

# La salud mental de los refugiados



Organización Mundial de la Salud  
Ginebra  
1997

Catalogación por la Biblioteca de la OMS

La Salud mental de los refugiados.

1.Salud mental 2.Trastornos mentales 3.Refugiados  
4.Manuales

ISBN 92 4 354486 1 (Clasificación NLM: WA 305)

La Organización Mundial de la Salud dará consideración muy favorable a las solicitudes de autorización para reproducir o traducir, íntegramente o en parte, alguna de sus publicaciones. Las solicitudes y las peticiones de información deberán dirigirse a la Oficina de Publicaciones, Organización Mundial de la Salud, Ginebra, Suiza, que tendrá sumo gusto en proporcionar la información más reciente sobre cambios introducidos en la obra, planes de reedición, y reimpressiones y traducciones ya disponibles.

**© Organización Mundial de la Salud 1997**

Las publicaciones de la Organización Mundial de la Salud están acogidas a la protección prevista por las disposiciones sobre reproducción de originales del Protocolo 2 de la Convención Universal sobre Derecho de Autor. Reservados todos los derechos.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Secretaría de la Organización Mundial de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la Organización Mundial de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan en las publicaciones de la OMS letra inicial mayúscula.

Las opiniones expresadas en la presente publicación son de la responsabilidad exclusiva de sus autores.

TYPESET IN HONG KONG  
PRINTED IN SINGAPORE

97/11312—Best-set/SNP—3500

---

# Índice

<b>Nota de agradecimiento</b>	vii
<b>Introducción</b>	1
¿Para qué sirve este manual?	1
¿A quién está destinado este manual?	2
Adaptación del texto	2
Necesidad de aceptación y tolerancia	2
La salud mental del personal de ayuda	3
<b>Sección 1. Cómo prestar ayuda</b>	4
Cómo prepararse para prestar una ayuda eficaz	4
Nueve pasos para elaborar un plan de tratamiento	7
<b>Sección 2. Estrés y relajación</b>	18
Causas de estrés	18
Cómo reconocer a las personas que padecen niveles elevados de estrés	20
Consejos para combatir el estrés	23
Actividades de grupo en la familia o en la comunidad para combatir el estrés	24
Información sobre el estrés	25
Enseñanza de los ejercicios de relajación	28
Ejercicio físico	30
Masaje simple	30
Maneras de dormir mejor	30
Ejercicios de respiración	32
Otras maneras de combatir el estrés	34
<b>Sección 3. Síntomas funcionales</b>	35
¿Qué son síntomas funcionales?	36
Cómo reconocer los trastornos psicológicos o psiquiátricos graves subyacentes	37
Cómo ayudar a las personas que presentan síntomas funcionales	39

<b>Sección 4. Trastornos mentales más frecuentes</b>	42
Cinco reglas generales para reconocer y tratar las enfermedades mentales en los refugiados	43
Entrevistas para averiguar las causas de una enfermedad mental	44
Depresión	45
Psicosis aguda	49
Psicosis crónica o prolongada	52
Trastornos mentales causados por actos o acontecimientos muy dolorosos o terribles	56
Trastornos mentales causados por golpes u otras lesiones en la cabeza	59
Trastornos emocionales asociados con preocupaciones o miedos intensos	62
Trastornos emocionales relacionados con alteraciones del sueño	65
<b>Sección 5. Ayuda a los niños refugiados</b>	68
La salud mental de los niños refugiados	69
Necesidades especiales de los niños refugiados	70
Conocimiento del marco cultural	71
Cambios en las prácticas de crianza de los niños	72
Cómo detectar los problemas de salud mental de los niños	73
Cómo ayudar a los niños pequeños y a sus madres	74
Cómo ayudar a los niños de edad preescolar	79
Cómo ayudar a los niños de edad escolar	82
La salud mental de los jóvenes de 12 a 18 años	85
Tres problemas frecuentes	86
Notas para los administradores de campamentos	93
<b>Sección 6. Medicina tradicional y curanderos tradicionales</b>	96
Diferentes tipos de prácticos de medicina tradicional	97
Cómo establecer relaciones de cooperación con los prácticos de medicina tradicional	99
Cómo seleccionar a los curanderos tradicionales con quienes colaborar	100
Qué hacer en caso de «charlatanería» médica o prácticas tradicionales peligrosas	101
La medicina tradicional y los enfermos mentales	102
Notas para los administradores de campamentos	106
<b>Sección 7. Problemas de alcohol y de otras drogas</b>	109
Por qué se producen problemas relacionados con el alcohol u otras drogas	109

