

Comprender el contexto de nuestra acción:

En el mundo suceden diferentes tipos de acontecimientos angustiantes en los que pueden resultar afectadas personas, familias o comunidades enteras. A estos hechos podríamos denominarlos “catástrofes”, situaciones de amenaza extraordinaria (guerras, desastres naturales, violencia entre personas, hambre, etc.) que agreden a una comunidad y desborda la capacidad de ésta de dar respuesta.+

La violencia política provoca una desestructuración y una ruptura importante del tejido social impidiendo a la población continuar funcionando con normalidad y provocando daños en todas las esferas de una sociedad (condiciones materiales, sociales, etc.). Las personas pueden perder sus hogares o sus personas queridas, pueden ser separadas de su familia o su comunidad, o ser sujeto y/o testigo de violencia, destrucción o muerte. Sus vidas cotidianas quedan interrumpidas, en algunos casos no tienen acceso a sus fuentes de apoyo habituales o se encuentran de repente viviendo en condiciones estresantes, desplazadas y en continuo cambio.

Aunque todas las personas resultaríamos afectadas de una manera u otra en estas circunstancias, hay una amplia gama de reacciones y sentimientos que cada persona puede tener. Distintas personas pueden reaccionar de formas diferentes ante una crisis. *Las respuestas que nos podemos encontrar son NORMALES ante SITUACIONES ADVERSAS.*

Las personas pueden sentirse vulnerables, aisladas o impotentes; pueden sentirse abrumadas, confundidas o muy inseguras acerca de lo que está sucediendo, pueden tener mucho miedo, encontrarse ansiosas o indiferentes. A pesar de ello, todas las personas tenemos recursos y capacidades para poder afrontar los desafíos que la vida presenta, aunque algunas somos particularmente vulnerables en situaciones críticas y podemos necesitar apoyo específico.

Con el fin de que podamos familiarizarnos ante las situaciones con las que estamos entrando en contacto, enunciamos posibles respuestas de angustia a una situación de crisis:

- Síntomas físicos: temblores, dolores de cabeza, sensación de agotamiento, pérdida de apetito, achaques y dolores, insomnio, pesadillas.
- Llanto, tristeza, decaimiento de ánimo, pena, apatía.
- Miedo. El Mundo pasa a ser un lugar inseguro e impredecible.
- Ansiedad, alarma, estar “en guardia” o nervioso, temer que va a ocurrir algo terrible. En la población desplazada por la violencia política, el estado de miedo a nuevas acciones de violencia mantiene con frecuencia a la población en un estado de miedo y desconfianza en las relaciones sociales.
- Irritabilidad, enfado. La escasez de recursos puede llevar a disputas por bienes escasos y dificultades de convivencia.
- Culpa, vergüenza (de haber sobrevivido, de no haber ayudado o salvado a otras personas, etc.)

- Aturdimiento, desorientación. En ocasiones la confusión es secundada por la intervención de múltiples actores en escena, con agenda propia e intereses que suplantán la voz de las personas, aumentando la sensación de vulnerabilidad, indefensión y pérdida de control sobre su propia vida.
- Estar encerrado en sí mismo o muy quieto (sin moverse). No responder cuando se le habla, no hablar en absoluto.
- Agotamiento físico y psicológico.

Algunas personas experimentan reacciones leves, mientras que otras pueden reaccionar de forma más grave. Esto depende de muchos factores, como por ejemplo, de la naturaleza y gravedad de los acontecimientos que experimentan, su experiencia con acontecimientos angustiantes anteriores, el apoyo de otras personas en su vida, su salud física, su historia personal y familiar, su cultura y tradiciones o su edad.

Ante todo esto, es importante atender que la mayoría de las personas se recuperan adecuadamente con el paso del tiempo, sobre todo si consiguen cubrir sus necesidades básicas, recibir el apoyo necesario en su caso y recuperar el control sobre sus vidas.

