

INTERVENCIÓN EN CRISIS



ANTE UNA SITUACIÓN DE CONTINGENCIA AMBIENTAL

Marzo, 2020

Autores:

Flores Patiño Lissete Magdalena
Segoviano Herrera Manuel
Aguayo Alonso Liliana Guadalupe
Delgado Pompa Diana Laura
Durán Ojeda Nayelly Paola
Ángel Martínez Karen Paola
García Hernández Nancy Gabriela
Castillo Díaz Alma Carolina
Muñoz Ledo González Jessica Guadalupe

INTRODUCCIÓN

Esta guía tiene el propósito de dar a conocer lo que son las crisis ante situaciones de contingencia ambiental, así como sus características; con la finalidad de que los lectores puedan apreciar las maneras más efectivas de ayudar a quien las sufre a afrontar dichas situaciones y contribuir con ello al bienestar de la persona.

¿Qué es una *crisis*?

Una crisis es una reacción emocional, cognitiva, conductual y biológica que sucede en una persona ante un evento precipitante. Se presenta un estado temporal de desorganización que involucra un desequilibrio psicológico y que aparece cuando una persona enfrenta un obstáculo, el cual aparentemente amenaza con irrumpir con sus objetivos o expectativas vitales. Se pierde, de manera temporal, la capacidad de dar una respuesta efectiva al problema debido a que fallan los mecanismos habituales de afrontamiento.



¿Qué es una *crisis* por factores *ambientales*?

Las crisis por factores ambientales son circunstanciales, debido a que son imprevisibles y se presentan de manera inesperada y accidental. Involucran una alteración psicológica y conductual, debido a que existe una amenaza de pérdida de los aportes básicos, los cuales incluyen aspectos físicos, psicosociales y socioculturales.

Dichas *crisis* poseen cinco *características*:

- 1.- Son *repentinas*, ya que aparecen sin previo aviso.
- 2.- Se presentan de manera *inesperada*, debido a que no podemos anticipar y asegurar su ocurrencia.
- 3.- Son *urgentes*, porque amenazan con el bienestar de la persona.
- 4.- *Masivas*, puesto que afectan al mismo tiempo a muchas personas.

5.- *Peligro y oportunidad*, debido a que pueden provocar un mejoramiento o empeoramiento de la situación del individuo.



Principales *Afecciones*

1.- Cambios *emocionales* y en la *conducta* de la persona.

2.- Sentimientos de *miedo, tristeza y angustia*.

2.- *Pensamientos negativos* o catastróficos.

2.- Percepción de *incapacidad* para manejar la situación.

3.- Aumento de *estrés*.

4.- Dificultad para *concentrarse* en otros aspectos.

5.- *Insomnio*.

6.- Síntomas *físicos* o dolores *psicosomáticos*.



INTERVENCIÓN

Características de la crisis



El tipo de *reacción* que se puede tener depende de:

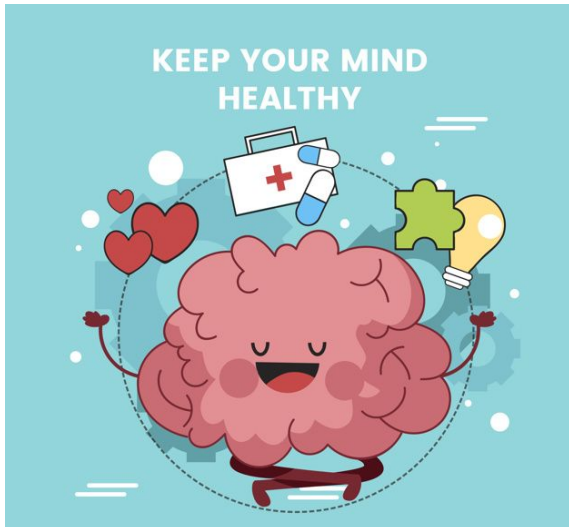
- Tipo de *situación*.
- Si la persona se ha enfrentado a *situaciones similares* anteriormente.
- Si se ha presentado una *muerte en sus relaciones cercanas* relacionada con la crisis.
- *Funcionamiento* previo al incidente (persona sana, saludable, o persona con algún antecedente psiquiátrico)
- *Acontecimiento vital* en el que se encuentre.