Qué hacer	110
Problemas que puede provocar el consumo de alcohol u otras drogas	116
<b>Sección 8. Ayuda a las víctimas de torturas u otras violencias</b>	<b>118</b>
Cómo identificar a las personas que han sido sometidas a formas graves de violencia	119
Cómo reconocer en uno mismo los efectos de haber sido tratado con violencia	120
Cómo ayudar a las personas que han sufrido violencias graves	124
<b>Sección 9. Ayuda a las víctimas de violaciones y a sus comunidades</b>	<b>131</b>
Algunos datos sobre la violación y el trauma causado por la violación	131
Cómo identificar a las víctimas de violaciones	133
Cómo ayudar a las víctimas de violaciones	135
Grupos de apoyo	137
Otras sugerencias al personal de socorro	138
Notas para los administradores de campamentos	139
<b>Sección 10. Organización de servicios para promover la salud mental y el bienestar de los refugiados</b>	<b>142</b>



---

# Nota de agradecimiento

El presente manual ha sido preparado en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la Organización Mundial de la Salud. Se dan las gracias a las siguientes personas por su contribución a las diversas secciones del manual:

Nick Argyll, Northwick Park Hospital, Harrow, Middlesex, Inglaterra (Sección 2)

Nancy Baron, Family Rehabilitation Centre, Colombo, Sri Lanka (Sección 1)

Joop T.V.M. de Jong, Instituto Internacional de Investigaciones Psicosociales y Socioecológicas, Maastricht, y Universidad Libre, Amsterdam, Países Bajos (Secciones 2, 3 y 8)

Linda Gask, Research and Development for Psychiatry, Universidad de Sheffield, Inglaterra (Sección 3)

J.P. Hiegel, Director Médico, Oeuvres Hospitalières Françaises de l'Ordre de Malte, Phanat Nikhom, Tailandia (Sección 6)

Richard Mollica, Director, Harvard Program in Refugee Trauma, Harvard School of Public Health, Boston, MA, EE.UU., y Director Clínico, Indochinese Psychiatry Clinic, St Elizabeth's Hospital, Brighton, MA, EE.UU. (Sección 4)

D.S. Samarsinghe, Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Colombo, Sri Lanka (Sección 7)

Helmut Sell, Asesor Regional, Salud y Comportamiento, Oficina Regional de la OMS para Asia Sudoriental, Nueva Delhi, India (Sección 3)

Sima Wali, Director Ejecutivo, Refugee Women in Development Inc., Washington, DC, EE.UU. (Sección 9)

J. Williamson, Consultor, Refugee Children's Programmes, Richmond, VA, EE.UU. (Sección 5)

Entre las numerosas personas que han dado valiosos consejos, merecen mención especial M.A.C. Dowling, Jim Lasselle y Marcus Wasserman. Sima Wali reconoce lo útiles que le han sido los trabajos de Neil Boothby y Elisabeth Jareg para preparar la sección 9. El borrador del presente manual ha sido

revisado por personas que trabajaban con refugiados en diferentes países. Los autores les dan a todos las gracias por sus interesantes observaciones.

El proyecto que ha conducido a la publicación de este manual ha sido coordinado por Giovanni de Girolamo y John Orley, de la División de Salud Mental, OMS, Ginebra, Suiza.

La edición del manual ha estado a cargo de Joop T.V.M. de Jong y Lucy Clarke.

Las ilustraciones son de Mary Jane Orley.

---

# Introducción

Las catástrofes y las guerras son acontecimientos muy frecuentes, con la consecuencia ineludible de que muchas personas tengan que abandonar sus hogares y países convirtiéndose así en refugiados. Mientras que numerosos refugiados tienen padecimientos físicos provocados por lesiones o el hambre, son muchos más los que sufren daños psicológicos. Se calcula que hay actualmente 18 millones de refugiados en el mundo y que llega al doble el número de personas desplazadas dentro de sus propios países. A las muertes, enfermedades orgánicas y traumatismos provocados por las guerras y los desastres se han sumado ahora como motivo de preocupación creciente sus consecuencias psicosociales y en la salud mental. Tales consecuencias no siempre son pasajeras, ya que algunas duran toda la vida, pudiendo incluso influir en los hijos de los afectados. Ahora bien, junto a estas experiencias negativas se dan también los signos positivos. No se debe ver a los refugiados como a personas desvalidas, por completo dependientes de la ayuda que se les dé. Los refugiados son por lo común personas firmemente decididas a sobrevivir, y justamente por eso han optado por ser refugiados. Quienes proporcionen ayuda a los refugiados u otras personas desplazadas deben buscar en ellos la capacidad de sobrevivir y hacer frente a la adversidad y deben reforzar este factor positivo. Así se los estimulará a aprovechar sus propias aptitudes para ayudarse a sí mismos.

## **¿Para qué sirve este manual?**

El presente manual tiene por objeto ayudar a los que trabajan con refugiados u otras personas desplazadas a:

- distinguir qué personas padecen un grado elevado de estrés y enseñarles a luchar contra él;
- entender qué son los «síntomas funcionales» e identificar y ayudar a las personas por ellos aquejadas;
- ayudar a las refugiadas que hayan sido violadas;
- conocer las necesidades de los niños refugiados en materia de salud mental y desarrollo;

- conocer la medicina tradicional y colaborar con los curanderos tradicionales;
- distinguir los trastornos mentales más frecuentes;
- atacar los problemas del alcohol y de otras drogas;
- ayudar a las víctimas de torturas u otros actos de violencia.

