

# Manual del participante del CCP

## Capacitación para el aniversario de una catástrofe

Programa de capacitación y asistencia para el asesoramiento  
en casos de crisis

## Módulo 4

**resiliencia  
comunidad  
esperanza  
recuperación  
sociedad  
comunicación**



U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES  
Substance Abuse and Mental Health Services Administration  
[www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov)



**FEMA**

# **Manual del Programa de capacitación y asistencia para el asesoramiento en casos de crisis**

## **Capacitación para el aniversario de una catástrofe**

### **Índice**

Capacitación para el aniversario de una catástrofe .....	2
Temario del curso .....	3
Objetivos del curso .....	4
SECCIÓN 1: Reacciones al aniversario de una catástrofe .....	5
SECCIÓN 2: Estrategias de intervención .....	15
SECCIÓN 3: Educación pública y campaña mediática .....	25
SECCIÓN 4: Control del estrés .....	31
Aplicar el conocimiento .....	33

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

## **Temario del curso**

---

8:30 a.m.	Bienvenida y presentaciones
9 a.m.	Sección 1: Reacciones al aniversario de una catástrofe
10:30 a.m.	Descanso
10:45 a.m.	Sección 2: Estrategias de intervención
Mediodía	Almuerzo
1 p.m.	Sección 2: Estrategias de intervención (cont.)
2 p.m.	Sección 3: Educación pública y campaña mediática
2:30 p.m.	Descanso
2:45 p.m.	Sección 3: Educación pública y campaña mediática (cont.)
4 p.m.	Sección 4: Control del estrés
4:45 p.m.	Aplicación de conocimiento y evaluación de lo cursado
5 p.m.	Fin

## **Objetivos del curso**

---

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- Identificar los conceptos claves de aniversarios de catástrofes.
- Describir las reacciones individuales y de la comunidad.
- Aplicar estrategias de intervención individuales, familiares y comunitarias.
- Evaluar poblaciones especiales e identificar estrategias de intervención.
- Aplicar estrategias de intervención para la construcción de la comunidad.
- Reconocer la importancia del conocimiento de las diferentes culturas.
- Revisar los planes de la educación pública y de los medios de comunicación.
- Aplicar estrategias para controlar el estrés.

### **Pautas para trabajar en equipo**

- Controlar el tiempo (comenzar puntual, volver a tiempo de los descansos, terminar puntual).
- Poner los teléfonos en modo “vibración”.
- Participar activamente.
- Hacer preguntas libremente.
- Lograr un equilibrio entre hablar y escuchar.
- Respetar el punto de vista de los demás.

## **SECCIÓN 1: Reacciones al aniversario de una catástrofe**

### **Conceptos claves del aniversario de una catástrofe**

Cuando llega el aniversario de una catástrofe, se debe hacer lo siguiente:

- Hacer un balance de los logros del CCP.
- Reevaluar las necesidades de la comunidad.
- Mejorar y fortalecer las conexiones con los actores sociales de la comunidad.
- Continuar elaborando materiales educativos y asociaciones comunitarias que promuevan la resiliencia y dejen un legado.
- Recordar que el programa tiene un límite de tiempo.

Otros conceptos clave:

- Si bien cada catástrofe es diferente, se pueden anticipar algunas reacciones relacionadas a los aniversarios.
- Cuando se acerca el aniversario de una catástrofe, pueden aumentar las reacciones de angustia de algunos sobrevivientes.
- Habrá que actualizar los materiales educativos y los mensajes en los medios de comunicación sobre el aniversario de la catástrofe.
- Los aniversarios permiten que las personas y las comunidades reflexionen sobre la resiliencia y la curación.
- Son un momento para lamentar las pérdidas ocasionadas por la catástrofe.
- Cada comunidad puede percibir el aniversario de una manera diferente.
- Cada comunidad decidirá cómo recordar el aniversario.

## **Desencadenantes causados por el aniversario**

Los desencadenantes más comunes son los siguientes:

- Historias del aniversario en los medios.
- Cambios estacionales que provocan que los sobrevivientes recuerden la catástrofe.
- Eventos personales, como cumpleaños, que coinciden con el aniversario de la catástrofe.
- Pérdidas personales ocasionadas por la catástrofe, como haber perdido seres queridos, mascotas o propiedades.

Los desencadenantes:

- Pueden aumentar su frecuencia cerca de la fecha del aniversario de la catástrofe.
- Pueden ocurrir repentinamente.
- Son únicos para cada persona.
- Pueden ser difíciles de reconocer.
- Pueden ir y venir.
- Suelen ocurrir con más frecuencia cuando hay estrés.

Los eventos desencadenantes pueden ocurrir en cualquier fase después de la catástrofe, pero son más comunes en las fases posteriores, después de que se ha establecido la realidad del evento traumático inicial. Los eventos desencadenantes varían según la catástrofe, la comunidad y el individuo, pero algunos se pueden predecir. Por ejemplo, las historias en los medios sobre el sufrimiento de los sobrevivientes o sobre las deficiencias en la respuesta frente a catástrofes pueden aumentar el estrés en las personas y las comunidades.

Las regresiones son eventos desencadenantes que ocurren en la fase de reconstrucción. Por ejemplo, la reproducción de los eventos o informes en los medios de comunicación de nuevos y dolorosos descubrimientos relacionados con la catástrofe. La sensación de recuperación de una comunidad —que ha aceptado lo sucedido en la catástrofe—, puede verse dañado por estas regresiones inesperadas.

Notas:

**Actividad sobre desencadenantes causados por el aniversario**

¿Qué desencadenantes ha habido recientemente?

¿Cuáles fueron los efectos que tuvieron sobre las personas y las comunidades?

¿Qué desencadenantes anticipa que habrá a corto plazo?

¿Cuáles cree que serán los efectos en las personas y las comunidades?



## **Reacciones individuales ante el aniversario de una catástrofe**

*Pensamientos, sentimientos, sueños y recuerdos*—Las personas pueden experimentar pensamientos, sentimientos, sueños y recuerdos recurrentes sobre el evento.

Estos son algunos ejemplos:

*Dolor y tristeza*—Las personas pueden experimentar dolor y tristeza ocasionadas por la pérdida de ingresos, del empleo, del hogar o de un ser querido.

Estos son algunos ejemplos:

*Miedo y ansiedad*—El miedo y la ansiedad pueden reaparecer en la época del aniversario y provocar nerviosismo, sobresaltos y vigilancia sobre la seguridad.

Estos son algunos ejemplos:

*Frustración, enojo y culpa*—El aniversario puede despertar frustración y enojo por la catástrofe o el evento traumático.

Estos son algunos ejemplos:

*Elusión*—Algunos sobrevivientes evitan reaccionar al aniversario evitando recordar el evento e intentando tratar el aniversario como un día normal.

Estos son algunos ejemplos:

*Conmemoración*—Muchos sobrevivientes agradecen las lágrimas purificadoras, la conmemoración y el compañerismo que ofrece el aniversario del evento.

Estos son algunos ejemplos:

*Reflexión*—La reflexión provocada por el aniversario de una catástrofe o evento traumático es a menudo un punto de inflexión en el proceso de recuperación.

Estos son algunos ejemplos:

*Intranquilidad*—Refiriéndose a la incapacidad para relajarse o permanecer quieto el tiempo suficiente para eliminar o reducir el estrés.

Estos son algunos ejemplos:

*Duelo complicado*—El duelo complicado adopta muchas formas, como la ausencia de duelo, el duelo conflictivo, el duelo patológico y el duelo crónico. Es un estado de sentirse abrumado por las emociones provocadas por el dolor y la aceptación de la pérdida.

Estos son algunos ejemplos:

*Humor negro*—El humor de negro es un tipo de humor que surge de situaciones estresantes, traumáticas o que ponen en peligro la vida, como accidentes, la guerra o desastres naturales, a menudo en circunstancias en las que la muerte se percibe como inminente e inevitable.

Estos son algunos ejemplos:

Otras reacciones pueden ser:

- Mayor disposición y deseo de buscar asesoramiento grupal para crisis.
- Mayor ansiedad o depresión, que causan limitaciones, a medida que se establece la nueva realidad de la vida después de una catástrofe.
- Ira causada por las limitaciones de la asistencia y los seguros gubernamentales (por ejemplo, “el sistema”, “burocracia”).
- Aumento en el consumo de sustancias.
- Evolución de un trauma no abordado a condiciones diagnosticables, como el trastorno de estrés postraumático o la depresión.
- Estrés por múltiples pérdidas a medida que se agotan los recursos.

Notas:

### **Reacciones comunitarias ante el aniversario de una catástrofe**

Las reacciones de la comunidad en el aniversario de una catástrofe suelen ser:

- Aumento de las actividades de preparación preventiva.
- Resurgimiento de la atención mediática y política.
- Solidaridad o discordia comunitaria.
- Mayor demanda de servicios CCP.
- Aumento de las llamadas al programa o a la línea directa local.

Notas:

## **Intercambio de ideas sobre cómo responder a las reacciones del aniversario de una catástrofe**

Reglas básicas para el intercambio de ideas

1. *Que sean muchas*—Cuanto mayor sea el número de ideas, mayor será la posibilidad de producir una idea destacada.
2. *No criticar aún*—Al suspender las críticas hasta más tarde, las personas se sienten libres de generar ideas inusuales.
3. *Alentar las ideas inusuales*—Las nuevas formas de pensar pueden proporcionar mejores soluciones.
4. *Combinar y mejorar las ideas*—Las buenas ideas se pueden combinar para formar una sola mejor idea.

¿Cómo responderá a las reacciones individuales causadas por el aniversario?

¿Cómo responderá a las reacciones comunitarias causadas por el aniversario?

¿Qué hará usted, como CCP, para prepararse para responder a las reacciones del aniversario?

## **SECCIÓN 2: Estrategias de intervención**

---

### **Conceptos clave**

El CCP debe hacer lo siguiente:

- Fortalecer las organizaciones comunitarias y hacerlas más conscientes de las necesidades de los sobrevivientes.
- Hacer que las organizaciones locales tomen la responsabilidad de hacer ferias, eventos y actividades de la comunidad.
- Informar mejor a los sobrevivientes sobre los recursos comunitarios.
- Brindar a las personas las herramientas necesarias para controlar el estrés, afrontar los desafíos y poder conectarse con los demás.
- Alentar a los líderes y grupos comunitarios a planificar y organizar actividades y eventos.
- Brindar asesoría y orientación a las organizaciones locales responsables de la planificación de eventos.
- Participar en actividades y eventos locales.
- Inicie eventos del aniversario solo en caso que hayan sido infructuosos los esfuerzos de participación comunitaria.

Notas:



### **Estrategias de intervención para individuos y familias**

- Enseñar a los sobrevivientes sobre los factores desencadenantes y las reacciones comunes.
- Abordar los problemas y sentimientos no resueltos.
- Enseñar sobre cómo el aniversario puede ser una oportunidad para sanar.
- Ayudar a los sobrevivientes a reflexionar sobre los cambios de la vida.
- Enfatizar el uso de herramientas para la resolución de problemas.
- Proporcionar materiales educativos para los sobrevivientes.
- Fomentar la planificación y la participación en los rituales comunitarios.

Notas:

**Estrategias de intervención para niños y jóvenes.**

- Ayudar a los niños a reconocer y afrontar con los recuerdos de la catástrofe.
- Permitir que los niños experimenten el aniversario a su manera.
- Ser honesto con los niños sobre las reacciones e inquietudes de los adultos.
- Limitar la exposición a imágenes traumáticas de los medios.
- Brindar oportunidades para que los niños puedan realizar acciones que marquen una diferencia positiva en sus vidas y en las comunidades.
- Discutir los problemas de los niños con sus maestros y otros profesionales de apoyo.
- Asegurarse que los padres o tutores estén presentes al trabajar con niños o jóvenes.
- Enseñar a los padres, cuidadores y maestros sobre estas estrategias de intervención para que puedan brindar el apoyo adecuado y fomentar estrategias de afrontamiento efectivas.

Notas:

### **Consejos para padres:**

- *Tenga un comportamiento calmado*—Sea un modelo a seguir. Los niños aprenden de sus padres cómo deben manejar las situaciones. Tener un comportamiento calmado es importante durante momentos caóticos.
- *Mantener las rutinas*—Incluso en medio del caos y del cambio, los niños se sienten más seguros y a salvo si hay una estructura y una rutina (por ejemplo, horarios regulares para comer y para acostarse).
- *Limitar la exposición a los medios*—Es importante que los padres protejan a sus hijos de la sobreexposición de imágenes y lugares de la catástrofe, incluidos las imágenes de los periódicos, del Internet o de la televisión.
- *Repetir varias veces las instrucciones*—Tenga paciencia. Los niños pueden necesitar que se les recuerde más a menudo o un poco de ayuda con los quehaceres del hogar o con la tarea una vez que comiencen las clases, ya que pueden estar más distraídos.
- *Brindar apoyo a la hora de acostarse*—Los niños pueden ponerse nerviosos cuando se separan de sus padres, especialmente a la hora de acostarse. Trate de pasar un poco más de tiempo con el niño al momento de acostarse, realizando alguna actividad, como leer un libro. Está bien que los niños más pequeños duerman temporalmente en la cama con los padres; siempre y cuando sepan que en una fecha pactada más adelante volverán a dormir en sus camas.

