personas lo pueden evidenciar debido a las características que conlleva la enfermedad. El estigma significa que la persona lleva consigo una característica, ya sea percibida o inferida, haciendo que sea señalada o sancionada, devaluando su identidad en un contexto particular. La estigmatización puede provenir de una combinación entre el desconocimiento, la necesidad de ayuda externa y padecer las consecuencias físicas a causa de la enfermedad.

1.6. El estrés y técnicas de afrontamiento



¿Qué es el estrés?¹⁴

Es la reacción natural del organismo en respuesta a un desafío físico y/o emocional. El estrés puede ser positivo para activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona. Sin embargo, si el estrés se prolonga excesivamente, los recursos del organismo se agotan y la persona desarrolla formas perjudiciales o negativas de reacción al estrés.

Reacciones comunes al estrés

Cada persona puede reaccionar de diversas maneras ante un estímulo estresante al tener consecuencias ocasionadas por el virus del Zika, por razones, entre otras, de índole psicológica, biológica, social y ambiental, dentro de estas reacciones tenemos:

Agresión

Luchar fuertemente contra lo que considera la amenaza y le crea peligro; proyecta su agresión a otro objeto o persona que no es la que verdaderamente le está ocasionando problema, presenta contantemente comportamientos.

Fuga

Cuando la persona huye del agente que le provoca el estrés.

Espiritual

Busca a su líder espiritual o religioso.

Psíquica:

Busca apoyo moral, consejo.

Acomodo

La persona busca la manera de sobrellevar el problema, de acomodarse a las circunstancias, creyendo que pueden continuar así sin correr mayores peligros (falsa valentía) ignorando sus propios temores.

Resistencia

Resistencia: La persona se resiste a aceptar su realidad, sus limitaciones, sus peligros. Esto provoca mayor riesgo a la persona no sólo por exponerse a ser afectada por el hecho, sino también por limitar las posibilidades de desahogar sus sentimientos, deseos y pensamientos, actitud que le puede producir trastornos mentales o psicosomáticos importantes.

Síntomas de estrés en las personas afectadas por la enfermedad del Zika:

Existen diferentes síntomas de estrés que se pueden desarrollar en personas afectadas por la enfermedad del Zika, por ejemplo: “mujeres que se han infectado por el virus durante el embarazo y/o a las que se les dice que su hijo o hija puede tener microcefalia pueden tener más probabilidades de desarrollar los siguientes:¹⁵

Síntomas emocionales:

- Tristeza
- Vergüenza
- Miedo
- Ansiedad
- Culpa

Síntomas físicos:

- Temblores
- Dolor de cabeza
- Sensación de agotamiento
- Pérdida de apetito



Síntomas conductuales:

- Autoagresiones
- Llantos
- Consumo de alcohol, tabaco o drogas

Síntomas cognitivos:

- Preocupaciones excesivas sobre la enfermedad
- Pensamientos suicidas
- Pesadillas

¹⁴ Controlar el estrés sobre el terreno, FICR, 2001.

¹⁵ Apoyo psicosocial para embarazadas y las familias afectadas por la microcefalia y otras complicaciones neurológicas en el contexto del virus de Zika. OMS, 2016

¿Qué entendemos por afrontamiento?

Es el conjunto de acciones emocionales que las personas afectadas por virus del Zika van a realizar para reducir de algún modo las adversidades estresantes que la enfermedad les está ocasionando. Es decir, es un proceso que incluye los distintos intentos que tiene una persona por resistir y superar las demandas excesivas de la vida.

Mecanismos para enfrentar situaciones estresantes



Existen muchas formas para poder hacerle frente a situaciones estresantes, estas formas las llamamos mecanismos o estrategias que se aplican de forma consciente o inconsciente para superar los efectos negativos de los eventos estresantes, son utilizados como una forma para prevenir, postergar, evitar o manejar el estrés.



Las estrategias de acercamiento:

Estrategias centradas en la emoción, dirigidas hacia el control de las emociones.

Estrategias centradas en el problema, dirigidas hacia el cambio de la situación.



Las estrategias de evasión:

Incluyen la negación y separación para evitar el enfrentamiento o decidir que no se puede hacer nada para cambiar la situación. Los resultados negativos, tales como pensamientos y emociones destructivas, depresión, tensión física y psicológica a menudo están conectadas a las estrategias de evasión.

Algunas formas de afrontamientos que las personas pueden tener ante las consecuencias generadas por la enfermedad del Zika

- Buscar ayuda de otras personas cuando se sientan tristes, con miedo, incertidumbre y preocupación por la enfermedad.
- Ofrecer ayuda a otras personas que se encuentren en la misma situación siempre y cuando consideren que lo harán para ayudar y afrontar de manera conjunta su situación.
- Hablar sobre sus experiencias y encontrar sentido a lo que les ha sucedido en relación a la enfermedad.
- Buscar información oficial y científica sobre la enfermedad del Zika.
- En la medida de lo posible tratar de continuar con la vida cotidiana. Seguir realizando las actividades que se realizaban todos los días, por ejemplo ir al trabajo, visitar amigos, hacer la compra, hacer ejercicios, bañarse, lavarse los dientes, bailar, cocinar.
- Establecer metas y elaborar planes para lograrlas.

1.7. Pérdida y duelo

Las pérdidas de bebés después de nacer o durante el embarazo producto de abortos espontáneos o terapéuticos, debido a las consecuencias que genera la enfermedad del Zika en las madres, padres y familiares, son situaciones de mucha afectación emocional. Un post-parto sin bebé es una de las experiencias más dolorosa a la que una madre y un padre pueden enfrentarse. Por tanto, las y los voluntarios deben conocer algunos elementos que les puedan servir de soporte para brindar apoyo psicosocial a personas afectadas por estas pérdidas.¹⁶



¿Qué es la pérdida?

La pérdida es precisamente el desprendimiento de una persona, una relación, un objeto, o una situación. "El dolor sigue generalmente a una pérdida y es un proceso emocional necesario para recuperarse. Todas las pérdidas importantes necesitan adaptación, de manera que las personas finalmente puedan aceptarse a sí mismas".¹⁷

Tipos de reacciones ante la pérdida

- Culpabilidad
- Sentimiento de vacío
- Envidia
- Angustia
- Ira
- Agresividad

¿Qué es el duelo?

