

# Habilidades Psicosociales Básicas

Guía para personal de Primera Línea de  
Respuesta a la COVID-19



Espe

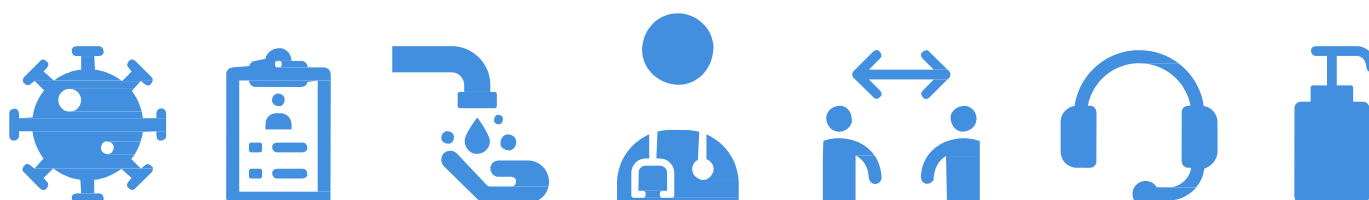
## Traducciones

Para evitar duplicaciones, comuníquese con el Grupo de referencia IASC para la salud mental y el apoyo psicosocial (IASC MHPSS RG) (mhpsr.refgroup@gmail.com) para solicitar traducciones en todos los idiomas. Todas las traducciones completadas se publicarán en la página web del Grupo de Referencia del IASC.

Si usted realiza una traducción o una adaptación de este trabajo, tenga en cuenta que:

- No está permitido agregar su logotipo (o el de una agencia financiadora) al producto final.
- En caso de adaptación (es decir, cambios en el texto o las imágenes), no se permite el uso del logotipo de IASC. En cualquier uso de este trabajo, no debe sugerirse que IASC respalda ninguna organización, producto o servicio específico.
- Su traducción o adaptación deberá estar bajo una licencia igual o equivalente a la de Creative Commons. Se sugiere CC BY-NC-SA 4.0 o 3.0. Esta es la lista de licencias compatibles: <https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.
- Debe agregar el siguiente descargo de responsabilidad en el idioma de la traducción/adaptación: “Esta traducción/adaptación no fue creada por el Comité Permanente entre Organismos (IASC). El IASC no es responsable por el contenido o la precisión de esta traducción/adaptación. La edición original en inglés, titulada *Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders*, con Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO será la edición vinculante y auténtica.”

Los iconos específicos relacionados a la COVID-19 utilizados en esta guía son los iconos humanitarios sobre la COVID-19 de la OCHA. La gama completa de íconos incluye símbolos para el confinamiento, el distanciamiento físico, la COVID-19 y el coronavirus, la prevención de infecciones, las pruebas, infectado y no infectado, y el manejo de casos. Se pueden encontrar en <https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitario-icons-help-covid-19-response>.



©IASC, 2020. Esta publicación fue publicada bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Según los términos de esta licencia, se puede reproducir, traducir y adaptar este trabajo para fines no comerciales, siempre que el trabajo se cite adecuadamente.

## Introducción

Las habilidades básicas de apoyo psicosocial son el núcleo de cualquier intervención de salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS). Dichas habilidades también son indispensables para otros involucrados en la respuesta al COVID-19, ya sea que se identifiquen o no como proveedores de SMAPS. Por lo tanto, esta guía está destinada a todo el personal de primera línea de respuesta ante la COVID-19.

Esta Guía básica de habilidades psicosociales es un proyecto del Grupo de Referencia del Comité Permanente entre Organismos sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en situaciones de emergencia (IASC MHPSS RG). El proyecto fue apoyado por las agencias miembros del IASC MHPSS RG, con amplias aportaciones de los sobrevivientes de COVID-19 y el personal de primera línea de respuesta contra la COVID-19 de todos los sectores en los siguientes países: Australia, Bangladesh, Bulgaria, Bolivia, Canadá, Dinamarca, República Democrática del Congo, Egipto, Etiopía, Grecia, India, Iraq, Italia, Jamaica, Kenia, Laos, Liberia, Marruecos, Myanmar, Países Bajos, Filipinas, Portugal, Ruanda, Sudáfrica, España, Sri Lanka, Suecia, Suiza, Siria, Uganda, Reino Unido, Estados Unidos. Todos respondieron a una encuesta para ayudar a redactar esta guía y hacerla más relevante para sus necesidades psicosociales y de salud mental. El borrador inicial se abrió para recibir más comentarios de los sobrevivientes de COVID-19 y el personal de primera línea de respuesta contra la COVID-19, a través de una revisión y entrevistas adicionales en profundidad. La guía final incorpora esta retroalimentación.

Gracias al personal de primera línea de respuesta contra la COVID-19, que incluye personal encargado del suministro de alimentos, distribución, aplicación de la ley, profesionales de la salud, actores de protección, trabajadores de transporte, gerentes y otros, se ha logrado completar encuestas para la construcción de esta guía. Esta es una guía desarrollada para y por el personal de primera línea de respuesta contra la COVID-19 de todo el mundo. El IASC MHPSS RG reconoce a Espe por sus ilustraciones en esta publicación.

Esperamos que esta guía ayude a orientar al personal de primera línea de respuesta ante la COVID-19 de diferentes países y sectores, sobre cómo integrar el apoyo psicosocial en sus respuestas diarias de COVID-19 y cómo marcar una diferencia en el bienestar de las personas con las que se comunican durante la pandemia.

## Contenidos

<b>Módulo 1: Su bienestar</b> .....	6
No es posible cuidar a los demás si no existe el autocuidado. Comience por mantener su propia salud y bienestar en estos tiempos difíciles.	
<b>Módulo 2: Comunicación de apoyo en las interacciones cotidianas</b> .....	9
Cómo ayudar mediante su manera de comunicar e interactuar	
<b>Módulo 3: Ofrecer apoyo Práctico</b> .....	12
Ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas para que puedan recuperar el control de la situación, acceder a apoyo práctico y manejar mejor sus problemas	
<b>Módulo 4: Apoyo a personas que sufren estrés</b> .....	14
Cómo ayudar a las personas que se sienten estresadas y cómo saber cuándo llamar a proveedores de servicios especializados	
<b>Módulo 5: Ayuda en situaciones específicas</b> .....	17
Vínculos a recursos para ayudar en situaciones específicas, tales como el trabajo en hogares de asistencia, la aplicación de la ley, las situaciones de desplazamiento o refugio y brindar apoyo a quienes están en duelo	
<b>Anexos</b> .....	20
Asesoramiento para gerentes y supervisores para apoyar el bienestar del personal y del equipo voluntario; recursos para rutinas diarias, círculos de control y relajación; y una cuadrícula para registrar detalles de contacto de recursos clave en su área	

## ¿Es esto para mí?

¿Está cumpliendo una función crítica durante la pandemia de COVID-19? ¿Su trabajo es esencial para la supervivencia de las personas afectadas por COVID-19 o para mantener los sistemas y servicios funcionando en beneficio de todos?

**Si es así, ¡esta información es para usted!**

Quizás trabaja...

como profesional de la salud: p.ej. médico, enfermera/o, consejero/a; trabajador/a social o en manejo de casos



como personal de primera línea de respuesta: p.ej. agente de la ley, conductor/a de ambulancia, bombero



en el suministro o preparación de alimentos, en una farmacia o en trabajos funerarios, transporte, gobierno, servicios públicos o saneamiento



apoyando a sus seres queridos, amigos, o a personas vulnerables en la comunidad



como supervisor o gerente apoyando al personal o al equipo voluntario.



## ¿Por qué es importante esta información?

La mayoría de las personas se sentirán estresadas durante la pandemia de COVID-19. Apoyar el bienestar emocional de los demás durante estos difíciles momentos es importante.<sup>1,2,3</sup> **Usted puede hacer la diferencia en el bienestar de las personas mediante su forma de interactuar y comunicarse durante la respuesta a la COVID-19**, incluso si se trata de una interacción breve.

La información en esta guía se puede usar para apoyar a cualquier persona durante la pandemia de COVID-19: las personas que tienen COVID-19, quienes han perdido a alguien por COVID-19, quienes están cuidando a alguien con COVID-19, quienes se han recuperado de COVID-19 o están afectadas por restricciones.

## ¿Qué voy a aprender?

Las habilidades psicosociales básicas son fundamentales para ayudar a otros a sentirse mejor. En esta guía, aprenderá cómo usar estas habilidades para cuidarse y cómo ayudar a otros a sentirse apoyados a través de sus interacciones.

