



**VAMOS JUNTOS  
SALIR DE  
ESTA CRISE.**

**LA INDUSTRIA EN LA LUCHA  
CONTRA EL COVID-19.**

**Guía SESI de Salud Mental  
en tiempos de COVID-19**

**Versión 1 - Actualizada 13/04/2020**

## Sumario

<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>6</b>
<i>Objetivo General</i> .....	6
<i>Objetivos Específicos</i> .....	6
<b>¿Por qué promover la salud mental durante una pandemia?</b> .....	<b>7</b>
<b>Vulnerabilidad psicosocial: factores que influyen en la respuesta de las personas</b> .....	<b>9</b>
<b>¿Cómo saber si la respuesta psicológica es normal o si es psicopatológica?</b> .....	<b>12</b>
<b>Recomendaciones generales para gerentes y líderes de equipo en empresas</b> .....	<b>14</b>
<b>Consejos generales de salud mental para trabajadores</b> .....	<b>17</b>
<b>Factores psicosociales por contexto laboral y cuarentena/aislamiento</b> .....	<b>19</b>
<i>Trabajo presencial</i> .....	20
<i>Teletrabajo</i> .....	22
<i>Licencia obligatorio de personas sin síntomas de enfermedad y sin posibilidad de teletrabajo</i> .....	24
<i>Aislamiento en el hogar de casos sospechosos o confirmados de COVID-19</i> .....	26
<b>Cuándo actuar y qué hacer en cada momento</b> .....	<b>28</b>
<i>Acciones de salud mental según las fases</i> .....	29
<i>Mensajes esenciales para los planes de protección de la salud mental</i> .....	32
<b>Primera Ayuda Psicológica - PAP</b> .....	<b>32</b>
<i>¿Cuándo se ofrecen los PAP?</i> .....	35
<i>Cómo ofrecer ayuda responsablemente</i> .....	36
1. <i>Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos</i> .....	36
2. <i>Adaptar su acción teniendo en cuenta la cultura de las personas</i> .....	39
3. <i>Prestar atención a otras medidas de respuesta a la crisis</i> .....	40
4. <i>Cuídate</i> .....	40
<i>Comunicación adecuada con las personas afectadas</i> .....	41
<i>Principios de acción de la PAP: observar, escuchar, conectar</i> .....	43
<i>Observar</i> .....	44
<i>Escuchar</i> .....	46
<i>Acercar</i> .....	49
<b>Cómo practicar el apoyo social en equipos: círculo de solidaridad social</b> .....	<b>54</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>57</b>

## Introducción

El 26 de febrero, el Ministerio de Salud confirmó el primer caso de coronavirus en Brasil. La cronología de COVID-19 confirma su rápida propagación mundial y hace que la OMS declare una emergencia de salud pública de interés internacional a finales de enero. El 11 de marzo de 2020, se declaró la pandemia de COVID-19, una enfermedad causada por el nuevo coronavirus (Sars-Cov-2).

Desde el punto de vista de la salud mental, una pandemia de la magnitud actual implica un trastorno psicosocial que puede superar la capacidad de enfrentamiento de la población afectada. Incluso se puede considerar que toda la población sufre tensiones y ansiedades en mayor o menor medida.

Las nuevas formas de vida y trabajo en el contexto de una pandemia pueden contribuir al aumento de la incidencia de trastornos psicológicos. Entre un tercio y la mitad de la población expuesta puede sufrir alguna manifestación psicopatológica, de acuerdo con la magnitud del evento y el grado de vulnerabilidad. Aunque debe tenerse en cuenta que no todos los problemas psicológicos y sociales pueden clasificarse como enfermedades, la mayoría serán reacciones normales ante una situación anormal, como en una pandemia.

El papel de la industria es esencial para enfrentar la pandemia de COVID-19, a través de la producción de medicamentos y equipos de salud, materiales de higiene, alimentos y bebidas; generación y distribución de electricidad, gas, señal de internet y telecomunicaciones; captura y tratamiento de agua, alcantarillado, basura; producción y distribución de combustibles.

Para contribuir de la mejor manera posible a la estrategia nacional para enfrentar la pandemia, el sector industrial necesita trabajar con diferentes gestiones laborales, con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores y, al mismo tiempo, ajustar su capacidad productiva a las demandas emergentes.

Este documento consolida el contenido oficial, técnico y científico que incluye medidas, pautas, políticas, métodos y recomendaciones para promover la salud mental al abordar los riesgos psicosociales asociados con el enfrentamiento a la COVID-19.



## Objetivos

### Objetivo General

Apoyar a las empresas con material útil para promover la salud mental de los trabajadores durante la pandemia de COVID-19 en 4 contextos laborales y/o licencia temporal: (i) trabajo presencial, (ii) teletrabajo, (iii) licencia obligatoria de personas sin síntomas de enfermedad y sin la posibilidad de teletrabajo, (iv) aislamiento en el hogar de casos sospechosos o confirmados de COVID-19.

### Objetivos específicos

- Consolidar material público de referencia, de organismos nacionales e internacionales competentes, sobre medidas para promover la salud mental y la capacitación para el apoyo social en entornos de trabajo en contextos de pandemia.
- Guiar a los gerentes de las empresas sobre temas relacionados con la salud mental y el trabajo, asociados con el manejo de COVID -19
- Ofrecer material informativo para ser utilizado con trabajadores y familiares para promover la salud mental durante la pandemia de COVID-19.



## ¿Por qué promover la salud mental durante una pandemia?

Las epidemias son, según la Organización Panamericana de la Salud - OPAS (2005), emergencias de salud en las que existe una amenaza para la vida de las personas y que causan un número significativo de pacientes y muertes. Son contextos de la vida en los que los recursos locales pueden sobrecargarse (sistema de salud, existencias de EPP, entre otros) y el funcionamiento normal de la comunidad se ve amenazado. Al igual que otros eventos catastróficos, las epidemias también son tragedias humanas reales y, por lo tanto, la angustia y las consecuencias psicológicas deben cumplirse.

La estrategia global para hacer frente a la pandemia de COVID-19 requiere cambios en la forma de vida y trabajo, con la adopción de medidas de higiene, el uso de mascarillas, la reducción del contacto físico humano y un aislamiento social de la población en general, especialmente de grupos de población compuestos por personas mayores de 60 años y con enfermedades crónicas.

Las medidas para contener el avance de COVID-19, basadas en el aislamiento social como la principal medida preventiva, establecidas por autoridades públicas como la OMS y el Ministerio de Salud, hacen que las personas rompan abruptamente con sus rutinas y cambien sus hábitos, lo que puede conducir a consecuencias psíquicas. Además, deben considerarse los aspectos psicológicos y sociales, ya que el compromiso y la participación activa de las personas son condiciones necesarias para la implementación exitosa de medidas de comportamiento para controlar la epidemia.

Los efectos psicológicos provocados por el aislamiento de grupos o en la población general y por la crisis económica que acompaña a este proceso se describen como un estado permanente de ansiedad, síntomas de depresión y estrés postraumático. Para la cultura brasileña, en particular, la falta de aproximación física, la restricción de tocar, besar y abrazar, no poder estar juntos, son fuentes importantes para generar sufrimiento.

A esto se suman los riesgos relacionados con:

- miedo a enfermarse y perder personas queridas,
- miedo a perder empleos e ingresos durante la pandemia,
- sentimiento de inutilidad para aquellos que necesitan ser removidos y aislados porque pertenecen a grupos de riesgo,
- dificultades en el proceso de adaptación a lo nuevo,
- dificultades en la gestión del trabajo, la educación de los niños en casa y las demandas domésticas.
- trastornos mentales preexistentes.

## Vulnerabilidad psicosocial: factores que influyen en la respuesta de las personas

La aparición de un gran número de pacientes y muertes y enormes pérdidas económicas en el contexto de una epidemia o pandemia genera un alto riesgo psicosocial. Un enfoque racional de la atención de salud mental implica reconocer las diferencias en la vulnerabilidad de los grupos de población (OPAS, 2005).

La vulnerabilidad, según la OPAS (2005), es la condición interna de un individuo o grupo, inherente y/o adquirido, que, ante una amenaza/ evento traumático, se configura en un riesgo para la salud en general y para la salud mental.

La vulnerabilidad psicosocial resulta de un proceso dinámico de interacción de varios factores. Los grupos más vulnerables son aquellos que tienen más dificultades para reconstruir sus medios de vida y apoyo social durante y después de la pandemia.