Es el proceso natural que se sigue después de una pérdida significativa, bien sea una persona, una relación, un objeto, una situación. El duelo es un proceso que variará de acuerdo a la relevancia de la pérdida, y por lo mismo será más o menos largo y más o menos doloroso según sea la capacidad de adaptación a la nueva situación.¹⁸

Fases del duelo¹⁹

Negación y aislamiento

La negación nos permite aminorar el dolor ante una noticia inesperada e impresionante; permite recobrar. Es una defensa emocional temporal e inmediata que será sustituida por una aceptación parcial, "no podemos mirar al sol todo el tiempo". Es un mecanismo que nos ayuda a atenuar impactos emocionales fuertes para que sean integrados poco a poco en nuestra realidad.

Fase de protesta y desorganización:

Se aprecian sentimientos variables como la tristeza, ira, ansiedad, culpa, vergüenza, hay que recordar que el duelo es un proceso y requiere de tiempo y trabajo.

Fase de reorganización

Hay una visible reducción de los sentimientos de enojo, tristeza y angustia.

Aceptación

Quien ha pasado por las etapas anteriores en las que pudo expresar sus sentimientos contemplará los próximos momento con más tranquilidad. No hay que confundirse y creer que la aceptación es una etapa feliz, en un principio casi carece de sentimientos. Comienza a sentirse una cierta paz, se puede estar bien solo o acompañado, no se tiene tanta necesidad de hablar del propio dolor y la vida se va estabilizando.

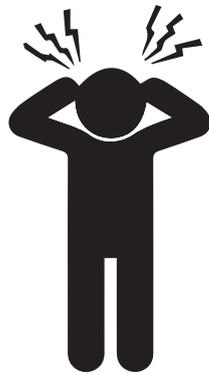
16 Revisar caja de herramientas aps-Zika. Folleto de Duelo y Pérdida

17 Guía Práctica de Salud Mental en Situaciones de Desastres de la OPS/OMS2006

18 Manual de apoyo psicosocial de emergencias y desastres. MINED, Plan International, Nicaragua 2012

19 Adaptación del contenido Manual de Unicef- Colombia,2007

Características del proceso de duelo



a) Es inevitable:

Después de una pérdida, es necesario que las personas entren en un proceso de duelo para su recuperación.

b) Conlleva sufrimiento:

El proceso de duelo se asemeja al pasaje por un túnel. El único modo de salir de él es atravesarlo. Quien evita entrar en el túnel, esquiva el camino para volver a entrar en la vida cotidiana, posterga y prolonga el dolor. La palabra clave es PROCESO, no progreso o mejoría.

c) Es portador de crecimiento:

Todo proceso de duelo genera crecimiento. En la vida tenemos una serie de separaciones que nos permiten crecer como personas, todo depende de nuestra capacidad de quererlo hacer.

Tipos de duelo

Anticipado

En casos de muertes anunciadas.

Crónico

Arrastra al doliente durante años, absorbido por los recuerdos, incapaz de reincorporarse a la vida normal.

Retardado

Aquellas personas que “se controlan”, “no tienen tiempo para ocuparse de sí mismas” o escapan al dolor y a la realidad de la muerte del ser querido mediante un aumento de sus actividades. Durante meses o años, cualquier recuerdo desencadena el duelo no resuelto.

Patológico

Caracterizado por un agotamiento nervioso, síntomas hipocondríacos, identificación con el fallecido o dependencia a los fármacos o alcohol. Requiere ayuda profesional.



Foto: Cruz Roja Nicaragüense

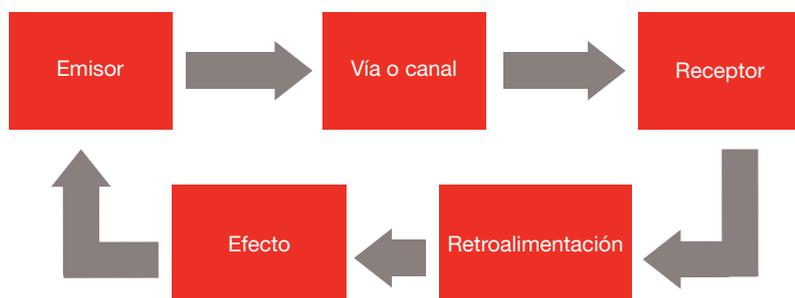
Capítulo 2. Comunicación activa y solidaria para brindar apoyo psicosocial

2.1. Elementos de la comunicación activa y solidaria

Los principales elementos que debemos tomar en cuenta en la comunicación con las personas, familias y comunidades afectadas por la enfermedad del Zika son la comunicación activa y solidaria.

En la comunicación activa implica el saber escuchar y la comunicación solidaria es comunicarnos transmitiendo empatía, preocupación, respeto y confianza a las personas atendidas a través de la comunicación verbal y no verbal.

Los elementos de la comunicación activa



Para lograr que la comunicación sea efectiva, se deben poner en sincronía lo siguiente:

Las habilidades cognitivas y empáticas de quien escucha a la persona afectada por la enfermedad.

Ser consciente de sus propios prejuicios o valores, ya que pueden distorsionar su comprensión de lo que se está escuchando.

Crear un ambiente seguro donde la persona afectada sienta libertad para generar opiniones, manifestar sus dudas en relación a la enfermedad del Zika, expresar sus emociones y compartir lo que entiende y experimenta con la situación.

Toda comunicación activa y solidaria debe de tener una retroalimentación y un efecto para el receptor.

Frases que la o él voluntario puede utilizar para la escucha activa:

- Mostrar empatía: "entiendo lo que sientes...", "noto que estás triste...".
- Parafrasear: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".
- Resumir: Si no te he entendido mal...", "O sea, que lo que me estás diciendo es...", "A ver si te he entendido bien..."

