

Universidad de Puerto Rico en Ponce
Decanato de Estudiantes



**PRIMERAS AYUDAS PARA
ATENDER A UN ESTUDIANTE
EN SITUACIONES DE CRISIS**

**GUÍA PARA PROFESORES, ADMINISTRADORES
Y PERSONAL**

Cuenta Conmigo...

Primeras Ayudas para Atender a un Estudiante en Situaciones de Crisis

Guía para profesores, administradores y personal de la Universidad de Puerto Rico en Ponce

INTRODUCCIÓN

Los años en la universidad pueden ser una experiencia estresante y de angustia para muchos jóvenes, ya que pueden enfrentar problemas no sólo de índole académico sino personal. Estas situaciones los pueden llevar a sentirse emocionalmente inestables. Algunos pueden representar un riesgo o peligro para sí mismos o para otros; al percibir estos problemas como una molestia intolerable o difícil de manejar.

El suceso ocurrido el 16 de abril de 2007, en el Instituto Politécnico de la Universidad de Virginia, donde un estudiante asesinó a treinta y dos personas entre profesores y estudiantes, ha provocado en la actualidad la exigencia de ofrecer más y más servicios de salud mental. Se han planteado nuevas formas de intervención, breve y rápida, con el propósito de atender una demanda poblacional que se incrementa cada día.

Considerando la escasez de personal profesional adiestrado para atender de manera inmediata una emergencia psicológica, se ha preparado esta guía para orientar a la comunidad universitaria acerca de formas de responder de manera inmediata en casos donde es necesario intervenir y ofrecer esa primera ayuda emocional. La guía está diseñada para conocer algunas características comunes de las personas que están pasando por un periodo de angustia o distrés y qué hacer o cómo referir a un estudiante. Además se presentan las instrucciones para referir a un estudiante que necesite ayuda de acuerdo a la situación que presente.

DEFINICIÓN DE CRISIS

“Percepción que se tiene de un evento o situación emocional que se considera como una dificultad intolerable que excede los recursos de la persona y sus mecanismos para manejar los mismos”, Guilliland & James, 1997.

“Interrupción aguda de la homeostasis psicológica, donde los mecanismos que generalmente utiliza el individuo para lidiar con experiencias estresantes fallan, afectándose así su funcionamiento normal. Esta reacción compromete la estabilidad y la capacidad del individuo de hacer frente a dicha situación”, Roberts, 2005.

CONDICIONES PARA QUE SE CONSIDERE UNA SITUACIÓN COMO UNA CRISIS

- La persona **percibe** el evento como una gran molestia.
- **Inhabilidad** de la persona para resolver el evento con mecanismos de manejo **antes** utilizados.

TIPOS DE CRISIS

- Provocadas por alguna situación extrema.(ej: desastres naturales, accidentes, entre otros)
- Provocadas por nosotros mismos (ej.: conflicto de parejas, pobre control de emociones, entre otros)

CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LA PERSONA EN CRISIS

- Tristeza prolongada.
- Hostilidad acompañada por un marcado sentido de impotencia para manejar la situación.
- Niveles altos de ansiedad o tensión.
- Desorganización y confusión en las ideas y en el estilo de vida.
- La persona se torna muy sugestionable.
- Más propensa a depender de otros que a ser ellos mismos.

SEÑALES DE ALERTA

- Exceso de ausencias y tardanzas.
- Cambio dramático en el rendimiento laboral o académico.
- Comportamiento errático.
- Somnolencia.
- Problemas en las relaciones con los demás.
- Quejas o preocupaciones de parte de compañeros.
- Aislamiento.
- Cambio en la higiene personal.
- Dramática pérdida o aumento de peso.
- Irritabilidad/agresividad.
- Lenguaje incoherente.
- Llanto excesivo.
- Lastimarse (auto-agredirse).
- Dificultad en concentrarse.
- Pensamientos o expresiones de suicidio.