Cuando en nuestras comunidades, países o en el mundo ocurren estos hechos violentos, queremos tender la mano a las que se han visto afectadas, que han experimentado acontecimientos extremadamente angustiantes. Con frecuencia, cuando estas cosas ocurren no estamos preparadas, y cuando viene el golpe sentimos rabia, impotencia y ganas de ayudar, de organizarnos. Con esta guía queremos apoyar el intenso y cálido trabajo que estamos haciendo desde la Red de Acogida Ciudadana de Madrid, potenciando en los momentos de desastre el poder de las comunidades y el apoyo mutuo entre personas que quien sabe si de alguna otra manera nos hubiéramos conocido.

Es importante tener en cuenta que las personas que estamos conociendo han vivido situaciones que nos costaría imaginar y ante ello, están haciendo frente a la situación con suma fortaleza, usando sus propios recursos y capacidades para recuperar su vida (evitemos la condición de víctimas o enfoque de vulnerabilidad, para potenciar su carácter de supervivientes desde un enfoque de resistencia). **Ayudemos a las personas a ayudarse a sí mismas y a recuperar el control de la situación**, ellas son las protagonistas.

Cuando se asume la responsabilidad de prestar ayuda en situaciones en las que las personas han sufrido una experiencia angustiosa, es importante actuar con respeto a **la seguridad**, evitando que nuestras acciones provoquen peligro; **la dignidad**, tratando a las personas con respeto y de acuerdo con sus normas culturales y sociales; y **los derechos** de las personas, asegurar que puedan acceder a la ayuda de forma justa y sin discriminaciones así como apoyándoles a reclamar sus derechos y a acceder a la ayuda disponible.

Nuestro papel en la acogida:

Todas las personas de la red podemos llevar a cabo una acogida desde un enfoque psicosocial. Para poder llevar a cabo esta acción, facilitamos unas claves en formato de guía que puede resultar útil.

La primera acogida

Se trata de la primera toma de contacto por parte de las personas que llegan a Madrid con la Red de acogida, pudiendo darse en la estación de llegada o combinarse en los centros donde van a ser alojadas. Es una respuesta humana de apoyo a otra persona que puede necesitar ayuda.

Esta primera atención tiene los objetivos de reducir el nivel de estrés, cubrir necesidades inmediatas y potenciar las estrategias de afrontamiento de las personas. La primera acogida incluye factores que serán de gran apoyo para la recuperación de las personas:

- Sentirse seguro, conectado con otras personas, en calma y con esperanza.
- Tener acceso a apoyo social, físico y emocional.

La primera acogida debe adaptarse de forma adecuada a los diferentes contextos culturales y a las distintas franjas de edad. Y podemos acompañarla de folletos informativos “accesibles” (en la lengua de origen, combinación de textos y símbolos o imágenes) que faciliten la asimilación de la información.

Claves para la primera atención:

- Es importante que llevemos a cabo la primera acogida en un lugar tranquilo y seguro, protegiendo su derecho a la intimidad por ejemplo de los medios de comunicación.
- Actuar con calma y amabilidad, de forma organizada y respetuosa. Nuestro comportamiento puede influir en las demás personas.
- Mantenernos visibles y cercanos, pero sin invadir.
- Asegurar la confidencialidad.
- Tener disponible comida, bebida y apoyo para las/os niñas/os.

Si fuese necesario, podemos consultar y apoyarnos en el grupo psicosocial.