2.2. Tipos de comunicación

La comunicación entre las personas ha adoptado muchas formas, pero las más importantes y las que aún predominan las englobamos en comunicación verbal y no verbal. Es fundamental que las y los voluntarios que prestan asistencia a las personas afectadas por la enfermedad del Zika a través de las intervenciones en apoyo psicosocial tengan claro que la comunicación es uno de los elementos esenciales para lograr que a las personas les llegue correctamente el mensaje que se les quiere transmitir, y tratar de tener congruencia entre lo que se piensa, se dice y lo que se hace.



¿Qué entendemos por comunicación verbal?

La comunicación verbal representa aquella en la que usamos las palabras, los signos sonoros o los auditivos, es cuando nos comunicamos hablando o escuchando, específicamente son las conversaciones, órdenes verbales, conferencias, discursos, etc.



¿Qué entendemos por comunicación no verbal?

La comunicación no verbal es aquella en la que usamos signos visuales que no son palabras, como gestos. Son todos aquellos gestos o señas que hacemos cuando nos comunicamos. Llantos, sonrisas, poses y gestos.

2.3. Barreras de la comunicación

Es fundamental que las y los voluntarios que brindan apoyo psicosocial conozcan cuales son las barreras de la comunicación. Consideradas como todos aquellos factores que la impiden, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de ésta. Las barreras pueden ser:²⁰



Barreras físicas: son las circunstancias que se presentan no en las personas sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación, por ejemplo, ruidos, mala iluminación, distancia, falta o deficiencia en los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión.



Barreras semánticas: el emisor puede emplear palabras con determinados significados pero el receptor puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje, nos referimos a la forma y contenido del mensaje, el mismo vocablo puede llegar a tener diferentes significados dependiendo del contexto específicamente depende de cómo se dice y cómo se interpreta.



Barreras fisiológicas: son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (personas no videntes o con problemas auditivos)



Barreras psicológicas: representan la situación psicológica particular del emisor o receptor, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor. La deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobado lo que se dice, a que no lea lo que está escrito, no entienda o no lea lo que oye o lee.

²⁰ <http://anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-la-comunicacion.html>

2.4. Actitudes y aptitudes básicas de comunicación interpersonal que deben tener las y los voluntarios que brindan apoyo psicosocial

Las y los voluntarios que brindan apoyo psicosocial deben contar con actitudes y aptitudes personales para poder asistir a las personas, familias y comunidades afectadas por la enfermedad del Zika, entre estas habilidades con las que deben de contar son:

Respeto

Se debe transmitir respeto sincero por la dignidad y valor de las personas afectadas por la enfermedad del Zika. El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano.

Autocontrol y equilibrio emocional

Utilizar tanto las emociones como la razón para tomar decisiones o actuar. La intervención en situaciones adversas generalmente contiene un alto grado de tensión emocional, por lo cual se debe estar preparado para proceder en forma adecuada y responsable.

Posición de no juzgar

Las personas a menudo están preocupadas por la posibilidad de ser juzgadas por otros como culpables de la crisis que se ha abatido sobre ellas producto de la enfermedad del Zika, es muy importante que el papel que juegan las y los voluntarios en cualquiera de sus acciones humanitarias que realice esté libre de cualquier tipo de juicio hacia las persona afectadas.

Disciplina y responsabilidad

Capacidad de actuar de manera organizada y perseverante para alcanzar un objetivo, realizar las tareas que corresponden de manera correcta y constante.

Empatía

La empatía hace que las personas se ayuden entre sí, generando un clima de confianza. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar. El voluntario o voluntaria debe de transmitir que tiene la capacidad de ver y sentir desde el punto de vista de la persona afectada, “ponerse en los zapatos de la persona”, pero es importante protegerse con límites personales para que esos problemas no le terminen afectando sus vidas.

Comunicación

Capacidad de comunicarse a través del lenguaje tanto verbal como no verbal, escuchar de manera activa y responder asertivamente (mirada atenta, no distraída, movimientos serenos y asertivos, etc.)

Tolerancia a la frustración

Aceptar las propias limitaciones, así como las condiciones adversas de la situación, ya sean inesperadas o contrarias a las expectativas.

Liderazgo

Capacidad de persuadir, motivar y organizar al equipo en torno a un objetivo común, distribuyendo tareas, proponiendo metas y cuidando la seguridad y bienestar del grupo.

Ser positivo

El voluntario o voluntaria debe de demostrar un sincero interés por el bienestar y responsabilidad de la persona afectada por la enfermedad. Estas personas pueden estar luchando contra la sensación de ser poco dignas de atención e inservibles. La actitud positiva del voluntario hacia ellos es frecuentemente la semilla de un sentimiento renovado de autoestima.

Desarrollo de la autonomía

El voluntario o voluntaria que presta apoyo psicosocial ingresa temporalmente en la vida de la persona afectada. Por tal motivo, es esencial que al final de su intervención deje a la persona sintiéndose más recuperada y con mayores recursos que cuando la encontró.

Confidencialidad

Se trata del deber del voluntario o voluntaria de mantener la privacidad sobre las cosas que comparte con la persona afectada. La confidencialidad es la cualidad que posee cierta información de mantenerse reservada para el conocimiento de una persona o de algunas, pero que no debe ser expuesta en forma masiva. La confidencialidad puede fundarse en normas legales o morales; o en acuerdos de partes.

