



Colegio de Psicólogos del Estado Lara MANUAL BÁSICO PARA PSICÓLOGOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA DE PAP A DISTANCIA



Situación por Covid-19

El programa de Primeros Auxilios Psicológicos en el estado Lara, surge como iniciativa de la entidad gremial con el interés de aportar a la población venezolana una modalidad de atención psicológica que provea bienestar y promueva la salud mental en tiempos de crisis como lo es la experiencia mundial del Coronavirus (Covid-19).

Las características de este programa están sustentadas en las medidas de prevención decretadas por el Ejecutivo Nacional y las Instituciones de Salud, por la imposibilidad del contacto físico entre las personas, los efectos psicológicos de la condición de cuarentena y aislamiento, y todas las consecuencias asociadas a la salud mental que derivan de una pandemia

La elaboración de este manual tiene como finalidad ofrecer una guía con los elementos fundamentales a tener en cuenta durante las intervenciones psicológicas a distancia, por lo que será necesario exponer sobre los lineamientos del programa, los efectos psicológicos de la pandemia, las estrategias apropiadas y pertinentes que los profesionales de la salud mental puedan utilizar para atender la situación de cuarentena, así como las consideraciones de la atención telepsicológica.

LOS VOLUNTARIOS

El profesional del voluntariado es un psicólogo (a) debidamente registrado en el CPEL e inscrito en la Federación de Psicólogos de Venezuela, con demostrable experiencia en psicoterapia o formación en el área de la atención psicológica de emergencias.

Se registra en calidad de voluntarios aquellos profesionales que se presten para ofrecer consulta psicológica gratuita y poner sus conocimientos y experiencias a favor de la salud mental de los ciudadanos afectados por una situación de crisis

Cada profesional escoge la modalidad de atención psicológica y la herramienta digital que considere puede manejar con destreza, así como las combinaciones de herramientas que le faciliten el procedimiento y beneficien al paciente.

Actuará de acuerdo a la ética profesional y resguardará la confidencialidad de los datos y toda la información concerniente a sus pacientes/clientes y les informará de los riesgos potenciales respecto a la pérdida de confidencialidad, derivados del uso de tecnologías de telecomunicación, si los hubiera.

Los voluntarios de la atención psicológica deberán estar preparados para situaciones de emergencias. Es importante conocer o tener registros de los servicios de emergencias pertinentes, teléfonos de contacto, de emergencias, de servicios sociales, así como el acceso a una persona de apoyo para el



paciente/cliente.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

La población beneficiaria de este servicio son todas las personas, prioritariamente del **Estado Lara**, que soliciten atención psicológica a través de los medios de contacto del Colegio de Psicólogos del Estado Lara (CPEL). Los pasos que se seguirán para la asignación de casos, es la siguiente:

1. La persona se comunica vía whatsapp o msm, con el voluntariado del Colegio
2. Se le provee información adecuada, en cuanto a términos y objetivos del servicio para que pueda tomar la decisión o no de recibir ayuda.
3. La persona deja sus datos de contacto telefónicos así como de otro contacto alternativo (familiar o amigo, para casos de emergencia)
4. Se remite a un voluntario
5. El voluntario contacta a la persona
6. Se hace el encuadre de hora, tiempo y modalidad de la atención a distancia (preferiblemente llamada telefónica o video llamada)
7. Se procede con la intervención (Primeros Auxilios Psicológicos)
8. Al culminar llena el formulario electrónico destinado a tal fin

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Criterios de inclusión • Aceptar voluntariamente los términos y condiciones exigidos por el voluntariado del Colegio de Psicólogos del Estado Lara

Criterios de exclusión • Cuando el paciente presente problemas psiquiátricos de marcado deterioro. En este caso, el profesional de la psicología realizará los intentos para contactar familiares y explicar la situación.

Criterios para remisión La derivación a otras instituciones o profesionales (Directorio -- equipo interdisciplinario de apoyo). Se recomienda en los casos en que esté en peligro la vida de la persona por ideación o intento suicida, a otros profesionales como médicos psiquiatras, cuando se requiere tratamiento farmacológico de los síntomas.

El propósito fundamental del contacto inicial consiste en atender los siguientes aspectos primordiales:

- Brindar primeros auxilios psicológicos
- Llenar la Historia Clínica
- Realizar el encuadre
- Realizar las remisiones que considere convenientes



INFORMACIÓN CLAVE SOBRE EL CORONAVIRUS

Durante el brote de coronavirus (COVID---19), los esfuerzos que se han realizado para evitar la propagación de la enfermedad van desde la cuarentena masiva de ciudades enteras, pasando al aislamiento en instalaciones del gobierno, hasta el autoaislamiento en el hogar. Se define *cuarentena* como la separación de individuos que puede haber estado expuesto a una enfermedad infecciosa del resto de la población para determinar si están enfermos y para reducir su riesgo de infectar a otros. Esta definición difiere de *aislamiento*, que es la separación de las personas que han sido diagnosticado con una enfermedad contagiosa de personas que no están enfermos sin embargo, los dos términos se usan a menudo indistintamente, especialmente en comunicación con el público.

Mientras que la cuarentena puede servir ampliamente del bien público, también está asociado con desafíos psicológicos para aquellos que deben cumplirla, sus seres queridos, y los trabajadores de la salud que cuidan de ellos.