Guía para la primera acogida con enfoque psicosocial

1. Contacto y Presentación

- Presentarse de forma no intrusiva, con tu nombre y la red ciudadana de la que formas parte. Trataremos de relacionarnos teniendo en cuenta la cultura, la edad, el género, las costumbres y la religión de la persona.
- Breve explicación de porqué estamos apoyando y cómo lo hacemos. Informaremos de la red y su papel, así como de otros recursos que participan de la acogida.
- Preguntar si necesita ayuda llevando a cabo una recogida básica de información para detectar las necesidades inmediatas (alimentación, transporte, alojamiento, vestuario, aseo, información, etc.). Aunque algunas necesidades parezcan evidentes, preguntaremos siempre qué necesitan y qué les preocupa. Averiguaremos qué es más importante para las personas en ese momento y les ayudaremos a establecer prioridades.
- Evitar sobreproteger. Las personas a las que acompañamos han pasado por centros de internamiento en las que probablemente no se les haya preguntado en ningún momento qué necesitan. Pero ello no quiere decir que debamos hacerlo todo el rato para compensarlo. Hay que tener en cuenta que quieren rehacer su vida y eso pasa por normalizar su situación. Preguntar de manera cotidiana y con naturalidad, como lo haríamos con cualquier otra persona (¿Te apetece descansar? ¿Habéis comido algo? ¿Te gustaría conocer la ciudad?...) puede ayudar a reforzar esa sensación de ser tratadas como los haríamos con cualquier otra persona.

2. Alivio y Protección

- Apoyar que la persona se sienta cómoda, reconfortar. Cubrir necesidades básicas y apoyar a sentirse calmadas.
- Informar en todo momento de los cambios, posibilidades, aplazamiento de necesidades, etc. La información facilita el control sobre las situaciones, algo que se ve tambaleado en las situaciones de crisis. Facilitar la toma de decisiones de las propias personas.
- Orientar en tiempos y espacios.
- Especial atención a personas con mayor vulnerabilidad: enfermedad, desorientación, reagrupación familiar, etc.
- Apoyar la protección de las personas de ulteriores peligros (situación de calle, pasos fronterizos de riesgo, etc.).

3. Escucha y Empatía

- En algunas ocasiones, seremos las personas de referencia para la escucha de situaciones personales de dolor y preocupación.
- Escuchar si las personas deciden contarnos y tener cautela para no hacer preguntas insidiosas. Respetaremos que nos cuenten hasta donde quieran contarnos, sin presionar para hablar. **"No abriremos un melón que no podamos cerrar"**.
- Apoyo emocional y empatía. Permaneceremos cerca de la persona y la ayudaremos a calmarse. Recuerda que la empatía no es compadecer ni quitar importancia a lo que ocurre, ni educar o aconsejar, ni hacer propia la emoción de la otra persona.
- Fomentar la conexión con su red social de apoyo (teléfono, acceso a internet, etc.).
- Apoyar las acciones que quieran llevar a cabo, fomentando la autonomía, participación y toma de decisión en las mismas.
- Favorecer espacios de juego para las/los niñas/os así como momentos de distensión entre las personas adultas, esto también es salud!

4. Conexión con los recursos y Despedida

- Facilitar el mantenimiento de un contacto con la red. Si ya es una despedida, hazlo de forma positiva y deseándole lo mejor. Explícale, en su caso, si va a haber otras personas para ayudarle.
- Ayudar a las personas a acceder a información, servicios y apoyos sociales (SAMUR, Organismos asilo, etc.).

Breves recomendaciones a la hora de hacer y decir:

Lo más importante es ser nosotras/os mismas/os, genuinas/os y sinceras/os a la hora de ofrecer nuestra ayuda y cuidados, actuando únicamente en el mejor interés de cualquier persona con la que nos encontramos.

Cuando se produce una crisis, lo normal es que entre la población se encuentren personas de diferentes culturas, incluyendo minorías u otros grupos con riesgo de ser marginados. La cultura determina cómo nos relacionamos con la gente, y lo que se puede decir y hacer, y lo que no. Por ello, nos encontraremos que en algunas culturas no es costumbre que una persona hable de sus sentimientos con alguien que no es de la familia, podría darse que las mujeres sólo se comuniquen con otras mujeres, o que se le dé gran importancia a ciertas formas de vestirse o cubrirse el cuerpo. Compartirás espacio y tiempo con personas cuyas vidas y experiencias tal vez tengan muy poco que ver con las tuyas, y como persona que apoya es importante ser conscientes de sus creencias culturales, para dejar al margen los prejuicios.

En situaciones de especial estrés y vulnerabilidad, lo que decimos o hacemos puede tener repercusiones en las personas, por ello señalamos a continuación algunas de las recomendaciones de la Guía Internacional de Primer Apoyo Psicológico.



