

# REACCIONES EMOCIONALES A LAS SITUACIONES DE CRISIS



Tomado de primera ayuda  
psicológica de la OMS  
Esteban Uribe, *Psiquiatra*



Saludando

promoción  
y prevención  
en salud

Socios para  
el desarrollo:



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
Facultad de Medicina

En alianza con:



Alcaldía de Medellín



## ¿QUÉ ES UNA CRISIS?

Una **crisis** es una situación grave y decisiva que puede representar un peligro. En el mundo suceden diferentes tipos de acontecimientos críticos o angustiantes, como lo es una pandemia y, pueden resultar afectados individuos, familias o comunidades enteras.

## ¿QUÉ REPERCUSIONES EMOCIONALES PUEDE TENER UNA CRISIS COMO LA DEL COVID-19?

Aunque todo el mundo resulta afectado de una manera u otra en estas circunstancias, hay una amplia gama de reacciones y sentimientos que son normales y que cada persona puede tener. Distintas personas pueden reaccionar de formas diferentes ante una crisis, por ejemplo:

- Sensación de ansiedad o miedo.
- Estar “en guardia” o nervioso.
- Llanto, tristeza, decaimiento de ánimo.
- Irritabilidad, enfado.
- Estar confuso, emocionalmente inerte, tener sensación de irrealidad o aturdimiento.
- Estar encerrado en sí mismo o muy quieto (sin moverse). No responder cuando se le habla, no hablar en absoluto.
- Temer que algo terrible va a ocurrir.
- Síntomas físicos (p. ej. temblores, sensación de agotamiento, pérdida de apetito y dolores)
- Insomnio y pesadillas.
- Culpa, vergüenza (p. ej., haber podido contagiar a otros, no haber ayudado o salvado a otros que lo necesitaban)
- No estar en condiciones de cuidarse a sí mismo o a sus hijos (p. ej. dejar de comer o de beber, no poder tomar decisiones sencillas).

Algunas personas pueden estar solo **ligeramente angustiadas** o no sentirse nada angustiadas. La mayoría de las personas se recuperan adecuadamente con el paso del tiempo, sobre todo si consiguen cubrir sus necesidades básicas y recibir el apoyo necesario, ya sea por parte de quienes le rodean y/o de un profesional.



Saludando

promoción  
y prevención  
en salud

Socios para  
el desarrollo:



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
Facultad de Medicina

En alianza con:



Alcaldía de Medellín



No obstante, es posible que quienes sufran una **angustia grave** o **de larga duración** necesiten más apoyo, sobretodo si no consiguen funcionar en su día a día o si son un peligro para sí mismos o para otros. Asegúrese de que las personas gravemente afectadas no se queden solas e intente que estén a salvo hasta que su reacción haya pasado o hasta que pueda conseguir ayuda de personal sanitario, de líderes de la zona o de otros miembros de la comunidad.

### **Nota:**

*Las personas de edad avanzada, con problemas de salud mental o con alguna discapacidad, probablemente requieran una atención y ayuda especial en situación de crisis. Ayúdelas a encontrar un lugar seguro, para conseguir protección. Ayúdelas a contactar a los servicios médicos o de otro tipo (como sus dispositivos esenciales de rehabilitación, sus medicamentos, entre otros). Tenga en cuenta las líneas de apoyo disponibles para conectarse con estos recursos, como la línea de atención de su EPS o la línea amiga de ayuda y orientación en salud mental.*

## **¿QUÉ HACER ANTE UNA REACCIÓN DE CRISIS EN UN FAMILIAR O PERSONA CERCANA?**

- Dirijase al familiar o a la persona que pueda necesitar apoyo.
- Preguntele qué necesita qué le preocupa.
- Escúchela y ayúdela a tranquilizarse, para poder ofrecerle la ayuda adecuada.
- Ayude a esta persona a que se sienta cómoda; por ejemplo, ofrézcale agua si fuera posible.
- Intente mantener a la persona a salvo (alejándolo de peligros inminentes).
- Averigüe qué es más importante para él o ella en ese momento y ayúdele a establecer sus prioridades.
- Permanezca cerca de esa persona.
- Escúchela, si decide contarle lo que le preocupa, pero no la presione.
- Si la persona está muy angustiada, ayúdele a calmarse e intente asegurarse que no se quede sola.



Saludando

promoción  
y prevención  
en salud

Socios para  
el desarrollo:



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
Facultad de Medicina

En alianza con:



Alcaldía de Medellín



## ¿CÓMO PUEDO AYUDARLE A TRANQUILIZARSE?

Algunas de las personas que sufren una situación de crisis pueden tener un alto grado de ansiedad o estar muy alteradas. Pueden sentirse confusas o sobrepasadas por los acontecimientos, y pueden presentar reacciones físicas como temblar o tiritar, tener dificultades para respirar o sentir el ritmo del corazón muy acelerado. A continuación se presentan una serie de técnicas para ayudar a personas muy angustiadas a calmar su mente y su cuerpo:

- Hable con un tono de voz tranquilo y suave. Intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella.
- Recuérdele que usted está allí para ayudarlo. Recuérdele también, si es cierto, que está a salvo.
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo. Para ello puede pedirle que:
  - Ponga los pies en el suelo y note ese contacto.
  - Repiquetee con los dedos o las manos en el regazo.
  - Observe elementos tranquilizadores del entorno que le rodea, como cosas que pueda ver, oír o sentir, pidiéndoles que nos describan lo que ven y oyen.
- Estimule a la persona a que centre la atención en su respiración y que respire despacio (inhale en 1, 2, 3, 4; retenga... 1, 2; y exhale en 6, 5, 4, 3, 2, 1) y repita así durante al menos un minuto.
- Brinde información.
- Ayúdela a resolver los necesidades básicas y más prioritarias.

## ¿QUÉ TIPO DE NECESIDADES PUEDEN TENER LAS PERSONAS EN CRISIS?

- Alimentos, agua y adecuado descanso.
- Información correcta y fácil de entender sobre lo ocurrido, sobre sus seres queridos y sobre los servicios disponibles.
- Poder ponerse en contacto con sus seres queridos, amigos y otro tipo de apoyo social.
- Ser consultado e involucrado en la toma de decisiones importantes.



Saludando

promoción  
y prevención  
en salud

Socios para  
el desarrollo:



En alianza con:



Alcaldía de Medellín



## ¿SI SOY YO QUIEN SE SIENTE EN UNA CRISIS EMOCIONAL QUÉ DEBO DE HACER?

- Identifique cómo se siente y sus emociones.
- Conéctese con el aquí y el ahora, poniendo los pies en el suelo y notando este contacto.
- Centre la atención en su respiración y respire despacio (inhale en 1, 2, 3, 4; retenga... 1, 2; y exhale en 6, 5, 4, 3, 2, 1) y repita así durante al menos un minuto o hasta que se sienta mejor.
- Observe elementos tranquilizadores del entorno que le rodea, como cosas que pueda ver, oír o sentir, describiendo lo que ve y oye.
- Póngase en contacto con sus seres queridos, amigos y otro tipo de apoyo social.
- Resuelva las necesidades más prioritarias como acceder a alimentos, agua y adecuado descanso.

*“Ayudemos a las personas a ayudarse a sí mismas y a recuperar el control de la situación”.*



Saludando

promoción  
y prevención  
en salud

Socios para  
el desarrollo:



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
Facultad de Medicina

En alianza con:



Alcaldía de Medellín



**Saludando**

promoción  
y prevención  
en salud

Socios para  
el desarrollo:



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

Facultad de Medicina

En alianza con:



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS



Alcaldía de Medellín