### **¿A quién está destinado este manual?**

El presente manual está escrito pensando fundamentalmente en el personal de las actividades de socorro, los agentes comunitarios, los trabajadores de atención primaria de salud, los maestros de enseñanza primaria y las personas en general que se ocupan de los refugiados u otras personas desplazadas que hayan huido de guerras o catástrofes. Es posible que muchas de esas personas trabajen para organizaciones internacionales como el ACNUR, la OMS, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja u otras organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajan en este campo. A unos interesará el manual entero, mientras que para otros, en función de sus tareas respectivas, serán sobre todo de utilidad partes de él. El manual está escrito en lenguaje sencillo de manera que el lector no requiere conocimientos especiales de psicología o salud mental. También puede resultar útil a los profesionales de salud, en particular como medio auxiliar para capacitar y supervisar a otros. En este manual se da al término «refugiados» una acepción amplia que incluye a todas las personas desplazadas.

### **Adaptación del texto**

El manual proporciona orientaciones de índole general que puede ser conveniente adaptar a la cultura y la situación local. También puede ser útil traducirlo al idioma local, para aproximarle más al lector. El hecho mismo de traducirlo brinda además la oportunidad de dar a los principios expuestos en el manual una forma que sea de interés para los futuros usuarios y los ayude así a ser más eficaces.

### **Necesidad de aceptación y tolerancia**

El personal de socorro puede ser o no de la misma religión, cultura o clase social que los refugiados. Si no lo es, se le debe incitar a ser tolerante con otras religiones, costumbres y creencias. En tiempos de adversidad, la gente necesita el respaldo que le proporcionan su religión y sus costumbres y es preciso que el personal de socorro sea muy consciente de ello. Los refugiados han perdido la seguridad de su hogar y necesitan sentirse aceptados en su nuevo entorno.

### **La salud mental del personal de ayuda**

Por último, los que trabajan con refugiados necesitan cuidarse de su propia salud mental y poner en práctica para sí mismos los principios expuestos en este manual. Una persona que esté mentalmente agotada no puede ayudar a nadie. Los que trabajan con refugiados necesitan tiempo de ocio y oportunidades de disfrute y esparcimiento fuera de su trabajo. La primera sección de este manual tiene por objeto prepararlos para su cometido y para ayudar a otros con la máxima eficacia posible.

---

## SECCIÓN 1

# Cómo prestar ayuda

---

### **Objetivos del aprendizaje**

Después de estudiar esta sección, debes estar capacitado para:

1. Conocerse mejor.
  2. Organizar un plan de tratamiento.
  3. Crear un entorno propicio y seguro.
  4. Trabajar una relación personal de ayuda basada en la confianza.
  5. Saber escuchar y recabar información.
  6. Proporcionar alivio y apoyo
  7. Fomentar la autosuficiencia.
  8. Evaluar las necesidades de la persona a la que quieres ayudar.
  9. Trazar un plan de acción para esa persona.
- 

Para facilitar apoyo y tratamiento a los refugiados que atraviesan dificultades emocionales es preciso asimilar primero ciertas aptitudes básicas para prestar ayuda. Esta sección enseña las aptitudes o cualidades básicas indispensables para establecer una buena comunicación.

### **Cómo prepararse para prestar una ayuda eficaz**

Para poder ayudar a los demás es ante todo necesario conocerse a sí mismo mejor.

### ***¿Por qué quieres dedicarte a ayudar a otros?***

Hazte las preguntas siguientes:

- ¿Por qué quiero ayudar a otros?
- ¿Qué gano yo con ayudar a otros?

- ¿De qué manera podrían mis necesidades o intereses personales interferir en mi capacidad de ayudar a otros?
- ¿Qué cualidades tengo que me serán de utilidad para ayudar a otros?

Las personas que se dedican a ayudar a otros prestan un valioso servicio. El ayudar puede ser enriquecedor, pero también difícil y estresante para la persona que ayuda.

Las distintas personas pueden tener razones diferentes para elegir determinado trabajo. Es importante conocerse bien a sí mismo y comprender los motivos por los que uno quiere ayudar. Nadie ayuda con el único y exclusivo fin de hacer el bien a otra persona. A menudo se desea ayudar a otros para sentirse útil y valioso. A veces las personas han sufrido ellas mismas y desean ser generosas con otros para devolver la generosidad que se tuvo con ellas.

Hay también quien necesitó ayuda en el pasado y recuerda lo mal que se sintió cuando no tuvo a nadie que le socorriese. Otros tienen sus propios problemas y creen que si ayudan a los demás también habrá alguien que los ayude a ellos. Es preciso que conozcamos bien las razones por las que queremos ayudar a otros para estar seguros de que esas mismas razones no nos impidan hacerlo.

Es muy importante que quienes prestan ayuda no estén abrumados por problemas que los superen, ya que será difícil sintonizar con los sentimientos ajenos si uno está absorbido por los problemas propios.

### **¿Cómo soy yo?**

Examina cuál es tu personalidad. Pon en claro cuáles son tus valores y creencias.