POSIBLES CAUSAS DE LA CRISIS

- Cambios abruptos
- Desastres naturales
- Accidentes
- Relaciones incestuosas
- Conflictos de pareja
- Divorcio
- Enfermedades
- Embarazo no planificado
- Confusión de identidad
- Perfeccionismo
- Baja autoestima, sentimientos minusvalía
- Pérdida de un ser querido
- Abuso sexual, agresión

TIPOS DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

Existen diferentes modelos de intervención, no obstante para efectos de esta guía se utilizará el propuesto por el psicólogo Juan Carlos García Ramos, *Primeros Auxilios Psicológicos*. Este puede ser utilizado por personas que no cuentan con una formación profesional en el área de salud mental.

DEFINICIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

“Es un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos como daños físicos o emocionales se aminore y la probabilidad de crecimiento se incremente”, Slaikeu, 1984.

ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR ANTES DE INTERVENIR

Para intervenir en una crisis es necesario principalmente **sentir interés** hacia las personas. El modelo que se explica a continuación ofrece la oportunidad a aquellas personas que no son necesariamente profesionales de la salud mental, pero que pueden y quieren ofrecer asistencia inmediata de forma voluntaria en un momento en particular. Antes de tomar la decisión de ayudar, identifique si puede la severidad del suceso que precipitó la crisis para determinar dónde y cómo buscar la ayuda.

El contenido de esta guía no sustituye un proceso de psicoterapia, consejería, cuidado médico o tratamiento psicológico de ninguna naturaleza. Sólo pretende reducir el peligro de respuestas violentas o autodestructivas en algunos casos, en ciertos momentos particulares.

Si usted entiende que no puede intervenir, pero es necesaria la ayuda, llame o refiera el caso a:

Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos
Ext. 2520, 2328, 2518 ó 2519

Oficina de Servicios Médicos
Ext. 2537, 2535, ó 2536

Guardia Universitaria
Ext. 2720

CÓMO REALIZAR LA INTERVENCIÓN

Si usted decide voluntariamente intervenir esto es lo que puede hacer, aún cuando usted no sea un profesional de ayuda:

- 1. Realice contacto psicológico**-Este paso se refiere al primer encuentro, donde la tarea principal es escuchar activamente al estudiante. Cuando se crea apropiado se le invita a hablar de lo que pasó permitiendo que exprese sus sentimientos ante el acontecimiento, apoyándolo y aceptándolo, para lograr que disminuya un poco la intensidad de la ansiedad del momento. **Es importante no juzgar el hecho.**

Qué hacer

Escuchar cuidadosamente.
Comunicar aceptación.

Lo que no debes hacer

Contar tu propia historia.
Ignorar sentimientos o hechos.
Juzgar, regañar o tomar partido.

2. **Analice la dimensión del problema-** Es decir indague un poco sobre la situación que provocó la crisis emocional para establecer las causas que condujeron a la persona a ese estado. Haga preguntas directas tales como: **cómo, quién, dónde, cuándo**. La indagación se debe enfocar en tres áreas: presente, pasado inmediato y futuro inmediato. **Es importante no juzgar el hecho.**

Qué hacer

- Preguntas abiertas.
- Llevar a la persona a una mayor claridad del problema.
- Evaluar si existen ideas suicidas.

Lo que no debes hacer

- Depender sólo de preguntas que se contesten con un sí o un no.**
- Explicar la razón del “problema”.**
- Minimizar las señales de peligro.**

3. **Busque posibles soluciones-** Implica identificar alternativas para que la persona se sienta con esperanza, que está siendo acompañada en el proceso y que existen probabilidades de vencer los obstáculos.

Qué hacer

- Trabaje de manera directa.
- Establezca prioridades.
- Permita que la persona genere alternativas.
- Ayude a la persona a ver los obstáculos que tiene para solucionar su problema.
- Repita a la persona que no esta sola.

4. **Inicie pasos concretos-** Ayude a la persona a ejecutar alguna acción concreta. Asuma una actitud facilitadora o directiva, según las circunstancias para que la persona comience un plan de acción.