En este escenario, las industrias necesitarán hacer ajustes en los procesos de producción y, al mismo tiempo, contribuir para que los trabajadores puedan conformar y replantear estas estrategias teniendo en cuenta la cultura local.

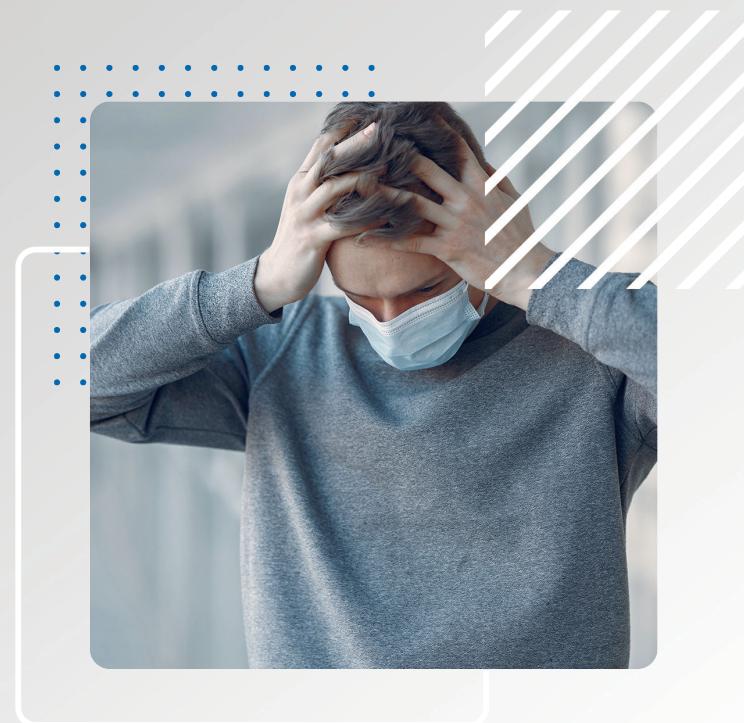
La gestión de estos factores de riesgo es fundamental para mantener la salud y la productividad de los trabajadores durante el enfrentamiento de la pandemia.



Aunque todos se ven afectados de alguna manera por estos eventos, existe una amplia variedad de reacciones y sentimientos que cada persona puede experimentar. Muchas personas pueden sentirse abrumadas, confundidas o muy desorientadas sobre lo que está sucediendo. Pueden sentirse asustadas, ansiosas, entumecidas o desorientadas. Algunas pueden tener reacciones leves, mientras que otras pueden tener reacciones más graves. La forma en que las personas reaccionan depende de muchos factores que constituyen el grado de vulnerabilidad, incluido (OPAS, 2015):

- Naturaleza y gravedad del (de los) evento (s) al que estuvo expuesta;
- Experiencia previa de situaciones de crisis;
- Apoyo que reciben de otras personas durante sus vidas;
- Estado de salud física;
- Antecedentes personales y familiares de problemas de salud mental;
- Cultura y tradiciones personales;
- Edad y género.

El estándar sociocultural que determina el comportamiento de hombres y mujeres en la sociedad es uno de los ejemplos que ilustran las posibilidades de que las personas respondan de manera diferente a las adversidades de una pandemia. Se alienta culturalmente a los hombres a suprimir las emociones dolorosas, ya que su expresión se interpreta como una debilidad. Este es un factor que lo pone en más riesgo de desarrollar respuestas como el consumo excesivo de alcohol o el comportamiento violento. Las mujeres, por otro lado, son alentadas a expresar sus miedos y buscar apoyo y comprensión para ellas mismas y sus hijos. Otro ejemplo se refiere a la edad. Los ancianos, a pesar de la sabiduría de haber enfrentado adversidades a lo largo de sus vidas, pueden encontrarse en situaciones de vulnerabilidad como resultado de enfermedades crónicas e incapacitantes, de estar aislados y de no tener redes familiares y de apoyo social.



Todos tienen la fuerza y las habilidades para enfrentar los desafíos de la vida. Sin embargo, algunas personas son particularmente vulnerables en situaciones de crisis y pueden necesitar más ayuda.

Teniendo en cuenta estos factores, la empresa puede adoptar estrategias de prevención multidireccionales para la población de trabajadores. La experiencia adquirida demuestra que las estrategias de promoción y protección de la salud mental no pueden limitarse a ampliar y mejorar los servicios especializados ofrecidos directamente a los afectados, pero es necesario extender la visión a un campo de competencia mucho más amplio (OPAS 2005).

## Cómo saber si la respuesta psicológica es normal o si es psicopatológica

Cada persona vive con un conjunto de condiciones que pueden hacerla más o menos vulnerable. En este sentido, en el plan individual, muchas personas pueden enfrentar una crisis, generada por un evento vital externo que excede la capacidad de respuesta emocional de la persona. Sus mecanismos de afrontamiento son insuficientes y existe un desequilibrio e incapacidad para adaptarse psicológicamente (OPAS, 2005).

Ante una situación con una gran carga emocional, como sufrir una enfermedad grave y/o la muerte de personas queridas, ciertos sentimientos y reacciones son frecuentes, normales y esperados. ¿Cómo saber cuándo estas reacciones son transitorias y comprensibles frente a la experiencia traumática y cuándo indican que pueden ser una condición patológica que requiere un enfoque profesional?

Según la OPAS (2005), los criterios para determinar si una manifestación emocional se está volviendo sintomática de un trastorno psíquico son:

- Extensión en el tiempo;
- Sufrimiento intenso;
- Complicaciones asociadas (por ejemplo, comportamiento suicida);
- Deterioro significativo del funcionamiento social y diario.

El riesgo de que surjan estos trastornos aumenta de acuerdo con las características de las experiencias traumáticas y los factores de vulnerabilidad.

Los trastornos psicológicos más frecuentes son:



### Reacciones **inmediatas**

- episodios depresivos
- estrés agudo de tipo transitorio
- comportamiento violento
- consumo excesivo de alcohol



### Transtornos psíquicos **tardíos**:

- dolor patológico
- la depresión
- trastornos de adaptación (dificultad para adaptarse al cambio vital que significan las pérdidas)
- manifestaciones de estrés postraumático
- abuso de alcohol u otras sustancias adictivas
- trastornos psicósomáticos

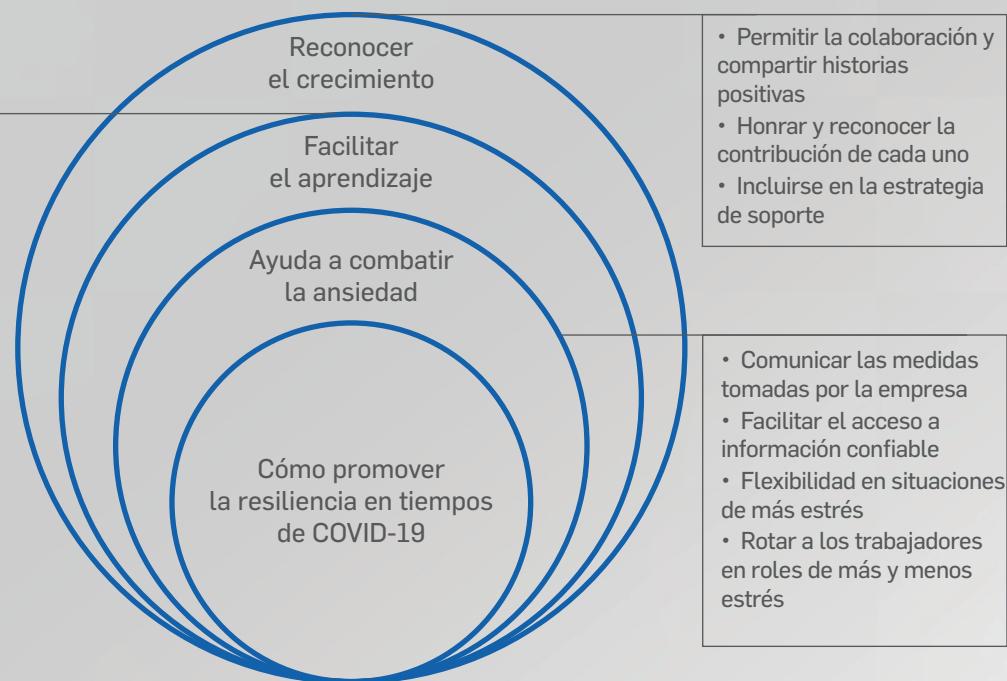


### Patrones de sufrimiento prolongado (a menudo adquieren un carácter serio y duradero):

- la tristeza
- el miedo generalizado
- ansiedad expresada por el cuerpo

## Recomendaciones generales para gerentes y líderes de equipo en empresas:

- Crea equipos con personas más y meno experiencia.
- Renegociar metas en el período de adaptación a lo nuevo
- Facilitar el acceso a los servicios de apoyo psicológico



Adaptado de "Quem Quero Ser Durante COVID-19" de @parteaguaspodcast

La pandemia de coronavirus es un factor que aumenta el estrés y la angustia psicológica en las poblaciones. La Organización Mundial de la Salud enumeró recomendaciones generales para tratar este escenario, manteniendo el bienestar mental y psicológico durante la pandemia.