AFRONTAR LA PANDEMIA. SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS ASOCIADOS AL CORONAVIRUS

(UBA, 2020)

La situación nueva de pandemia dispara estados de ansiedad. El elevado nivel de incertidumbre que acompaña esta situación precipita y mantiene un estado de captación ansiosa que constituye la preparación frente a una amenaza nueva y desconocida. La situación vinculada con la pandemia es un estresor que puede incidir en nuestra calidad de vida. Algunas de las emociones que podemos estar sintiendo ante esta situación son:

Miedo: a perder la salud, a las posibles consecuencias de la enfermedad, a la falta de recursos, a la falta de insumos básicos. Es posible sentir miedo ante una situación que se percibe como nueva y amenazante. Es posible que pensamientos como “me puede pasar a mi” o “puedo contagiar a mi familia”, emerjan. Frente a ello pueden aparecer pensamientos negativos asociados a la muerte propia o de la familia, así como también temor a contagiar a los seres queridos y provocarles un daño. Estos sentimientos pueden generar tanto reacciones funcionales como disfuncionales. Dentro de las reacciones funcionales es posible que aparezcan conductas creativas, actividades formativas o recreativas. En el caso de las reacciones disfuncionales que pueden incrementarse --- aquellas conductas que implementamos para regular nuestras emociones negativas---, encontramos como ejemplo consumir noticias compulsivamente, entre otras.

Frustración: esta situación puede provocar una sensación de pérdida de libertad, de dificultad en llevar adelante proyectos y actividades personales. Puede haber pensamientos del tipo “no puedo hacer lo que hago siempre”, “no puedo terminar mi trabajo”, “quiero salir y no puedo”. Frente a esta situación novedosa estamos obligados a ser pacientes y debemos generar nuevos hábitos. **Enojo:** suele ocurrir cuando experimentamos la sensación de que está ocurriendo un hecho injusto. Puede



haber pensamientos del tipo de “el gobierno tendría que haber cerrado antes, esto no es mi culpa” u “otras personas no respetan la cuarentena y se aprovechan”. Lo que puede provocar conductas irresponsables como salir de casa o iniciar pleitos. Es importante recordar la importancia de realizar las denuncias por los medios oficiales y no exponerse a situaciones violentas. **Ambivalencia:** es posible sentir alivio por estar en casa pero también emociones como miedo, frustración o enojo. Puede suscitarse en pensamientos del tipo “ahora puedo hacer lo que nunca hago. Aunque quisiera saber cuándo terminará todo esto”. GUIA BASICA Desde la Facultad de Psicología de la UBA se ha elaborado la siguiente guía básica para conducirse en esta emergencia: cómo protegerse y cómo afrontar esta situación desde el punto de vista psicológico. **Desorganización:** el hecho de no poder continuar con la propia rutina es un factor que desorganiza nuestra estructura; ya que perdemos la sensación de control. Es importante recordar la capacidad que tenemos para reorganizar una nueva estructura.

Aburrimiento: el aislamiento provoca que nuestra posibilidad de vincularnos para compartir tiempo con otros se reduzca significativamente; con lo cual nuestras actividades de ocio y esparcimiento disminuyen significativamente. En este sentido, pueden aparecer pensamientos del tipo “¿ahora qué hago?”, “¿cuándo podré salir a divertirme?”. Es importante utilizar los medios digitales que tenemos a nuestro alcance para seguir manteniéndose en contacto. Tenga presente que es una situación transitoria y la conducta de respetar las indicaciones es en sí misma una acción muy valiosa para usted y toda la comunidad.

Tristeza: esta situación puede darse por la ruptura de la cotidianeidad. También puede agravarse con el aislamiento y por tener contacto reiterado con noticias negativas. Pueden aparecer pensamientos del tipo “no tengo ganas de hacer nada”. Tenga en cuenta que es una situación transitoria y que el propio esfuerzo por respetar las regulaciones es lo que permitirá que finalice lo antes posible. No deje de compartir estos sentimientos con las personas con las que comparte su hogar o con otros a través de medios virtuales.

Sentimiento de soledad: la falta de vinculación puede provocar una sensación de soledad y agravarse especialmente en aquellas personas que viven solas. Pueden aparecer pensamientos del tipo “me siento solo”, “qué hago si me pasa algo”. Es importante tener en cuenta que otros están pasando la misma situación y que puede ser posible establecer nuevas formas para vincularnos. Quizás con personas a nuestro alrededor (vecinos, comerciantes de la zona, etc.) con las que no solemos relacionarnos o también a través de medios virtuales que hasta ahora no habíamos utilizado.

Sensación de encierro: el aislamiento puede hacernos sentir encerrados y agobiados. Pueden aparecer pensamientos del tipo “quiero salir a la calle y juntarme con gente”. Recordar lo transitorio de esta situación y la posibilidad de realizar otras actividades pendientes en el hogar es importante para utilizar recreativa y productivamente el tiempo.

Ansiedad: la situación puede provocar sensaciones desagradables en relación a la incertidumbre. A su vez, pueden aparecer conductas y pensamientos que busquen huir de la realidad. Pueden aparecer pensamientos del tipo “voy a dormir hasta que termine esto”. Es importante intentar mantener una



rutina, establecer una serie de actividades para realizar durante el día y separar un espacio del mismo para el esparcimiento. Estas emociones pueden tramitarse identificándolas, aceptando y cambiando aquellas conductas que interfieren con el afrontamiento de esta situación. Identificar implica observar y comprender nuestros pensamientos y emociones.

DERRUMBAR FALSAS CREENCIAS Y MITOS (OMS, 2019)

1. El virus COVID--19 puede transmitirse en zonas con climas cálidos y húmedos

Las pruebas científicas obtenidas hasta ahora indican que el virus de la COVID--19 puede transmitirse en CUALQUIER ZONA, incluidas las de clima cálido y húmedo. Con independencia de las condiciones climáticas, hay que adoptar medidas de protección si se vive en una zona donde se hayan notificado casos de COVID--19 o si se viaja a ella. La mejor manera de protegerse contra la COVID--19 es lavarse las manos con frecuencia. De esta manera se eliminan los virus que puedan estar en las manos y se evita la infección que podría producirse al tocarse los ojos, la boca y la nariz.

2. El frío y la nieve NO PUEDEN matar el nuevo coronavirus (COVID-19)

La temperatura normal del cuerpo humano se mantiene en torno a 36,5° y 37°, con independencia de la temperatura exterior o de las condiciones meteorológicas. Por lo tanto, no hay razón para creer que el frío pueda matar el nuevo coronavirus o acabar con otras enfermedades. La forma más eficaz de protegerse contra el COVID--19 es limpiarse las manos frecuentemente con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.