2.5. Recomendaciones para brindar información a personas con discapacidad en la comunidad

En las comunidades donde se van a realizar actividades o acciones de apoyo psicosocial podemos encontrar a personas con discapacidad por tanto es importante que el voluntario o voluntaria tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Utilizar el lenguaje no verbal de gestos, movimientos de labios, cuerpo, señales e indicaciones corporales y símbolos.
- Situarse en un espacio donde puedan ver el rostro y cuerpo del voluntario o voluntaria y demás personas que se comunican, para que puedan visualizar y captar el mensaje que se les proporciona a través de la comunicación no verbal.
- Vocalizar lo mejor posible y de forma pausada, las palabras, procurando siempre el contacto visual.
- Repetir el mensaje cuántas veces sea necesario para hacernos entender, mostrando una actitud de respeto, paciencia, cordialidad, comprensión, consideración y escucha.
- Si se percibe que la persona escucha poco solo se debe elevar la voz.
- Preguntar a las personas de manera directa cual es la mejor forma de ayudarles para que se integren en la realización de las actividades.
- Utilice recursos materiales para que pueda vivenciar las experiencias en conjunto con sus compañeras y compañeros de grupo y participe de forma activa en su recuperación personal.
- Con las personas no videntes puede utilizar el contacto físico solo cuando sea necesario y con respeto. Se puede acordar con ellos y ellas señales corporales para llamar su atención, por ejemplo tocarles únicamente el brazo o el hombro, decirles una palabra que indique que necesitan compartir un mensaje u orientación para realizar una acción en una dinámica o actividad.
- Se puede brindar acompañamiento al ofrecer el brazo y caminar un paso por delante de ella o de él para dirigirlos hacia una actividad o espacio establecido para su participación (silla, mesa o grupo). Al llegar, ponerle su mano sobre la silla para que sepa donde sentarse, facilitarles los materiales que requerirá para realizar una actividad. Se debe recordar a sus compañeros y compañeras facilitar la motivación, apoyarles en su traslado hacia los espacios, en su integración, acceso a materiales o recursos.
- Evitar el uso de conceptos espaciales tales como aquí, allí, éste, eso, aquello, más bien indicar espacios orientándoles con los términos derecha e izquierda y en caso de que una niña, niño o adolescente muestre desconocimiento para ubicarse con los mismos, enseñarles la orientación con ejercicios corporales.
- Transmita calma y seguridad a través de un tono de voz suave y una pronunciación pausada.



Foto: Cruz Roja Salvadoreña

Capítulo 3. Grupos vulnerables y apoyo psicosocial básico

3.1. Grupos vulnerables

La vulnerabilidad puede definirse como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos.²¹

Las condiciones de pobreza, la falta de información precisa, las enfermedades preexistentes, el acceso limitado a los servicios de salud, así como las condiciones geográficas y las carencias institucionales elevan la condición de vulnerabilidad en las personas y disminuyen la capacidad de actuar frente a los efectos del Zika.

Los grupos que se encuentran con mayor vulnerabilidad a la enfermedad del Zika son:

Mujeres gestantes con diagnóstico de Zika

En primera instancia y de acuerdo a las condiciones propias de la enfermedad, las mujeres gestantes con diagnóstico de Zika son consideradas vulnerables debido a la relación que existe entre el virus y el desarrollo de desórdenes neurológicos como la microcefalia en las y los recién nacidos, generando situaciones de malestar emocional como estrés, ansiedad, tristeza y miedo.

A continuación te presentamos el siguiente caso:

Jorge acaba de enterarse de que su esposa embarazada estaba infectada con Zika. Si bien él no estaba allí cuando el médico hizo este diagnóstico, sí sabe que el Zika puede hacer que un bebé tenga una cabeza pequeña. Este será el tercer hijo de él y de su esposa. Jorge trabaja largas horas en un pequeño taller mecánico todos los días y ya está preocupado por apoyar a un tercer hijo.

¿Cómo podría ayudar a Jorge?

Recomendaciones: Jorge ya está preocupado acerca de cómo va a mantener a su familia, es posible que quiera hablar sobre estas inquietudes con alguien que es objetivo pero que escucha activamente. Sería útil para él reunirse con un grupo de apoyo para poder hablar sobre sus problemas con aquellos que se ven afectados de manera similar. Además, como Jorge no estuvo con el médico para el diagnóstico de Zika, es probable que tenga muchas preguntas sin contestar. Usted podría ayudar ayudándolo a reunir sus pensamientos e inquietudes para consultar al médico en la siguiente visita prenatal. Puede asegurarse de que tenga información sobre el riesgo de Zika durante el embarazo y asegurarle que no todas las infecciones dan como resultado una malformación, y cuando lo hacen hay formas de apoyo. Puede darle recomendaciones sobre cómo apoyar emocionalmente a su esposa durante este momento difícil.

²¹ <http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>

Madres y padres con hijos e hijas con síndrome congénito asociado al Zika

El síndrome congénito por el virus del Zika es un patrón específico de malformaciones de nacimiento que se observa en fetos y bebés infectados con el virus del Zika durante el embarazo. Reconocer que el Zika es la causa de ciertos defectos congénitos no significa que todas las mujeres embarazadas infectadas con el virus del Zika tendrán un bebé con una malformación de nacimiento, solo significa que la infección por el virus del Zika durante el embarazo aumenta la probabilidad de tener estos problemas.

Es por ello que cuando se pretenden realizar acciones de apoyo psicosocial a nivel comunitario, se consideren todos estos aspectos, utilizando el modelo de acción sin daño, donde cada acción debe partir de la base del análisis del impacto nocivo que pueda tener sobre determinado sujeto o colectivo.²²

Analícemos el siguiente caso:

María es una niña de 18 años con su primer hijo que nació con el síndrome congénito asociado al Zika. María ya estaba nerviosa por tener un hijo. Aunque María tiene la ayuda y el apoyo de su madre, no sabe cómo relacionarse con su hijo, solo quiere que su hijo sea “normal” y, a veces, se enoja porque ha tenido tan mala suerte. Debido a que María está tan angustiada por la forma de cuidar de su hijo, su madre tiende a hacerse cargo de todos los cuidados.

¿Cómo puedes apoyar a María?

Recomendaciones: María lidia con los factores estresantes normales de los padres primerizos junto con el estrés adicional de cómo cuidar a un niño con síndrome congénito asociado a Zika. Hay muchas maneras creativas de relacionarse con un niño con discapacidad para ayudarlos a aprender sobre el mundo y ayudarlos a sentirse amados. Al trabajar con María y su madre, puede brindarles pequeñas formas de interactuar con su hijo y mostrarles cómo el niño se conecta con María y está aprendiendo acerca de su mundo. Al hablar con la madre de María, puede ayudarlos a comunicarse entre ellos sobre cómo pueden ayudar a María a estar más cerca de su hijo. Vincular a María con un grupo de apoyo con otras madres jóvenes con niños con discapacidades podría ser útil para que ella sienta que no está sola. Alentar sus actividades positivas de crianza de los hijos le ayudará a sentirse bien acerca de lo lejos que llegará y orgullosa de sus habilidades como madre.