1. Cree formas de comunicación efectiva y de calidad con los trabajadores, manteniéndolos actualizados sobre el escenario y las medidas adoptadas. No solo use estrategias escritas para compartir mensajes con las personas. Considere que existen diferencias y dificultades de comunicación de varios tipos.

2. Proporcionar acceso a información en sitios web seguros donde los trabajadores pueden acceder a prácticas que los apoyan en la planificación y adopción de estrategias para proteger la atención personal y las personas queridas.

3. Intentar ser flexible con los trabajadores que han sido impactados directamente o tienen miembros de la familia afectados por eventos estresantes.

4. Promover la rotación entre los trabajadores en trabajos más estresantes y menos estresantes.

5. Fomentar la creación de equipos asociando a los trabajadores con menos experiencia laboral con los con más experiencia.

6. Evaluar los objetivos de renegociación y rediseño con trabajadores que se están adaptando al nuevo formato de trabajo (teletrabajo, nuevos turnos, escalas, nuevos procesos).

7. Facilitar el acceso a servicios de salud mental y apoyo psicológico.



**8.** Guíe a sus trabajadores con más experiencia para brindarles apoyo social, controlar el estrés y reforzar las medidas preventivas de salud y seguridad.



**9.** Guíe a sus trabajadores sobre formas de brindar apoyo práctico y emocional a colegas y familiares.

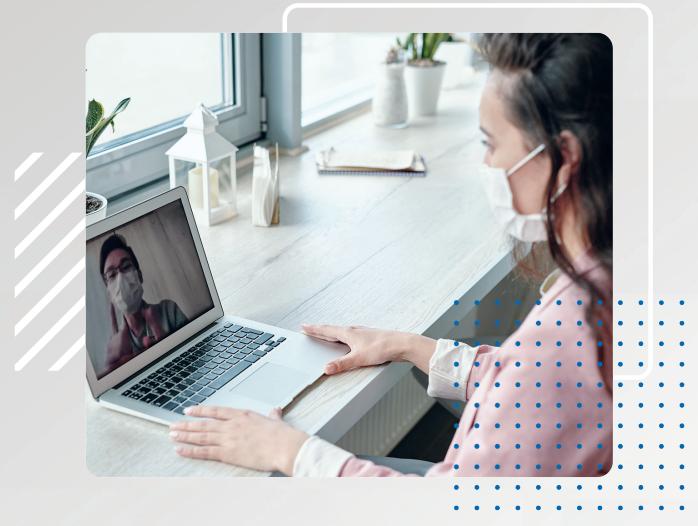


**10.** Cree oportunidades en el lugar de trabajo y en los medios digitales para compartir historias positivas e imágenes de personas que se han recuperado de COVID-19, que han creado estrategias creativas de apoyo familiar y comunitario para superar los desafíos.



**11.** Honre y reconozca la importancia de sus profesionales, reforzando su importancia para la sociedad en este momento de enfrentamiento a COVID-19.

Los gerentes también se enfrentan al estrés, así como a las personas en su equipo y aún sufren una presión adicional debido a la responsabilidad asociada con su función. Es importante que las estrategias de apoyo se apliquen a los trabajadores y gerentes, con la garantía de capacitación para la autogestión de las estrategias definidas.



## Consejos generales de salud mental para trabajadores:

Estos consejos han sido adaptados del documento de la OMS Mental Health Considerations During Covid-19 outbreak (2020):

**1.** COVID-19 no está asociado con ninguna raza o nacionalidad. Las personas con COVID-19 no hicieron nada malo.

**2.** No se refiera a las personas como "casos de COVID-19", "víctimas de COVID-19", "enfermos e infectados con coronavirus". Referirse a ellos como personas en tratamiento y en recuperación de COVID-19.

**3.** Evite mirar, leer y escuchar noticias que causen ansiedad y estrés.

**4.** Busque información práctica que lo ayudará a planificar y adoptar estrategias para proteger el cuidado personal y las personas queridas.

**5.** Intente actualizarse en momentos específicos del día, una o dos veces al día como máximo. La actualización constante ayuda a aumentar la ansiedad y la preocupación.

**6.** Busque información en sitios confiables, como en sitios oficiales del Ministerio de Salud, Fiocruz, SESI, departamentos de salud, que lo ayudan a distinguir los hechos de los rumores.

**7.** La sensación de estrés es una experiencia esperada y común en situaciones de pandemia. Sentir estrés y ansiedad no significa que no pueda hacer su trabajo.

**8.** Sé más tolerante contigo mismo y con los demás.

**9.** Crear estrategias para controlar el estrés es tan importante como cuidar su salud física.

**10.** Recuerde otras estrategias que ha utilizado en el pasado para enfrentar situaciones difíciles que lo han beneficiado. Pueden ser útiles para apoyarlo en ese momento.

**11.** Conozca y comparta historias e imágenes positivas de personas que se recuperaron de COVID-19, que crearon soluciones creativas para superar desafíos y brindar apoyo social a otros.

**12.** Manténgase conectado con amigos y familiares, incluso con tecnologías digitales. El apoyo social marca la diferencia para superar los desafíos.

**13.** Pida ayuda cuando la necesite para aquellos en quienes confía. Las personas pueden estar experimentando situaciones similares y el intercambio de ideas y experiencias puede ser útil para todos.

**14.** Comparta con amigos y colegas contactos de proveedores (ferias, mercados, farmacias y otros) de servicios esenciales que usted conoce y en los que confía.

**15.** Protégete y apoya a otros que lo necesitan. El trabajo solidario trae beneficios a quienes reciben ayuda y también a quienes ayudan.

**16.** Honre y reconozca la importancia de la contribución que cada uno puede hacer para fortalecer la estrategia del país para contener la pandemia.

**17.** Honrar y reconocer la importancia de los profesionales que apoyan a la sociedad con servicios y productos esenciales para enfrentar COVID-19.

## Factores psicosociales por contexto laboral y cuarentena/aislamiento

Existen cuatro posibles contextos de trabajo o aislamiento/retiro asociados con la estrategia de enfrentamiento de la pandemia COVID-19 que requieren atención y cuidados específicos para promover la salud mental:

- Trabajo presencial,
- Teletrabajo,
- Licencia obligatoria de personas sin síntomas de enfermedad y sin la posibilidad de teletrabajo,
- Aislamiento en el hogar de casos sospechosos o confirmados de COVID-19.

La descripción de los riesgos psicosociales asociados con los cuatro contextos descritos anteriormente tiene como objetivo apoyar a las empresas en el diseño de estrategias para estas afecciones.



## Trabajo presencial

Se refiere a los trabajadores que continúan sus actividades laborales en su ambiente de trabajo presencial como, por ejemplo, aquellos que realizan actividades esenciales para el mantenimiento de la vida durante la pandemia, que son: establecimientos comerciales para alimentos y bebidas, suministros para automóviles, farmacias, fábricas de suministros esenciales, entre otros.

Para aquellos que continúan trabajando en entornos de uso colectivo, el miedo a contaminarse y transmitir la enfermedad a los miembros de la familia puede ser aún mayor que para el trabajador que está en casa. Además, las medidas de distancia física en el trabajo pueden generar un sentimiento de rechazo y dificultar la conexión con compañeros de trabajo.



### En Casa

- Cuando llegues a casa, antes de abrazar a tu familia, tomar una ducha. Después de eso, sigue adelante y disfruta de la cercanía que tienes con ellos, habla, ponte al día.
- Las medidas de higiene en el hogar son importantes, pero no se meta en la "paranoia" de la limpieza. Simplemente siga las recomendaciones de limpieza que ya se están ejecutando en los medios.
- Evite compensar las dificultades con estrategias nocivas como el abuso de alcohol, fumar, usar drogas, comer en exceso.