Síntomas ante una crisis:

- **Cognitivos:**
 - Pensamientos recurrentes
 - Amnesia o vacíos
 - Poca concentración
 - Pesadillas
- **Emocional**
 - Reacciones de angustia
 - Crisis de ansiedad
 - Reacciones de pánico o miedo
 - Profunda tristeza
 - Dolor emocional
 - Embotamiento emocional
- **Físicos**
 - Espasmos musculares
 - Entumecimiento de extremidades
 - Cansancio
 - Dolores de cabeza
- **Conductuales**
 - Impulsividad
 - Gritar
 - Desesperación
 - Frustración



Factores de *protección*



- Actitud *empática*
- Disponer de *alternativas* y/o capacidad de decisión
- Poder pedir y recibir *ayuda*
- Tener *información* de calidad
- *Solidaridad y acompañamiento* por parte de la comunidad
- Posibilidad de *reagrupación* familiar
- Niveles bajos de *activación*
- Contención
- Buenas capacidades de *comunicación*
- Capacidad de comunicar las *emociones*

- *Afrontamiento* de las situaciones difíciles basado en las emociones
- Una *red de apoyo* social funcional
- *Aceptar* la ayuda de familiares y vecinos
- Ser una persona *optimista*
- Realizar actividades *agradables*

Factores de *riesgo*

- *No* disponer de alternativas
- *Poca* disponibilidad de ayuda
- Actitudes *distanciadas* de las autoridades
- *Disgregación* de la familia
- Tener poca o *falsa* información
- Altos niveles de *activación*
- *Incomprensión* social
- La *edad*
- Haber sufrido previamente otras *situaciones traumáticas*
- *Percepción* de peligro para la propia vida e integridad física o la de terceros
- *Problemas* de salud física o mental
- *Dificultades* para hablar de lo ocurrido
- Pocas *relaciones* sociales
- La *incertidumbre*

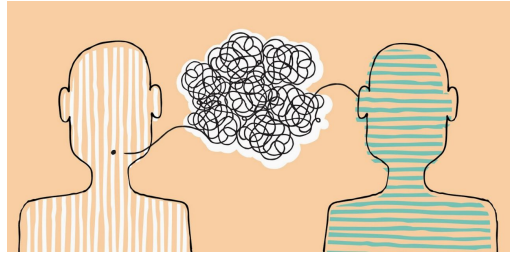


¿Qué Hacer?

Es importante destacar que antes de seguir con cualquiera de las siguientes intervenciones que se sugieren en la presente guía, el profesional debe *evaluar* su propio *estado emocional* en el momento y si está en condiciones de llevar a cabo la intervención, de no ser así, lo que le corresponde es *delegar* la intervención a quien se encuentre más apto para llevarla a cabo.

Con base a una evaluación a grandes rasgos de la condición actual de la persona, y sus *factores de riesgo y de protección*, así como el nivel de implicación de la contingencia ambiental en *su historia personal*, es decir, si se ha visto *afectado directamente*, ha afectado a *alguien cercano* o a su *ambiente directo* y, por último, cómo está siendo su *vivencia* ante dicha situación. Se sugiere continuar con los siguientes pasos para una adecuada intervención.

1. **Contener:** Aportar una *escucha activa* desde su propio marco de referencia; se buscará un *equilibrio* en el aspecto *emocional* y en el *racional*, es decir, ayudar a la persona a *verbalizar* lo que está *sintiendo*.



Deberá existir un espacio para tener la oportunidad de *desconectarse temporalmente* de la situación (poder aislarse, no pensar en ello), permitir darse un tiempo para volver al estado habitual, permitiendo que exprese sus *necesidades* en el momento. Dar importancia especial a las necesidades básicas.