3. Bañarse en agua caliente no previene la infección por el nuevo coronavirus

Bañarse en agua caliente no proporciona ninguna protección contra la COVID--19. Con independencia de la temperatura del agua de la bañera o la ducha, la temperatura corporal continuará siendo de 36,5 °C a 37 °C. De hecho, si el agua está muy caliente puede uno quemarse. Lo mejor que se puede hacer para protegerse de la COVID-19 es lavarse las manos con frecuencia para eliminar los virus que pueda haber en su superficie y no contagiarnos al tocarnos los ojos, la boca y la nariz.

4. El nuevo coronavirus NO PUEDE transmitirse a través de picaduras de mosquitos

El nuevo coronavirus es un virus respiratorio que se propaga principalmente por contacto con una persona infectada a través de las gotículas respiratorias que se generan cuando esta persona tose o estornuda, por ejemplo, o a través de gotículas de saliva o secreciones de la nariz. Hasta la fecha no hay información ni pruebas que indiquen que el COVID-19 pueda transmitirse por medio de mosquitos. Para protegerse, evite el contacto cercano con cualquier persona que tenga fiebre y tos, y practique una buena higiene de las manos y de las vías respiratorias.

5. ¿Se puede matar el nuevo coronavirus con un secador de manos?

No. Los secadores de manos no matan el COVID-19. Para protegerse contra el nuevo coronavirus (COVID-19), lávese las manos frecuentemente con un gel hidroalcohólico o con agua y jabón. Una vez limpias, séquelas bien con toallitas de papel o con un secador de aire caliente.

6. ¿Se puede matar el COVID-19 con una lámpara ultravioleta para desinfección?

No se deben utilizar lámparas ultravioletas para esterilizar las manos u otras partes del cuerpo, ya que la radiación ultravioleta puede causar eritemas (irritación de la piel).

6. ¿Se puede matar el nuevo coronavirus rociando el cuerpo con alcohol o con cloro?

No. Rociar todo el cuerpo con alcohol o cloro no sirve para matar los virus que ya han entrado en el organismo. Pulverizar estas sustancias puede dañar la ropa y las mucosas (es decir, los ojos, la boca, etc.). Tanto el alcohol como el cloro pueden servir para desinfectar las superficies, siempre que se sigan las recomendaciones pertinentes.

Hay varias medidas que se pueden aplicar para protegerse del nuevo coronavirus. Empiece por limpiarse las manos con frecuencia con un gel hidroalcohólico o con agua y jabón.

7. Las vacunas contra la neumonía, ¿protegen contra el nuevo coronavirus?

No. Las vacunas contra la neumonía, como la neumocócica y la vacuna contra Haemophilus influenzae de tipo B (Hib), no protegen contra el nuevo coronavirus. El COVID-19 es tan nuevo y diferente que es necesario desarrollar una vacuna específica, en la que ya se está trabajando con el apoyo de la OMS. Aunque las vacunas contra la neumonía no son eficaces contra el COVID-19, es muy conveniente vacunarse contra las enfermedades respiratorias para mantener una buena salud.

8. ¿Conviene enjuagarse regularmente la nariz con una solución salina para prevenir la infección por el nuevo coronavirus?

No. No hay pruebas que indiquen que esta práctica proteja de la infección por el nuevo coronavirus. Aunque algunas pruebas indican que enjuagarse la nariz regularmente con solución salina puede acelerar la recuperación tras un resfriado común, no se ha demostrado que prevenga las infecciones respiratorias.

9. ¿Comer ajo puede ayudar a prevenir la infección por el nuevo coronavirus?

El ajo es un alimento saludable que puede tener algunas propiedades antimicrobianas. Sin embargo, no se han obtenido pruebas de que comerlo proteja contra el virus que causa el brote actual.



10. El nuevo coronavirus, ¿afecta solo a las personas de edad o también puede afectar a las más jóvenes?

El nuevo coronavirus (COVID-19) puede infectar a personas de todas las edades, si bien se ha observado que las personas mayores y las que padecen algunas enfermedades (como el asma, la diabetes o las cardiopatías) tienen más probabilidades de enfermarse gravemente cuando adquieren la infección.

La OMS aconseja a las personas de todas las edades que tomen medidas para protegerse del virus, por ejemplo, mediante una buena higiene de manos y respiratoria.

11. ¿Son eficaces los antibióticos para prevenir y tratar la infección por el nuevo coronavirus?

No. Los antibióticos son eficaces contra las bacterias, pero no contra los virus.

Puesto que el nuevo coronavirus (COVID-19) es un virus, no deben utilizarse antibióticos ni para prevenir ni para tratar la infección. Sin embargo, si resulta usted infectado por este virus y le hospitalizan, es posible que le administren antibióticos para que no contraiga infecciones bacterianas. Es importante no automedicarse.

12. ¿Hay algún medicamento para prevenir o tratar la infección por el nuevo coronavirus?

Por el momento, no se recomienda ningún medicamento específico para prevenir o tratar la infección por el nuevo coronavirus (COVID-19). Sin embargo, es necesario atender adecuadamente a las personas infectadas por este virus para aliviar y tratar los síntomas y procurar medidas de apoyo optimizadas a los que presenten síntomas graves. Se están estudiando algunos tratamientos específicos que se probarán en ensayos clínicos. La OMS está ayudando a agilizar las labores de investigación y desarrollo con una serie de asociados.

Medidas de prevención (OMS, 2020)

1. Lávese las manos frecuentemente

Lávese las manos con frecuencia con un desinfectante de manos a base de alcohol o con agua y jabón. Un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón mata el virus si este está en sus manos.