²² https://espanol.cdc.gov/enes/zika/healtheffects/birth_defects.html

Niños y niñas con microcefalia

La microcefalia es una malformación neonatal caracterizada por una cabeza de tamaño muy inferior a la de otros niños o niñas de la misma edad y sexo.²³ El tratamiento se centra en técnicas para gestionar su condición, específicamente en programas de intervención en la infancia, que incluyen terapia del lenguaje, terapia física, ocupacional, apoyo psicológico y psicosocial que puedan ayudar a los niños y niñas a fortalecer sus capacidades.²⁴

Es importante reconocer que algunos niños o niñas con microcefalia pueden llegar a tener una inteligencia y desarrollo normal, a pesar de que la cabeza siempre será pequeña para su edad y sexo. Sin embargo, dependiendo de la causa y la gravedad de la microcefalia, las complicaciones pueden incluir:

- Retrasos del desarrollo, como en el habla y el movimiento
- Dificultades con la coordinación y el equilibrio
- Enanismo o baja estatura
- Distorsiones faciales
- Hiperactividad
- Convulsiones



Personas con el síndrome de Guillain Barré

En el síndrome de Guillain-Barré, el sistema inmunitario del organismo ataca parte del sistema nervioso periférico. El síndrome puede afectar a los nervios que controlan los movimientos musculares así como a los que transmiten sensaciones dolorosas, térmicas y táctiles.

Esto puede producir debilidad muscular y pérdida de sensibilidad en las piernas o brazos. Se trata de una afección rara. Si bien pueden verse afectadas personas de todas las edades, es más frecuente en adultos y en el sexo masculino.²⁵

Hombres y Mujeres en zonas de riesgo del Zika

El virus del Zika sigue siendo un riesgo en muchas partes del mundo. Como ya sabemos, el Zika se disemina principalmente a través de la picadura de un mosquito, pero también se puede transmitir por vía sexual.

Muchas personas infectadas no presentan síntomas o tendrán síntomas leves, por eso es importante que tanto los hombres y las mujeres tomen todas las medidas necesarias para evitar la transmisión sexual, a través del uso del preservativo, incluso meses después de la infección, esto significa que el Zika no sólo es motivo de preocupación para las mujeres que están embarazadas, sino también para sus parejas.

23 <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/microcephaly/es/>

24 Revisar caja de herramientas aps-Zika

25 <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/guillain-barre-syndrome/es/>

3.2. Apoyo psicosocial básico para la población en general

Brindar apoyo psicosocial básico a la población en general sobre la enfermedad del Zika va a permitir bajar los niveles de estrés, miedo e incertidumbre que las personas puedan estar enfrentando. La ayuda psicosocial, es un apoyo humano y práctico, implica el apoyo emocional y social básico a través del cual se brindan recomendaciones e información verídica y confiable para el manejo adecuado las reacciones emocionales.²⁶



1. Pregunte a las personas por sus necesidades y preocupaciones.
2. Escuche con atención. Trate de entender qué es lo más importante para ellas en estos momentos y ayúdelas a determinar sus prioridades.
3. Ayude a las personas a atender sus necesidades urgentes y de ser posible, su preocupación referente a la enfermedad del Zika.
4. Ofrezca información precisa y confiable sobre la enfermedad del Zika.
5. Ayude a las personas a tomar decisiones, según sea necesario.
6. Ayude a las personas a conectar con sus seres queridos y buscar apoyo social.

3.3. Apoyo psicosocial básico específico para embarazadas con infección de Zika

Para ofrecer apoyo psicosocial básico a las mujeres embarazadas y con miedo a que el niño o niña nazca con microcefalia, es fundamental para conocer sus necesidades y preocupaciones y tratar de ayudarlas a superarlas.



1. Pregunte a las personas por sus necesidades y preocupaciones sobre su embarazo en relación a la infección con el virus del Zika.
2. Ofrezca información precisa y confiable sobre la enfermedad del Zika.
3. Ayude a las personas a tomar decisiones, según sea necesario.
4. Ayude a las personas a conectar con sus seres queridos y buscar apoyo social
5. De ser factible, considere la posibilidad de discutir con las mujeres afectadas por el Zika cómo ayudarse mutuamente.
6. De ser pertinente, enséñeles técnicas básicas para gestionar el estrés y la autoestima.
7. Ayude en la preparación para la vida con la o él bebé, creando expectativas positivas y confianza en la capacidad de la futura madre para atenderle. Haga partícipes al padre y a la familia.
8. Recuerde a la futura madre que muchos niños y niñas expuestos al virus de Zika durante el embarazo no tienen microcefalia, y que no todos los niños con microcefalia padecen de trastornos del desarrollo.

²⁶ Adaptación del Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial, CREPD, 2016.

3.4. Apoyo psicosocial básico específico dirigido a familias y personas con síndrome Guillain Barré²⁷



1. Pregunte a las personas por sus necesidades y preocupaciones sobre la enfermedad.
2. Escuche con atención. Trate de entender qué es lo más importante para ellas en estos momentos y ayúdelas a determinar sus prioridades.
3. Ayude a las personas a atender sus necesidades urgentes y, de ser posible, sus preocupaciones.
4. Ofrezca información precisa.
5. Ayude a las personas a tomar decisiones, según sea necesario.
6. Ayude a las personas a conectar con sus seres queridos y buscar apoyo social.
7. De ser pertinente, enséñeles técnicas básicas para gestionar el estrés y autoestima.
8. Brindar apoyo emocional al paciente y a sus familiares.
9. Trabajo en equipo entre el personal médico, familiares y grupos de apoyo
10. Ayudar a la reintegración de la cotidianidad.

