



Orientación ante eventos agudos EN SALUD MENTAL



Guía de acompañamiento para empresas.

ÍNDICE

1. ¿Qué es una emergencia en salud mental y quién puede tenerla? [CLIC AQUÍ](#)
2. ¿Cómo identificar una emergencia de salud mental? [CLIC AQUÍ](#)
3. ¿Qué son los primeros auxilios psicológicos? [CLIC AQUÍ](#)
4. Primeras acciones de cuidado [CLIC AQUÍ](#)
5. Condiciones básicas de cuidado [CLIC AQUÍ](#)
6. Antes, durante y después de la crisis [CLIC AQUÍ](#)

1

¿Qué es una emergencia en salud mental y quién puede tenerla?

Es una reacción de angustia, preocupación y sufrimiento que puede desencadenar en una crisis y que se presenta por un alto nivel de malestar del individuo.

Podemos compararla con una emergencia médica. Es un hecho que se presenta de manera repentina y que debe ser controlado y atendido cuanto antes, con herramientas y estrategias idóneas par cuidar el bienestar de las personas.

Entre las emergencias en salud mental podemos identificar:

- Intento e ideación suicida.
- Estado de agitación y comportamientos agresivos.
- Trastorno grave del comportamiento de la persona, quien pierde el control de sí mismo y de sus emociones.



Cualquier persona puede tener una emergencia en salud mental cuando se expone a un estímulo intenso. No solo se presentan en quienes hayan sido diagnosticados con un trastorno o enfermedad de salud mental. **Algunos ejemplos de eventos que pueden desencadenar una emergencia de salud mental, son:**

- Una ruptura amorosa.
- Un desastre natural.
- La pérdida del empleo.
- Ser víctima de una estafa.
- El fallecimiento de algún ser querido.



2

¿Cómo identificar una emergencia de salud mental?

Analiza síntomas visibles: el lenguaje no verbal es fundamental.

Algunas personas pueden llorar sin consuelo, mientras que otras podrían reír de manera nerviosa o descontrolada; ambos sin signos que pueden alertar de una situación emocional.

Otros signos de alarma son, la incoherencia al hablar, los pensamientos de muerte o querer atentar contra su vida o la de otros.

Reconoce las señales de crisis: escucha las expresiones de la persona, algunas de las más comunes son:

- Me siento extraño.
- No sé qué hacer.
- No voy a poder con esto.
- Tengo miedo.
- Tengo la mente en blanco.

3

¿Qué son los primeros auxilios psicológicos?



Así como los primeros auxilios físicos pueden salvar vidas o reducir la posibilidad de complicaciones, los psicológicos **son una estrategia de apoyo emocional inmediato, diseñada para acompañar durante momentos de crisis.**

Su objetivo es brindar apoyo a cualquier persona que esté alterada emocionalmente, entendiendo que **una intervención oportuna puede disminuir la posibilidad de un problema** o trastorno mental derivado de la situación que se está presentando.

Los primeros auxilios psicológicos **no son un proceso terapéutico ni exclusivos de psicólogos**, por eso la importancia de que muchas personas puedan desarrollar esta capacidad.

4

Primeras acciones de cuidado

Hacen referencia a las medidas básicas que pueden facilitar la activación de estrategias de acompañamiento al presentarse una situación de crisis en el entorno laboral:



Brindar una **atención cercana**, digna y receptiva.



Atender la crisis con prontitud para evitar la aparición de síntomas o circunstancias graves, como conductas autolesivas o posibles situaciones de agresión hacia compañeros de trabajo.



Mantener actualizada la información sociodemográfica del personal, con énfasis en redes de apoyo, situaciones de salud, consumo de medicamentos y eventos vitales.



Desarrollar **campañas de reducción del estigma, prevención y atención** temprana de los eventos de salud mental.



Informar la disponibilidad de líneas de apoyo emocional (propias, línea de atención integral en salud mental de SURA, secretarías de salud municipal y departamental).

5

Condiciones básicas de cuidado

- Asegúrate de que todo el tiempo la persona en crisis **esté acompañada** por alguien a quien la empresa designe para ello.
- La persona asignada debe **generar un vínculo de confianza** con el afectado.
- Debe mantenerse una **comunicación clara, comprensiva y sensible**, teniendo en cuenta las diferencias de edad, género, cultura o credo religioso, entre otros.
- Dispón de un **espacio seguro y controlado**, que garantice la confidencialidad de la información y que esté libre de elementos potencialmente riesgosos como armas, objetos contundentes, bisturí, elementos cortopunzantes, medicamentos, etc. Así mismo, verifica que la persona no tenga consigo dichos elementos.
- **Evita el fácil acceso a puertas y ventanas**, especialmente en instalaciones empresariales con diferentes niveles de altura o pisos altos.



- En el proceso de conversación para la contención del colaborador, **evalúa las necesidades** para facilitar su derivación a una atención especializada.
- Activa la **comunicación con las redes de apoyo** social para facilitar el proceso de contención integral del colaborador en crisis.
- **Brinda información de utilidad a sus redes de apoyo** sobre el proceso de atención del colaborador y sobre la necesidad de derivarse a centros de salud para la intervención clínica.