2. Adopte medidas de higiene respiratoria

Al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos con un desinfectante de manos a base de alcohol, o con agua y jabón. Así evita la propagación de gérmenes y virus.

3. Mantenga el distanciamiento social

Mantenga al menos 1 metro de distancia entre usted y las demás personas, particularmente aquellas que tosan, estornuden y tengan fiebre. Cuando alguien tose o estornuda, proyecta pequeñas



gotículas que contienen el virus. Si está demasiado cerca, puede inhalar el virus.

4. Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca

Las manos tocan muchas superficies que pueden estar contaminadas con el virus. Si se toca los ojos, la nariz o la boca con las manos contaminadas, puedes transferir el virus de la superficie a si mismo.

5. Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, solicite atención médica a tiempo

Los síntomas respiratorios con fiebre pueden tener diversas causas, y dependiendo de sus antecedentes de viajes y circunstancias personales, el COVID-19 podría ser una de ellas.

Medidas de protección para las personas que se encuentran en zonas donde se está propagando la COVID-19 o que las han visitado recientemente (en los últimos 14 días)

1. Siga las orientaciones expuestas arriba.
2. Permanezca en casa si empieza a sentirse mal, aunque se trate de síntomas leves como cefalea y rinorrea leve, hasta que se recupere. Evitar el contacto con otras personas y las visitas a centros médicos permitirá que estos últimos funcionen con mayor eficacia y ayudará a protegerle a usted y a otras personas de posibles infecciones por el virus de la COVID-19 u otros.
3. Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, busque rápidamente asesoramiento médico, ya que podría deberse a una infección respiratoria u otra afección grave. Esto ayudará también a prevenir la propagación del virus de la COVID-19 y otros virus.

RECOMENDACIONES Y CONSEJOS PARA AYUDAR A CONTROLAR LA ANSIEDAD EN RELACION AL CORONAVIRUS (OPS y OMS, 2020)

- Mantener los horarios del sueño.
- No sobreexponerse a noticias y consultar solamente fuentes confiables (organismos oficiales, instituciones prestigiosas) y en momentos del día establecidos (por ejemplo, al mediodía o a la tarde, y no tanto al despertar o antes de dormir).
- Aunque no vaya a salir de su casa, quitarse el pijama o la ropa de dormir para evitar la sensación de discontinuidad y poder organizar los ciclos del día.
- Proponerse aprender algo nuevo a través de tutoriales o cursos online, hay muchos gratuitos y de calidad.
- Hacer una rutina de ejercicios físicos periódica en casa, siempre tomando en cuenta que es una situación especial.
- Continuar accediendo a la naturaleza y a la luz solar siempre que sea posible.
- Alimentarse bien y mantenerse hidratado.
- Mantener sus redes sociales de contención emocional con sus familiares, amigos y personas de confianza a través de medios digitales.
- Limitar los grupos de chats que difunden noticias, muchas de ellas falsas o erróneas ya que



promueven pensamientos negativos y catastróficos y le imponen a nuestra mente un sobreesfuerzo.

- Ser considerado con uno mismo, con sus estados emocionales, teniendo presente que los cambios de rutina tan abruptos, la incertidumbre y la amenaza de la pandemia afecta nuestro estado emocional por más saludables que seamos. Considerar que esto mismo le ocurre a los demás, por lo tanto, intentar ejercitar la tolerancia con nosotros mismos y con los demás.
- Las personas somos seres rutinarios, sociales y valoramos la previsibilidad. Tengamos presente que la pandemia en pocas semanas alteró todo esto.
- El cambio implica desarrollar conductas flexibles y adaptativas a esta situación con la finalidad de afrontarla positivamente.
- El armado de nuevas rutinas es un desafío, requiere flexibilidad y tener en cuenta que es un esfuerzo el cambio de rutinas muy abrupto.
- Los niños tanto como los adultos requieren mantener espacios de juego y divertimento que promuevan emociones positivas.
- Si vive en espacios reducidos y en familia no los sobreexija con tareas. Tenga presente que respetar la cuarentena es ya un esfuerzo en sí mismo y como tal es valioso. Converse en familia sobre el sentido altruista de las conductas responsables para que tengan sentido los esfuerzos.
- Buscar ayuda adicional. Si se siente muy nervioso, triste, ansioso o que la situación afecta alguna esfera de su vida, busque un profesional de la salud mental. Siempre con la finalidad de encontrar modos constructivos de manejar la adversidad.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA SOBRELLEVAR DE MEJOR MANERA LA CUARENTENA (APA, 2020; Brooks y col, 2020; CSTS, s/f; Dyregrov, s/f: EFPA, 2020)

Asumir la cuarentena de forma voluntaria es un factor protector de futuros trastornos mentales **Suscitar altruismo.**

Ideas a promover: La cuarentena ayuda a los demás y es un servicio que se hace a la sociedad. Ayuda a reducir la posibilidad de que otros se enfermen. Muestra responsabilidad social colectiva a través de tus acciones altruistas. Si se piensa de esta manera, podrá mantener el respeto propio. Ayudar a que otros se tranquilicen y bajen sus niveles de ansiedad es un factor de protección

Mantente activo, establece rutinas

Ideas a promover: Las actividades, las rutinas y la estructura le dan forma y previsibilidad al día, y desalientan la impotencia. En una situación incierta, hacerse “dueño de su propio tiempo”, proporciona estabilidad y seguridad. El ejercicio físico, la higiene personal, las comidas a horas regulares y otras actividades regulares contribuyen al orden y la estructura en una situación nueva y poco clara.

El contacto social es una actividad importante.