2. **Calmar:** Proveer autonomía, promover la utilización de los *recursos propios* (herramientas de afrontamiento), ayudando a pensar en las cosas que están en su control. Identificar y controlar *pensamientos catastróficos*, usando la racionalización, para que analicen dichos pensamientos y les reste influencia en su bienestar.

También es importante denotar sus *redes de apoyo*, como factores de protección que pueden ayudarle a sobrellevar la situación.

3. **Informar:** Otorgar información precisa, veraz y concreta acerca de la situación. Sugerir canales, páginas o



programas oficiales donde la *información sea confiable*, para evitar la falsa información, y resolver sus dudas en instancias especializadas. Así como delimitar horarios fijos para informarse y *evitar la ansiedad* de sobre-informarse.

Recomendar actividades favorables y positivas para no pensar en la situación por un tiempo controlado.



4. **Normalizar:** Observar, reflejar y *favorecer la expresión* de emociones explícitas, y sobre todo implícitas que estén presentes. Promover la *comunicación* sobre la situación de manera que la persona pueda expresar sus inquietudes con sus conocidos, para crear un ambiente de *solidaridad y apoyo*. Ayudar a la comprensión de los sentimientos que expresa, que son normales y *acorde* a la situación emergente.

Se implicarán los *propios recursos*, haciendo uso de los recursos que proveen los *amigos y familiares* de la persona afectada, propiciará un refuerzo al propio afrontamiento y un manejo de la ansiedad generada. Ambos realizan un papel igualitario y complementario en el manejo de la situación.

Papel del grupo de iguales

La etapa del desarrollo, en la que se encuentra esta población, es flexible ante las provisiones que le otorga su contexto social. Específicamente, los *amigos* toman un rol muy importante en la gestión de atención, por lo cual, se manifiestan a continuación un listado de conductas que se pueden proveer al estudiante por parte de este grupo:

- *Mantener* la calma
- *Evitar* la sobreinformación
- *Normalizar* las manifestaciones del dolor (todas las maneras de expresarlo, son válidas)
- *Cuidar* de la propia salud (conductas de autocuidado)
- Tratar de *recuperar* las rutinas habituales
- Aceptar *ayuda* de amigos



- Potenciar *auto afrontamiento* (dotar herramientas físicas y emocionales necesarias).
- *Minimizar* las autocríticas, pensamientos ansiosos y obsesivos

Papel de la familia

- *Dar y recibir* ayuda
- *Acompañamiento* voluntario
- Ofrecer ayuda y *respetar* espacio personal (señalar disposición)

Estrategias de *Afrontamiento*

Resiliencia

En física, el concepto de resiliencia se usa para referirse a la energía de deformación, que puede ser recuperada de un cuerpo deformado cuando cesa el esfuerzo que causa dicha deformación. Así mismo, en osteología se usa para explicar la capacidad que tiene los huesos para crecer en la dirección adecuada o correcta después de una fractura.

En psicología se usa la palabra resiliencia para explicar la capacidad que tienen las personas de adaptarse y tener un afrontamiento adecuado en situaciones de fuerte y prolongado estrés provocado por adversidades, amenazas, tragedias, traumas, tensiones significativas de la vida. Ser resiliente entonces implica lograr reestructurar nuestros recursos psicológicos en función de las nuevas circunstancias y de nuestras necesidades.

Factores *potenciadores* de la resiliencia

Estos son aquellas características que contribuyen, como su nombre lo dice, a potenciar la resiliencia, y por lo tanto, tener un afrontamiento más adecuado ante las problemáticas o adversidades. Estos factores los podemos encontrar en tres diferentes áreas: Individual, familiar y contextual/social.