### Consejos: trabajo presencial



### En el trabajo

- Es normal sentirse estresado con el proceso de adaptación a los cambios. Esto no significa que no se adaptará.
- Sé creativo para no distanciarte emocionalmente de tus colegas.
- Sé más tolerante contigo mismo y con los demás.
- Si tiene síntomas de gripe como tos, secreción nasal y fiebre, hable con su gerente, preferiblemente por teléfono y antes de ir al lugar de trabajo.
- Si no se siente bien durante el día, informe inmediatamente al gerente.
- Si tiene dificultades para adaptarse a la distancia física:
  - ▶ Hable con su gerente, compañeros de trabajo y familiares para buscar soluciones juntos
  - ▶ Busque ayuda con programas de apoyo psicológico.
  - ▶ Consulte con su empresa o busque en las redes sociales servicios gratuitos de apoyo psicológico en línea o solicite a sus amigos y familiares que lo hagan por usted.

## Teletrabajo

Se refiere a los trabajadores que trabajan desde casa. Estas personas no están enfermas o tienen síntomas de gripe. Pueden o no estar en grupos de riesgo (condición de salud crónica o  $\geq 60$  años).

Hay una gran diferencia entre trabajar en el local de la empresa y trabajar desde casa. Es una experiencia nueva para muchos. En la empresa en general, tenemos nuestra atención totalmente enfocada en la ejecución de la actividad, y tenemos todo el apoyo operativo y logístico a nuestro favor. En casa tenemos que compartir nuestra atención con otras actividades inherentes al hogar, así como con otros miembros de la familia, lo que hace que sea más difícil hacer el trabajo.

Ayude a sus trabajadores en el proceso de adaptación al teletrabajo. En las próximas ediciones de este material proporcionaremos algunas medidas para ayudarlo en este proceso.



### Consejos: Trabajo en casa

#### Adapta tu casa

- Crear un lugar de trabajo y una rutina es importante para ayudarlo a crear un nuevo estándar de comportamiento en casa.
- Negocie horarios específicos para reuniones virtuales con familiares y colegas.
- Use auriculares para escuchar música tranquila o simplemente para aislarse del ruido de la casa mientras trabaja.
- El período de ajuste puede llevar un tiempo. Negocie objetivos flexibles con su equipo y gerente durante este período.



#### Trabajo en casa

- Este es un escenario único y desafiante para los trabajadores. Está bien si no tiene todas las respuestas y necesita tiempo para adaptarse.
- Sé comprensivo contigo durante el proceso de adaptación. Las dificultades son comunes, pero eso no significa que no puedas adaptarte.
- Adopte y comparta estrategias con amigos y compañeros de trabajo para crear rutinas de trabajo saludables en casa.
- La colaboración en este momento será esencial para que todos se sientan apoyados y menos solos.
- Si tiene dificultades para adaptarse al teletrabajo:
  - ▶ Busque ayuda con programas de apoyo psicosocial para asesoramiento psicológico.
  - ▶ Busque en las redes sociales servicios gratuitos de apoyo psicológico en línea o pida a amigos y familiares que lo hagan por usted.

## Licencia obligatorio de personas sin síntomas de enfermedad y sin posibilidad de teletrabajo

Se refiere a los trabajadores que se vieron obligados a alejarse del trabajo, pero que trabajan con actividades que probablemente no se llevarán a cabo en casa, como panaderos, conductores, albañiles.

Son personas que no están enfermas, no tienen síntomas similares a la gripe, pero han estado fuera del trabajo debido a:

- aislamiento decretado por el gobierno para reducir la transmisión de la enfermedad en un lugar determinado, o
- pertenecer al grupo de riesgo indicado para el aislamiento de acuerdo con la política de salud y seguridad de cada empresa (personas con enfermedades crónicas y/o mayores de 60 años).

Para estas personas es un gran desafío permanecer en aislamiento social. Este retiro obligatorio se puede sentir como una pérdida, ya que la persona se siente capaz de trabajar y con el deseo de contribuir. También se puede percibir como inútil, como si la empresa y la sociedad no percibieran el valor que estas personas aportan a través de su trabajo. Es un escenario de riesgo que puede generar depresión, ansiedad, miedo y angustia por perder sus trabajos o que se les suspendan sus salarios y, en consecuencia, no puedan mantenerse durante el período de aislamiento. Además de tener que mantener toda la atención preventiva que todos deben seguir, es importante que cuiden su salud mental.

En este contexto, la empresa puede ser un gran aliado del trabajador y del sistema de salud. Sea ofreciendo cursos de capacitación de este trabajador, recuperando la sensación de ser útil por parte del trabajador, o incluso ofreciendo otros tipos de apoyo a distancia.

Para este grupo de trabajadores, proporcionar mecanismos de autoayuda y ayuda mutua puede ser beneficioso.

Se debe alentar un canal de comunicación entre la empresa y sus empleados relacionados con la pandemia.



### Consejos: Aislamiento obligatorio

#### Transfórmate

- Enfoque en su calificación profesional por medio de cursos en línea, para mantenerse actualizado y mejorar sus conocimientos durante el aislamiento.
- Contribuya con el soporte social, trabajo e intercambio de ideas para un buen funcionamiento de la casa e da familia en el tiempo de pandemia.
- Implemente posibles proyectos personales en el escenario de aislamiento: aprender un idioma, tocar la guitarra, cantar, cocinar, escribir.



#### Transfórmate en el trabajo

- Manténgase en contacto con sus compañeros de trabajo y gerentes, intercambie ideas sobre cómo enfrentar la pandemia.
- Sea un soporte social para los compañeros de trabajo que están en el trabajo.
- Reconozca la importancia de su contribución a la lucha contra COVID19 basada en el aislamiento social.
- Si tiene dificultades para adaptarse, busque ayuda:
  - ▶ En programa de soporte psicológico.
  - ▶ Busque en las redes sociales servicios gratuitos de apoyo psicológico en línea o pida a amigos y familiares que lo hagan por usted.

## Aislamiento domiciliario de casos sospechosos o confirmados de COVID-19

Se refiere a los trabajadores enviados al aislamiento domiciliario debido a la confirmación o sospecha de COVID-19. Es una reclusión respaldada por un certificado médico, que también se puede aplicar a personas que aparentemente están sanas, pero que han tenido contacto en el domicilio (cercano y frecuente) con personas infectadas o con síntomas de gripe. Esta medida se toma para prevenir la propagación de la enfermedad. A diferencia de la oficina en casa o la licencia obligatoria, este trabajador estará fuera por un período específico de 14 días.

En estos casos, la empresa realiza un monitoreo a distancia o personal por un profesional de la salud cada 48 horas para monitorear la situación de salud del trabajador y su familia.

Este tipo de situación puede conducir a diferentes escenarios. El trabajador puede vivir solo y, debilitado por los síntomas de COVID, es posible que no tenga un apoyo de atención. O puede vivir con otras personas y tener que vivir de forma aislada en casa. Ambas situaciones pueden conducir a sentimientos de angustia y descompensar enfermedades preexistentes, por lo tanto, desarrollar un medio de la comunicación entre la empresa y el trabajador clasificado en este grupo puede ser un medio de apoyo y atención.

En estos casos, la persona puede sufrir pérdidas relacionadas con el aislamiento, el miedo y la angustia debido a su vulnerabilidad física y social, o debido a la posibilidad de contaminar a los miembros de la familia.



### Consejos: Aislamiento obligatorio

#### Esto va a pasar

- A mejor cosa que usted puede hacer por sus familiares es mantenerse físicamente distante y emocionalmente cerca.
- Cumpla las medidas de higiene sin en la paranoia de transmisión.
- Si tiene dificultades para adaptarse, solicite ayuda:
  - ▶ En programa de soporte psicológico.
  - ▶ Encuentre en las redes sociales servicios gratuitos de apoyo psicológico en línea o pida a amigos y familiares que lo hagan por usted.

#### Mientras tanto, transfórmate

- Estar solo es bastante desafiante, pero es una gran oportunidad para aprender a permanecer en su propia existencia.
- Aprovecha este momento para reconocer.
- Permítete ser afectado por un sentimiento de esperanza, aceptación y cuidado mutuo.
- Si puede, cree un proyecto para mantenerse mentalmente activo. Algo que es importante para que te sientas vivo y motivado.
- Asegúrese de hablar con sus familiares por teléfono, correo electrónico o redes sociales. Realice video llamadas o utilice cualquier otro medio que le permita escuchar y ser escuchado.