1 IASC (2020) *Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak*. <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

2 WHO (2020) *Clinical management of severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected*. [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO (2012) *mhGAP Evidence Resource Centre*. [https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/evidence/other\\_disorders/q6/en/](https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/)

# Módulo 1

## Su bienestar

Cuidarse y cuidar a las personas del equipo mientras trabajan en la respuesta contra la COVID-19 **no es un lujo, es una responsabilidad**. Esta sección trata sobre cómo cuidarse mejor, por su propio bienestar y para ayudar mejor a los demás.

No es posible una respuesta sin usted.

**Usted es una parte importante de la respuesta contra la COVID-19.**

Puede ser gratificante saber que usted hace la diferencia.



Posiblemente **usted está enfrentando exigencias nuevas** como:

- más horas de trabajo, sin recursos o protección adecuados
- afrontar el estigma y la discriminación relacionados con la COVID-19
- temor por la seguridad y el bienestar de sus seres queridos
- enfrentar la enfermedad, el sufrimiento o la muerte
- estar al cuidado de miembros de la familia o estar en cuarentena, o
- descubrir que las historias de aquellos a quienes ayuda permanecen con usted después del trabajo.

Mucha gente se sentirá estresada y agotada trabajando en la respuesta contra la COVID-19. Esto es natural dadas las difíciles exigencias. Cada persona reacciona de manera diferente al estrés. Ud. podría experimentar alguno de los siguientes:

- síntomas físicos: dolores de cabeza, dificultad para dormir y comer
- síntomas de comportamiento: baja motivación para trabajar, mayor consumo de alcohol o drogas, desconexión de las prácticas religiosas/espirituales
- síntomas emocionales: miedo, tristeza, ira.

**Si el estrés es constante y le impide realizar sus actividades diarias (por ejemplo, ir a trabajar), busque apoyo profesional.**



¿Puede identificar sus propios signos de estrés? Piense en tres cosas que puede hacer regularmente para sostener su bienestar.



Al igual que un automóvil necesita combustible para conducir, debe cuidarse y mantener su tanque "lleno" para poder continuar. **Ayudar en la respuesta a la COVID-19 es un tema de resistencia, no de velocidad.** Preste atención diaria a su bienestar.

## Cuide su salud

En la medida de lo posible, intente seguir algunas de las sugerencias a continuación como ayuda para manejar el estrés diario. Elija lo que personalmente funcione mejor para usted. Si no logra hacer esto durante ese día sea amable consigo mismo e intente nuevamente al día siguiente.

**1** Manténgase actualizado con información precisa sobre la COVID-19 y siga las medidas de seguridad para prevenir el contagio. “Descanse” de la cobertura mediática sobre COVID-19 cuando sea necesario.

**2** Coma bien, duerma lo suficiente y haga ejercicio físico todos los días.

**3** Realice actividades que disfrute y encuentre un sentido a cada día (p. ej. arte, lectura, plegarias, hablar con amigos.)

**4** Tómese cinco minutos al día para hablar con amistades, familiares o personas de confianza sobre sus sentimientos.

**5** Comuníquese con su director/a, supervisor/a o colegas, sobre su estado emocional en el trabajo. Específicamente si está preocupada sobre cómo actuar contra el COVID-19.

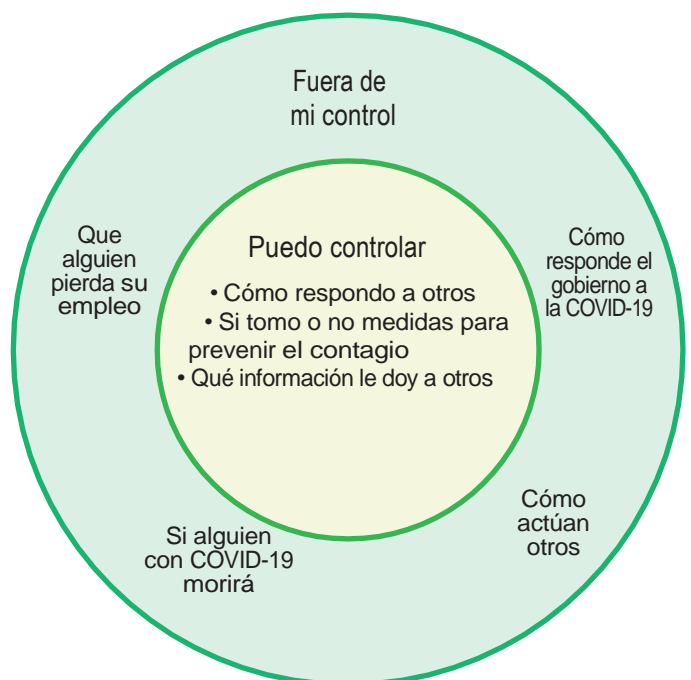
**6** Establezca rutinas diarias y sosténgalas. (mire el planificador de rutinas diarias del Anexo B).

**7** Minimice el uso de alcohol, cafeína, nicotina y otras drogas. Estas podrían apoyar en un corto plazo, pero pueden ser causa de efectos depresores, ansiedad, dificultad para conciliar el sueño, incluso agresividad a medida que los efectos desaparecen. Si usted está consumiendo demasiado estas sustancias, puede disminuir el consumo al reducir la cantidad disponible en casa y encontrando otras maneras de manejar el estrés, como algunas de las mencionadas.

**8** Al final de cada día haga una lista corta (en su mente o por escrito) sobre las formas en las que pudo ayudar a otros o las razones por las que está agradecido/a, como por ejemplo “ayudé siendo amable con alguien que estaba enojado” o, “Estoy agradecido por el apoyo que recibo de mis amistades.”

**9** Sea realista sobre lo que puede controlar y lo que no. Visualizar círculos de control podría ayudar con esto. A continuación, hay un ejemplo del círculo de control de un trabajador/trabajadora y puede encontrar otros en el Anexo C en este documento.

Si no se siente en capacidad de ayudar a otros, podría serle útil identificar aquellos problemas sobre los que puede hacer algo y sobre los que no puede. Perdónese y sea amable consigo mismo en caso de no poder ayudar en una situación en particular.



**10** Intente realizar actividades de relajación, observe si esto funciona para usted. Es posible que usted ya realice actividades o las haya realizado en el pasado. También puede probar:

- respiración lenta (ver las instrucciones en la página 14);
- estirarse, bailar, rezar o hacer yoga;
- relajación muscular progresiva (ver las instrucciones en el Anexo D.)



**Directores y supervisores:** Pueden encontrar información sobre cómo apoyar a su equipo en el Anexo A.

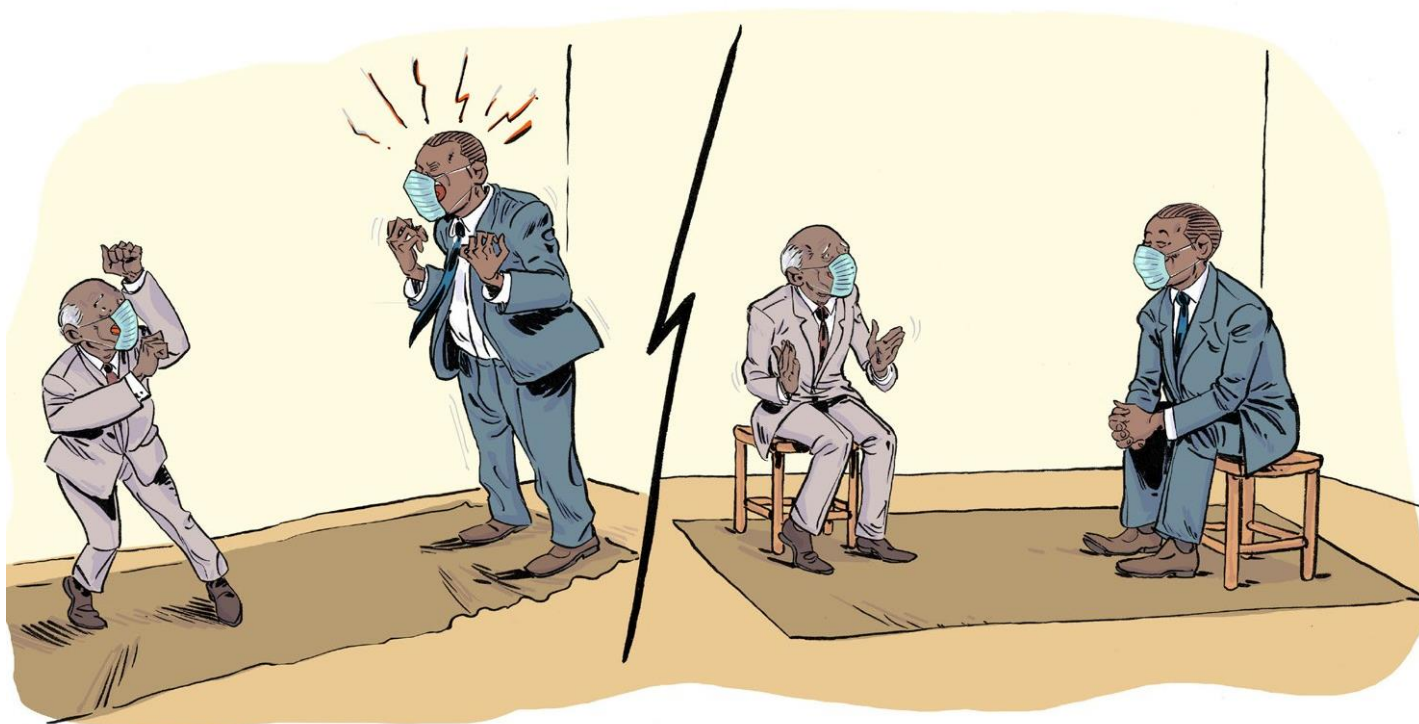
## El caso de Patrick

Patrick disfruta su trabajo como líder comunitario. Sin embargo, durante la crisis de COVID-19, muchos miembros de la comunidad han perdido sus empleos y no pueden comer. Se están difundiendo rumores de que la COVID-19 no es real sino un engaño. La gente comenzó a llamar a Patrick, pidiéndole ayuda y dinero.

Patrick ha estado trabajando largas jornadas, escuchando los problemas de los miembros de la comunidad. Se sintió impotente y confundido sobre la mejor manera de ayudar. Incluso perdió los estribos con una persona. Se dio cuenta de que debía hacer algo para cuidarse.

Patrick hizo una rutina. Dedicó tiempo a estar con su familia y salir a caminar todos los días. Estableció un "círculo de control" y se dio cuenta de que no podía compensar los sueldos perdidos de la gente, por lo que pensó en maneras en que podría explicar esto amablemente a otros si lo pidieran. También identificó formas en que podía apoyar a otros: escuchando y ayudando a las personas a apoyarse mutuamente.

Después de una semana, Patrick se sintió más relajado, logró hablar respetuosamente con los miembros de la comunidad y pudo hacer su trabajo de manera efectiva durante un período de tiempo más largo.



## Otros recursos para el autocuidado y el cuidado de su equipo

Usted podrá leer y aprender más acerca del autocuidado en estos recursos.

Primeros Auxilios Psicológicos

**Guía de PAP para trabajadores de campo** (OMS, WTF y WVI, 2011), varios idiomas.

<https://bit.ly/3dsyHsx>

**PAP remotos durante el brote de COVID-19, guía provisional.** (Centro de referencia de Apoyo Psicosocial de la IFRC, marzo 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

Documento de una página sobre cómo lidiar con el estrés en tiempos de COVID-19 (OMS) Infografía fácil de leer

<https://bit.ly/3038SM8>

Diario de 14 días de bienestar

Calendario interactivo y creativo para establecer sus propias estrategias de afrontamiento

<https://bit.ly/3aeypmH>

Estigma social asociado con la COVID-19

Una guía para prevenir y abordar el estigma social (IFRC, UNICEF, OMS)

<https://bit.ly/3gOKovO>

Hacer lo importante en tiempos de estrés: una guía ilustrada (OMS)

Una guía ilustrada fácil de leer con información y habilidades para ayudar a controlar el estrés. Las técnicas se pueden aplicar fácilmente en unos minutos cada día. <https://bit.ly/3aJSdib>



# Módulo 2

## Comunicación de apoyo en las interacciones cotidianas

La pandemia de la COVID-19 es estresante y hace que muchas personas se sientan aisladas, asustadas y confundidas. Las interacciones cotidianas se pueden utilizar para apoyar a otros y pueden transformar el bienestar de las personas alrededor suyo.

### La forma en la que se presenta durante interacciones cotidianas (tono de voz, postura, presentaciones) puede afectar la forma en que las personas:

- **Lo ven:** confían en usted, o les agrada.
- **Reaccionan:** siguen sus consejos, se toman agresivos/as, están en calma, se abren y acuden a usted por ayuda.
- **Se recuperan:** cuanto más apoyo tenga alguien, mejor será su recuperación física y emocional.

### Apoye a otros para que se sientan cómodos con usted

Para que una persona se sienta apoyada, primero debe confiar y sentirse cómoda con usted.

Incluso cuando alguien parece agresivo o confundido, usted puede comunicarse de forma más efectiva (y potencialmente reducir una situación tensa) al abordarles de una manera amable y respetuosa. Estas son algunas sugerencias de "qué hacer" y "qué no hacer": adáptelas a su propio contexto cultural.



Piense en un momento en que se sintió apoyado por alguien a quien acababa de conocer. ¿Cómo le hablaron? ¿Cómo se desenvolvían físicamente?

Qué hacer	Qué no hacer
Mantenga una postura abierta y relajada.	No cruce los brazos.
Mire a la persona.	No mire hacia otro lado, ni al suelo ni a su teléfono.
Use contacto visual culturalmente apropiado para ayudar a la persona a sentirse relajada y escuchada.	No utilice contacto visual culturalmente inapropiado, p. ej. mirar fijamente a la persona.
Preséntese claramente: su nombre y función.	No asuma que la persona sabe quién es usted o cuál es su papel en la respuesta.
Mantenga un tono de voz tranquilo y suave con un volumen moderado.	No grite ni hable muy rápido.
Si la persona no puede ver su rostro, intente pegarse una foto suya en su ropa (por ejemplo, si está usando un equipo de protección personal (EPP) como una mascarilla).	No asuma que la persona sabe cómo luce usted si está usando un EPP.
Confirme que se sientan cómodos hablando con usted, p. ej. "¿Se siente cómodo hablando conmigo (un hombre)? Si le gustaría hablar con una mujer, puedo hacer que mi colega hable con usted."	No asuma que la persona se siente cómoda hablando con usted.
Si alguien habla un idioma diferente al suyo, intente acceder a un intérprete (o miembro de la familia) y trata de tranquilizarlo.	No asuma que la persona habla su mismo idioma.
Mantenga la distancia para prevenir el contagio por COVID-19 y explique el porqué de reunirse en una sala grande, a través de una pantalla o por teléfono	No se ponga a usted ni a otros en riesgo de infección por la COVID-19, ignorando las reglas de distanciamiento físico.

### El caso de David

David trabaja en la tienda de una pequeña comunidad. Muchas personas dependen de él para sus compras. Cuando la gente entra a la tienda, David se ubica tras el mostrador con los hombros relajados y los brazos cómodamente abiertos, hace contacto visual con las personas cuando entran y dice "Hola" con una sonrisa. Muchas personas le dicen a David que su actitud abierta hace una gran diferencia en estos tiempos difíciles y les ayuda a sentirse un poco menos aislados.



## Apoyando a otros con una escucha activa

Escuchar es la parte más esencial de la comunicación de apoyo. En lugar de ofrecer consejos de inmediato, permita que las personas hablen a su propio ritmo y escuche atentamente para que realmente pueda comprender su situación y necesidades, ayudarles a sentirse tranquilos y ofrecerles ayuda apropiada que les sea útil. Aprenda a escuchar:



dando a la  
persona toda  
su atención



escuchando  
genuinamente  
sus  
preocupaciones



con cuidado,  
mostrando  
respeto y  
empatía

Sea consciente tanto de sus **palabras** como de su **lenguaje corporal**.

("Entiendo lo que está diciendo") y reconozca cualquier pérdida o sentimiento difícil que la persona comparte ("Siento mucho escuchar eso", "Eso parece una situación difícil").

**Lenguaje corporal** incluye sus expresiones faciales, contacto visual, gestos y la forma en que se sienta o permanece de pie frente a la otra persona.

Asegúrese de hablar y comportarse de manera apropiada y respetuosa, de acuerdo con la cultura, edad, género y religión de la persona. **No presione a la persona para que hable si no quiere.**

### El caso de Asma

Asma es enfermera y trabaja en un centro de salud comunitario. Una de sus pacientes, Fátima, tiene COVID-19. Fátima le dice a Asma que extraña a su familia y teme empeorar. Asma baja su bloc de notas para mostrar que le está prestando atención a Fátima, se sienta y la mira a los ojos mientras habla. Asma asiente con la cabeza y dice: "esta es una situación muy difícil", "puedo entender que extrañas a tu familia", "debe ser difícil no poder verlos". Más tarde, Fátima le dice a Asma: "Gracias por escuchar, ya no me siento sola ya que me diste tu tiempo y atención."



### Al comunicarse de forma remota (p. ej. por teléfono):

- Si habla de un tema delicado, asegúrese que la persona pueda hablar, p. ej. "Le llamo para hablar sobre su problema de salud. ¿Puede hablar libremente ahora? Solo necesita responder sí o no."
- Aclare cualquier comunicación errónea o malentendidos, p. ej. "Es diferente ahora que estamos hablando por teléfono, y no estaba muy seguro de lo que quería decir cuando dije... , ¿podría explicarme más? "
- Permita pausas cuando la persona permanezca en silencio.
- Haga comentarios útiles para normalizar el silencio, como "Está bien, tómese su tiempo", "Estoy aquí cuando quiera hablar", etc.
- Intente minimizar las interrupciones, p. ej. "Tengo problemas para escucharle, ¿le sería posible moverse a un lugar con menos ruido?" Asegúrese de estar en una zona tranquila cuando llame a otros.
- Si es posible, apoye a la persona para que lo vea y escuche cuando habla. Por ejemplo, si hay una ventana, hable con ellos por teléfono fuera de su ventana para que puedan verle, o si está disponible, puede intentar utilizar el software de video llamadas.

**La escucha activa** es una técnica para escuchar bien y comunicarse de manera solidaria. Involucra 3 pasos:



#### Escuche atentamente

- Realmente trate de entender el punto de vista y los sentimientos de la persona.
- Déjela hablar; permanezca callado hasta que haya terminado.
- Bloquee las distracciones: ¿hay mucho ruido? ¿Puede ir a un lugar más tranquilo? ¿Puede calmar su mente y concentrarse en la persona y lo que está diciendo?
- Sea cálido, abierto y relajado en la forma en que se presenta.



#### Repita

- Repita los mensajes y las palabras clave que la persona ha dicho, p. ej. "Dice que cuidar a sus hijos mientras trabaja puede ser abrumador."
- Pida una aclaración si hay algo que no entendió, p. ej. "No entendí muy bien lo que dijo en ese momento, ¿podría explicarlo de nuevo?"



#### Resuma al final lo que ha entendido

- Identifique y refleje los puntos clave que escuchó decir a la persona, para que sepa que los ha escuchado y para asegurarse de que los ha entendido correctamente, p.ej. "Por lo que acaba de decir, entiendo que le preocupa principalmente [resumir las principales preocupaciones que ha expresado], ¿es correcto?"
- Describa lo que ha escuchado, en lugar de interpretar cómo se sienten acerca de la situación (por ejemplo, no diga: "Debe sentirse horrible / devastado"). No los juzgue a ellos ni a su situación.

#### El caso de Precious

Precious, trabajadora en una funeraria, pudo usar la escucha activa para apoyar a Grace:

**Grace:** Hola, necesito organizar un funeral para mi hermano que tiene ... [sollozos]

**Precious:** Está bien, tómese su tiempo. Parece que está teniendo un momento difícil. [10 segundos de silencio]

**Grace:** Está bien, estoy aquí. Sí, gracias. es muy difícil, no puedo creer que esto haya sucedido.

**Precious:** Puedo escuchar lo perturbador que es para usted.

**Grace:** Simplemente no quiero que esto sea real.

**Precious:** Mm-hmm, estoy aquí, escuchando.

**Grace:** Amaba mucho a mi hermano, estábamos muy unidos. Él era mi mejor amigo. Y hoy falleció.

**Precious:** Parece que su hermano fue muy importante para usted, su mejor amigo.

**Grace:** Sí, él era mi mejor amigo... es muy difícil... Recuerdo todos los momentos divertidos que tuvimos juntos [se ríe un poco].

**Precious:** Escucho que también estás recordando los momentos divertidos.

**Grace:** Sí, me hace sonreír el pensar en los momentos divertidos. Gracias, querida, realmente me ha ayudado a sentirme mejor.

**Precious:** Por supuesto, estoy feliz de apoyar en estos tiempos difíciles.

**Grace:** Ahora estoy lista para discutir lo que se puede hacer sobre los arreglos del funeral.



# Módulo 3

## Ofrecer apoyo práctico

Las personas afectadas por la pandemia de la COVID-19 pueden tener necesidades tales como:



Información sobre la COVID-19 (p. ej. síntomas, acceso a tratamiento, cómo cuidar a otros, cómo mantenerse a salvo, actualizaciones para el área local, impacto en el trabajo).



Acceso a alimentos, otros artículos y servicios esenciales a causa del distanciamiento físico y la pérdida de ingresos.



Acceso a rituales de entierro alternativos cuando alguien ha muerto.



Formas de asegurar que los dependientes (p. ej. niños y niñas) sean atendidos si el cuidador principal está en el hospital o aislado.

### Ofreciendo usted mismo información o artículos básicos

#### Proporcionar información:

La información errónea y los rumores son comunes durante la pandemia de COVID-19. Para proporcionar información clara y precisa:

- Use un lenguaje claro y conciso que sea fácil de entender. Asegúrese de usar palabras que sean apropiadas para la edad y el desarrollo. Evite cualquier jerga o lenguaje técnico.
- Proporcione información de fuentes confiables, como la Organización Mundial de la Salud.
- Procure tener materiales escritos en idiomas relevantes con ayudas visuales.
- Cuando sea necesario, tenga un traductor presente.
- Si no sabe algo, sea honesto al respecto, en lugar de tratar de adivinar.

#### Proporcionar artículos o servicios básicos:

Es posible que pueda ofrecer artículos o servicios básicos usted mismo, como comida, agua o ir de compras para otros. Sin embargo, no sienta que tiene que proporcionar todo esto. Sea consciente de lo que le es posible y de lo que no.

#### El caso de Priya y Deepak

Priya vive en una comunidad abarrotada. Uno de sus vecinos, Deepak, es un hombre mayor que vive solo. Priya lo llama por teléfono y le pregunta cómo está. Deepak dice que no ha podido salir a comprar el medicamento que normalmente toma para su hipertensión. Priya va a comprar comida todas las semanas y sugiere que podría ir a la farmacia y comprar también la medicina de Deepak. Deciden un lugar seguro fuera de la puerta de Deepak donde él puede dejar dinero y Priya puede dejar la medicina. De esa manera, no necesitan tener contacto físico.



### Vinculación con otros que brindan apoyo práctico

Para vincularse efectivamente con otros proveedores de servicios, haga una lista de todas las organizaciones que operan en su área y cómo acceder a ellas (complete el cuadro en el Anexo E). Asegúrese de vincular rápidamente a las personas en peligro o aquellas que necesitan alimentos, agua, refugio o servicios médicos o sociales urgentes para garantizar su seguridad y protección.

**¡Haga un seguimiento si se compromete con las personas a hacerlo!**

## Ayudando a otros a ayudarse a sí mismos

Para recuperarse bien, a menudo las personas necesitan sentir que tienen algo de control sobre sus vidas. La mejor manera de apoyar a otras personas es ayudarles a ayudarse a sí mismas. Esto también le dará más energía y tiempo para ayudar a los demás.

El método PARAR-PENSAR-ACTUAR puede usarse para ayudar a otros a manejar sus propios problemas.



**PARAR** Ayude a la persona a hacer una pausa y considere qué problemas son más urgentes. Ayude a la persona a usar los círculos de control para identificar y elegir un problema sobre el que pueda hacer algo.



**PENSAR** Anime a la persona a pensar en formas de manejar ese problema. Las siguientes preguntas pueden ayudar:

- ¿Qué ha hecho en el pasado para superar problemas como éste?
- ¿Qué ha intentado hacer?
- ¿Hay alguien que pueda ayudar a manejar este problema (por ejemplo, amigos, seres queridos u organizaciones)?
- ¿Otras personas que conoce tienen problemas similares? ¿Cómo se las han arreglado?



**ACTUAR** Ayude a la persona a elegir una forma de manejar ese problema y probarlo. Si no funciona, anime a la persona a probar otra solución.

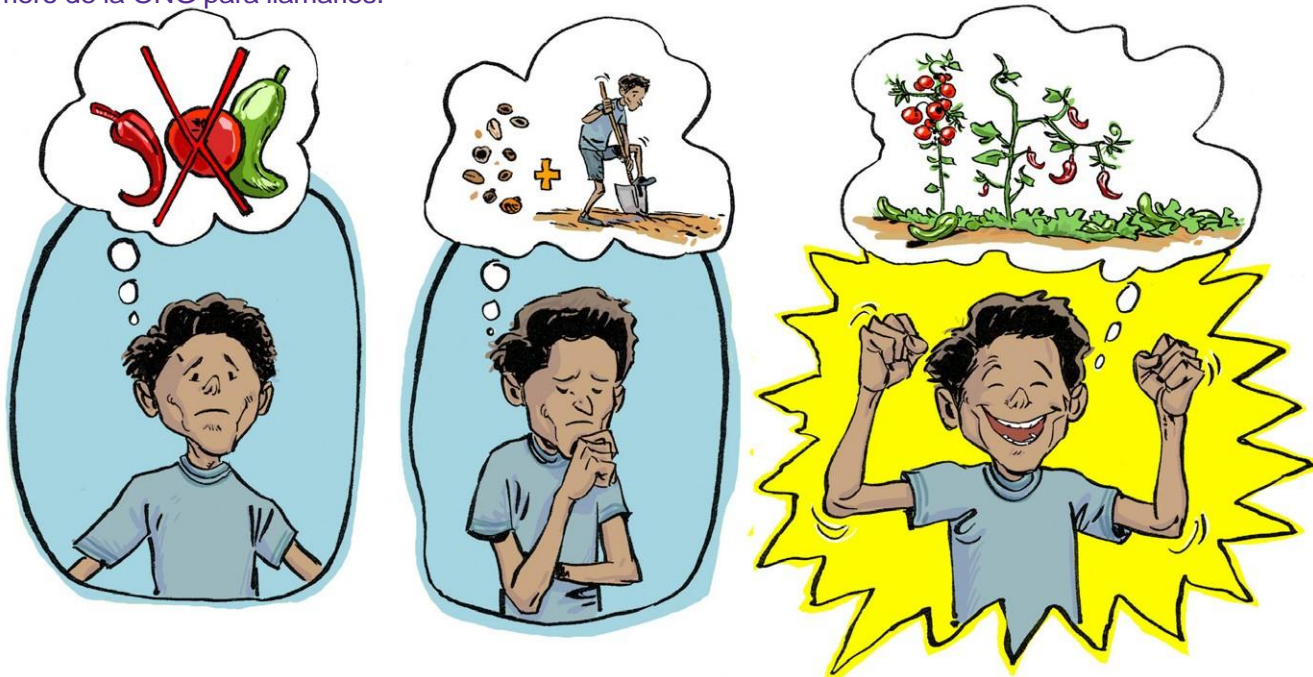
### El caso de Ahsan y Mohammad: Parar – Pensar – Actuar

Mohammad parece estar abrumado por sus problemas. Ahsan lo está apoyando.

**PARAR:** Ahsan ayuda a Mohammad a identificar sus dos problemas más urgentes. Los repite para verificar que haya entendido: "Preocupaciones por alimentar a su familia y preocupaciones de que su esposa contraiga COVID-19". Para ayudar a Mohammad a elegir un problema, Ahsan pregunta: "¿Hay algo que pueda hacer al respecto?" Mohammad decide que puede hacer algo con respecto a sus dos problemas. Decide que alimentar a su familia es la prioridad en este momento.

**PENSAR:** Ahsan le pide a Mohammad que piense en todas las formas posibles de alimentar a su familia. Él le dice que puede sugerir cualquier solución, incluso si parecen tontas o poco realistas. Mohammad tiene dificultades para comenzar, por lo que habla con su esposa, quien lo ayuda a pensar en soluciones. Juntos, piensan en lo siguiente: Pedir comida / Comenzar a cultivar su propia comida / Comunicarse con una ONG local o banco de alimentos / Ofrecer el intercambio de alimentos con los vecinos a cambio de su trabajo.

**ACTUAR:** Ahsan le pide a Mohammad que elija una solución de la lista para probar. Mohammad tiene algunas semillas y le gustaría cultivar su propia comida; Sin embargo, esto llevará tiempo. Mendigar por comida podría poner a Mohammad en mayor riesgo de infección. Mohammad decide ponerse en contacto con una ONG local para obtener alimentos de inmediato y comenzar a cultivar algunas verduras en su jardín para el futuro. Si no puede obtener ayuda alimentaria de la ONG, volverá a la lista de soluciones. Ahsan le da a Mohammad el número de la ONG para llamarlos.



# Módulo 4

## Apoyar a las personas que sufren estrés

### Señales de estrés

El estrés es una reacción natural que todas las personas experimentan. Los signos de estrés pueden incluir:

- reacciones emocionales: sentirse triste, enojado, asustado, etc.
- reacciones de comportamiento: falta de motivación, evitar hacer actividades, volverse violento, etc.
- reacciones físicas: dolores de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda, dificultad para dormir, falta de apetito, etc.

### Apoyar a las personas que sufren estrés

Las habilidades de comunicación de apoyo descritas en el Módulo 2 pueden ser suficientes para ayudar a alguien a sentirse mejor. Si una persona requiere más apoyo, puede seguir los siguientes pasos.

#### Primero aliente a la persona a pensar en algo que pueda hacer para sentirse mejor

Es posible que las personas ya tengan cosas que hacen para ayudarse en situaciones estresantes. Para apoyarlas a aprovechar este conocimiento, pregúnteles: "¿Qué le ayudó en otras ocasiones cuando se sintió así?" o "¿Qué hace actualmente que le ayude a sentirse mejor?" Puede proporcionarles indicaciones si luchan por pensar en algo, p.ej. "¿Hay alguien que pueda ayudarlo?"; "¿Hay alguna actividad que solía disfrutar y que pudiera hacer?"

Si una persona no puede pensar en nada que pueda hacer para ayudarse a sí misma, puede hacer sugerencias como las del cuadro.



#### Sugerencias de cosas que la persona puede intentar para sentirse mejor

- Haga una lista de todas las cosas por las que está agradecido (en su cabeza o en papel).
- Trate de encontrar tiempo para hacer una actividad que le guste (un pasatiempo) o encuentre algo significativo todos los días.
- Haga ejercicio, caminar o bailar.
- Haga algo creativo, como arte, canto, manualidades o escritura.
- Escuche música o la radio.
- Hable con un amigo o familiar.
- Lea un libro o escuche un audiolibro.

### Pruebe una actividad de relajación

Si alguien parece ansioso o estresado, la **respiración lenta** puede ayudar.

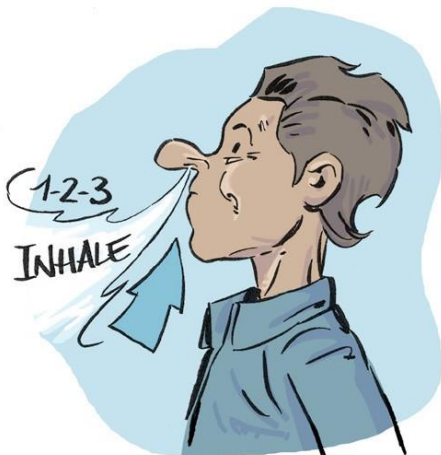
Diga: "Tengo una técnica que puede ayudarlo a sentirse más tranquilo cuando se siente estresado. Implica hacer algunas respiraciones lentas juntos. ¿Está bien que intentemos hacer esto juntos?"

Si la persona está de acuerdo, entonces continúe:

"Inhalemos al mismo tiempo, por la nariz, contando hasta 3. Mantenga los hombros hacia abajo y deje que el aire llene la parte inferior de los pulmones y luego exhale lentamente por la boca mientras cuenta hasta 6. ¿Está listo? Haremos esto 3 veces."



Esta estrategia no ayudará a todas las personas. Si la persona siente alguna molestia, detenga el ejercicio.



## El caso de Josephine y Julia

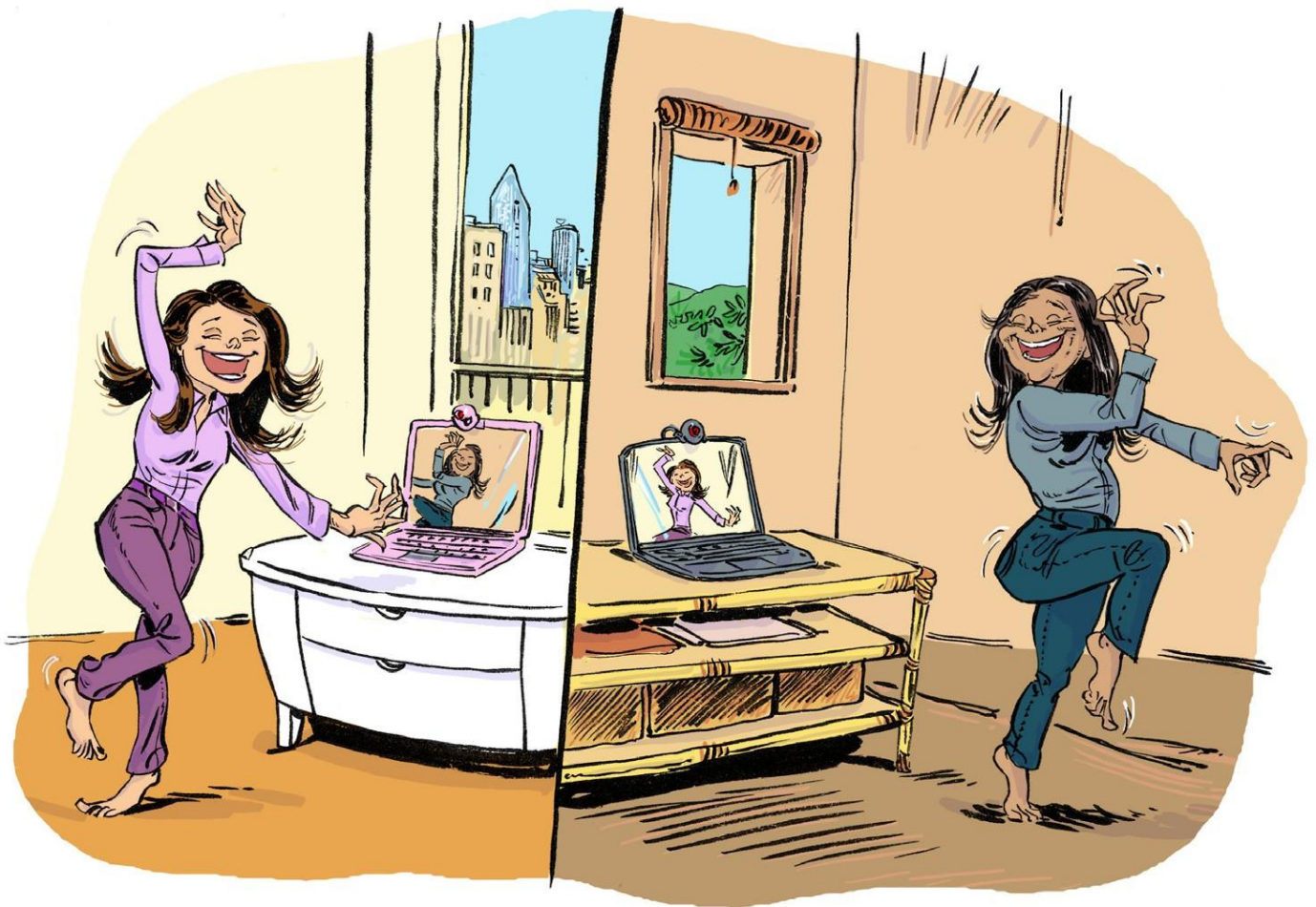
La pareja de Josephine fue llevada al hospital con COVID-19. Está tan preocupada porque no está durmiendo por la noche, no puede comer y tiene dolor de espalda.

Josephine está hablando con su colega, Julia, por teléfono y le dice cómo se siente. Julia la escucha y muestra su apoyo y cuidado. Ella le pregunta a Josephine si hay algo que pueda hacer para sentirse mejor. Josephine está tan cansada que no puede pensar en nada por el momento.

Le duele tanto la espalda...

Se da cuenta de que ha estado en casa sin caminar o moverse mucho y decide hacer algunos estiramientos y bailar por las mañanas con buena música, como ella y su pareja normalmente lo harían. A Julia le encanta esta idea y le dice que puede reunirse con ella por teléfono o video llamada por la mañana para estirarse y bailar también.

Josephine está contenta con esa sugerencia y que su colega se una a ella de esta manera.



## Cuando alguien experimenta una angustia grave

Los signos de estrés descritos anteriormente son naturales y pueden fluctuar con el tiempo. Algunas personas pueden tener reacciones más intensas y duraderas. Cuando esto sucede, podrían sentirse seriamente angustiados. Sentir angustia grave es una reacción normal ante circunstancias extraordinarias, pero puede impedir que las personas puedan funcionar. En una situación como esta, es probable que necesite referir a la persona a algún apoyo especializado. Las señales de que alguien está experimentando una angustia grave incluyen si son:

**Tan molestos que no pueden cuidarse a sí mismos ni a los demás**

**Estar muy ansioso y temeroso**

**Hablar sobre hacerse daño o matarse**

**Llorar**

**No saber su nombre, de dónde viene ni que está sucediendo**

**Gritar**

**Sentirse desorientado o "irreal"**

**Temblar**

**Estar retraído**

**Enojarse**

**Amenazar con hacer daño a otros**

## Qué hacer cuando se encuentra con alguien en una situación de angustia grave

**1** ¡La seguridad primero! Asegúrese de que usted, la persona y otros estén a salvo de daños. Si se siente inseguro, aléjese y busque ayuda. Si cree que la persona puede lastimarse, busque ayuda (consulte a un colega, llame a los servicios de emergencia, etc.). Tome medidas preventivas contra la infección por la COVID-19 (por ejemplo, distanciamiento físico). NO se ponga en riesgo.

**2** Hágale saber quién es usted: preséntese clara y respetuosamente. Diga su nombre y su rol o función, y que está ahí para ayudar. Pídale su nombre para que pueda dirigirse a la persona.

**3** Mantenga la calma: no le grite a la persona ni la restrinja físicamente.

**4** Escuche: use sus habilidades de comunicación, como se describe en el Módulo 2. No presione a la persona para que hable. Sea paciente y asegúrele que está allí para ayudar y escuchar.

**5** Ofrezca consuelo práctico e información: si es posible, ofrezca a la persona un lugar tranquilo para hablar, una bebida sin alcohol o una manta. Estos gestos de comodidad le ayudarán a sentirse segura. Pregúntele qué necesita, no asuma que lo sabe.



Si está al teléfono, quédese en la línea con la persona hasta calmarla y/o hasta que usted pueda contactar a los servicios de emergencia para que vayan y le ayuden directamente. Confirme que la persona se sienta cómoda y pueda hablar.

**6** Ayude a la persona a recuperar el control:  
a. Si la persona está ansiosa, ayúdela a respirar lentamente - vea la técnica de "respiración lenta" en la página 14.  
b. Si la persona no está en contacto con su entorno, recuérdle dónde está, el día de la semana y quién es usted. Pídale que describa cosas en su entorno inmediato (por ejemplo, "Nombre una cosa que vea o escuche")  
c. Ayúdele a usar sus propias estrategias de afrontamiento y a acudir a personas de apoyo en sus vidas.

**7** Brinde información clara: brinde información confiable para ayudar a la persona a comprender la situación y qué ayudas están disponibles. Asegúrese de usar palabras que pueda entender (no palabras complicadas). Mantenga el mensaje simple y repítalo o escríbalo si es necesario. Pregúntele si entiende o tiene alguna pregunta.

**8** Quédese con la persona: trate de no dejar a la persona sola. Si no puede quedarse con ellos, busque una persona segura (un colega, un amigo) para estar con él/ella hasta que encuentre ayuda o se sienta más tranquilo/a.

**9** Remita a la persona a un servicio de apoyo especializado. No vaya más allá de los límites de lo que sabe. Deje que otros con más habilidades especializadas, como médicos, enfermeras, consejeros y profesionales de la salud mental, se hagan cargo. Vincule a la persona directamente con el servicio de apoyo, o asegúrese de que tenga información de contacto e instrucciones claras para obtener más ayuda.



# Módulo 5

## Ayuda en situaciones específicas

A continuación, algunas situaciones que requieren consideraciones específicas durante la pandemia de COVID-19.

### Asegúrese de que las personas en situaciones vulnerables o marginadas no sean ignoradas

Cualquiera puede estar en una situación vulnerable o marginada en diferentes momentos de su vida. Sin embargo, en función de sus barreras, el sesgo y el estigma asociados con aspectos específicos de su identidad, algunas personas enfrentarán estas situaciones con más frecuencia y con mayor severidad. Las personas en situaciones vulnerables probablemente necesitarán atención especial durante la pandemia de COVID-19. Aquellas personas que pueden ser vulnerables o marginadas incluyen:

- personas en riesgo que actualmente sufren violencia o discriminación (por ejemplo, personas que sufren violencia de género y/o violencia de la pareja, lo que puede aumentar durante las restricciones de movilidad durante la pandemia, personas LGBTQI, minorías, migrantes, refugiados, personas con discapacidades)
- adultos mayores, especialmente aquellos que son olvidadizos (por ejemplo, aquellos con demencia)
- mujeres embarazadas y personas con problemas crónicos de salud, que necesitan acceso regular a servicios
- personas con discapacidades, incluidas afecciones de salud mental y discapacidades psicosociales
- niños, adolescentes y sus cuidadores
- aquellos en condiciones de hacinamiento (por ejemplo, personas privadas de libertad, personas detenidas, refugiados en campamentos y asentamientos informales, adultos mayores en instituciones de atención a largo plazo, personas en hospitales psiquiátricos, unidades de hospitalización u otras instituciones) o personas sin hogar
- personas que viven solas y que tienen dificultades para abandonar su hogar
- personas que pueden tener dificultades para acceder a los servicios (por ejemplo, migrantes).