3.5. Apoyo psicosocial básico específico para madres y padres con niños y niñas con síndrome congénito asociado a Zika²⁸



1. Pregunte a las personas por sus necesidades y preocupaciones.
2. Si es posible brinde información sobre el estado de salud del niño o niña y explique las dificultades.
3. Fomente el desarrollo del niño o niña.
4. Ofrezca referencia a un centro de salud para evaluaciones y tratamiento (servicios sociales, rehabilitación etc.)
5. Brinde acompañamiento para vencer los obstáculos de acceso a estos servicios.
6. Ofrezca información sobre la crianza de las y los niños. Sensibilice a los padres a que se involucren en los cuidados del niño o niña.
7. Fomente la lactancia materna.

²⁷ Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial, CREPD, 2016.

²⁸ Adaptación del Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial, CREPD, 2016.

3.6. Apoyo psicosocial y medidas adicionales si el niño o niña con síndrome congénito asociado a Zika no presenta complicaciones²⁹



1. Ayude a la madre y al padre a reconocer las características positivas de su bebé y fortalezca su confianza.
2. Recuerde a la madre y al padre que muchos niños y niñas con microcefalia no tendrán trastornos del desarrollo u otros problemas graves.
3. Adopte una actitud positiva hacia el niño o niña, para servir de modelo.
4. Fomente la lactancia materna.
5. Apoye actividades lúdicas y de comunicación para fomentar el desarrollo del niño, involucrando a las madres, padres y cuidadores.
6. Apoye la reducción de estrés y el fortalecimiento de la autoestima.

²⁹ Adaptación del Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial, CREPD, 2016.



Foto: Cruz Roja Salvadoreña

Capítulo 4. Herramientas de evaluación de necesidades en apoyo psicosocial

4.1. ¿Qué son las evaluaciones psicosociales?

Este capítulo explica brevemente qué es la evaluación y por qué es necesaria en una intervención psicosocial.

Realizar una adecuada evaluación en las acciones que se ejecutan en apoyo psicosocial desde el voluntariado es fundamental porque juegan un papel crítico en determinar qué actividades se planifican en la intervención, tomando en cuenta los efectos adversos que se manifiestan en las personas, familias y comunidades.

Las y los voluntarios que van a brindar asistencia a través del apoyo psicosocial a personas afectadas por la enfermedad del Zika, deben de considerar tres aspectos importantes:

1. Investigar que ha sucedido con las personas de la comunidad.
2. De qué manera se han visto afectadas las personas.
3. Cuál sería la mejor forma en que se puede intervenir desde un enfoque psicosocial



¿Qué son las evaluaciones?

Las evaluaciones son procesos y herramientas que ayudan a encontrar los hechos. Miden e informan acerca de las necesidades de una población dada y de esta manera establecen el estatus del bienestar de ese grupo. También ayudan a identificar sub-grupos particularmente vulnerables tales como niños, mujeres, hombres o personas mayores. Abren el camino para decidir dónde, cuándo y cómo comenzar una acción.

¿Por qué son necesarias las evaluaciones?

Las evaluaciones proporcionan la información necesaria para planificar buenas intervenciones en la comunidad, asegurando que las actividades implementadas brinden una respuesta a las necesidades reales de la población afectada.³⁰



Clasificación de la evaluación:

1. Las evaluaciones de necesidades

Exploran las necesidades y recursos de una población afectada. Incluyen información acerca de:

- **Demografía** – cuántas personas han sido afectadas, dónde se encuentran, qué edad tienen, y así sucesivamente.
- **Impacto** – de qué manera el evento adverso ha afectado a la población a nivel físico, emocional y social.
- **Problemas** – qué problemas potenciales es probable que surjan en el futuro cercano.
- **Recursos y capacidades** – cuál es la capacidad de la población afectada para auto ayudarse, incluyendo los mecanismos normales de afrontamiento.
- **Asistencia** – qué se necesita para ayudar a la población a lograr el bienestar psicosocial.

³⁰ Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial, CREPD, 2016

2. Las evaluaciones de impacto:

La evaluación de impacto tiene como propósito, determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones a los cuales este se aplica; obtener una estimación cuantitativa de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la intervención del programa.³¹

4.2. Actividades apropiadas en una respuesta psicosocial ante la enfermedad del Zika

a. Actividades preparatorias

Una respuesta psicosocial comienza en la primera evaluación después de un evento crítico.

- Actividades de formación al personal voluntario sobre la enfermedad del Zika.
- Primeros auxilios psicológicos.
- Asesoramiento emocional a todo el personal de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja por un equipo psicosocial capacitado.

b. Movilización comunitaria

La población afectada debería estar involucrada en la intervención psicosocial desde el inicio. Tanto la evaluación inicial como la identificación de las intervenciones apropiadas son actividades que deben ser incluidas en los planes y los presupuestos. Las actividades de movilización la participación comunitaria podrían incluir reuniones individuales con líderes comunitarios, reuniones comunitarias más amplias, y eventos comunitarios. Tomando en cuenta los siguientes elementos:³²

Análisis:



1. Buscar la información existente (datos secundarios) sobre el panorama de los medios de comunicación locales y las telecomunicaciones.
2. Organizar una reunión de orientación inicial con las comunidades para discutir los planes para el análisis y explicarles quiénes somos, nuestros principios fundamentales, el código de conducta y los datos de contacto.
3. Capacitar a los voluntarios para que se comuniquen clara y honestamente con las comunidades.
4. Preguntar en el análisis sobre las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos.
5. Entender cómo funciona la comunidad y quién toma las decisiones, tomando en cuenta la cultura, las dinámicas sociales y las relaciones de poder entre los distintos grupos.
6. Disponer del tiempo suficiente para escuchar abiertamente las necesidades y prioridades antes de formular los objetivos del plan.
7. Verificar con la comunidad los resultados del análisis y consultar sobre medidas que puedan ser exitosas.

³¹ CEPAL, 2005.

³² Guía de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Participación comunitaria y la rendición de cuenta a la comunidad, (CEA) 2016.