## Cuándo actuar y qué hacer en cada momento

El documento de la OPAS sobre protección de la salud mental (2005) refuerza que, después de grandes catástrofes, los problemas de salud mental requieren atención para los sobrevivientes durante un período prolongado, cuando las personas y las comunidades deben enfrentar la tarea de reconstruir sus propias vidas. Es necesario prever planes de protección y recuperación psicosocial en tres momentos (antes, durante y después) y cuatro grupos de personas:

- Los enfermos;
- Las personas que sufriram la enfermedad e sobrevivió;
- Los que no están enfermos, pero potencialmente pueden enfermarse; y puede haber sufrido pérdidas significativas (muertes o enfermedades entre familiares, amigos o vecinos);
- Miembros del equipo de respuesta que trabajan en la emergencia.

## Acciones de salud mental según las fases

Fases / manifestaciones psicosociales	Acciones de salud mental
<b>Antes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Expectativa de inevitabilidad;</li><li>• Sobrevaloración o infravaloración (negación) de la epidemia;</li><li>• Se potencializan las características humanas preexistentes (positivas y negativas);</li><li>• Ansiedad, tensión, inseguridad y vigilancia obsesiva de los síntomas de la enfermedad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conciencia e información sobre el tema;</li><li>• Identificación de grupos vulnerables desde un punto de vista psicosocial;</li><li>• Fomentar un espíritu de solidaridad y fomentar la participación comunitaria.</li><li>• Preparación de grupos de apoyo emocional (apoyo entre colegas) y Primera Ayuda Psicológica: PAP;</li><li>• Identificación / organización de servicios de salud mental para una respuesta de emergencia adecuada.</li></ul>

Fases / manifestaciones psicosociales	Acciones de salud mental
<p><b>Durante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Miedos, sentimientos de abandono y vulnerabilidad.</li> <li>Necesidad de supervivencia y adaptación a los cambios en el estilo de vida;</li> <li>Pérdida de iniciativa;</li> <li>Liderazgo espontáneo (positivo o negativo);</li> <li>Apariencia de conductas que pueden oscilar entre: heroico o mezquino; violento o pasivo solidario o egoísta;</li> <li>Restricciones de movimiento, uso de mascarillas, reducción de contactos físicos directos, cierre temporal de escuelas, etc.;</li> <li>Ansiedad, depresión, luto, estrés, crisis emocionales y de pánico, reacciones colectivas de agitación, descompensación de trastornos psíquicos preexistentes, trastornos psicósomáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación rápida de las necesidades psicosociales de la población;</li> <li>Detección temprana, notificación, acciones de atención;</li> <li>Comunicación social, información y orientación sobre: qué está sucediendo, qué se está haciendo y qué deben hacer las personas.</li> <li>Transmitir: organización, seguridad, autoridad, moral, paz, apoyo y aliento;</li> <li>Apoyo y atención psicosocial (individual y grupal) a las personas, familias y comunidades afectadas;</li> <li>Promover mecanismos de autoayuda y cuidado mutuo. Recuperar la iniciativa y elevar la autoestima.</li> <li>Fomentar el voluntariado social con proyectos colaborativos y comunitarios;</li> <li>Primera atención psicológica por colegas o voluntarios no especializados;</li> <li>Atención psiquiátrica para personas con trastornos mentales definidos.</li> </ul>

Fases / manifestaciones psicosociales	Acciones de salud mental
<p><b>Después: la pandemia está bajo control:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Miedo a una nueva epidemia;</li> <li>Comportamientos agresivos y de protesta contra autoridades y instituciones.</li> <li>Secuelas de salud social y mental: depresión, pena patológica, estrés postraumático, abuso de alcohol y drogas, así como violencia;</li> <li>Inicio de un proceso de recuperación lento y progresivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación de una buena estrategia de comunicación social que favorezca la recuperación;</li> <li>Implementación de atención de salud mental individual y grupal para personas, familias y comunidades afectadas, como parte de un plan de recuperación psicosocial a mediano plazo (mínimo 6 meses);</li> <li>Atención a la salud mental centrada en recuperar la esperanza y fortalecer nuevos proyectos de vida;</li> <li>Fomentar el intercambio de experiencias y lecciones aprendidas.</li> </ul>

Cuadro adaptado de OPAS - Protección de la salud mental en situaciones de pandemia.

## Mensajes esenciales para los planes de protección de la salud mental:



**1.** No solo pensar en la enfermedad mental, sino también en la amplia gama de factores de vulnerabilidad social;



**2.** Los profesionales de la salud mental de la empresa deben actuar de manera más amplia, además de la atención clínica: capacitación, creación de iniciativas colectivas de apoyo social, estrategias de detección temprana.



**3.** Los problemas psicosociales pueden y deben ser abordados, en gran medida, por personal no calificado (pares, supervisores, voluntarios de la comunidad).

## Primera Ayuda Psicológica - PAP

La primera ayuda psicológica describe una respuesta humana y de apoyo a las personas en situaciones de sufrimiento y necesidad de apoyo. Son útiles para la recuperación de las personas a largo plazo, ya que contribuye a ellas:

- sentirse seguras, cercanas a las personas, tranquilas y esperanzadas;
- tener acceso a apoyo social, físico y emocional; y
- sentirse capaces de ayudarse a sí mismos como individuos y comunidades.

Se puede acceder al cuaderno completo para capacitación en PAP, del cual se ha adaptado este capítulo, para descargarlo en el sitio web de la OPAS: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=prevencao-e-cont-doencas-e-desenv-sustentavel-071&alias=1517-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-campo-7&Itemid=965](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=prevencao-e-cont-doencas-e-desenv-sustentavel-071&alias=1517-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-campo-7&Itemid=965)

### Primera Ayuda Psicológica – PAP

#### Lo que son:

- Ofrecer apoyo y cuidados prácticos e no invasivos;
- Evaluar necesidades y preocupaciones;
- Ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades básicas (comida, agua e información);
- Escuchar a las personas, sin presionarlas para que hablen;
- Consuele a las personas y ayúdelas a sentirse tranquilas;
- Ayudar a las personas en la búsqueda de información, servicios y apoyos sociales;
- Proteger a las personas de más daños.

#### Lo que no son

- No es algo que solo los profesionales puedan hacer;
- No es un servicio psicológico profesional;
- No implica necesariamente una discusión detallada del evento que causó el sufrimiento;
- No se le pide a la gente que analice lo que sucedió o que informe eventos en orden cronológico;
- No significa presionar a las personas para que hablen sobre los sentimientos y las reacciones que tuvieron sobre un evento.

## ¿Para quién es el PAP?

Los PAP están dirigidos a personas muy afectadas y recientemente expuestas a una crisis grave y que desean acceder a las PAP. No fuerce la ayuda a quienes no lo deseen, sino que esté totalmente disponible para quienes quieran apoyo.

Hay situaciones en las que las personas necesitan mucha más asistencia especializada que solo PAP. Reconozca sus límites y solicite ayuda experta.

### PERSONAS QUE NECESITAN DE APOYO MÁS ESPECIALIZADO INMEDIATO



Personas con lesiones graves, con riesgo de muerte y que necesitan atención médica de emergencia.



Personas que ya están en el punto en que no pueden cuidarse a sí mismas ni a sus hijos.



Personas que pueden hacerse daño.



Personas que pueden hacer daño a otras personas.

## ¿Cuándo se ofrecen los PAP?

Los PAP están dirigidos a personas que han sido afectadas recientemente por un evento de emergencia o crisis. Es un primer contacto con estas personas. Esto generalmente ocurre durante o inmediatamente después de una emergencia. A veces, este contacto puede ocurrir días o semanas después de lo que sucedió.

## ¿Dónde se ofrecen los PAP?

En persona o de forma remota, el PAP debe ofrecerse en un lugar privado para hablar con la persona



## Cómo ofrecer ayuda responsablemente

Para ofrecer ayuda de manera responsable, debe considerar cuatro puntos:

1. Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos
2. Adapte su acción teniendo en cuenta la cultura de las personas.
3. Cuidado con otras medidas de respuesta a la crisis
4. Cuídate



### 1. Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos

El respeto a la seguridad, la dignidad y los derechos deben estar presentes en todas las acciones de PAP y con todas las personas apoyadas, independientemente de su edad, género o etnia.