Ideas a promover: Que el tema del coronavirus no sea el principal. Las redes sociales le permiten chatear y ver a otros a través de Facebook, Skype y otras redes sociales. Este contacto social se vuelve especialmente importante durante la cuarentena. Asegúrese de que este sea un punto fijo en su horario diario. Las llamadas telefónicas y video llamadas son especialmente reconfortantes ya que son una forma de contacto directo

Toma el control de los pensamientos preocupantes

Ideas a promover: Es normal tener pensamientos preocupantes en momentos como este. Si tales pensamientos ocupan mucho espacio, puede intentar controlarlos mejor. La distracción en cosas que nos agradan ayuda a bajar la ansiedad. Mire películas o series en tabletas o TV, juegue videojuegos, haga crucigramas, Sudoku, etc., o use Facetime / Skype para hablar con otros sin dejar que el coronavirus sea el tema principal. Si la preocupación es constante, haga un espacio con un tiempo establecido (10---20 minutos) en el que pueda preocuparse tanto como quiera. Se puede posponer la preocupación: «Esto es algo en lo que pensar en mi tiempo de preocupación, no ahora». Si esto se repite con suficiente frecuencia, este proceso de pensamiento se vuelve automático. Si aparecen preocupaciones, no te molestes, solo repite que pensarás en ellas en tu tiempo de preocupación. No programe su tiempo de preocupación tarde en la noche. Tratar de tener actividades tranquilas en la noche.

Unas pocas actualizaciones diarias de noticias son suficientes

Ideas a promover: Sabemos por aquellos que experimentan tragedias que pasar demasiado tiempo viendo o leyendo noticias después los afecta negativamente. Si se protege de revisar constantemente los medios de comunicación en busca de noticias sobre el virus, le será más fácil mantener la calma. Una actualización diaria regular de una fuente confiable es suficiente. Promover fuentes confiables (OMS, OPS, por ejemplo)

Comunicación con los niños:

Ideas a promover: Promueva la discusión de noticias del coronavirus con información honesta y apropiada para su edad. Los padres también pueden ayudar a aliviar la angustia al enfocarse a los niños en rutinas y horarios. Recuerde que los niños observarán los comportamientos y emociones de los padres en busca de pistas sobre cómo manejar sus propios sentimientos durante el tiempo.

Prepárese para la cuarentena

Es uno de los factores de protección más importantes descritos en la bibliografía, sobre todo para el posterior desarrollo de estrés post traumático, la situación ya está encima de todos

Ideas a promover: No culpabilizarse ni victimizarse por la no prevención.



ATENCIÓN ESPECIAL PARA NIÑOS, recomendaciones para padres y cuidadores (UNICEF, 2020)

Proteger las emociones del niño.

Los niños y niñas muy pequeños aún no han adquirido la madurez suficiente para poder entender algunos aspectos biológicos, sociales y económicos de las enfermedades. Habitualmente, cuando hablamos con ellos sobre los problemas de salud empleamos eufemismos como llamar a virus y bacterias “bichitos invisibles”, referirnos a la enfermedad como “pupa” o decir que la gente enferma “está malita”. Estas imprecisiones no contribuyen a su formación científica (para la que aún habrá tiempo) pero contribuyen a otro aspecto muy importante de la educación en esta etapa: proteger su bienestar emocional.

La prioridad en esta etapa debe ser, precisamente, proteger a niños y niñas de toda aquella información que aún no pueden procesar y que les puede llevar a desarrollar ansiedad y miedos debido a la incertidumbre.

Es conveniente:

- Evitar que vean o escuchen noticias y reportajes con un enfoque sensacionalista o morboso de la situación.
- Evitar que se expongan mucho tiempo a noticias sobre el problema, aunque el tratamiento sea adecuado: el tiempo que dedicamos a un tema también puede transmitir inquietud, aunque el tono no sea alarmista.
- Evitar involucrarlos en conversaciones de adultos sobre la situación, especialmente si son acaloradas o incluyen bromas y dobles sentidos: aunque no estemos hablando con ellos, saben de lo que hablamos y sacan sus propias conclusiones.
- Dedicar tiempo a resolver sus dudas e inquietudes, en un lenguaje adaptado a su capacidad de comprensión, pero no engañoso. Si sientes que te faltan recursos para transmitir información, puedes recurrir a algunos de los cuentos que se editan cada año sobre salud y enfermedades, ya que permiten a los niños y niñas procesar el impacto emocional a través de la imaginación. (Hay un cuento sobre el coronavirus en PDF que se puede suministrar)

Proteger su salud

En este momento del desarrollo es también muy importante sentar las bases de las competencias de autoprotección que les permitirán ser responsables sobre su salud y la de otras personas a lo largo de su vida. No es necesario un tratamiento exhaustivo de las causas y efectos de las enfermedades para empezar a incidir educativamente en conductas de protección que sí están al alcance de niños y niñas desde edades muy tempranas y que además les permiten desarrollar su sentido de autoeficacia y su seguridad en sí mismos:

- El lavado de manos con agua y jabón: no sólo aprender a lavarse bien las manos, sino adquirir el



hábito y ser capaces de demandar y promover esta necesidad en diferentes contextos (por ejemplo: recordárselo a otros niños, acordarse en un restaurante...)

- Reconocer las circunstancias cotidianas en las que estamos en contacto con suciedad y ser capaces de tomar precauciones. Por ejemplo: manejo de tierra, contacto con animales domésticos, precauciones frente a basura y heces...
- Aprender e interiorizar aquellas medidas higiénicas que protegen a los demás, por ejemplo: el uso de pañuelos y servilletas, aprender a sonarse y a limpiarse, evitar compartir cubiertos y vasos...
- Adquirir respeto por el entorno: pequeñas contribuciones a la higiene doméstica y escolar, adquirir el hábito de tirar los desechos a la basura, conocer la importancia de la limpieza del entorno, de la ropa, de la vajilla...

Prevenir la violencia

A esta edad aún no tenemos la capacidad de reflexión necesaria para hacer un análisis crítico de las informaciones erróneas, malintencionadas o prejuiciosas. No podemos evitar que los niños y niñas entren en contacto con determinadas opiniones, pero tenemos que prestar especial atención porque incluso lo que un niño o niña un poco más mayor podría entender como un chiste puede ser tomado literalmente por los más pequeños. En este sentido es muy importante dedicar un tiempo extra a detectar los malentendidos que pueden estar afectando a su percepción de salud y la enfermedad porque pueden sentar las bases de estereotipos y prejuicios duraderos. Por ejemplo: “Mi vecino chino es un coronavirus”. “Si tu abuela tose se va a morir”. “Hay que alejarse de los viejos”. “Los pobres contagian enfermedades”.