Diseño y planificación:



1. Diseñar programas basados en los datos de los análisis y el aprendizaje previo.
2. Brindar las mismas oportunidades a todas las personas que participan en el proceso de planificación.
3. Elegir a los representantes de las personas afectadas conjuntamente con la comunidad; estos deben conformar un grupo transversal de mujeres, hombres, niñas, niños y grupos vulnerables. Acordar responsabilidades y roles claros con representantes, líderes comunitarios y comités.
4. Acordar con la comunidad los criterios de selección y comunicarlos con claridad.
5. Establecer un sistema para escuchar, recolectar, analizar, responder y actuar ante la retroalimentación y los reclamos. Este debe estar diseñado con aportes de la comunidad, el personal y el voluntariado entrenados apropiadamente para gestionarlo.
6. Verificar los planes con la comunidad (asegurándose de que sean apropiados) y con otras organizaciones (para evitar los duplicados).

Implementación y monitoreo:



1. Recolectar datos de línea de base para medir el desarrollo del programa.
2. Compartir y discutir con frecuencia la información oportuna, precisa y relevante con las comunidades —incluidos el desarrollo y las actividades del programa—, utilizando los mejores abordajes comunicacionales para involucrar a diferentes grupos.
3. Llevar a cabo verificaciones frecuentes como parte del monitoreo para asegurar la comprensión, relevancia y utilidad de la información compartida con las comunidades.
4. Promocionar y anunciar con claridad los sistemas para recoger reclamos y retroalimentación, y llevar a cabo verificaciones para asegurarse de que las comunidades están al tanto de cómo plantear problemas o hacer preguntas.
5. Revisar y ajustar las actividades con frecuencia, basándose en la retroalimentación y el monitoreo de la comunidad, e incluir el nivel de satisfacción de las personas con el programa.
6. Capacitar al personal y al voluntariado en los abordajes y actividades de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad. Desarrollar una estrategia de salida exitosa mucho antes del final del programa.

Evaluación y aprendizaje:



1. Permitir que la comunidad sea una fuente de información para la evaluación, tomando en cuenta los niveles de satisfacción con el programa y cómo se ha implementado.
2. Compartir con las comunidades los resultados de las evaluaciones.
3. Compartir las lecciones aprendidas con colegas y usarlas para documentar programas futuros.



Foto: Cruz Roja Nicaragüense

Capítulo 5. Estrategias de intervención en apoyo psicosocial

5.1. Estrategias de intervención psicosocial

Una estrategia de intervención psicosocial dirigida a personas y familias afectadas por la enfermedad del Zika es un conjunto de acciones psicosociales que se llevan a cabo para dar respuesta a la población afectada. Deben de estar orientadas y trabajadas desde y para la comunidad, donde se tomen en cuenta las necesidades a todos los grupos poblacionales que existan, niñas, niños, mujeres, hombres, jóvenes, adolescentes, adultos mayores, líderes comunitarios, líderes religiosos, personal interviniente, personas de todas las organizaciones que se encuentran en la comunidad.

Entre las principales estrategia de intervención en apoyo psicosocial tenemos:

a. Acompañamiento Psicosocial:

Esta categoría hace referencia a la acción más básica y generalizada de la actuación psicosocial.

Acciones

- Escucha activa.
- Orientación y contención emocional en caso de crisis.
- Se trata de fortalecer habilidades, destrezas y competencias de los/las participantes en su vida familiar, educativa, productiva y comunitaria.
- Identificación de factores de riesgo que ameriten derivación o remisión a personal con mayor entrenamiento o personal profesional en el campo

Actividades de acompañamiento:

- Grupos de apoyo para los diferentes grupos vulnerables ante la enfermedad del Zika.
- Distribución de artículos de apoyo psicosocial para actividades con niñas y niños.
- Grupos de apoyo de familiares afectados por la enfermedad del Zika.
- Psicodrama con niños, niñas y adultos sobre temas de prevención del virus y manejo del estrés en las personas vulnerables.
- Brindar materiales de educación, formación y comunicación acerca el virus del Zika.
- Cuidados domiciliarios donde se involucre a todos los miembros de la familia.

b. Atención Psicosocial:

La atención psicosocial se entiende como la prestación de servicios específicos relacionados con el apoyo terapéutico y ocupacional a individuos, familias y comunidades, realizada por profesionales en psicología y/o trabajadores sociales.

Acciones

- La consulta psicológica individual, familiar y grupal.
- La asistencia social (ej. hospitalaria o visitas domiciliarias) especialmente brindada por profesionales en el campo.
- Las técnicas de primeros auxilios psicológicos, y la atención en crisis.
- La terapia breve o los procesos psicoterapéuticos

c. Psicorientación:

Por psicorientación se comprenderá aquellas acciones que sobre una formación más especializada por parte del personal voluntario, se dirigen a facilitar procesos de sensibilización, asesoría y movilización de recursos psicológicos y sociales de las personas que acuden a los servicios institucionales.

Acciones

- Asesoría especializada.
- Acciones de promoción y prevención en salud mental.
- Espacios grupales como talleres psicológicos, actividades lúdicas y recreativas de fortalecimiento de valores.

d. Capacitación:

Pese a que esta estrategia no es exclusiva del apoyo psicosocial, es importante establecerla como un mecanismo habitualmente empleado y útil para entrenar, formar y facilitar herramientas teóricas y prácticas al personal que integra los equipos psicosociales.

e. Fortalecimiento Comunitario:

Esta estrategia busca agrupar todas aquellas metodologías orientadas a lo comunitario.

Acciones

- Los procesos de participación comunitaria.
- Su organización y mapeo de recursos son algunas de las metodologías más frecuentemente empleados en la acción psicosocial.

f. Gestión de Redes Sociales:

Esta categoría de estrategia recoge aquellas actividades con las redes interinstitucionales que favorecen la identificación de rutas, programas y servicios institucionales para las comunidades. La coordinación entre actores institucionales es un factor clave para el fortalecimiento de los recursos locales, la continuidad y sostenibilidad de los procesos emprendidos desde la Cruz Roja y otras organizaciones.

g. Primeros auxilios psicológicos:

Es la ayuda breve e inmediata de apoyo a la persona para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal.