### ASPECTOS DE LAS PERSONAS A SER RESPETADOS

#### Seguridad

- Evite que sus acciones pongan a las personas en mayor riesgo o daño;
- Asegúrese de que los adultos y niños que reciben su atención estén seguros y protéjalos del daño físico y psicológico.

#### Dignidad

- Tratar a las personas con respeto y de acuerdo con sus normas sociales y culturales.

#### Derechos

- Asegúrese de que las personas tengan acceso a la atención ofrecida de manera justa y sin discriminación;
- Ayudar a las personas en la búsqueda por sus derechos y asegurar que tengan acceso al apoyo disponible;
- Actúa solo en interés de las personas que encuentre.

Desde un punto de vista ético, es necesario seguir las recomendaciones destinadas a evitar más daños a las personas afectadas, brindando la mejor atención posible y actuando solo en interés de dichas personas.



#### Lo que hacer

- Sea honesto y confiable.
- Respete el derecho de las personas decidir por sí mismas.
- Tenga en cuenta sus preferencias y prejuicios y déjelos a parte.
- Asegúrese que las personas sepan aún que no quieren ayuda ahora, aún pueden recibirla en otro momento.
- Respetar la privacidad y mantener confidencial la historia de la persona.
- Comportarse adecuadamente, teniendo en cuenta la cultura, la edad y el género de la persona.



#### Lo que no hacer

- No aproveche de su relación de cuidador.
- No pidas dinero ni favores para cuidar a las personas.
- No haga falsas promesas ni brinde información falsa.
- No obligue a las personas a recibir ayuda y no sea intrusivo o agresivo.
- No obligue las personas a hablar historias personales.
- No cuente historias de estas personas a otros.
- No juzgue a las personas por sus acciones y sentimientos.



## 2. Adapte su acción teniendo en cuenta la cultura de las personas

La cultura determina cómo nos relacionamos con las personas y qué podemos o no podemos decir o hacer. Como cuidador, es importante conocer su propio contexto cultural y creencias para que pueda dejar de lado sus juicios y ofrecer ayuda más apropiada y cómoda a las personas.



### PREGUNTAS PARA EVALUAR AL OFRECER EL PAP Y LAS DIFERENTES CULTURAS

#### Ropa

- ¿Necesito vestir de una manera específica para ser visto como respetuoso?
- ¿Las personas afectadas necesitarán cierta ropa para mantener su propia dignidad y costumbres?

#### Idioma

- ¿Cuál es la forma habitual de saludar a las personas en esta cultura?
- ¿Cuál es el idioma que ellas hablan?

#### Género, edad y poder:

- ¿Las mujeres afectadas deberían ser abordadas apenas por profesionales de sexo femenino?
- ¿Quién yo debo abordar? (en la familia o en la comunidad)

#### Toque y comportamiento

- ¿Cuáles son los costumbres de toque en las personas de esta cultura?
- ¿Hay problema en tomarse las manos de una persona o lo toque en lo hombro de las personas?

#### Religión y creencias

- ¿Cuáles creencias o prácticas son importantes para las personas afectadas?
- ¿Cómo pueden comprender o explicar o que lo sucedió?



### 3. Prestar atención a otras medidas de respuesta a la crisis

Por lo general, es un desafío para el personal y los voluntarios de PAP saber exactamente qué servicios están disponibles y dónde están esos servicios. Es necesario saber cuáles son los servicios y apoyos disponibles para compartir esta información con las personas que reciben su ayuda e informarles sobre cómo pueden acceder a la ayuda práctica.

Para poder ofrecer PAP, no es necesario ser un profesional en el área o tener experiencia laboral en atención psicosocial. Sin embargo, es necesario que el PAP se realice por medio de una organización o grupo comunitario y que los voluntarios estén capacitados y acompañados por profesionales especializados.



### 4. Cuídate

Los cuidadores pueden verse afectados por lo que experimentan en cada situación de crisis y como también puede afectar a los familiares o seres queridos de los cuidadores. Por lo tanto, es esencial que los cuidadores presten especial atención a su propia salud y bienestar.



## Comunicación adecuada con las personas afectadas

Las personas que han pasado por un evento crítico pueden estar tristes, ansiosas o confundidas, mientras que otras pueden culparse por las cosas que sucedieron durante una situación de pandemia. Mantener la calma y demostrar comprensión puede ayudarlos a sentirse más seguros, protegidos, entendidos, respetados y atendidos adecuadamente.

Escuchar la historia de alguien puede ser un gran apoyo. Sin embargo, algunas personas pueden no querer hablar sobre lo que sucedió. Pueden disfrutar de tener un cuidador, incluso en silencio. Es importante que el cuidador les haga saber que está disponible cuando quieran hablar u ofrecer ayuda práctica, como una comida o un vaso de agua.

Quedarse en silencio durante un período de tiempo puede darles espacio a las personas y alentarlas a compartir lo que sucedió.

Para comunicarse bien, el cuidador debe estar atento tanto a sus palabras como a su lenguaje corporal, como las expresiones faciales, el contacto visual, los gestos y la forma en que se sienta o se para en relación con otra persona. Cada cultura tiene formas particulares de comportamiento que son apropiadas y respetuosas. Por eso es importante hablar y comportarse de manera que se considere la cultura, edad, género, costumbres y religión de la persona.



### Qué hablar y hacer

- Encuentre un lugar tranquilo para hablar y limite las distracciones externas.
- Respetar la privacidad y confidencialidad de la persona.
- Esté cerca, pero mantenga una distancia adecuada de acuerdo con la edad, el género y la cultura de la persona.
- Demuestre que está escuchando: por ejemplo, sacuda la cabeza o diga "hummmmm"
- Brinde la información, si la tiene. Sé honesto sobre lo que no sabes. "No lo sé, pero lo averiguaré para ti".
- Brinde información para que la persona entienda, hable simplemente
- Reconozca cómo se sienten y cualquier evento o pérdida importante que le digan. "Lamento lo que pasó. Me imagino lo triste que es esto para ti".
- Reconocer los esfuerzos de la persona y cómo ayudaron
- Permitir silencio



### O que no hablar y hacer

- No presiones a alguien para que te cuente su historia personal
- No interrumpa ni apure la historia de alguien (por ejemplo, no mire su reloj ni hable demasiado rápido).
- No toque a la persona si no está seguro de si es apropiado hacerlo
- No juzgues lo que han hecho o no han podido hacer o cómo se sienten. No diga: "No debería sentirse así" o "Debería sentirse afortunado de haber sobrevivido".
- No inventes cosas que no sabes
- No utilizar términos técnicos.
- No les cuentes las historias de otras personas
- No hables de tus propios problemas.
- No hagas falsas promesas o falsas garantías.
- No pienses o actúes como si debieras resolver todos los problemas de la persona
- No subestimes los esfuerzos de la persona y su sentido de habilidad para cuidarse
- No hable de personas que usan términos negativos (por ejemplo, no los llame "locos" o "inquietante")

## Principios de acción de la PAP: observar, escuchar, conectar

Los tres principios básicos de acción del PAP (observar, escuchar y conectar) sirven como guía para: ver y entrar de manera segura en una situación de crisis; acercarse a las personas afectadas; comprender las necesidades de estas personas, así como referirlas para obtener ayuda práctica e información disponible.

### Principios de acción de la PAP



**OBSERVAR:** Comprobar la seguridad. Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes. Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.



**ESCUCHAR:** acercarse a las personas que pueden necesitar ayuda; preguntar acerca de las preocupaciones y necesidades de las personas; escuche a las personas y ayúdelas a sentirse tranquilas.



**ACERCAR:** ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y tener acceso a los servicios; ayúdelos a resolver problemas, brinde información; acercar a las personas a sus personas queridas y al apoyo social.

## Observar

Es importante tomarse el tiempo, aunque sea breve, para mirar alrededor antes de comenzar a ofrecer ayuda. Este aspecto puede ser solo una revisión rápida, pero permitirá que la preparación del cuidador mantenga la calma, esté seguro y piense antes de actuar.