El ejemplo vale más que mil palabras

A veces, por más que nos esforcemos en tratar adecuadamente y con sensibilidad estos temas en el aula o en familia, no podemos evitar que las conversaciones entre niños y niñas se conviertan en un “teléfono descompuesto”. A pesar de que es comprensible y que, en edades muy tempranas no hay realmente malicia en los comentarios, es muy necesario reconducir las percepciones erróneas que puedan estarse formando sobre determinadas personas o colectivos, para evitar que, con el tiempo, se conviertan en algo más grave. A cualquier edad, pero muy especialmente con los más pequeños, de poco vale enseñar a lavarse las manos si no nos ven a nosotros hacerlo a menudo. Tampoco tendrá mucho efecto lo que les digamos sobre estar tranquilos si perciben nuestro nerviosismo o que les regañemos por llamar "coronavirus" a alguien si luego nos oyen a nosotros hacer chistes que no saben interpretar. Recuerda: el ejemplo vale más que las palabras. En una etapa del desarrollo en la que las habilidades lingüísticas aún no están plenamente desarrolladas gran parte del aprendizaje se realiza por imitación y tiene un alto componente emocional. La educación de los más pequeños es un esfuerzo que nos puede obligar a emplear todos los sentidos.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS O INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN CRISIS **ASPECTOS BÁSICOS (OMS, WTF y VMI, 2012)**

Todas las personas tienen recursos y capacidades para poder afrontar desafíos que la vida presenta. Sin embargo, algunas son particularmente vulnerables en situaciones críticas y pueden necesitar ayuda adicional. (OMS, 2012)

OBJETIVOS

“La intervención psicológica en crisis se orienta hacia la expresión de los sentimientos y experiencias internas de la persona que se relacionan con el evento o eventos que provocaron el desajuste, facilita la elaboración del duelo ante la pérdida, en ocasiones de bienes materiales, pero en otros casos ante la irreparable pérdida de un ser querido”. (Gómez del Campo, 1994)

Los objetivos que persiguen los PAP son, según Corral, E. & Gómez, F. (2009), los siguientes: --- Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, facilitando la expresión de sentimientos y la ventilación de emociones negativas como el miedo, la tristeza, la angustia o el enfado. --- Reducir la mortalidad: al entender que el suceso estresor puede generar situaciones violentas como agresiones a otras personas o a sí mismo; actuando en consecuencia para evitarlo (desarrollar su red de apoyo informal, favorecer su ingreso hospitalario, etc.) --- Ser el nexo de unión con recursos de ayuda, proporcionándole información sobre los recursos necesarios y brindándole orientación sobre qué hacer y cómo hacerlo. García (s/f) menciona que la intervención en crisis de segundo momento o terapia psicológica, se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del afrontamiento inmediato y, se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida en la persona alterada. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor preparado para encarar el futuro.

LA CRISIS

Es un “estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”.

FASES DE UNA CRISIS:

I. EVENTO PRECIPITANTE

- Ocurre un evento que es percibido como amenazante o
- Abrumador, lo que provoca mucho estrés en la persona.



- Respuestas como shock o negación.

II. RESPUESTA DESORGANIZADA

- Se muestran comportamientos desorganizados que van desde la aflicción a la angustia.
- Es un intento por reestablecer el significado de la existencia.

III. EXPLOSIÓN

- Pérdida de control de emociones, pensamientos y comportamientos.
- Conductas inapropiadas y/o destructivas

IV. ESTABILIZACIÓN

- Comienza a aceptar la situación, sin embargo al recordarlo
- Se presentan reacciones aunque no tan extremas como en fases anteriores. Es vulnerable a volver a "explotar".

V. ADAPTACIÓN

- Se llega a una conciliación entre el evento sucedido y la
- Realidad actual del individuo.
- Se toma el control de la situación y se orienta hacia el futuro.

TIPOS DE CRISIS

Choque

Un cambio repentino en el ambiente social provoca que las emociones sean liberadas de manera explosiva, lo cual incapacita a los mecanismos de enfrentamiento con los que cuenta la persona. En este caso, como no existe un aviso previo que permita al individuo asimilar el impacto, este cae en un estado de choque emocional.

Agotamiento

La persona puede haber manejado efectivamente y durante tiempo prolongado la situación de emergencia pero llega a un punto de agotamiento, en el cual no tiene más fuerza para enfrentar la situación y su estructura de enfrentamiento "casi se desintegra"

REACCIONES HABITUALES DE LAS CRISIS

Reacciones cognitivas

Confusión y desorientación

Dificultad en la toma de decisiones



Problemas para dormir
Cuestionamiento a creencias espirituales
Preocupación por el desastre
Pensamientos desordenados
Pasividad / Culpabilidad
Aislamiento / Evitación
Problemas de concentración o de memoria
Preocupación por detalles insignificantes
Impulsividad Conflictos familiares Dependencia

Reacciones físicas

Cansancio o fatiga
Ritmo cardíaco acelerado
Agresión física
Hiperventilación
Cambio de apetito
Hipersensibilidad a los estímulos sensoriales e hipervigilancia
Encogimiento de garganta, pecho o estómago
Agravamiento de condiciones crónicas: diabetes, presión alta, etc.

Reacciones emocionales

Tristeza y desesperanza
Irritabilidad, enojo y resentimiento
Cambios impredecibles de humor
Miedo / Ansiedad
Desesperación
Sensibilidad emocional
Distanciamiento emocional
Baja autoestima / Depresión



FASES DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

1. Establecimiento de contacto psicológico.

Supone la capacidad del asistente para "sintonizarse" con la situación personal de la persona en crisis. Esta fase alude a la habilidad para establecer un clima mínimo de confianza que favorezca la conversación.