Su objetivo principal es ayudar a reestablecer a la persona afectada a sus niveles anteriores de independencia lo antes posible, no están predeterminados por límites temporales y espaciales, puesto que se desarrolla de acuerdo a lo que las circunstancias requieran, sin perjuicio de que una vez realizada la intervención en crisis por el especialista, su misión finaliza, y el afectado de requerir ser derivado, lo es hacia terceros profesionales.³³

³³ Revisar caja de herramientas aps- Zika



Foto: Cruz Roja Nicaragüense

Capítulo 6. Recomendaciones de cuidado y autocuidado de la salud mental para el personal voluntario

6.1. Cuidado y autocuidado

El cuidado y el autocuidado de la salud mental implican la vinculación y el compromiso de los diferentes actores y sectores humanitarios. Esto significa que tanto la institución, el personal coordinador, las directivas y cada uno de los integrantes de las instituciones u organizaciones deben incorporar en el desarrollo de sus acciones una serie de medidas de prevención y conductas para disminuir los efectos y factores de riesgo psicosocial producto de contextos adversos.

El autocuidado se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece.³⁴

Recomendaciones para el cuidado y autocuidado

Trate de tomar control de su estrés viviendo lo más normal que le sea posible.	Realice actividades que le hagan sentir bien y le relajen.	Conserve el sentido del humor.
Manténgase alejado de sustancias que alteran la mente.	Realice ejercicios de relajación, aliméntese de forma balanceada y consuma mucha agua.	Aceptar sus limitaciones y la de los demás, evitando elevar sus expectativas y nivel de auto exigencia.
Comprenda sus sentimientos y sea honesto acerca de ellos.	Libérese de sus sentimientos de culpa y responsabilidad sobre las reacciones de las personas a quienes acompaña.	Tome su tiempo para dormir, tener un rato de esparcimiento, relajamiento, comunicación y estar a solas.
Hacer caso a las manifestaciones físicas y psicológicas de agotamiento.		

6.2. Estrés en los intervinientes

Las actividades de apoyo psicosocial que realizan las y los voluntarios en las comunidades con las personas y las familias afectadas por la enfermedad del Zika son una expresión del compromiso solidario, manifestada en las acciones humanitarias. Sin embargo, pueden llegar a manifestar síntomas de estrés producto de las cargas emocionales que experimentan con las personas afectadas. Entre los varios tipos de estrés que existen podemos llegar a encontrar los siguientes dentro del personal voluntario:

Estrés básico	Estrés acumulativo
El estrés básico puede estar motivado por distintas fuentes de tensión, a nivel individual, emocional, familiar, laboral o social. Puede aumentar cuando cambian las circunstancias de la vida diaria (estar alejado de la familia sin una comunicación adecuada, trabajar con personal desconocidas de distintas culturas, incertidumbre en el trabajo, etc.)	Este se origina debido a la acumulación de diversos factores de estrés, como una gran carga de trabajo, falta de comunicación, la frustración de no poder dar respuestas a las personas sobrevivientes activas, tener que hacer frente a situaciones ante las cuales uno se siente impotente, falta de los recursos más básicos e incapacidad de descansar o relajarse.

34 Manual de Referencia de Apoyo Psicosocial, CREPD, 2016

Glosario

Psicosomático: Se califica como psicossomático al trastorno psicológico que genera un efecto físico, provocando alguna consecuencia en el organismo. Puede decirse, por lo tanto, que una afección psicossomática se origina en la psiquis y después ejerce una cierta influencia en el cuerpo.

Depresión: La depresión clínica, es una enfermedad grave y común que nos afecta física y mentalmente en nuestro modo de sentir y de pensar. La depresión nos puede provocar deseos de alejarnos de nuestra familia, amigos, trabajo, y escuela. Puede además causarnos ansiedad, pérdida del sueño, del apetito, y falta de interés o placer en realizar diferentes actividades.

Síntomas hipocondríacos: La característica esencial de la hipocondría es la preocupación y el miedo a padecer, o la convicción de tener, una enfermedad grave, a partir de la interpretación personal de uno o más signos o síntomas somáticos.

Prejuicios: Un prejuicio es una opinión, por lo general de índole negativa, que nos hemos formado sobre algo o alguien de manera anticipada y sin el debido conocimiento. En este sentido, el prejuicio es la acción y efecto de prejuizar. Prejuizar, como tal, significa juzgar las cosas antes del tiempo oportuno.

Referencias

- CREPD (2016). Módulo de formación del virus ZIKA: Manual de Referencia. San Salvador, El Salvador: IFRC/ CREPD.
- Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC). (2016) Manual de referencia, Apoyo psicosocial en emergencia. CREPD
- Proyecto Esfera. (2011). Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria. Reino Unido: Practical Action Publishing.
- Apoyo psicosocial: <http://www.ifrc.org/es/introduccion/health-activities/apoyo-psicosocial/>
- Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencias y Desastres: Guía para el Primer Apoyo Psicológico ONEMI. Pontificia Universidad Católica de Chile. Centro del Buen Trato Colegio de Psicólogos de Chile A.G. Autores Ps. Ignacio Baloian Ps. Enrique Chia Ps. Consuelo Cornejo Ps. Claudia Paverini.
- Historia de un virus emergente: <https://espanol.medscape.com/verarticulo/5900216>
- Que es el virus del Zika, la enfermedad que se esta propagando por América Latina: http://www.bbc.com/mundo/temas/virus_zika
- Apoyo Psicológico Basado en la Comunidad, Manual de Formación -1a edición - mayo 2003 Federación internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Raja.
- Controlar el Estrés sobre el Terreno. - 2001 - Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Manual para Educadores y Educadoras Guías - UNICEF-Colombia, 2007.
- Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres - Guías sobre Desastres No.7.
- Guía del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes.
- Apoyo psicosocial para las embarazadas y las familias afectadas por la microcefalia y otras complicaciones neurológicas en el contexto del virus de Zika. OMS, 2016.
- Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad (CEA). CICR y Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja 2016.

Los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Humanidad El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

Independencia El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

Información de contacto

Apartado postal 303

CH-1211 Ginebra 19

Suiza

Teléfono: +41 22 730 4222

Telefax: +41 22 730 4200

E-mail: secretariat@ifrc.org

www.ifrc.org

www.ifrc.org
Salvar vidas, cambiar mentalidades.



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja