

Propuesta Metodológica:

Cuidado de Equipos enfrentando Situaciones Difíciles.

I. Presentación

La situación de crisis sanitaria que nos encontramos viviendo como país nos afecta a todos transversalmente y nos expone a situaciones de alta demanda emocional que no siempre son fáciles de gestionar.

El abordaje de estas situaciones en los equipos de trabajo se complejiza debido a que no todos reaccionamos de la misma forma a las crisis. Esto ocurre debido a que se ponen en juego muchos elementos personales, relacionales y contextuales que podrían afectar tanto la duración como la elaboración del proceso, al momento de enfrentarse a una situación de crisis.

Sin embargo, estas diferencias en las reacciones, no son un impedimento para que se generen instancias de apoyo mutuo, contención emocional y que refuercen el sentido identitario dentro de nuestros propios equipos. Estos elementos pueden jugar un importante rol para la gestión emocional positiva de los equipos de trabajo.

La alta demanda emocional en la pandemia, la situación crítica de un compañero o el fallecimiento de uno de los miembros del equipo, son 3 situaciones a las que nos podríamos ver enfrentados, entre otras, y podrían provocar confusión, reacciones emocionales y dificultades en la organización y dinámica laboral.

Estas situaciones tienen diferentes características que hacen que las reacciones emocionales sean diferentes para cada persona y para cada situación. De esta manera, ante la alta demanda emocional de la pandemia, es posible, que observemos con mayor frecuencia la sensación de desgaste, temor al contagio e incertidumbre; mientras que ante la situación de tener un compañero en condición crítica, posiblemente observaremos más angustia, temor expectante e inseguridad; y ante el fallecimiento de un compañero, por otra parte, podremos observar emociones como la culpa, tristeza e impotencia.

Estas situaciones difíciles a las que hacemos referencia nos confrontan a riesgos que cualquiera podría vivir y esto, en sí mismo, también tiene un impacto sobre las personas, ya que los riesgos sabidos, se vuelven más cercanos.

Los equipos son sistemas conformados por personas, con una identidad y características propias, lo que hace que ante situaciones difíciles también puedan verse fuertemente afectados, por lo que también necesitan atención, asistencia y apoyo.

Una buena práctica de los equipos de trabajo es trascender su cometido habitual de ser “hacedores de cosas”, deteniéndose y generando espacios reflexivos para conversar sobre lo difícil de manera valiente, responsabilizándose así de su propio cuidado.

En general, los equipos cuentan con recursos sanativos para gestionar aquellas emociones colectivas difíciles.

Sobre este principio se basa la generación de este documento técnico que busca asesorar, guiar y proponer a los equipos, a través de la figura del facilitador, el potenciar su autogestión emocional colectiva en contexto de COVID-19.

II. Objetivos

i. General

- Promover el bienestar emocional de los Equipos de Salud viviendo situaciones difíciles, en contexto de Pandemia COVID-19

ii. Específicos

- Generar espacios compartidos de expresión y contención emocional, aportando a la elaboración de situaciones difíciles.
- Identificar y validar las experiencias personales y compartidas frente a situaciones difíciles.
- Fortalecer el sentido identitario y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo ante situaciones difíciles.

III. Descripción General

i. Para quién es este documento:

Este documento está dirigido a los equipos de Salud y a todos los funcionarios que deseen cumplir el rol de Facilitadores para la realización de actividades de Cuidado de Equipos.

El Facilitador podrá ser cualquier persona perteneciente al equipo, que desee o se sienta en condiciones de coordinar una situación de apoyo y contención mutua dentro del mismo equipo, sin ser necesariamente responsabilidad de la jefatura.

Las personas que asuman el rol de Facilitadores podrán solicitar asesoría antes y después de la ejecución de las actividades, en caso de necesitar apoyo u orientación respecto de la actividad o lo que haya ocurrido en ella.

Para ello, podrán tomar contacto con el Equipo Técnico que ha realizado esta guía al correo:

equipopsicosocialdss@ssmsso.cl

Ante la eventualidad de que un equipo requiera de un espacio como éste pero no se sienta en condiciones de autoproveer un facilitador o, directamente solicite intervención externa, se ofrece la posibilidad de tomar contacto con el Equipo técnico realizador de esta Guía (equipopsicosocialdss@ssmsso.cl) quién inicialmente, realizará una revisión en conjunto con el equipo, de los recursos disponibles al interior de este, con un enfoque de insagación apreciativa, promoviendo los liderazgos emergentes y las posibilidades de establecer un proceso en conjunto para la realización de las actividades. Si aún así no se presentara la posibilidad de encontrar un facilitador, se propondrá una intervención externa, respondiendo a una lógica de uso escalonado de recursos.

ii. Quiénes son los participantes:

Los participantes de las actividades presentadas a continuación podrán ser todos los integrantes de un equipo de trabajo que deseen participar en dicha actividad.

Es importante destacar la voluntariedad de la participación, ya que es posible que hayan personas que se eximan de participar, decisión que no debe ser criticada ni enjuiciada.

iii. Elementos Metodológicos:

La metodología propuesta para estas actividades es activo/participativa centrada en los recursos personales y grupales de los equipos de trabajo. Siempre desde una lógica transversal, de escucha activa, respeto y validación de experiencias personales y colectivas.

El documento contempla 3 situaciones diferentes dentro de los Equipos:

- Equipos emocionalmente desagastados en contexto de COVID-19.
- Equipos con uno de sus miembros en situación crítica producto de COVID-19.
- Equipos que han perdido a uno de sus miembros producto de COVID-19.

iv. Preparación de la Reunión

a. Espacio físico/vía de ejecución:

Todas las actividades propuestas en esta guía están pensadas para poder ser ejecutadas de manera presencial pero también de manera remota. Por lo que el espacio físico podrá variar. Sugerimos, en el caso de ejecución de la actividad de manera remota, que cada participante busque un lugar tranquilo y protegido donde poder mantener su atención en la actividad. Además, se sugiere que se mantengan los micrófonos cerrados durante la actividad para no interferir con los relatos e intervenciones de los demás.

b. Materiales necesarios:

Todas las actividades, para cada situación descrita, están diseñadas para ocupar sólo lápiz y papel.

c. Duración

Cada actividad cuenta con un tiempo sugerido. Sin embargo, el manejo del tiempo puede ser gestionado de acuerdo a las necesidades de cada equipo.

De la misma forma, el diseño de cada actividad corresponde a sesiones únicas, sin perjuicio de que el equipo pueda decir hacer más de una sesión, de acuerdo a su necesidad.

d. Invitación

Se recomienda realizar una invitación directa a cada miembro del equipo, a través de las vías que se usen normalmente en el trabajo, definiendo:

Motivo de la actividad

Fecha

Hora

Lugar o vía por la que se realizará la actividad.

En esta invitación debe explicitarse la voluntariedad de la participación en esta actividad.

I. Abordaje de Equipos enfrentando

la Pérdida de un compañero.

Momento	Duración	Acción	Sugerencias para el/la Facilitador/a
Presentación	5`	<p><u>Bienvenida</u></p> <p>Presentar el objetivo de la reunión como la oferta de un espacio de contención emocional compartida por el equipo para la situación actual que se encuentran enfrentando.</p>	<p>Es importante explicitar qué situación o situaciones, se está abordando en ese momento en específico, ya que pudieran estarse dando varias situaciones a la vez dentro del equipo.</p>
Encuadre	5`	<p><u>Actividad nº1:</u></p> <p>¿Qué condiciones necesitamos en esta reunión para sentirnos seguros?</p> <p>Abrir la posibilidad de que las personas le pidan al equipo ciertas conductas que sientan que requieren para sentirse cómodos y en confianza.</p>	<p><u>Actividad nº1:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Es importante permitir que el equipo genere sus propias normas. - En caso de que no se mencionen, explicita, como normas básicas: <ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad - Respeto - Acogida - Compartir el tiempo
Desarrollo	50`	<p><u>Actividad nº2:</u></p> <p>¿Qué estamos sintiendo en este momento?</p> <p>Generemos una nube de ideas respecto a cómo nos sentimos con lo que acaba de ocurrir. No es necesario profundizar en las razones por las que nos sentimos así, sino sólo mencionar la o las palabras que podrían representar lo que nos genera esta pérdida.</p>	<p><u>Actividad nº2:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir lo que se diga es opcional, pero sí es importante identificar el estado general del equipo. - A veces es normal que las personas no deseen hablar primero. Para estimular la conversación se pueden ir sugiriendo estados emocionales o pensamientos como: Rabia, tristeza, incredulidad, negación, distancia, etc.
		<p><u>Actividad nº3:</u></p> <p>Elegir un momento que hayamos vivido con la persona que se ha ido.</p> <p>Pensado en ello: (Pueden cerrar los ojos si fuera más cómodo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué experimentamos en nuestro cuerpo? Identifiquen qué sensaciones, pensamientos, emociones, etc. aparecen ante este recuerdo. - Pensemos: ¿Qué quiero mantener en mi recuerdo de esa experiencia? - ¿Cómo quiero recordar a mi compañero que ha partido? 	<p><u>Actividad nº3:</u></p> <p>En esta actividad es importante mencionar que el resultado del ejercicio no siempre es una emoción, podría ser un aprendizaje, o algo que no quisieran volver a vivir, por ejemplo: "Quisiera aprender a aprovechar mejor las amistades" o "Nunca le dí las gracias", "nunca le dije lo importante que era para mí".</p> <p>Toda experiencia es válida en la gestión de la pérdida, porque todos tuvimos diferentes experiencias con la persona que hemos perdido, por esta razón no es necesario corregir lo que las personas sienten o digan sobre su experiencia.</p>

		<p>Actividad n°4: ¿Qué quisiera decirte?</p> <p>“Las personas nunca pensamos que la vida va a terminar, por lo que muchas veces ocurre que no decimos todo lo que quisieramos decirnos entre nosotros”.</p> <p>Estar viviendo la pérdida de un compañero puede ser aún más difícil dado el contexto que nos encontramos viviendo. Te invito a escribir lo que quisieras decirle al compañero que ha partido. Puedes escribir lo que tu quieras: Agradecer, pedir disculpas, buenos deseos, perdonar o pedir perdón, etc.</p>	<p>Actividad n°4:</p> <p>En esta actividad sí es importante escribir, y además mencionar que no tendrán ninguna obligación por compartir lo que escriban, a menos que quieran hacerlo.</p>
Reflexión	20´	<p>Actividad n°5: Construir rituales</p> <p>¿Qué necesitamos hacer como equipo ante esta pérdida? ¿Qué queremos hacer ante esta pérdida?</p>	<p>Actividad n°5</p> <p>En esta actividad es importante estimular al equipo para que construya sus propios rituales de despedida considerando instancias formales, como manifestar su acompañamiento a la familia con una carta o tarjeta; como informales, como puede ser algún recuerdo en la oficina u otra cosa.</p> <p>Es importante evitar presionar al equipo si es que consideran que no desean realizar acciones además de la presente reunión. Es legítimo que esto pueda ocurrir, lo que no quiere decir que no se está sintiendo la pérdida. Esto debe ser explicitado al equipo.</p>
Cierre	10´	<p>Psicoeducación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es importante saber y reforzar la idea de que la pérdida nunca es fácil de abordar, debido a que en nuestro contexto cultural resulta difícil hablar de lo doloroso. • Evitar hablar de las pérdidas puede impedir que podamos gestionar de manera sana lo que nos ocurre. • Todas las reacciones emocionales que las personas tienen ante la pérdida son válidas, y debemos evitar enjuiciar su ocurrencia. Estas reacciones se entienden en un contexto de pérdida y mucho dolor, por lo que son reacciones esperables a una situación inesperada o indeseada. • Sin embargo, debemos cuidar el bienestar físico y psicológico de las personas cuando viven una pérdida, puesto que al carecer de herramientas podrían llegar a utilizar estrategias dañinas como el consumo de alcohol, sobremedicación, etc. • Sugerimos la revisión a nivel de equipos o a nivel individual de la Guía de Duelo que ponemos a su disposición, en la que podrá encontrar información para a gestión de la pérdida. <p>Conexión para pedir apoyo y orientación Psicológica: Si a pesar de la actividad realizada y la revisión de la Guía de duelo, la sensación de malestar o angustia se mantiene</p>	



Equipo Técnico de Apoyo Psicosocial y Cuidado de Equipos COVID-19
Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas

		<p>de manera sostenida por varias semanas (al menos 4) sugerimos solicitar apoyo a los dispositivos de Apoyo y Orientación psicológica dentro de nuestro Servicio.</p> <p>Agradecimientos: Es de vital importancia agradecer a los participantes responder a la invitación de la actividad y la confianza para compartir sus experiencias con el equipo.</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

II. Abordaje de Equipos enfrentando

El estado crítico de un compañero.

Momento	Duración	Acción	Sugerencias para el/la Facilitador/a
Presentación	5`	<p><u>Bienvenida</u></p> <p>Presentar el objetivo de la reunión como la oferta de un espacio de contención emocional compartida por el equipo para la situación actual que se encuentran enfrentando.</p>	<p>Es importante explicitar qué situación o situaciones, se está abordando en ese momento en específico, ya que pudieran estarse dando varias situaciones a la vez dentro del equipo.</p>
Encuadre	5`	<p><u>Actividad nº1:</u></p> <p>¿Qué condiciones necesitamos en esta reunión para sentirnos seguros?</p> <p>*Si ya se han realizado reuniones anteriores de este tipo, es importante mantener las normas establecidas, sin embargo, será igualmente importante preguntar sobre la necesidad de agregar algo más al encuadre de la reunión.</p>	<p><u>Actividad nº1:</u></p> <p>Es importante permitir que el equipo genere sus propias normas. Solo en caso de que no se mencionen, explicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad - Respeto - Acogida - Compartir el tiempo
Desarrollo	50`	<p><u>Actividad nº2:</u></p> <p>Respondamos juntos:</p> <p>¿Cómo relaciono esta situación con mi propia vida? ¿Cuáles son las preocupaciones y emociones que se me gatillan ante esta situación?</p> <p>*Es importante cuidar y mantener el foco de la conversación, especialmente cuando las experiencias personales monopolizan o desvían la conversación del objetivo central.</p>	<p><u>Actividad nº2</u></p> <p>Fomentar el diálogo y la participación de las personas a compartir sus experiencias individuales en torno a la situación crítica, respetando a quien prefiera no compartir detalles.</p> <p>Evitar censurar o enjuiciar el relato de las personas, desde el facilitador como desde los compañeros, reforzando la individualidad de las experiencias y validando todas emociones que se compartan.</p>
		<p><u>Actividad nº3:</u></p> <p>Apreciando las características de nuestro compañero.</p> <p>Construir una imagen: Una cosa, animal, construcción, etc que represente o identifique las características centrales y positivas de nuestro compañero afectado.</p>	<p><u>Actividad nº3:</u></p> <p>Promover la conversación en torno a las siguientes preguntas, con un enfoque positivo:</p> <p>¿Qué características queremos destacar? ¿Cómo se reflejan estas características en nuestro equipo? ¿Cómo las podríamos expandir?</p> <p>*Si aparecen características negativas, intenten reconvertir esa característica en algo positivo.</p>

		<p>Actividad nº4: Nuestro aporte</p> <p>¿Cómo queremos hacernos parte de esta experiencia?</p>	<p>Actividad nº4:</p> <p>Promover la coordinación de acciones que permitan al equipo participar de manera directa o a distancia de la experiencia del compañero.</p> <p>Por ejemplo: Mantener contacto directo a través de alguien del equipo con la familia; cadenas de oración al interior del equipo, etc.</p> <p>Es importante evitar presionar al equipo si es que consideran que no desean realizar acciones además de la presente reunión. Es legítimo que esto pueda ocurrir, lo que no quiere decir que no se está sintiendo lo ocurrido.</p> <p>Esto debe ser explicitado al equipo.</p>
Reflexión	20´	<p>Actividad nº5:</p> <p>¿Qué le queremos regalar a nuestro compañero en estos momentos?</p>	<p>Actividad nº5</p> <p>Esta actividad busca promover la expansión de emociones positivas a través de frases motivadoras en momentos de incertidumbre hacia el compañero afectado.</p>
Cierre	10´	<p>Psicoeducación:</p> <p>Es importante ser conscientes de que tener un compañero en una situación crítica es un momento difícil ya que nos enfrenta a temores que se vuelven reales por la cercanía con que los eventos comienzan a ocurrir.</p> <p>Debemos hacernos conscientes también de que a pesar de que deseamos y esperamos lo mejor, las cosas podrían no salir bien.</p> <p>Esto podría producirnos una serie de reacciones emocionales y comportamentales que son normales y esperables para situaciones como esta.</p> <p>Por lo mismo, debemos evitar que estas reacciones ante la experiencia de la situación crítica de un compañero resulten enjuiciadas en su ocurrencia. Estas reacciones se entienden en un contexto de pérdida y mucho dolor, por lo que son reacciones esperables a una situación inesperada o indeseada.</p> <p>Conexión para pedir apoyo y orientación Psicológica:</p> <p>Es posible que si alguno de los miembros de equipo se siente sobrepasado por la situación pueda pedir asistencia y orientación a los dispositivos que se encuentran disponibles en los adjuntos.</p> <p>Agradecimientos: Es de vital importancia agradecer a los participantes responder a la invitación de la actividad y la confianza para compartir sus experiencias con el equipo.</p>	

III. Abordaje de Equipos enfrentando

Desgaste emocional en contexto de Pandemia.

Momento	Duración	Acción	Sugerencias para el/la Facilitador/a
Presentación	5´	<p><u>Bienvenida</u></p> <p>Presentar el objetivo de la reunión como la oferta de un espacio de contención emocional compartida por el equipo para la situación actual que se encuentran enfrentando.</p>	<p>Es importante explicitar qué situación o situaciones, se está abordando en ese momento en específico, ya que pudieran estarse dando varias situaciones a la vez dentro del equipo.</p>
Encuadre	5´	<p><u>Actividad nº1:</u></p> <p>¿Qué condiciones necesitamos en esta reunión para sentirnos seguros?</p> <p>*Si ya se han realizado reuniones anteriores de este tipo, es importante mantener las normas establecidas, sin embargo, será igualmente importante preguntar sobre la necesidad de agregar algo más al encuadre de la reunión.</p>	<p><u>Actividad nº1:</u></p> <p>Es importante permitir que el equipo genere sus propias normas. Solo en caso de que no se mencionen, explicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad - Respeto - Acogida - Compartir el tiempo
Desarrollo	50´	<p><u>Actividad nº2:</u></p> <p>Sentimientos cruzados:</p> <p>Cada participante del equipo tendrá asignado otro compañero del equipo, al cual tendrá que atribuirle, de manera tentativa, un estado emocional que crea que está viviendo.</p> <p>A partir de esto es que deberán responder las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué está sintiendo mi compañero?</p> <p>¿Qué es lo que le preocupa mayormente a mi compañero?</p> <p>¿Qué es lo más difícil de manejar para él o ella?</p>	<p><u>Actividad nº2</u></p> <p>Al final de la ronda de preguntas y cuando todos han sido descritos por estas preguntas.</p> <p>Realizar las siguientes preguntas:</p> <p>¿Coincide la descripción de ustedes con la realidad?</p> <p>¿Cuáles son las experiencias comunes entre nosotros?</p> <p>¿Hacemos este ejercicio empático con regularidad?</p> <p>Compartir la idea de que no siempre podemos interpretar bien al otro, por lo que es importante realizar ejercicios como este para establecer una conexión comprensiva con los compañeros, evitando reacciones o comentarios enjuiciadores que pudieran afectar las relaciones al interior del equipo.</p>
		<p><u>Actividad nº3:</u></p> <p>Estrategias Efectivas:</p> <p>A partir de las situaciones abordadas anteriormente:</p> <p>¿Qué estrategias he implementado yo que me han servido?</p> <p>¿Qué me llevo yo de las estrategias compartidas por los demás?</p> <p>¿Qué estrategias podría adoptar y adaptar a mi realidad, de la experiencia de los demás?</p>	<p><u>Actividad nº3:</u></p> <p>Promueva la escucha activa y valide cada una de las estrategias efectivas y saludables. Evite reforzar aquellas estrategias que impliquen un daño para la salud física y psicológica de las personas. Promueva la colaboración en la construcción de estrategias para las personas del equipo.</p>

		<p>Actividad n°4: ¿Cómo nos cuidamos?</p> <p>En relación a lo anterior, se hace evidente la cantidad de situaciones que la pandemia nos exige enfrentar. Ante esto, es importante reforzar nuestras medidas de cuidado tanto a nivel personal como a nivel de equipo.</p> <p>¿Qué hago para cuidarme a mí mismo en la pandemia? ¿Qué hacemos como familia para cuidarnos? ¿Qué hacemos como equipo para cuidarnos? ¿Hay algo que debamos implementar y que no haya sido abordado aún?</p>	<p>Actividad n°4: Promover la reflexión final. Sintetizar las estrategias compartidas. Es posible generar un registro de estrategias que se pueda poner a disposición de los miembros del equipo posterior a la reunión.</p>
Cierre	10'	<p>Psicoeducación: Todas las personas reaccionan de manera diferente ante las crisis, lo que dice relación de sus recursos personales, sociales, etc.</p> <p>Conexión para pedir apoyo y orientación Psicológica local. Agradecimientos</p>	