La siguiente es una lista de atributos y objetivos de carácter personal. Procura aclarar cuáles son los más importantes para tí. Numéralos del 1 al 18, empezando por el 1 y en orden decreciente de importancia. No hay un orden que sea el único correcto. Cada quien tiene su propio orden de prioridad.

salud	amistad	paz en el mundo
necesidades vitales básicas	fuerza interior	valores espirituales
autoestima	energía	madurez en el amor
éxito	seguridad de la familia	sensatez
belleza y naturalidad	riqueza material	espíritu de aventura
ausencia de estrés	vida sexual satisfactoria	instrucción

Pide a amigos o familiares que pongan un número a cada elemento de la lista según la importancia que le concedan y luego compara los resultados.

Pide después a un joven o a una persona mayor que haga lo mismo y compara de nuevo el orden resultante. ¿Qué observas?

Es absolutamente normal que la gente tenga valores diferentes. Cada persona es única y percibe el mundo a su manera.

La mayoría de los refugiados pondrán las necesidades vitales básicas y la seguridad de su familia en los primeros puestos de la lista. Es difícil valorar otras cosas mientras estas necesidades no estén satisfechas.

### ***Características personales requeridas para saber ayudar a los demás***

Para prestar una ayuda eficaz a otros es necesario poseer las características personales siguientes:

genuino interés por los demás	serenidad	sentido del humor
ideas claras	sentido de la responsabilidad	honradez
sentido común	no ser propenso a juzgar a los demás	confianza en sí mismo
conocimiento de sí mismo	actitud positiva ante la vida	respeto a los demás
cordialidad	flexibilidad	espíritu abierto

Para ayudar es indispensable respetar profundamente a las personas a las que se quiere ayudar, cualesquiera que sean los valores y creencias de estas. Debes darte cuenta de las diferencias existentes entre tí y la persona a la que ayudas y debes respetar estas diferencias.

Lejos de arrogarte el emitir juicios sobre la vida de otras personas, considérate un invitado. Se te ha pedido que ayudes, no que tomes en tus manos la vida de los demás.

Procura captar lo que piensan y sienten las personas a las que deseas ayudar. Para ello imagínate que estás en la situación de esas personas y procura entender cómo ellas ven el mundo. Pregúntate: ¿Qué piensa y qué siente esta persona de su propia vida? ¿Qué visión tiene del mundo que la rodea? ¿Qué le conviene hacer?

No des por supuesto que sabes cómo se siente otra persona porque así es como te sentirías tú. Cada persona tiene su propia vida y su mundo de valores, necesidades, deseos y creencias.

## **Nueve pasos para elaborar un plan de tratamiento**

Para elaborar un plan de tratamiento puede ser útil seguir los pasos básicos siguientes.

1. Crear un ambiente propicio en un lugar tranquilo y al abrigo de indiscreciones.
2. Forjar una relación de ayuda basada en la confianza.
3. Saber escuchar.
4. Recabar información.
5. Brindar aliento y apoyo.
6. Fomentar la autosuficiencia.
7. Evaluar los problemas.
8. Elaborar un plan de acción con la persona a la que se quiere ayudar.
9. Organizar el seguimiento.

### ***1. Crear un ambiente propicio en un lugar tranquilo y al abrigo de indiscreciones***

Los refugiados tienen a menudo que vivir en el hacinamiento y sin la menor privacidad. No tienen más remedio que amoldarse a esta situación.

Tal vez consideren que hablar contigo no es para ellos lo más conveniente y tengan miedo de que alguien los escuche hablar de sus problemas. Si hablan abiertamente, quizás corran el riesgo de convertirse en tema de conversación o de suscitar en otros resentimiento u hostilidad. Es probable que, si uno sabe que otros pueden oír lo que está diciendo, se calle ciertas cosas de modo que no se pueda estar seguro de cuáles son sus verdaderos problemas. Ser refugiado hace que con frecuencia se pierda el respeto de sí mismo. Es, por consiguiente, indispensable que en lo posible se ayude a los refugiados a recuperar el sentimiento de su propia dignidad.

De ordinario no es difícil encontrar un lugar tranquilo donde hablar. Se puede ir a dar un breve paseo, sentarse en un aula o consultorio que estén desocupados o, incluso, ir a los lavabos a la hora de comer cuando no haya nadie allí. Pide al refugiado que te ayude a encontrar un lugar donde hablar. Esto servirá para crear un clima de confianza y estima.

### ***2. Forjar una relación de ayuda basada en la confianza***

Debes ganarte la confianza de las personas con tu comportamiento. No se confía automáticamente en alguien por el simple hecho de que se le haya encargado prestar ayuda. Al principio la gente solo habla de sus problemas de

modo superficial, pero, con el tiempo, según te vayas ganando su confianza, serán más francos contigo. Solo entonces podrás realmente ayudarlos.

Aproxímate a la gente con suavidad. La mayoría de los refugiados tienen sobradas razones para desconfiar. Recuerda que debes ponerte en su situación e imaginar cómo se sienten.