- Respetaremos la privacidad y la confidencialidad de las historias, salvo razones de fuerza mayor.
- Nos situaremos cerca de la persona pero guardando la distancia apropiada según su edad, género y cultura.
- Haremos ver que estamos escuchando, p. ej. asintiendo con la cabeza o diciendo "hmm...".
- Tendremos paciencia y mantendremos la calma.
- Ofreceremos información concreta en caso de que dispongamos de ella. Seremos honestas/os acerca de lo que sabemos y de lo que no. "No lo sé, pero intentaré averiguárselo".
- Daremos la información de un modo en que la persona la pueda entender; es decir, de forma simple.
- Le haremos saber que comprendemos cómo se sienten y que lamentamos sus pérdidas y lo que les ha pasado.
- Le haremos saber que reconocemos sus fortalezas y la manera en que se están ayudando a sí mismos.
- Dejaremos espacios para el silencio.
- Facilitaremos el desarrollo autónomo de las personas, ellas son capaces de llevar a cabo muchas cosas.
- Facilitaremos espacios de distensión, ocio y juego, guiados por su propia participación.



- No presionaremos a la persona para que nos cuente su historia. Algunas personas quizás no quieran hablar de lo que les ha ocurrido ni de sus circunstancias, no obstante, es posible que valore que estés a su lado.
- No interrumpiremos ni apuraremos a la persona mientras cuenta su historia.
- No tocaremos a la persona si no estamos seguros de que sea apropiado. Cada cultura tiene sus propias formas de comportarse que son apropiadas y respetuosas. Trataremos de relacionarnos teniendo en cuenta la cultura, la edad, el género, las costumbres y la religión de la persona.
- No juzgaremos lo que hayan hecho o dejado de hacer ni sus sentimientos.
- No diremos cosas como "No debería sentirse así", "Debería sentirse afortunado de sobrevivir".
- No le hablaremos de nuestros propios problemas cuando nos cuenten los suyos.
- No haremos falsas promesas, ni generaremos expectativas o falsos argumentos tranquilizadores.
- No pensaremos ni actuaremos como si tuviéramos que resolver todos los problemas de la persona en su lugar. No le quitaremos su fortaleza, su sensación de poder cuidarse a sí mismo/a.

Cuidar de una/o misma/o

Y después de todo esto sólo nos queda trasladarlos lo valiosas/os que sois cada una/o en la red, y para seguir aportando a esta maravillosa red y seguir construyendo este otro mundo desde las relaciones, *¡Cuida de ti misma/o, para poder así cuidar mejor a las/os demás!*

Ayudar de forma responsable significa también prestar una atención especial al propio bienestar, y asegurarte de que eres capaz, física y emocionalmente, de ayudar a otras personas. Cuídate para poder sostener a las/os demás en condiciones adecuadas. Y como parte de una red, preocúpate también del bienestar de tus compañeras y compañeros.

Como persona que estas apoyando, puede que te sientas responsable de la seguridad y el cuidado de las personas. Quizás escuches historias sobre el dolor y sufrimiento de otras personas. Todas estas experiencias pueden llegar a afectarte a ti y a tus compas.

Recuerda

- Tomate tiempo para comer, descansar y relajarse, aunque se trate de periodos breves.
- Puede que te sientas incapaz o frustrado por no poder ayudar a las personas a resolver todos sus problemas. Tú no eres el responsable de resolver todos los problemas de las personas. Haz lo que puedas para ayudar a cada persona a ayudarse sí misma y a las demás.
- Encuentra formas de apoyarte mutuamente: habla con tus amigos u otras personas en las que confíes.
- Aprecia cada ayuda que has logrado proporcionar, incluidos los pequeños gestos.

“Que la salud mental se halle en el calor de los demás –así sea este sentido en forma de delirio- es una prueba de precisión casi científica acerca de la cuota de verdad que contienen las utopías que hacen en la solidaridad su esencia” Marcelo Viñar

Grupo Psicosocial Red de Acogida ciudadana de Madrid