No todas las vulnerabilidades son visibles u obvias, por lo que es importante responder con cuidado y empatía a todos los que se encuentre.

### Apoyar a quienes viven en hogares de cuidado

Quienes trabajan en hogares de cuidado (por ejemplo, hogares de ancianos y otras instituciones) pueden enfrentar desafíos específicos. Por ejemplo, las personas mayores tienen un mayor riesgo de infección por la COVID-19 y es probable que tengan un curso de enfermedad más grave. Pueden experimentar mayor ansiedad, miedo y tristeza, especialmente porque las medidas de aislamiento pueden evitar que vean a sus seres queridos.

Circunstancias extraordinarias como la pandemia de la COVID-19 pueden desencadenar violaciones de los derechos humanos y la dignidad, incluida la negligencia, en las instituciones. Los trabajadores pueden sentirse culpables o impotentes para cambiar la situación, y pueden requerir información adicional y capacitación para garantizar que se preservan los derechos y la dignidad de los residentes.



#### Recursos Adicionales

Consulte el Anexo sobre adultos mayores en la nota informativa del IASC sobre aspectos de salud mental y apoyo psicosocial de COVID-19: <https://bit.ly/3eDSYwh>

## Mujeres y niñas afectadas por la COVID-19

Al igual que otras emergencias, la COVID-19 está exponiendo a las mujeres y las niñas a niveles más altos de vulnerabilidad, como un aumento de los deberes de las niñas y las mujeres jóvenes en el cuidado de miembros de la familia, ancianos y enfermos, o de hermanos que no están en la escuela. Pueden estar en mayor riesgo de violencia en el hogar y de estar aisladas de los servicios esenciales de protección y las redes sociales. Algunas mujeres y niñas pueden experimentar un acceso reducido a servicios de salud, sexuales y reproductivos, así como a servicios de salud materna, neonatal e infantil. Pueden tener mayores dificultades económicas, tanto a corto como a largo plazo, lo que podría aumentar aún más sus riesgos de explotación, abuso y participación en trabajos de alto riesgo. Es importante prestar atención para satisfacer las necesidades específicas de las mujeres y las niñas en todos los aspectos de la respuesta a la pandemia, incluidos los lugares de trabajo, las comunidades y los campamentos.



### Recursos Adicionales

ONU Mujeres. Resumen de políticas: El impacto de la COVID-19 en las mujeres. <https://bit.ly/3avwg6v>

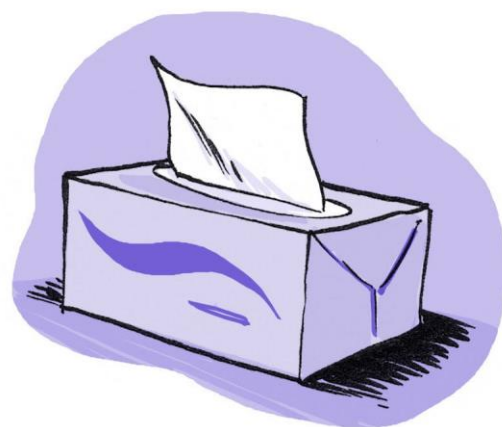
Nota técnica provisional del IASC sobre Protección contra la explotación y el abuso sexuales (PSEA) durante la respuesta a la COVID-19. <https://bit.ly/2VNuvvX>

Orientación provisional: Alerta de género para el brote de COVID-19. <https://bit.ly/2XUDJcr>

## Apoyando a los que están en duelo

Es especialmente difícil llorar la pérdida de seres queridos durante la pandemia de la COVID-19. Es posible que las personas no puedan usar sus formas normales de sobrellevar el estrés, como buscar el apoyo de los miembros de la familia, o continuar con sus rutinas diarias normales. Pueden sentir que su pérdida no es significativa porque muchas personas están muriendo por la COVID-19, y es posible que no puedan realizar rituales de duelo normales.

Aquellos que trabajan durante la pandemia de COVID-19 pueden ser testigos de más muertes y dolor de lo normal. Es posible que se sientan abrumados por las pérdidas y el dolor que presencian, con la dificultad adicional de hacer frente a sus propias pérdidas.



### Recursos adicionales

Duelo en tiempos excepcionales (*Irish Hospice Foundation*):

<https://bit.ly/2Sh60X1>

Comunicarse con los niños sobre la muerte y ayudarlos a sobrellevar el dolor:

<https://bit.ly/3d2hZQp>



## Apoyar a quienes viven en campamentos de refugiados y entornos informales de refugiados y migrantes

Los desafíos específicos para las personas que viven en entornos de este tipo incluyen NO poder acceder a necesidades básicas como alimentos, vivienda, agua, saneamiento, higiene y atención médica adecuada; no poder seguir las reglas sobre distanciamiento físico debido a condiciones de hacinamiento; y experimentar abusos de los derechos humanos por parte de los que imponen restricciones de movilidad. Aquellos que permanecen trabajando en campos de refugiados cuando otras agencias podrían haberse ido, pueden tener una carga de trabajo mayor y más abrumadora.

Además, los refugiados y otras personas desplazadas ya han sufrido la pérdida de su hogar, comunidad, seres queridos o medios de vida, y pueden tener menos recursos internos y externos para hacer frente a la pandemia de COVID-19.

### Recursos adicionales

Consejos rápidos sobre COVID-19 y niños migrantes, refugiados y desplazados internos (UNICEF). <https://uni.cf/2VZIDCk>



## Apoyando a las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad pueden experimentar una serie de barreras para acceder a información relevante e inclusiva sobre COVID-19, a su difusión y a los medios para mantenerse protegidos. Las personas que viven en instituciones se verán afectadas por los problemas destacados anteriormente para aquellos que viven en hogares de cuidado, y pueden estar en riesgo de sufrir abuso y/o negligencia. En entornos que no abordan adecuadamente la inclusión, las personas con discapacidad generalmente tienen menos acceso a atención y servicios, incluidos los alimentos, la atención médica, los servicios básicos y la información. Por lo tanto, las personas con discapacidad pueden enfrentar consecuencias más graves durante esta crisis.

### Recursos adicionales

Hacia una respuesta COVID19 con discapacidad incluida: 10 recomendaciones de la *International Disability Alliance*:

<https://bit.ly/3anq4NX>

Acción Comunitaria Inclusiva para Discapacitados - Matriz COVID-19 (CBM):

<https://bit.ly/2KooqRu>

# Anexo A

## Asesoramiento a gerentes y supervisores/as que apoyan al personal y a equipos voluntarios

Como gerente y/o supervisor/a, usted juega un papel crucial para garantizar el bienestar, la seguridad y la salud de los trabajadores y/o voluntarios. Puede usar las habilidades descritas en esta guía para apoyar al personal y a los voluntarios si se angustian, y puede crear entornos de trabajo de apoyo que promuevan la salud y el bienestar de los empleados.

### Para apoyar al personal y a los voluntarios, puede:

Anímelos de manera proactiva a participar en estrategias positivas de autocuidado y crear un ambiente de atención colectiva entre los equipos.

Lidere con el ejemplo, modelando comportamientos laborales saludables (por ejemplo, no trabajar horas extras, ser amable con los demás).

Prepárelos brindando capacitación regular para trabajar en la respuesta contra la COVID-19.

Proporcione información precisa, actualizada y fácil de entender sobre cómo mantenerse seguro durante la pandemia de la COVID-19.

Mantenga reuniones periódicas para discutir desafíos, preocupaciones.

Asegúrese de que tengan descansos regulares y tiempos para conectarse con familiares y amigos.

Implemente un sistema de apoyo y aliente el apoyo entre compañeros.

Brinde información a todo el personal y voluntarios/as sobre asesoramiento anónimo en salud mental y apoyo disponible para ellos.

Tenga en cuenta el personal y los voluntarios que puedan encontrarse en situación de vulnerabilidad o marginación y que puedan necesitar apoyo adicional.

Opere una política de puertas abiertas para que el personal y voluntarios/as denuncien problemas, de preferencia a alguien distinto a su supervisor directo.

Trabaje para que de forma proactiva pueda abordar conflictos: enfatice la importancia de un entorno de apoyo al equipo, y un modelo de amabilidad y compasión hacia uno mismo y otros miembros del equipo.

### El caso de Selena

Selena maneja un pequeño equipo de consejeros. Debido a la pandemia de COVID-19, todos trabajan de forma remota. Para apoyar a su equipo, Selena organiza llamadas de registro diarias para el equipo, para evaluar cómo están todos, discutir cualquier inquietud y proporcionar orientación o información actualizada sobre COVID-19. Selena alienta al equipo de consejeros a tener reuniones sociales regulares y apoyo entre pares sin su presencia, para ayudarlos a relajarse y crear un ambiente de equipo. También proporciona números de contacto para servicios de asesoramiento. Para ayudar a su personal a sentirse apreciado y motivado, Selena envía correos electrónicos semanales diciendo gracias al equipo de trabajo.