Notas:

**Estrategias de intervención para poblaciones especiales**

- *Dirigir materiales a poblaciones especiales identificadas*—Asegúrese de que los materiales estén en los idiomas apropiados y sean aplicables a poblaciones especiales.
- *Enseñar a los cuidadores cuáles son las reacciones al aniversario*—Educar al personal de hogares de ancianos, hospitales e instalaciones de salud mental y de abuso de sustancias sobre las reacciones al aniversario de una catástrofe.
- *Fomentar y facilitar la participación en eventos comunitarios del aniversario*—Asóciase con grupos locales para garantizar el acceso a eventos del aniversario (por ejemplo, transporte).

Notas:

## **Actividad sobre poblaciones especiales**

¿Quiénes son las poblaciones especiales en las comunidades afectadas?

¿Cuáles son las necesidades de cada una de estas poblaciones especiales?

¿Cuáles son algunas estrategias de intervención para satisfacer esas necesidades?

### **Estrategias de intervención para la comunidad**

- Tener en cuenta que habrá un aumento en la demanda de servicios.
- Organizar reuniones frecuentes de personal para planificar el aniversario y brindar apoyo.
- Brindar orientación y asesoría a los actores sociales de la comunidad.
- Participar en reuniones y rituales comunitarios manteniendo una presencia compasiva.
- Preparar las carpetas para la prensa y la campaña mediática.
- Hacer un calendario de eventos para el personal, los sobrevivientes y los medios.
- Restablecer la comunicación con los grupos y líderes comunitarios.
- Preparar y distribuir material educativo que aborde las reacciones y desencadenantes causados por el aniversario.
- Aumentar la distribución de material informativo a los grupos y socios comunitarios.
- Preparar al personal de la línea de ayuda para las reacciones causadas por el aniversario y para un aumento en la cantidad de llamadas.

Notas:

### **Actividad sobre la participación comunitaria**

¿Qué funciones comunitarias se han planificado o es probable que se planifiquen para conmemorar el aniversario?

¿Cómo pueden los miembros del CCP participar y ayudar en estas funciones?

## **Estrategias para garantizar la conciencia cultural**

*Reconocer la importancia de la cultura y respetar la diversidad.*

La cultura es . . .

*Mantener un perfil actualizado de la composición cultural de la comunidad.*

La gama de diversidad cultural (étnica, religiosa, racial y lingüística) debe evaluarse y describirse en un perfil comunitario integral.

Este perfil debe incluir:

*Reclutar asesores que representen a la comunidad.*

Contratar personal cuyos antecedentes culturales, raciales y étnicos sean similares a los de las personas afectadas ayuda a garantizar . . .

*Capacitar continuamente al personal en conciencia cultural.*

Se debe capacitar con el fin de . . .

*Garantizar que los servicios sean accesibles, apropiados y equitativos.*

Asegurarse que el personal . . .

Otras estrategias de conciencia cultural incluyen:

- Comprobar y reevaluar la conciencia cultural de la programación y el personal.
- Cerciorar que los materiales educativos e informativos sean culturalmente apropiados.
- Reconocer el papel de la búsqueda de ayuda, las costumbres, las tradiciones y las redes de apoyo.
- Comunicarse con los intermediarios culturales, especialmente en relación con las reacciones y los rituales del aniversario.



¿Cómo puede ayudar a garantizar que las conmemoraciones del aniversario y las intervenciones de asesoramiento en caso de crisis sean culturalmente sensibles?

### **SECCIÓN 3: Educación pública y campaña mediática**

#### **Actividad de evaluación y revisión de las actividades del plan de educación pública**

¿Qué grupos deben ser educados sobre las reacciones causadas por el aniversario?

¿Qué estrategias deberían utilizarse para llegar a estos grupos?

¿Cuáles son los objetivos de cada evento de educación pública?

¿Qué mensajes deben transmitirse?