Ten en cuenta:

Capacita en primeros auxilios psicológicos a los equipos de trabajo, grupos de apoyo, Brigadas de Emergencias, COPASST, Comité de Convivencia Laboral, líderes de seguridad, líderes de área y otros con los que se cuente en la organización.

6

Antes, durante y después de la crisis

ANTES

Cada colaborador, incluso tú, necesita:

- Identificar su propia red de apoyo social y familiar.
- Fortalecer las propias estrategias de afrontamiento y técnicas de regulación emocional.
- Practicar actividades sociales y conservar la red de familiares y amigos.
- Desarrollar prácticas de sueño saludable.
- Realizar actividades agradables y de ocio.
- Procurar mantener un buen sentido del humor.
- Desarrollar capacidades para la comunicación, lo cual incluye la escucha activa.
- Procurar ver los aspectos positivos de situaciones complejas.
- Conservar el contacto y mantener los datos actualizados de su red de apoyo social.
- Identificar líneas de atención psicosocial e instituciones comunitarias, de salud y educación que podrían brindar apoyo en una situación de crisis.

↓ DURANTE

1. Sé empático

Lo primero que debes hacer es **conectar emocionalmente con la persona en crisis**, para que sienta que es comprendida y apoyada. Una forma de lograrlo es demostrarle interés al escucharla, expresar que tienes deseo de ayudarle y buscar un espacio adecuado para conversar, alejado de distracciones o del detonante de la crisis.

Demuestra interés por la comodidad física de la persona, invitándola a sentarse u ofreciéndole un pañuelo desechable en el momento adecuado. Esto puede ayudar en la conexión empática.

¿Qué debes hacer?

- Hablar con tranquilidad.
- Generar confianza.
- Ser honesto.



¿Qué no debes hacer?

- Ignorar o hacer actos que desvíen la atención, como mirar el reloj.
- Interrumpir.
- Hacer promesas imposibles, como “todo va a estar bien”.
- Aconsejar que la persona actúe de cierta manera.
- Estar pendiente del celular o de otras personas.

2. Favorece la expresión de sentimientos

La persona afectada no siempre va a querer expresar lo que está sintiendo en ese momento, y eso está bien. A veces, estar a su lado en silencio y expresarle que estás dispuesto a ayudarle, puede ser suficiente.

Por ello, **lo más importante es preguntarle si desea hablar**: ¿te gustaría contarme cómo te sientes? O usar otras preguntas que favorecen la expresión emocional, como: cuéntame, ¿qué es lo que más te preocupa en este momento? y ¿cómo puedo ayudarte?





Recuerda que estar en silencio, solo acompañando, también está bien.

3. Valida las emociones de la persona afectada

Es importante **aceptar las emociones de la otra persona**, sin juicios, rechazos ni prejuicios. Intentar restarle importancia al problema para que se sienta mejor puede ser contraproducente. Frases como “hay personas que están peor”, “no te preocupes por algo tan insignificante” o contar tus experiencias personales, en lugar de reconfortar, lo que logran es hacerle pensar a la otra persona que es incapaz de manejar sus propios sentimientos y que otros lo hacen mejor.

4. Identifica redes de apoyo

Luego de que la persona afectada haya tenido tiempo de desahogarse, es momento de **ayudarle a reconocer la red de apoyo con la que cuenta**. Pregúntale a quién quisiera contactar o quién podría ayudarla con lo que está sucediendo, es primordial hacerle sentir que no está sola. Además, asegúrate de que alguien esté siempre a su lado, evitando que conduzca o tome decisiones precipitadas.

Las redes de apoyo pueden estar conformadas por familiares, amigos, compañeros del trabajo o del estudio, entre otros.

5. Explora soluciones

Acompaña a la persona en la búsqueda de una solución. Tu rol es guiarle sin imponer, ayudándole a resolver el problema que está enfrentando en ese momento.



6. Ayuda a priorizar acciones que favorezcan el bienestar

Muchas veces, durante una crisis emocional, la persona se siente abrumada, cree que todo es esencial y que debe resolverlo todo de inmediato. **Ayúdale a ordenar sus prioridades y a enfocarse** en las necesidades más urgentes.

Lo primero es revisar su integridad física, y luego la de las personas cercanas que hicieron parte del suceso. Recuérdale que no puede hacer todo al mismo tiempo y que está bien tomarse un respiro para evaluar la situación con calma.

7. Mantente en contacto

Por último, lo mejor que puedes hacer es **demostrarle que tu apoyo no acaba cuando finalizan los primeros auxilios**. Mantén el contacto con la persona afectada y bríndale sugerencias prácticas como descansar, comer bien y acercarse a sus seres queridos. Estos pequeños gestos harán una gran diferencia.



DESPUÉS

Para dar continuidad a las acciones de bienestar en el día a día, **entrega estas recomendaciones a la persona:**

- Busca alternativas que te permitan recuperar y mantener el equilibrio emocional.
- Realiza actividades comunitarias y sociales que ayuden a la recuperación y socialización.
- Involúcrate en espacios de conversación acerca de la situación y propicia el acompañamiento especializado si es necesario.
- Participa en actividades de psico-educación que te faciliten comprender las situaciones personales y grupales que se están viviendo.
- Genera espacios que te permitan rescatar los aprendizajes de esta experiencia y que te ayuden a resignificarla.

Juntos nos aseguramos de avanzar