#### Recursos adicionales

Mantenerse resiliente durante una pandemia (*Headington Institute*):

<https://bit.ly/3ewMlq8>

Recursos de atención del personal organizacional para gerentes y personal (Fundación Antares): en varios idiomas <https://bit.ly/34McOkp>

Salud mental y apoyo psicosocial para el personal, los voluntarios y las comunidades en un brote de nuevo coronavirus (IFRC): <https://bit.ly/2XIAC7t>

# Anexo B

Configura tus propias rutinas



Hora

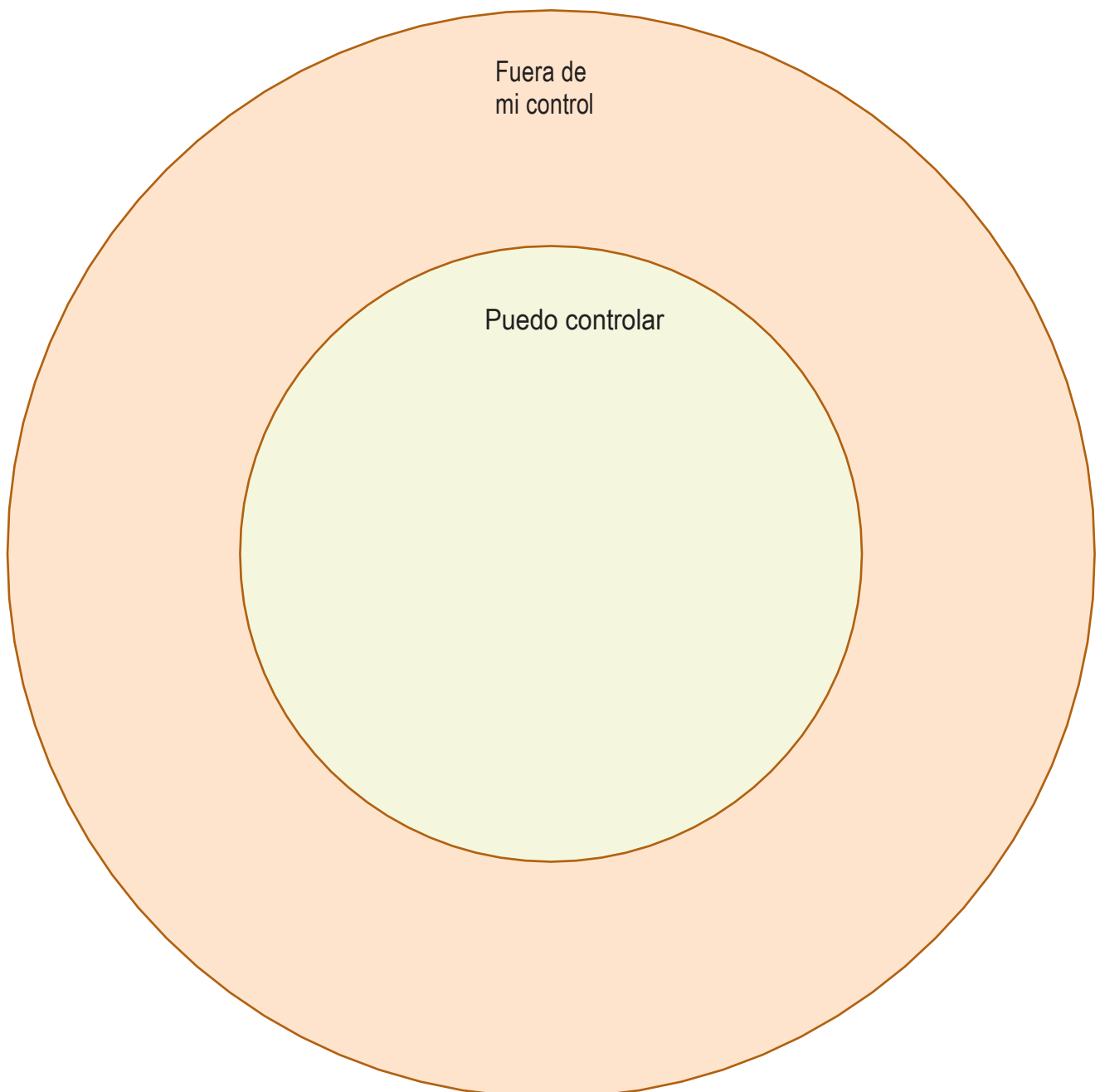
¿Qué haré?



# Anexo C

## Círculos de control

Si se siente impotente para ayudar a otros, puede ser útil identificar los problemas sobre los que puede hacer algo y aquellos sobre los que no puede hacer nada. Perdóne y sea amable consigo mismo si no puede ayudar en una situación particular.



Este es un guión para llevar a cabo la relajación muscular progresiva. Puede usar este ejercicio para usted mismo como una de sus estrategias de autocuidado, y también puede ofrecerlo a otros, como las personas a las que puede ayudar. Si lo usa con otras personas, recuerde mantener un tono de voz calmado mientras da las instrucciones que se muestran a continuación, y hable despacio, dando tiempo suficiente para que las personas experimenten el efecto completo de la relajación.

### Guión de Relajación Muscular Progresiva

*Mientras respiramos, haremos una relajación muscular progresiva para que pueda sentir la diferencia entre la tensión y la relajación en sus músculos. A menudo no nos damos cuenta cuando tenemos tensión en nuestros cuerpos. Estos ejercicios nos harán más conscientes y nos ofrecerán una manera de liberar la tensión.*

*Cierre los ojos y siéntase derecho en una silla. Coloque sus pies en el piso y sienta el suelo debajo de sus pies. Relaje sus manos en su regazo. Al inhalar, le pediré que tense y apriete ciertos músculos de su cuerpo. A medida que tense y sostiene los músculos, retendrá la respiración contando hasta tres, luego los relajará por completo cuando le diga que exhale.*

*Comencemos con nuestros dedos de los pies...*

Conduzca a la persona a través de la relajación muscular progresiva LENTAMENTE. Pídale que tense una parte de su cuerpo y que inhale y contenga la respiración mientras cuenta en voz alta lentamente, así: *inhale y contenga la respiración, 1 --- 2 --- 3*. Luego diga: *Exhale y relájese*. Levante un poco su voz cuando diga: *Inhale* y contenga la respiración y baje la voz mientras diga: *Exhale y relájese*.

Haga que la persona tense y relaje sus músculos en este orden:

- *Enrolle los dedos de los pies con fuerza y mantenga la tensión fuertemente.*
- *Tense los músculos de sus muslos y piernas.*
- *Tense su vientre, sosteniéndolo adentro.*
- *Haga puños con sus manos.*
- *Tense los brazos doblando los codos y apretando los brazos junto a la parte superior del cuerpo.*
- *Encoja los hombros hasta las orejas.*
- *Tense todos sus músculos faciales.*

Después de haber exhalado y relajado cada parte de su cuerpo, diga: ... *Ahora sienta relajados sus [dedos de los pies, muslos, cara / frente, etc.]. Respire normalmente. Sienta que la sangre entra en sus [dedos de los pies, muslos, etc.].*

*Ahora, baje la barbilla lentamente hacia el pecho. A medida que inhala, gire lenta y cuidadosamente la cabeza en círculo hacia la derecha, exhale mientras mueve la cabeza hacia la izquierda y hacia el pecho. Inhale hacia la derecha y hacia atrás ... exhale hacia la izquierda y hacia abajo. Inhale hacia la derecha y hacia atrás ... exhale hacia la izquierda y hacia abajo. Ahora, invierta las direcciones ... inhale hacia la izquierda y hacia atrás, exhale hacia la derecha y hacia abajo (repita dos veces).*

*Ahora lleve su cabeza al centro.*

*Observe la calma en su mente y cuerpo.*

*Comprométase ahora a cuidarse todos los días.*

# Anexo E

## Recursos en su área

Los cuadros en blanco son para que usted complete los recursos locales



Servicio de apoyo	Teléfono	Cómo remitir
<b>Servicios de Salud Mental</b>		
<b>Servicios de Emergencia Médica</b>		
<b>Servicios de bomberos</b>		
<b>Servicios sociales</b>		
<b>Policía</b>		
<b>Servicios para mujeres</b>		
<b>Servicios de protección para niños, niñas y adolescentes</b>		
<b>Servicios legales</b>		
<b>Línea de Ayuda SMAPS COVID-19</b>		





**IASC**