Qué hacer

- De un paso a la vez.
- Establezca metas específicas.
- Confronte cuando sea necesario.
- Sea directivo sólo si debe serlo.

Lo que no debe hacer

- NO intente resolverlo todo ahora.
- NO tome decisiones que lo comprometan por largo tiempo.
- NO prometa cosas que no puede cumplir.

5. **Verifique el proceso**-Obtenga información que le permita verificar que la persona ha buscado ayuda profesional, tiene fuentes de apoyo, y se siente mejor; es decir, si se ha reducido la posibilidad de mortalidad y se están cumpliendo las metas trazadas.

Qué hacer

- Acuerde un segundo encuentro.
- Evalúe los pasos de acción.

RECUERDE:

Este tipo de intervención **es sólo una ayuda inmediata de apoyo** a la persona, para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones en la búsqueda de ayuda profesional, en el comienzo del proceso de solución de su problema.

Cómo hacer un referido

1. Si la persona aparenta estar en peligro inminente de lastimarse a sí mismo o a otros, llame a la Guardia Universitaria ext. 2720.

Éstos a su vez se comunicarán con la Comandancia Municipal de la Policía de Ponce, quienes asumirán la responsabilidad correspondiente.

787-284-4040
787-843-2020
787-343-2020

De no poder contactar a la guardia universitaria, llame directamente a la Comandancia Municipal.

2. Si la persona aparenta estar pasando por una crisis emocional, pero no está en peligro inminente, llame al Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos a las siguientes extensiones:

2520, 2518, 2519 - Dr. Efraín J. Ríos Ruiz
Psicólogo Clínico

El Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos activará inmediatamente el protocolo de Intervención en Crisis, compuesto por profesionales de ayuda certificados y licenciados.

Es conveniente que alguien acompañe a la persona hasta el Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos. De no poder hacerlo usted, un profesional de ayuda buscará al estudiante y lo llevará hasta nuestras oficinas.

NOTA: Reconozca sus límites para intervenir con la persona. Si no se siente seguro de lo que está haciendo, no dude en contactarnos. Estamos para servirles.

Cuenta conmigo,

*Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos
Universidad de Puerto Rico en Ponce*

*Nuestro horario:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.*

Preparado por:
Prof. Mary Ann Velázquez López, CPL

Revisado por:
Dra. Margarita Villamil Torres
Dr. Efraín J. Ríos Ruiz

Aprobado por:
Dr. Efraín J. Ríos Ruiz,
Director Interino
Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos
UPR - Ponce

BIBLIOGRAFIA

- Duch, M. L., Fortuño, C. y Lacambra, V. M. (1997). Apoyo Psicológico: formación e intervención con el voluntariado en desastres. *Papeles del Psicólogo*, 68, 30-33.
- Flannery, R. B. y Everly, G. S. (2000). Crisis Intervention: A Review. *International Journal of Emergency Mental Health*, 2, 119-125.
- García Ramos J. C. (n. d.) Primeros auxilios Psicológicos para intervenir con personas en Crisis Emocional. Recuperado mayo 12, 2011 de www.uaq.mx/psicología/lamision/primeros_auxilios.html
- Gómez, J. (1994). *Intervención en las crisis*. Editorial Plaza y Valdés. México
- Healthcare (2009). *Mental Health First Aid USA*.
- Puecel, W. (2007). "Critical Incident Stress Management: (Ponencia) Ponce, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Slaikeu, K. A. (2000) *Intervención en Crisis: Manual para práctica e investigación*. Méjico, Méjico: Manual Moderno.
- Soto Hernández, G. (2010). *Intervención en Crisis*. Recuperado junio 1, 2011 de <http://www.gruposerhumano.com/crisis.htm>
- Velázquez, M. A. (2008). *Y después de la crisis, ¿Qué?* (Power Point). Ponce, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Kitchener, B. A., Jorm, A. F. & Kelly, C. M., Maryland Department of Mental Health and Mental Hygiene, Missouri Department of Mental Health, and National Council for Community Behavioral.