### **3. Saber escuchar**

Con frecuencia la gente comienza a sentirse mejor a partir del momento en que se le da la oportunidad de hablar y sentir que se le escucha. Esforzarse por tapar los sentimientos y no hablar de ellos puede ser causa de incomodo emocional e incluso físico. Ignorar o negar la tristeza o el dolor origina mucho estrés. Los problemas de depresión, inquietud constante, miedo incontrolable y dolores o molestias sin causa orgánica, al igual que muchos otros síntomas, pueden provenir de sentimientos que se reprimen y no se les da salida.

A menudo lo mejor que se puede hacer para ayudar es estimular la expresión de los sentimientos, pero para ello es preciso saber escuchar.

Cómo escuchar

- Siéntate de cara a la otra persona.
- Mírala de frente.
- Préstale toda tu atención.
- No te dejes distraer.
- Da a entender de rato en rato con un gesto de la cabeza o con palabras que estás escuchando.

El escuchar tiene numerosas modalidades:

- Podemos escuchar las palabras de una persona.
- Podemos escuchar el sonido de su voz.
- Podemos escuchar observando cómo mueve el cuerpo según habla.
- Podemos escuchar el silencio y advertir lo que no dice esa persona.
- Podemos prestar oídos al significado que tienen las palabras para la persona que habla.
- Podemos prestar oídos a los sentimientos de una persona.

Nunca des por supuesto que sabes lo que siente una persona. Escucha más bien lo que te diga.

### **Ejemplo**

Una mujer de edad viene a un ambulatorio quejándose de que le duele la cabeza. Quiere que se le dé un medicamento y, si el ayudante se atiene tan sólo a lo que ella dice, le dará un analgésico y la enviará a casa.

*Ayudante (piensa): Le tiemblan las manos. No sé si será solo por el dolor de cabeza o por otra cosa. Le haré algunas preguntas.*

*Ayudante:* Permítame usted que le haga algunas preguntas. ¿Dónde le duele? ¿A veces se hace el dolor más agudo?

*Mujer:* Me duele en el lado izquierdo de la cabeza. Es un dolor agudo que aumenta cuando hablan fuerte alrededor.

*Ayudante:* ¿Cuándo le empezó a doler?

*Mujer:* La semana pasada.

*Ayudante:* Dígame cuándo fue la primera vez que notó el dolor.

*Mujer:* Yo siempre he tenido buena salud. A otros ancianos les han salido problemas de salud en el campamento, pero no a mí. Me siento fuerte y siempre he ayudado a mi hija y a mis cuatro nietos. Ahora bien, la semana pasada tuve de repente este dolor y me quedé en la cama.

*Ayudante:* Dígame qué cosas le pasaron la semana pasada. ¿Hubo alguna novedad?

*Mujer:* Sí. Volvió mi yerno después de pasar tres años en la cárcel.

*Ayudante (piensa): Le noto tristeza y preocupación en la voz. No ha hablado con el entusiasmo y la alegría que hubieran sido de esperar.*

*Ayudante:* ¿Y cómo le ha caído que haya vuelto su yerno?

*Mujer:* ¡Ah, estupendo!

*Ayudante (piensa): No parece muy animada. Tal vez sea solo una coincidencia, pero me inclino a pensar que comenzó a dolerle la cabeza cuando volvió su yerno. Tengo que hacerle más preguntas para saber cómo se siente.*

*Ayudante:* ¿Cómo le cambiará la vida ahora que su yerno ha vuelto?

*Mujer:* Mi hija tendrá que cambiar una serie de cosas. Hemos hecho todo por los niños nosotras solas y nos las hemos arreglado para comer y vivir sin ayuda de él. Él no sabe nada sobre la vida en el campamento. No conoce a los niños. La más pequeña llora cuando él se le acerca. Todos en el campamento saben que ha estado en una cárcel para presos políticos.

*Ayudante (piensa): Ahora ya sé por qué le duele la cabeza. El analgésico no le quitaría el dolor. El regreso de su yerno ha significado para ella algo que yo nunca me hubiera podido imaginar.*

---

### **4. Recabar información**

Necesitas abundante información para comprender los problemas reales de una persona. Para obtenerla debes hacer preguntas e indagar detalles.

## Cómo obtener información

### *Modo de preguntar*

Haz las preguntas en forma sosegada y sin apresuramiento. No insistas. Que no parezca un interrogatorio.

Reflexiona en lo que vas a preguntar. Piensa en cómo se sentirá la persona al responderte.

Déjala hablar a su propio ritmo.

### *Tipo de preguntas*

Las preguntas «cerradas», cuya respuesta es sí o no (por ejemplo «¿sientes miedo?»), son poco informativas. Son preferibles preguntas abiertas que den al interrogado la oportunidad de expresarse, por ejemplo: «¿Le importaría explicarme qué es lo que le inspira temor?».