2. Evaluar las dimensiones del problema.

Implica mostrar una actitud que facilite la consideración de alternativas de solución por parte de la persona afectada. En caso de encontrarse ampliamente desbordada, y sólo bajo tales condiciones, es cuando procede tomar una posición más directiva y tomar algunas decisiones en beneficio de la persona.

3. Asistir en la ejecución de la acción concreta.

Acompañar a la persona en los "primeros pasos" en la ejecución del plan de acción. Esto es: evaluar junto a la persona el conjunto de acciones que esta debe realizar para que las posibles soluciones puedan ser llevadas a cabo

4. Seguimiento.

En esta fase, se espera que sea posible decidir si los pasos anteriores han sido suficientemente asimilados por la persona, así como garantizar una forma de contacto en caso de que la persona pueda necesitar apoyo en los minutos, horas o días siguientes.

EVALUACIÓN DE ÁREAS AFECTADAS: Perfil CASIC: (Conductual, Afectiva, Somática, Interpersonal y Cognitiva).

Conductual: Actividades y patrones de conductas manifiestas.

Patrones de trabajo

Interacción

Descanso / Ejercicio

Dieta (hábitos de comida y bebida)

Comportamiento sexual

Hábitos de sueño

Uso de drogas y tabaco

Presencia de cualquiera de los siguientes: actos suicidas, homicidas o de agresión.

Habilidades para resolver conflictos o salir de situaciones de gran tensión.

Afectiva: Sentimientos acerca de la crisis el factor precipitante y los comportamientos.

Emociones sentidas con más frecuencia.



Sentimientos acerca de cualquiera de los comportamientos antes citados

Presencia de ansiedad, ira, alegría, depresión, temor, ...

Adecuación

Distorsión o negación de los afectos a las circunstancias. ¿se expresan o se ocultan los sentimientos?

Somática: Funcionamiento físico general y estado de salud.

Funcionamiento físico general, salud, enfermedades relevantes actuales y pasadas.

Sensaciones placenteras o dolorosas experimentadas.

Influencia del consumo de sustancias y alimentos.

Presencia o ausencia de tics, dolores de cabeza, malestares estomacales y cualquier otro trastorno somático.

Estado general de relajación-tensión.

Sensibilidad de la visión, el tacto, el gusto, la percepción y el oído.

Interpersonal: Naturaleza de las relaciones con la familia, amigos, vecinos y compañeros.

Naturaleza (asertiva o conflictiva) de las relaciones con otras personas.

Identificación de: Fortalezas y problemas interpersonales.

Número de amigos (frecuencia del contacto con ellos y con los conocidos).

Habilidades sociales: Papel asumido con los distintos amigos íntimos (pasivo, independiente, líder, como un igual).

Estilo de la resolución de conflictos (asertivo, agresivo, aislado).

Estilo interpersonal básico (congeniante, suspicaz, manipulador, explotador, sumiso, dependiente).

Cognoscitiva: representaciones mentales

Manera de dormir y sueños diurnos y nocturnos usuales.

Representaciones mentales distorsionadas acerca del pasado o el futuro.

Autoimagen

Metas vitales y las razones para su validez

Creencias religiosas

Filosofía de la vida

Presencia de cualquiera de los siguientes pensamientos: Catastrofización, sobregeneralización, delirios, alucinaciones, hablarse a sí mismo de manera irracional, racionalizaciones, idealización paranoide; actitud general (positiva/negativa) hacia la vida.

Expectativas sobre la terapia y atribuciones de cambio.

Recuerdos, ideas e imágenes incomoda recurrentes.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA

OBSERVAR

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

ESCUCHAR

Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda. Pregunte acerca de qué necesitan las personas y qué les preocupa. Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse.

CONECTAR

Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios. Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas. Brinde información. Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.

PAUTAS GENERALES Y ÉTICAS PARA LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

SE DEBE	NO SE DEBE
Intente encontrar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas	No presione a la persona para que le cuente su historia.
Sea honrado y digno de confianza.	No se aproveche de su relación como persona que ayuda / cooperante
Sea consciente de sus propios prejuicios y preferencias, y manténgalos al margen.	No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarle
Respete el derecho de la gente a tomar sus propias decisiones.	No fuerce ayuda en la gente, y no sea entrometido o prepotente.
Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad de la historia salvo razones de fuerza mayor.	No interrumpa ni apure a la persona mientras cuenta su historia (por ejemplo, no mire la hora, ni hable demasiado rápido).
	No exagere sus habilidades.
Hágale entender que está escuchando	No invente cosas que no sabe
Tenga paciencia y mantenga la calma.	No utilice expresiones demasiado técnicas.
Ofrezca información concreta en caso de que disponga de ella. Sea honesto acerca de lo que sabe y de lo que no sabe. “No lo sé, pero intentaré averiguárselo”.	No juzgue lo que hayan hecho o dejado de hacer ni sus sentimientos. No diga cosas como “No debería sentirse así”, “Debería sentirse afortunado de sobrevivir”.
Dé la información de un modo en que la persona la pueda entender; es decir, de forma simple.	No le hable de sus propios problemas. No cuente la historia de otras personas.
Hágale saber que comprende cómo se sienten y que lamenta sus pérdidas y lo que les ha pasado. “Lo siento mucho. Imagino que esto es	No hable de otras personas en términos negativos (por ejemplo llamándoles “locos” o “desorganizados”).