Observar	Problemas	Mensaje importante
Seguridad	¿Qué riesgos de seguridad hay en la ubicación del servicio (calor, oportunidades de contagio, ruido, objetos punzantes)? ¿Qué pasos debo tomar para protegerme a mí mismo y a la persona en crisis?	Iniciar la ayuda en situaciones inseguras puede crear distracciones y comprometer la salud de todos.
Personas con necesidades básicas evidentes y urgentes.	¿La persona se siente enferma? Parece que necesita atención médica de emergencia, ¿hay alguien cerca para ayudar?	Conozca su función y solicite ayuda de expertos cuando sea necesario.
Personas con reacciones graves de estrés psicológico.	¿La persona está tan molesta que no puede caminar sola, responder a las órdenes o está en estado de shock?	Evalúe quién puede beneficiarse del PAP y cuál sería la mejor manera de ayudar.

Existen diferentes formas de reaccionar psicológicamente ante una situación de crisis:

- síntomas físicos (por ejemplo: temblores, dolores de cabeza, cansancio intenso, pérdida de apetito, dolor);
- llanto, tristeza, estado de ánimo deprimido, arrepentimiento;
- ansiedad, miedo;
- estar "a la defensiva" o "agitada";
- preocupación de que algo muy malo va a suceder;
- insomnio, pesadillas;
- irritabilidad, ira;
- culpa, vergüenza (por ejemplo, por haber sobrevivido o por no ayudar o salvar a otros);
- confusión, anestesiado emocionalmente o sentir que la situación es irreal o que usted está delirando;
- independiente o muy silencioso (sin moverse);
- no responde a las personas, permanece en silencio;
- desorientación (por ejemplo, no saber su nombre, de dónde es o qué sucedió);
- no poder cuidarse a sí mismo ni a sus hijos (por ejemplo, no comer ni beber, no poder tomar decisiones simples).

La mayoría de las personas se recuperan bien con el tiempo, especialmente si las necesidades básicas se han rescatado y recibido ayuda, como el apoyo de quienes les rodean y/o PAP.

Asegúrese de que las personas gravemente afectadas no se queden solas y trate de mantenerlas a salvo hasta que encuentre ayuda de profesionales de la salud o un supervisor de la empresa que pueda enviarla a un profesional.



### Escuchar:

Escuchar adecuadamente a las personas que reciben ayuda es esencial para comprender la situación en la que se encuentran, así como lo que necesitan, para ayudarlos a sentirse tranquilos y poder ofrecerles la ayuda adecuada. Aprenda a escuchar con su (s): ojos (atención exclusiva), oídos (realmente escuchando sus preocupaciones) y corazón (con cuidado y respeto).

#### ESCUCHAR: CON OJOS, OÍDOS Y CORAZÓN



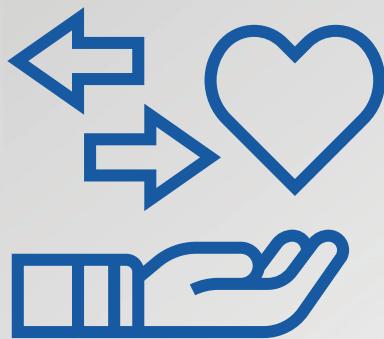
1. Aborde las personas que pueden necesitar de apoyo



2. Pregunte acerca de las necesidades e preocupaciones de las personas



3. Escucha las personas y ayúdenlas a sentirse tranquilas



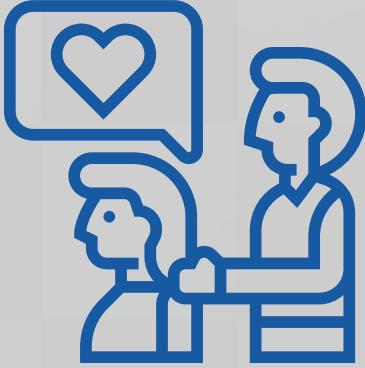
#### 1. Acércate a las personas que pueden necesitar apoyo:

- Acercarse a las personas de manera respetuosa y de acuerdo con la cultura de cada uno.
- Presentáte.
- Si es posible, busque un lugar seguro y tranquilo para hablar.
- Ayuda a la persona a sentirse cómoda; por ejemplo, ofrecer agua.
- Si la persona está muy angustiada, asegúrese de que no esté sola.



#### 2. Pregunte acerca de las necesidades y preocupaciones de las personas:

- Algunas necesidades son evidentes, pero siempre pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- Descubra qué es lo más importante para ellos en ese momento y ayúdelos a definir cuáles son sus prioridades.



### 3. Escuche las personas e ayúdelas a sentirse tranquilas:

- Mantente cerca de la persona
- No la presiones a hablar.
- Si la persona quiere hablar sobre lo que sucedió, escúchelo.
- Si la persona está muy angustiada, ayúdela a calmarse y asegúrese de que no esté sola.

## Técnicas para ayudar a las personas a calmarse

- Mantenga su voz en un tono tranquilo y relajante;
- Si es culturalmente apropiado, trate de mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella;
- Recuerde a las personas que está allí para ayudar y que está a salvo, si eso es cierto;
- Si alguien está delirando o se siente desconectado del entorno, puede ayudar el contacto con el entorno actual y consigo mismo. Puedes hacer esto preguntándoles:
  - ▶ Pise y sienta sus pies en el suelo.
  - ▶ Toque sus dedos o manos en su propio regazo.
  - ▶ Busque cosas tranquilizadoras en el entorno (que puedan ver, escuchar y tocar);
- Anime a las personas a concentrarse en su propia respiración y a respirar lentamente.

## Acercar

Acercar a las personas a la ayuda práctica ofrecida es una parte importante de la PAP. Los PAP suelen ser una sola intervención y el apoyo ofrecido puede durar un corto período de tiempo. Las personas afectadas necesitarán usar sus propias habilidades para lidiar con sus problemas a fin de recuperarse a largo plazo. Los PAP tienen como objetivo ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas, dejando una situación de confusión e impotencia para recuperar el control de sus vidas.

## CONECTAR



Ayude las personas a resolver sus necesidades básicas y obtener acceso a los servicios.



Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.



Brinde información.



Acerque a las personas a sus seres queridos y al apoyo social.



## 1. Ayude a las personas a satisfacer sus necesidades básicas y obtener acceso a los servicios

Las personas en crisis debido a la pandemia de Covid-19 pueden necesitar:

- Necesidades básicas: vivienda, alimentación, agua, ingresos, recursos para la higiene y el aislamiento.
- Servicios de salud y medicamentos para Covid-19 y otros problemas de salud o enfermedades crónicas.
- Información precisa y correcta sobre la pandemia, las formas de prevención, la situación de los seres queridos y los servicios disponibles.
- Posibilidad de contactar a seres queridos, amigos y acceder a otros apoyos sociales.
- Acceso a apoyo específico relacionado con la cultura o religión de uno.
- Ser consultado e involucrarse en decisiones importantes. Ayuda a las personas afectadas a satisfacer sus necesidades básicas:
  - Identificar las necesidades básicas específicas que necesitan.
  - Acercar a las personas al servicio disponible asociado con las necesidades identificadas.
  - Acompañar a las personas si se ha comprometido a hacerlo.



## 2. Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas

- Ayude a las personas afectadas a identificar cuáles son las necesidades más urgentes, cómo priorizarlas y abordarlas.
- Pídale que piensen en lo que necesitan resolver ahora y qué esperar.
- Ser capaz de manejar algunos problemas le da a la persona una mayor sensación de control sobre la situación y fortalece sus propias habilidades para enfrentar los problemas.
- Ayude a las personas a identificar el apoyo en sus vidas (amigos o familiares) que puedan ayudarlos en la situación actual.
- De sugerencias prácticas a las personas para que puedan satisfacer sus propias necesidades (por ejemplo, explicar cómo la persona puede inscribirse en programas de apoyo social de iniciativas privadas o gubernamentales).
- Solicite a las personas que evalúen cómo fueron capaces de lidiar con situaciones difíciles pasadas y expresen su capacidad para enfrentar la situación actual.
- Pregunte a las personas qué les ayuda a sentirse mejor. Anímalos a usar estrategias positivas para enfrentar problemas y evitar estrategias negativas.





### 3. Brinde informaciones

Obtener información precisa en una situación de pandemia puede ser difícil porque la situación y las estrategias de afrontamiento pueden cambiar a medida que se conoce nueva información sobre la evolución de Covid-19 y se ajustan las medidas de apoyo. A esto se agrega el gran volumen de noticias falsas a las que las personas están sujetas hoy. Es importante que las empresas y los trabajadores voluntarios para PAP tengan información actualizada antes de hacer llamadas y que, siempre que sea posible, proporcionen contactos detallados sobre los servicios disponibles.