### *Iniciativa*

Dirige la conversación de modo que obtengas la información deseada, pero siguiendo el hilo de los pensamientos de la persona. Si esta habla de la escasez de alimentos, no pases bruscamente a preguntarle sobre la escolaridad de sus hijos. Si deseas que te hable de ellos, dirige la conversación desde la falta de alimentos a la alimentación y la salud de sus hijos y luego a su actividad escolar.

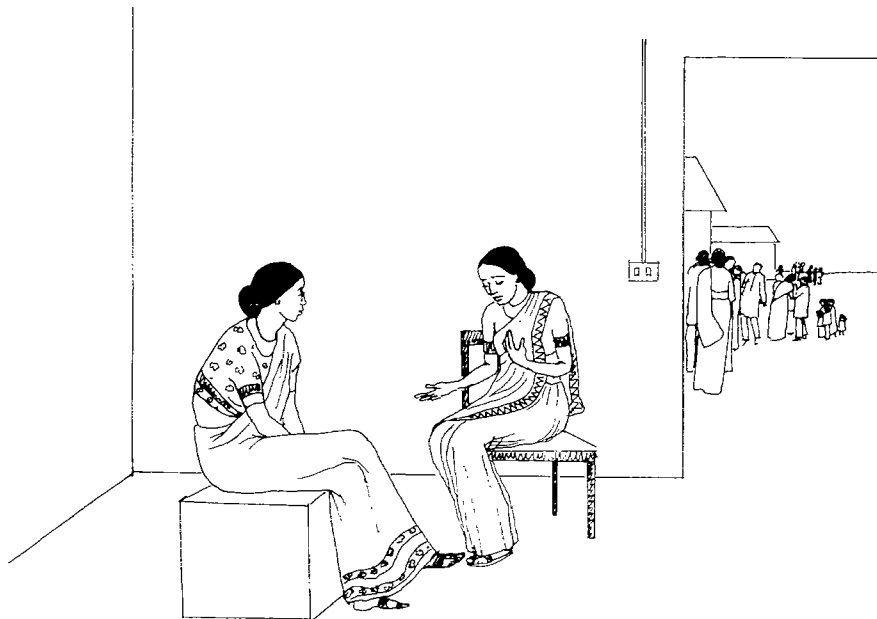
## Tipos de información

Cada persona tiene su comportamiento, sus ideas y sus sentimientos. Para ayudar a alguien que tenga un problema emocional es necesario comprender cómo repercuten en el problema ese comportamiento y esas ideas y sentimientos. El modo de preguntar y de orientar la conversación y el tipo de preguntas que se hagan pueden facilitar la obtención de información sobre esos tres aspectos.

### *Comportamiento*

Mucha gente pide ayuda contando lo que hace o le pasa: «Tengo dolor de cabeza», «Mi corazón late muy rápido», «Mi hijo se niega a ir a la escuela», «Mi marido y yo discutimos», «No tengo suficiente dinero», «Lloro continuamente», «No puedo pensar con claridad», «No quiero tener relaciones sexuales».

Esa es la manera más fácil de comenzar. Para comprender bien lo que le pasa, di a la persona que te lo explique de manera que puedas hacerte idea de cómo vive y pídele que te exponga sus problemas en detalle.



**Intenta saber qué piensa la otra persona**

La gente hace a veces con su comportamiento que se agraven sus problemas, hasta el punto incluso de hundirse aún más.

*Pensamientos*

Pregunta a la persona qué piensa del problema. ¿Cuáles son realmente los pensamientos que le rondan en la cabeza?

Mucha gente se refiere a sí misma en términos negativos. Dice una y otra vez: «No consigo hacerlo», «Soy una calamidad», «No sirvo para nada», «Soy un estúpido».

---

**Ejemplo**

Una viuda joven viene a hablarte y se queja: «Lloro continuamente».

*Ayudante (primero le pregunta qué le pasa):* Dígame usted cuándo empezó a llorar con tanta frecuencia.

*Viuda:* Cuando murió mi marido, yo lloraba, pero luego se me fue pasando. Hace poco me estuve preparando para un trabajo que luego no conseguí. Entonces empecé a llorar de continuo.

*Ayudante:* ¿Qué pensamientos le vienen cuando está llorando?

*Viuda:* Pienso que mi vida es un desastre y que nunca mejorará.

*Ayudante:* ¿Piensa usted que podría hacer algo para que su vida sea mejor?

*Viuda:* Me parece que soy tonta y que no puedo hacer nada para mejorar.

Como se puede observar, los propios pensamientos de esta persona la han llevado a la convicción de que no sirve para nada.

---

### *Sentimientos*

Es muy importante conocer los sentimientos de las demás personas. Se debe animarlas a que los expresen sin tapujos. Esto es con frecuencia difícil ya que numerosas sociedades ven con malos ojos que los sentimientos se expresen abiertamente y creen que uno siempre debe dar muestras de seguridad en sí mismo y de fortaleza.

Si creas un ambiente propicio, muestras interés y escuchas con atención, la mayoría de la gente acabará abriéndose y expresando sus sentimientos. Cuando se dan cuenta de que expresar los sentimientos es algo admitido, los dejan a menudo salir a borbotones. Está bien que les den salida, pero procura evitar toda exuberancia. Conviene calmar a los que parecen hablar demasiado, pero sin reducirlos al silencio.