**Actividad de evaluación y revisión de las actividades del plan de medios de comunicación**

¿Cuál es el plan de medios actual?

¿Qué mensajes ya se han transmitido?

¿Qué mensajes deben transmitirse en este momento?

¿Quién debería participar en el desarrollo y la implementación del plan revisado?

## **Desarrollar temas de conversación**

Los temas de conversación deben transmitir lo siguiente:

- Información sobre la disponibilidad de los servicios del CCP.
- Educación sobre los desencadenantes causados por el aniversario, las reacciones, las herramientas de afrontamiento y los recursos disponibles.
- Énfasis en la resiliencia y la esperanza.
- Sensibilidad cultural.
- Comprensión del mensaje del aniversario.
- Cómo el CCP ha ayudado a la comunidad, con énfasis en las historias de sobrevivientes.

Se recomienda que los temas de conversación incluyan tres conceptos o temas principales, como que la mayoría de las personas son resilientes, algunas personas pueden experimentar una mayor angustia durante el aniversario y los servicios del CCP siguen estando disponibles.

Modificar los temas de conversación existentes para que sean relevantes para el aniversario de la catástrofe y la retirada gradual.

## Actividad sobre desarrollar temas de conversación

¿Cuáles son los temas de conversación actuales del CCP?

¿Cómo deberían modificarse para que sean relevantes para el aniversario de la catástrofe?

¿Cómo se deben utilizar estos temas de conversación sobre el aniversario?

- ¿Quién debería darlos?
- ¿A qué audiencias se deben dirigir?
- ¿A dónde deben darse? ¿En qué lugares o medios de comunicación?

### **Hacer un folleto del aniversario**

Objetivo: Diseñar un folleto tríptico para la información pública del aniversario de la catástrofe.

Determinar los mensajes clave que se transmitirán:

¿Cómo se comunicarán estos mensajes de manera creativa en un tríptico?

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

## **SECCIÓN 4: Control del estrés**

---

### **Hoja de reflexión de visualización**

¿Qué imágenes o palabras le vinieron sobre cómo renovar su energía y minimizar el estrés?

¿Qué imágenes o palabras le vinieron sobre cómo renovar la energía del equipo y minimizar el estrés?

Notas sobre las medidas de manejo del estrés personal y organizacional:



Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

## **Aplicar el conocimiento**

---

Resuma lo que ha aprendido y lo que planea hacer en el trabajo respondiendo las siguientes preguntas.

¿Qué cosas son las más importantes que ha aprendido en este curso?

Escriba tres cosas que planea hacer en las próximas 2 semanas para aplicar en su entorno laboral lo que ha aprendido aquí.

¿Qué habilidades cree que seguirán siendo las más difíciles para usted y qué puede hacer para superar esas dificultades?

¿Qué puede hacer para seguir recibiendo comentarios sobre sus habilidades de asesoría para crisis? ¿Quién puede ayudarlo? ¿Cómo les pedirá ayuda?

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

## Formulario de comentarios sobre la capacitación para participantes del Programa de capacitación y asistencia para el asesoramiento en casos de crisis (CCP)

Nombre del CCP/Número de catástrofe: \_\_\_\_\_

1. Se establecieron claramente las metas y los objetivos de esta capacitación.

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

2. El contenido, los folletos y las actividades de la capacitación fueron útiles para cumplir con los objetivos establecidos.

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

3. El contenido de la capacitación estuvo bien organizado.

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

4. La información se presentó con claridad.

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

5. El capacitador demostró un gran conocimiento sobre el tema.

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

6. El capacitador dictó la sesión de manera efectiva (por ejemplo, los ejercicios fueron apropiados y bien ejecutados, y la capacitación se realizó según lo programado).

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

7. La duración de la capacitación fue adecuada para la cantidad de material cubierto.

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

8. El entorno de la capacitación era cómodo (por ejemplo, la temperatura, el tamaño de la sala, la organización).

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1

2

3

4

5

9. ¿Qué elementos de esta capacitación son los que más le ayudarán a realizar eficazmente sus tareas laborales?

10. ¿Cómo cree que se podría mejorar el contenido o la sesión de capacitación?

¡Gracias por sus comentarios! Entregue este formulario al capacitador. Las copias se enviarán por correo al Centro de Asistencia Técnica para Catástrofes (DTAC) de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA) a:

**SAMHSA DTAC**  
9300 Lee Highway  
Fairfax, VA 22301  
1-800-308-3515