MANUAL BÁSICO PARA PSICÓLOGOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA DE PAP A DISTANCIA

muy triste para Ud.”.	
Hágale saber que reconoce sus fortalezas y la manera en que se están ayudando a sí mismos.	No le quite su fortaleza, su sensación de poder cuidarse a sí mismo/a.
Deje claro a la gente que incluso si rechazan la ayuda ahora, podrá recibirla en el futuro.	No haga falsas promesas ni dé falsos argumentos tranquilizadores. No provea información no contrastada.
Sea lo más empático posible. Compórtese de forma adecuada teniendo en cuenta la cultura, edad y género de la persona	No piense ni actúe como si tuviera que resolver todos los problemas de la persona en su lugar
Deje espacios para el silencio.	



ASPECTOS DE LA INTERVENCIÓN A DISTANCIA (EFPA, 2007)

Las consultas en línea, constituyen una alternativa viable para brindar atención y terapia psicológicas. Consisten en “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de proporcionar un servicio psicológico e información a corta y larga distancia” (Picot, 1998). Aunque es preferible el contacto cara a cara con el cliente o paciente, en esta situación se puede utilizar esta modalidad para salvaguardar no solo la propia salud, sino también la de aquellos que buscan ayuda y la sociedad en general. La investigación muestra que la efectividad de tales consultas a distancia son ligeramente menos óptimas, pero a menudo logran obtener efectos similares a la atención convencional.

Sobre las pautas para la práctica ética y efectiva de la atención a distancia se puede consultar en: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology> y en <http://ethics.efpa.eu/download/91e1fdcfb3e0879e15620d2decdbd590/>

Algunos puntos esenciales que es necesario destacar para la implementación a corto plazo son: 1. Discuta la opción con su cliente (preferiblemente por teléfono), explicando la justificación y enfatizando la importancia de confiar en las consultas en línea por ahora. Idealmente, solo haga esto con clientes o pacientes con los que ya se haya reunido cara a cara, para que también sepa cómo intervenir de manera óptima en el mundo real, en caso de cualquier emergencia, p. Ej. riesgos de autolesión o suicidio. 2. Asegúrese de que tanto usted como su cliente estén en un espacio privado y no puedan ser molestados. 3. Asegure el tiempo suficiente para la resolución de problemas técnicos. 4. No utilice una computadora pública, cierre sesión después de una sesión y mantenga actualizado su sistema operativo y / o aplicaciones. 5. En caso de que observe una violación de seguridad en su computadora, informe a sus pacientes, informe a la policía y busque ayuda de un profesional de seguridad informática, de ser posible

MATERIAL BIBLIOGRÁFICO CONSULTADO Y RECOMENDADO

American Psychological Association --- APA (2020). Five Ways to View Coverage of the Coronavirus. <https://www.apa.org/helpcenter/pandemics>

Atle Dyregrov (s/f) How to cope with quarantine / isolation. <https://krisepsykologi.no/how---to---cope---with---quarantine---isolation/>

Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. The Lancet.)

Center for the Study of Traumatic Stress --- CSTS (s/f). Psychological Effects of Quarantine During the Coronavirus Outbreak: What Healthcare Providers Need to Know. https://www.cstsonline.org/assets/media/documents/CSTS_FS_Psychological_Effects_Quarantine_During_Coronavirus_Outbreak_Providers.pdf

Center for the Study of Traumatic Stress --- CSTS (s/f). Caring for Patients' Mental Well---Being During Coronavirus and Other Emerging Infectious Diseases: A Guide for Clinicians. https://www.cstsonline.org/assets/media/documents/CSTS_FS_Caring_for_Patients_Mental_Well_Being_during_Coronavirus.pdf.pdf

Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (2020). Recomendaciones Dirigidas A La Población Para Un Afrontamiento Eficaz Ante El Malestar Psicológico Generado Por El Brote De Coronavirus---Covid 19. Corral, E. & Gómez, F. (2009) Apoyo psicológico en situaciones de emergencia: Técnico en emergencias sanitarias. Madrid: Arán Ediciones pp. 164.

European Federation of Psychologists Associations – EFPA (2007) “Guidance for provision of online consultations as an added value during a period of social distancing of quarantine.”

European Federation of Psychologists Associations – EFPA (2020) Guidelines and possible actions for psychologists in Europe related to the Coronavirus: <http://efpa.eu/covid---19>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia --- UNICEF. (2020). Coronavirus (COVID---19) Lo que madres, padres y educadores deben saber: cómo proteger a hijas, hijos y alumnos. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Panamá.



MANUAL BÁSICO PARA PSICÓLOGOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA DE PAP A DISTANCIA

Hernández, Irma y Gutiérrez, Lorena (2017). Manual básico de PAP. Universidad de Guadalajara: Unidad interna de Protección Civil.

Organización Mundial de la Salud – OMS (2012) Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores del campo. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789243548203_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud --- OMS (2019). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID---19). <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel---coronavirus---2019/advice---for---public/q---a---coronaviruses>

Organización Panamericana de la Salud --- OMS (2020). Recursos de información relacionados con el nuevo coronavirus. https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=10430:coronavirus&Itemid=226

Organización Panamericana de la Salud --- OPS y Organización Mundial de la Salud – OMS (2020). COVID---19. Recomendaciones. 11 de Marzo de 2020. https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_docman&view=download&alias=453---covid---19---recomendaciones&category_slug=2019---ncov---1&Itemid=624

Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra.

Rodríguez, P. (2004). Entrenamiento en la promoción de la salud mental de refugiados, dirigido a trabajadores de Derechos Humanos. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Slaikue, Karl A. (1996) Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. Segunda Edición. Bogotá: Editorial Manual Moderno.

Universidad industrial de Santander--- OIS (2014). Guía de atención paciente en crisis emocional – Primeros auxilios psicológicos

Universidad de Buenos Aires – UBA (2020). Recomendaciones Psicológicas para Afrontar la Pandemia <https://www.psyciencia.com/recomendaciones---psicologicas---para---afrentar---la---pandemia/>

Este Manual fue creado por un equipo de Psicólogos Voluntarios bajo la dirección de Msc. Daniel Silva, Coordinador de formación e investigación del Colegio de Psicólogos del Estado Lara.