Las personas te dirán lo que sienten y muchas veces lo mostrarán además llorando, enojándose o dando muestras de frustración o estrés. Está bien así y conviene estimularlo ya que guardar para sí esos sentimientos puede provocar problemas emocionales y orgánicos.

Puede resultar estresante escuchar a una persona que expresa así sus emociones. Mantén la calma y resiste el impulso de hacer algo para que la persona se sienta inmediatamente mejor. Lo primero es dar salida a los sentimientos. No es el momento de hacer planes de mejora o de dar consejos, sino de escuchar y obtener información. No se debe ser demasiado lógico; los sentimientos por lo común no se basan en la lógica.

Cuando la persona dice lo que le sucede, comienza por ahí tus preguntas. Pasa luego a averiguar lo que piensa y, por último, lo que siente.

---

### **Ejemplo**

*Joven:* No puedo dormir por la noche. Necesito píldoras.

Primero el ayudante examina lo que le pasa al joven y lo que hace.

*Ayudante:* ¿Desde hace cuánto tiempo tienes dificultad para dormir?

*Joven:* Desde hace un mes.

*Ayudante:* ¿Eso te pasa todas las noches?

*Joven:* La mayoría de las noches.

*Ayudante:* ¿Cuál es la diferencia con las noches en que puedes dormir?

*Joven:* Que dejo encendidas las luces por toda la casa.

El ayudante procura entender lo que siente la persona.

*Ayudante:* ¿Qué sientes cuando estás en la cama?

*Joven:* Me siento cansado.

La respuesta hace pensar que el ayudante preguntó demasiado pronto por los sentimientos, pues el joven no estaba todavía dispuesto a compartirlos. El ayudante le pregunta entonces lo que piensa.

*Ayudante:* ¿En qué piensas cuando estás en la cama?

*Joven:* Pienso en cuando vinieron los soldados y me detuvieron.

Al joven se le escapan las lágrimas. El ayudante dice algo para darle ánimos.

*Ayudante:* Debe de ser bien molesto tener esos pensamientos noche tras noche.

*Joven:* Sí.

Más lágrimas. El ayudante quiere animar al joven a expresar sus sentimientos. Su deseo no es todavía que el joven se sienta mejor, sino que sienta que alguien comparte su dolor.

*Ayudante:* Ya sé que no es fácil comunicar sentimientos tan dolorosos. No tenemos ninguna prisa. Cuando lo desees, puedes seguir contándome lo que sientes.

*Joven:* Estoy echado en la cama y estoy al acecho de cualquier ruido. El silencio me da miedo y los pequeños ruidos también. Enseguida empiezo a sudar.

Más lágrimas.

*Ayudante:* ¿Qué es lo que más te asusta?

*Joven:* Pienso que los soldados van a venir de nuevo y que esta vez nos van a matar a todos.

---

## **5. Brindar aliento y apoyo**

Hay muchas maneras de mostrar a las personas que estás atento no solo a sus palabras sino también a sus emociones. Lo más eficaz para ello es responder con sentimientos auténticos. Si te dan ganas de llorar, no lo reprimas ni lo ocultes. Muchos de los sentimientos de los refugiados y de las historias que cuentan son muy tristes.

### Cómo brindar aliento y apoyo

- Habla con voz amable y suave.
- Con tu cuerpo puedes mostrar el interés y la preocupación que sientes. Siéntate cerca de la persona, pero no demasiado cerca, con el cuerpo ligeramente inclinado hacia ella.
- Ofrécele un pañuelo para que se pueda enjugar los ojos o un vaso de agua.
- Muestra preocupación en la expresión de tu cara.
- Si procede, toca a la persona en el brazo para mostrarle simpatía.
- Acomoda tus reacciones a los sentimientos de la persona, no a los tuyos propios. Si un hombre te cuenta con lágrimas cómo lo trasladaron a la fuerza al campamento de refugiados, escucha y haz, por ejemplo, la observación: «Me imagino por lo que me dice qué triste tuvo que ser para usted».
- Procura no mostrar tu interés y preocupación de manera que la persona se sienta incómoda y cortada en la manifestación de sus emociones.
- Muchas personas se sentirán muy aliviadas después de hablar con franqueza, sabiendo que alguien las escucha y se interesa por ellas.

### **6. Fomentar la autosuficiencia**

Es importante promover la autosuficiencia de las personas a las que se quiere ayudar. Aunque estés disponible para ayudar en momentos de dificultad, tu disponibilidad es temporal.

Debes mostrar a las claras que confías en la capacidad de las personas de ayudarse a sí mismas. Muchas se sienten a disgusto cuando necesitan ayuda. Si te comportas como dando a entender que eres tú quien mejor sabe lo que más les conviene, puedes hacer que se sientan aún más ineptas.