Individuales

- Personas activas, afectivas y sociales
- Capacidad reflexiva
- Capacidad de independencia y autocuidado
- Contar con confianza en sí mismo
- Habilidades de resolución de problemas
- Motivación de logro
- Contar con variados intereses y hobbies



- Practicar algún deporte
- Ventilación emocional controlada
- Realización de actividades placenteras



Familiares

- Familias con menos de cuatro hijos
- Establecimiento de lazos afectivos estrechos
- Buen nivel educativo materno
- Existencia de reglas y límites
- Supervisión parental
- Estimulación de la autonomía
- Asignación de responsabilidades afectivas

Contextuales/Sociales

- Relaciones positivas con el grupo de iguales, vecinos y profesores.
- Contacto con la naturaleza



Factores *depresores* de la resiliencia

Son aquellos factores que dificultan que la persona pueda tener un afrontamiento adecuado a experiencias de significativa adversidad o trauma. Dichas experiencias se pueden dividir en individuales, familiares y sociales que se describirán a continuación:

Individuales:

- Tener una baja autoestima
- Altos niveles de angustia y /o depresión
- Pobre percepción de riesgo
- Impulsividad
- Pasividad o falta de asertividad
- Fracaso escolar
- Exposición crónica a condiciones de presión o estrés
- Falta de tener un proyecto a futuro
- Percepción distal de los padres
- Rumiación de ideas
- Consumo de sustancias adictivas
- Ventilación emocional incontrolada
- Inhibición de actividades placenteras





Familiares

- Falta de guía, cuidados y supervisión
- Disciplina inconsciente, excesiva o severa
- Padres temperamentalmente violentos
- Expectativas poco realistas de los hijos
- Crisis de valores tradicionales

Sociales

- Tener una cultura de riesgo
- Las crisis de valores sociales
- Que exista una sociedad permisiva de ciertas conductas
- Falta de redes de apoyo
- Falta de alternativas para el tiempo libre
- Que existan problemáticas sociales



¿Cómo promover la resiliencia?

Son indispensables 3 características que mencionaremos a continuación:

- **Factores interpersonales:** capacidad de resolución de problemas. Es importante utilizar frases que comiencen con: *Yo puedo...*

Ejemplo: *Yo puedo* solucionar este problema

- **Fuerza interior:** se desarrolla a través del tiempo. Y puedes utilizar frases que comiencen con *Yo soy...*

Ejemplo: *Yo soy* una persona fuerte e inteligente

- **Apoyos externos:** Estos promueven la resiliencia. Aquí utilizaremos la frase: *Yo tengo...*

Ejemplo: *Yo tengo* una familia que me quiere y me apoya.



Técnicas de *afrentamiento* de las emociones negativas

Respiración *Controlada*



Controlar tu respiración de forma consciente te ayudará a tomar el control sobre tus emociones. Haz lo siguiente:

1. Inhala con lentitud y elevando el pecho mientras cuentas hasta 10.
2. Mantén el aire en el interior de tus pulmones durante otros 10 segundos.
3. Exhala repitiendo otra vez la cuenta.

Meditación

Otra forma de enfrentarte a las emociones es a través del uso de la meditación. Realiza varias respiraciones controladas para empezar y, una vez estés relajado/a, evoca imágenes placenteras y tranquilizadoras (v.g. una playa de arenas templadas donde se oiga el quedo rugir de las olas) y trata de distanciarte de la situación.



Uso de *actividades* placenteras



Una forma simple y muy efectiva de erradicar las emociones negativas que puedan haberse suscitado, es entregarte a la realización de actividades que sean capaces de suscitar emociones positivas. Éstas dependen de tus preferencias personales, desde jugar a videojuegos hasta leer con avidez una novela de aventuras.

¿Cómo podemos *prevenir o controlar* una crisis de ansiedad?

Técnica Grounding o “Hacer base”

Esta técnica puede ayudarte cuando sientas que has ido muy lejos en tu cabeza, has perdido el control sobre lo que te rodea, tu corazón comienza a latir muy fuerte y sientes que estás a punto de sufrir una crisis de ansiedad.