Las personas afectadas por una situación de crisis querrán información precisa sobre:

- la pandemia y los eventos que ocurrieron debido a ella
- personas queridas u otras personas que han sido afectadas
- su seguridad
- sus derechos
- cómo acceder a los servicios y lo que necesitan al proporcionar información a las personas afectadas

Al proporcionar información a las personas afectadas:

- explicar la fuente de la información y su fiabilidad;
- solo diga lo que sabe: no invente información ni brinde falsas garantías;
- transmitir mensajes simples y precisos y repetir el mensaje para garantizar que las personas hayan escuchado y entendido la información;
- puede ser útil transmitir información a grupos de personas afectadas, para que todos puedan escuchar el mismo mensaje;
- informe a las personas si va a mantenerlas informadas sobre las últimas noticias definiendo la ubicación y la hora



### 4. Acerque a las personas afectadas a sus seres queridos y al apoyo social

Las personas que sentían que tenían un buen apoyo social después de una crisis lidian mejor con la situación que otras que no. Es por eso que acercar a las personas a sus seres queridos y al apoyo social es una parte importante de la PAP.

- Ayuda a mantener unidas a las familias y a los niños con sus propios padres y seres queridos.
- Ayuda a las personas a contactar (llamar) a amigos y familiares, porque de esa manera pueden obtener apoyo
- Si la gente le advierte que las oraciones, las prácticas religiosas o el apoyo de los líderes religiosos pueden ayudarlos, intente acercarlos a su comunidad espiritual.
- Ayude a reunir a las personas afectadas para ayudarse entre sí. Por ejemplo, fomente las redes de apoyo entre compañeros.



#### Poner fin a su apoyo

Explíquele a la persona que está dejando el trabajo y, si alguien lo reemplaza a partir de ese momento, intente presentarle a esa persona. Si ha referido a alguien a otros servicios, dígales cuáles deberían ser las expectativas sobre los servicios y asegúrese de que tengan los detalles para continuar. Di adiós de una manera positiva, que le desea la mejor.

## Cómo practicar el apoyo social en equipos: círculo de solidaridad social.

Esta práctica se basó en las Directrices del Círculo de Solidaridad Social que forma parte del Kit de herramientas del Instituto *Presencing*. El círculo de solidaridad social permite el acceso a la inteligencia colectiva del equipo para permitir que nuevos significados y soluciones emerjan juntos para enfrentar los desafíos de la pandemia de COVID-19. Aunque los miembros del equipo pueden estar en sus hogares (oficina en el hogar) o en un estado de desapego físico en la empresa, es posible practicar la Solidaridad Social. El círculo solidario es una versión actualizada de la metodología de la *'Coaching Circle'*.

- Active un Círculo de Solidaridad Social organizándose con miembros del equipo o la empresa.
- Encuentra una hora, encuentra a tu gente y ponla en tu calendario para una sesión semanal.



### Descripción de la actividad

Paso	Tiempo	Proceso
1	5 min	<p>Buenas vindas + Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abierto voluntariamente para aquellos que quieran hablar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El nombre</li> <li>▶ El local</li> <li>▶ ¿Cuál es la pregunta que está viva en este momento y que quieres explorar más?</li> </ul> </li> <li>• Al comienzo de las sesiones semanales, el gerente comienza presentándose para romper el hielo y servir como modelo / referencia. A lo largo de las semanas, con entrenamiento, otros miembros del equipo pueden comenzar.</li> </ul>
2	5 min	<p>Quietud (la gente permanece en silencio por un rato) El facilitador puede llevar al grupo a respirar profundamente, juntos, tres veces, exhalando lentamente.</p>
3	25 min	<p>Comparta el contexto personal, uno por uno (5 minutos por persona). Si el equipo es grande, sepárelo en pequeños grupos de hasta 5 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo estás?</li> <li>• ¿Qué le está sucediendo a su equipo o familia durante este proceso de pandemia?</li> <li>• ¿Cuál es tu estado interior en medio de todo?</li> <li>• ¿Cómo se le llama a dejar que se vayan los sentimientos y las creencias (desapego)?</li> <li>• ¿Qué está empezando a surgir (ideas, aprendizaje, nuevas formas de ser y ser)?</li> </ul> <p>Nota: si el círculo se hace a distancia, cree subgrupos en la herramienta de reunión virtual.</p>

Paso	Tiempo	Proceso
4	10 min	<p>Duplicación (incluso en grupos más pequeños, cuando corresponda)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de que todos hayan compartido..... PAUSE.</li> <li>• Respira. Exhala</li> <li>• Deja que la resonancia de las historias te atraviese.</li> <li>• Tómese un momento para comprender lo que está sucediendo en usted (mente, corazón, cuerpo) ahora.</li> <li>• Comparta la imagen / metáfora, sentimiento, dibujo o gesto que surgió en el silencio o mientras escucha las historias.</li> </ul>
5	5 min	<p>Consideraciones finales (en el grupo más grande)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué harás para mantenerte en las próximas semanas para fortalecer tu habilidad para lidiar con esta situación y prepararte para lo que viene?</li> <li>• Abierto para que dos personas del equipo compartan</li> </ul>
6	3 min	<p>Diario / cada uno en tu propio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier pensamiento, práctica o inspiración que tenga para usted y le gustaría continuar explorando en las próximas semanas.</li> </ul>
7	5 min	<p>Clausura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el tiempo de reunión semanal funcione durante las siguientes 14 semanas.</li> <li>• ¿Hay alguna pregunta / pregunta compartida que nos gustaría explorar juntos en este período?</li> </ul>



## Referencias

Organização Pan-Americana da Saúde (2015). Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS. Disponível em [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=prevencao-e-cont-doencas-e-desenv-sustentavel-071&alias=1517-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-campo-7&Itemid=965](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=prevencao-e-cont-doencas-e-desenv-sustentavel-071&alias=1517-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-campo-7&Itemid=965)

Organização Pan-Americana da Saúde (2005). Proteção da Saúde Mental em situações de epidemias. Disponível em: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Protecao-da-Saude-Mental-em-Situacoes-de-Epidemias--Portugues.pdf>

Parteaguas Podcast (2020). Adversidade, Mudança e Resiliência: Celina Canales entrevista pessoas que cruzaram o caminho para a sobrevivência até alcançarem sua realização. Disponível em [youtube.com/channel/UC5kMaMiGtr-f9TaBgabaG5Q](https://www.youtube.com/channel/UC5kMaMiGtr-f9TaBgabaG5Q)

Presencing Institute (2020). Social Solidarity Circle Guidelines – disponível em [https://drive.google.com/file/d/16eUlxSXnM\\_cNdGO4NVxSeflCQRYS-HAe/view](https://drive.google.com/file/d/16eUlxSXnM_cNdGO4NVxSeflCQRYS-HAe/view)

Presidência da República (2020). Decreto N° 10.282 de 20 de março de 2020: regulamenta lei No 13.979 para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm)

World Health Organization – WHO (2015). Manejo Clínico de Condições Mentais, Neurológicas e por Uso de Substâncias em Emergências Humanitárias. Guia de Intervenção Humanitária mhGAP (GIH-mhGAP) Disponível em <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51948>

World Health Organization – WHO (2020). Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak. Disponível em [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af_2)

Gerencia Ejecutiva de Salud y Seguridad en la Industria  
*Emmanuel de Souza Lacerda*  
Gerente Ejecutivo de Salud y Seguridad en la Industria

*Geórgia Antony Gomes de Matos*  
**Coordinación técnica**

*Amilton Cabral Junior*  
*Antonio Eduardo Muzzi*  
*Claudio Patrus Campos Bello*  
*Gabriella de Oliveira Ribeiro*  
*Katyana Aragão Menescal*  
*Luciana Mercês de Lucena*

**Equipo Técnica**

*Alyne Zgieviski*  
*Carolina Nunes Scherer Camargo*  
*Graziela Alberici*  
*Letícia Lessa da Silva*

**Consultoría técnica**

**Centro de Innovación SESI sobre Factores Psicosociales**



*Euvaldo Lodi Institute*  
**THE FUTURE OF INDUSTRY**



*Brazilian National Service for Industrial Training*  
**THE FUTURE OF WORKFORCE**



*Brazilian Social Service for Industry*  
**THE FUTURE OF WORKFORCE**



*Brazilian National Confederation of Industry*  
**THE FUTURE OF INDUSTRY**