



Red de Apoyo
por la Justicia y la Paz

Herramientas para la Primera Ayuda Psicológica a Víctimas

Derechos
Humanos
para

Comunidades

POR EL DERECHO
A UN TRATO DIGNO



Curso de Formación en Derechos Humanos para Comunidades

Tercera Edición, Caracas Marzo 2012

ISBN 980-6638-12-3

Depósito Legal If9122006300746

Producción

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Coordinación de edición

Katty Salerno

Diseño y diagramación

Helena Maso

Ilustraciones

Mariana Sellanes

Impresión

Editorial Ignaka, C.A.

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Parque Central, Edificio Caroata, Nivel Oficina 2, Ofic. 220

Caracas D.C., República Bolivariana de Venezuela

Apartado Postal 17.476, Parque Central, Caracas, 1015-A

Telefax: (58-212) 574.1949 / 574.8005

Correo electrónico: secretaria@redapoyo.org.ve

www.redapoyo.org.ve

 @redapoyo

 Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, dedicada a la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Este material puede ser reproducido y distribuido gratuitamente citando la fuente original.

Esta publicación es posible gracias al apoyo solidario de UNICEF

 unicef



POR EL DERECHO
A UN TRATO DIGNO

Oscar Gómez, **Corporación AVRE***

Habilidades terapéuticas básicas que debe poner en juego una persona que presta ayuda emocional

- Ser sensible al sufrimiento, especialmente al producido por la situación de violencia. Porque entiende y comprende el sufrimiento emocional de los otros, es capaz de ponerse en la situación de los otros y de hacerlo saber: "...entiendo por lo que usted esta pasando y como se debe estar sintiendo ..."
- Ser solidario, porque tiene conciencia social, de las causas y situaciones que han generado los hechos de violencia.
- Estar disponible para prestar ayuda, porque está motivada para hacer este trabajo, es consciente de la importancia del mismo y de lo valioso de su papel al ayudar a otros que están sufriendo.
- Ser capaz de tomar prudente distancia, evitando involucrarse demasiado, ya que de otra manera perderá la objetividad. Entender que ayudar no es sufrir todos los problemas con los demás.
- Escuchar activamente: oír atentamente la historia o relato de la persona, mostrando interés, sin distraerse, respetando sus opiniones y creencias. Debe evitar los reproches, las recriminaciones, las críticas severas y los juicios de valor innecesarios (pero, ¿cómo se le ocurrió hacer eso?; no debió hacer tal cosa), ya que al hacer estas apreciaciones la persona pierde la confianza.
- Tener una actitud comprensiva, pero firme: significa ser capaz de entender el sufrimiento humano, de ser solidario, de brindar apoyo, pero tratar de hacer ver a la persona a la que ayudamos que conjuntamente se pueden encontrar soluciones y alternativas a sus dificultades. En algunas ocasiones es necesario darle indicaciones claras y precisas sobre algunas maneras de enfrentar estas situaciones.
- Reconocer los sentimientos propios: para poder ayudar a otras personas que han sido víctimas de un hecho violento es fundamental poder reconocer lo que se ha sentido, pensado y como se ha actuado frente a estas situaciones. Esto es muy importante, porque hace parte de la capacidad de empatía. Sin embargo, el no estar consciente de las emociones personales, puede hacer pensar que lo que le pasa a los demás no es tan grave como lo que le pasó y prestarle poca atención a lo que esa persona esta sintiendo o, por el contrario, darle un valor exagerado.

“Herramientas” para lograr una ayuda efectiva

A lo largo del proceso, además de lo anotado hasta aquí, usted puede hacer uso de las siguientes recomendaciones para ayudar a la persona que ha sido víctima de un hecho violento (herramientas):

Lo que se debe hacer

- Dígale a la persona que hablar con usted de lo que siente y piensa probablemente la ayudará a sentirse mejor.
- Dígale también que la crisis no durará eternamente, en algún momento se superará.
- Mantenga una esperanza realista de que se podrá encontrar una solución.
- Si bien hay que brindarle orientación y en algunos casos darle consejos, su obligación no es dar las soluciones siempre, sino que a partir de los recursos con que cuenta la propia persona, y que ya ha utilizado, ayudarle a encontrar alternativas de solución
- Manifiéstele a la persona que el hecho de sentirse triste o mal no es porque esté “loca” o sea “débil de carácter”.
- Si la persona plantea varios problemas a la vez, muéstrole que es necesario ir resolviéndolos uno por uno, de manera progresiva, empezando por los que sean más fáciles. Ayúdese a crear un plan de trabajo para ir dándole respuesta a los problemas.
- Algunas personas piensan que son los culpables de lo que le pasó a ellos o a su familia, que se expresa en frases como “*si le hubiera dicho que no fuera*”, “*si no me hubiera metido en eso*”. Su papel es mostrarles que ellos no son los culpables de lo que pasó y ayudarles a entender quiénes son los verdaderos responsables.
- Algunas personas expresan deseos de venganza. No las recrimine para pensar así, dígale que en situaciones como estas a veces se pueden tener este tipo de pensamientos, pero que esta probablemente no es la mejor alternativa y que hay que buscar los mecanismos legales y jurídicos para que los responsables reciban el castigo y el hecho no quede en la impunidad.

- Es importante preguntar siempre si la persona tiene ideas de muerte o suicidio. Al contrario de lo que se cree comúnmente, hablar de esto no llevará a que la persona se suicide y en cambio puede permitirnos ayudarlo a encontrar alternativas a esta forma de enfrentar la situación.

- Contacte las redes de apoyo (familia, amigos, grupos de vecinos y otros) para evaluar en qué medida estos pueden ayudar a la persona y para explicarles por qué esta persona está sufriendo.

- Anime a la persona para que vuelva a participar o inicie su participación en actividades de grupo de diferente tipo. Esto le permitirá darse cuenta de que no está solo, que puede aprender de la experiencia de otros que han pasado por situaciones similares y encontrar nuevas soluciones.

- Si tiene dudas o inquietudes sobre las reacciones de una persona a la cual usted le está brindando ayuda o, sobre la forma como la está ayudando; busque el apoyo oportuno de otro terapeuta popular o un profesional especializado en el tema.

Lo que no se debe hacer

- No genere falsas expectativas. Recuerde que usted no tiene una “cura mágica” para resolver la situación, ni es un salvador.

- Evite realizar intervenciones inoportunas o simplistas como decirle: “*no sea boba, no se preocupe por eso*”, “*lo que le está sucediendo no es tan grave hay otras personas que están peor que usted*”.

- Evite ponerse como ejemplo para señalarle a la persona lo que debería hacer y no hacer.

- No comente la información que usted tiene por su trabajo de ayuda o las situaciones relacionadas con este, con personas que no las manejan y no sean de su confianza.

Bibliografía

GÓMEZ, Oscar, (2002), Intervención Individual, “*Primera ayuda psicológica*”. Material del Proceso de formación de terapeutas populares y multiplicadores en acciones psicosociales en un contexto de violencia sociopolítica. Corporación AVRE (Apoyo a Víctimas de Violencia Sociopolítica Pro recuperación Emocional), Bogotá.