1. Respira profundamente tratando de inflar tu abdomen, inhalando en tres tiempos y exhalando en seis.
2. Lentamente mira a tu alrededor y encuentra:
 - 5 cosas que puedas mirar
 - 4 cosas que puedas tocar
 - 3 cosas que puedas escuchar
 - 2 cosas agradables que puedas oler
 - 1 emoción que puedas sentir

Recomendaciones Finales

Dar prioridad a analizar qué es lo que vamos sintiendo para poder ubicar qué situaciones actuales o posibles escenarios nos generan angustia o temor. De acuerdo a ello, podemos dividirlos en dos grandes grupos.

En el primero se encuentran las cosas que nosotros, como individuos o pequeños grupos *no podemos controlar*. Entre esas cosas, están muchos temores reales como: ¿cuánto tiempo va a durar esto?, ¿cómo evolucionará la salud de mis seres queridos?, ¿cómo será mi situación económica y la del país?; pero también se encuentran muchos temores infundados como sobre si esto significa el fin de la humanidad, predicciones sobre qué sucederá en todos los niveles sociales y económicos y que muchas veces van apareciendo por influencias externas, lo que nos lleva al segundo grupo.

El segundo grupo está constituido por las cosas que *podemos controlar* y entre eso, una de las cosas más importantes es cuánto tiempo y cuánta importancia le vamos dando a fuentes externas. Por ejemplo, es importante seguir las medidas de sanidad de fuentes oficiales, pero no es tan importante buscar videos o artículos de fuentes que no tienen contacto con instituciones de salud o de gobierno, puesto que podríamos encontrar información inflamatoria (y cuestionablemente falsa) que llevaría al pánico.

Otras cosas que se encuentran dentro de nuestro poder de control son las actividades que llevamos a cabo mientras estamos en cuarentena. No es lo mismo

estar acostado todo el día a generar una rutina que puedas llevar a cabo día a día y que te mantenga activo física y mentalmente.

Es importante que no olvidemos que *no* estamos solos. El aceptar que una situación nos está rebasando y pedir ayuda a los otros no es signo de debilidad, sino de humanidad.

Recomendaciones de la *OMS* para disminuir el *miedo y ansiedad* en tiempos de contingencia.

- Minimiza el consumo constante de noticias que te angustien o generen estrés.
- Establece un horario fijo para mantenerte informado 1 o 2 veces al día.
- No compartas rumores o supuestos, apégate a los hechos y datos de fuentes oficiales o de confianza.
- Protégete y apoya a los demás, ayudar a quienes te necesitan te beneficia a ti también.
- Lee y comparte historias positivas y optimistas (verídicas), comparte los avances.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A., Cruz, E. y Porcar I. (2015). Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Coursera. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España. Curso en línea.
- American Psychological Association. (2020). El Camino a la Resiliencia. Washington, DC. Recuperado de:
<https://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino>
- Gutierrez, L. y Hernández, I. (2014). Manual básico de Primeros Auxilios Psicológicos. Universidad de Guadalajara. México.
- Lloret, C. (2020). Guía Ψ: Afrontamiento Psicológico del Diagnóstico de Coronavirus (COVID-19). Edición en español.
- Muñoz, A. (2012). El estudio de la resiliencia desde la perspectiva evolutiva y su aportación a la comprensión del riesgo y la protección en la intervención social. Universidad de Huelva. España.
- Reader's Digest México. (2019). El método Grounding, una forma para prevenir una crisis de ansiedad. México. Recuperado de:
<https://selecciones.com.mx/el-metodo-grounding-una-forma-para-prevenir-un-a-crisis-de-ansiedad/>
- Slaikeu, K. (1996). Intervención en Crisis: Manual para práctica e investigación. Segunda edición. Editorial Manual Moderno. Bogotá, Colombia.
- World Health Organization. (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak. Estados Unidos. Recuperado de:
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>