Sentirse dependiente o incapaz suele inspirar a la gente sentimientos de enojo y resentimiento, lo que empeora los problemas. La mayoría de los refugiados llevaban una vida normal antes de que tuvieran que desplazarse. Debes mostrarles respeto por el hecho de haber sobrevivido a experiencias tan terribles y manifestarles la convicción de que, aunque estén de momento sumidos en un mar de dificultades, poseen la suficiente energía para resolver sus propios problemas. Ayúdalos a recuperarla de nuevo. Si haces tú lo que podrían hacer ellos o les dices qué se debe hacer y cómo, estás transmitiendo el mensaje de que te parecen ineptos. Ayuda a la gente a ayudarse a sí misma. Hay un viejo proverbio que dice:

*Si te doy pescado comes un día.*

*Si te enseño a pescar comerás durante toda tu vida.*

## **7. Evaluar los problemas**

Para elaborar un plan de acción necesitas primero evaluar los problemas. Piensa en lo que te ha dicho la persona: a menudo los problemas de los que te ha hablado no son los únicos puntos a considerar.

- Examina lo que hace y padece la persona, así como sus pensamientos y sentimientos, y en qué grado cada cosa contribuye al problema.
- Examina la situación en que vive y las dificultades prácticas con que tropezará para introducir los cambios necesarios. Algunas vías de afrontar el problema tal vez no sean practicables por razones de pobreza, restricción de movimientos, riesgos físicos debidos a conflictos políticos o por otros motivos.
- Examina la familia y la comunidad a las que pertenece la persona y cómo influyen en ella los demás.

Después de examinar todos estos factores, haz una primera evaluación de cuáles son los problemas por resolver.

Es posible que la percepción que las personas tienen de sus problemas cambie después de conversar contigo. La siguiente vez que hables con ellas pregúntales cómo ven ahora sus problemas y cuáles son ahora los que a su juicio requieren mayor atención?

Sé flexible en tus ideas. Es necesario que tanto tú como el refugiado perciban los problemas de modo similar para que ambos puedan trabajar juntos en la elaboración de un plan de acción.

## **8. Elaborar un plan de acción con la persona a la que se quiere ayudar**

*Determinar los problemas con claridad*

La evaluación habrá servido para definir los problemas con claridad. Determina los problemas que necesitan ulterior elaboración.

*Determinar los objetivos*

Especifica los objetivos que la persona desea alcanzar. Si dice, por ejemplo: «Siempre estoy cansada», pregúntale qué es lo que quiere. Supongamos que responde: «Quiero tener la suficiente fuerza para cocinar para mis hijos».

*Decidir el problema por el que empezar*

Si son muchos los problemas, conviene ponerlos por orden de prioridad e irlos afrontando uno a uno.

*Elaborar el plan de acción*

Es importante que discutas con los refugiados las posibles maneras de hacer frente a sus problemas. Hay muchas maneras de alcanzar un objetivo. Cuando ayudas a otras personas, bríndales ideas y anímalas a que aporten las suyas propias. Deben elegir las vías de acción que más les convengan.

Discute con ellas cómo se sentirán cuando logren sus propósitos. La gente con frecuencia tiene miedo de sentirse bien o de tener éxito en el logro de sus objetivos. Examina tanto las ventajas como los problemas que entrañará el éxito. Pregúntales cómo reaccionará su familia y su comunidad si logran lo propuesto. Otras personas pueden tener una enorme influencia. Tal vez la persona sienta inquietud ante los efectos negativos que puede tener el éxito.

Averigua qué hará la persona si le falla su plan. ¿Cómo se sentirá? ¿Cómo reafirmará la confianza en sí misma para hacer un nuevo intento? ¿Qué hará después?

Tal vez te sientas tentado a dar consejos y a decir a la gente lo que tiene que hacer, en especial si te pregunta: «¿Qué piensa usted que debo hacer?». No te dejes arrastrar: en realidad a la gente no le gusta que le digan lo que tiene que hacer. Con frecuencia se siente bloqueada y necesita que le ayuden a ver otras alternativas. Toda persona necesita elegir la vía por la que avanzar y hacerlo le reforzará la confianza en sí misma.

*Anotar el plan de acción*

Con frecuencia es útil poner por escrito el plan de acción y para algunos resulta provechoso tener copia de él. Puede servir de ejemplo el plan siguiente.

**Plan de acción**

Nombre: .....

Fecha: 2 de agosto de 1995

Seguimiento: Reunión en el plazo de un mes para comprobar los resultados.

<i>Problemas</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Acción propuesta</i>
1. Cefaleas diarias	Reducir el número de cefaleas	Hacer cada mañana ejercicios de relajación
2. Soledad y aislamiento	Hacer una amistad	Conversar cada mañana 15 minutos o más con un vecino
3. Una hija suya es agresiva con otros niños	Mejorar el comportamiento de la hija	Observar a la hija cuando juega con otros niños. Mostrarle otras maneras de comportarse cuando se irrita. Inscribirla en actividades preescolares.

*La persona actúa*

La persona se sirve ahora del plan de acción para mejorar su situación y perfeccionarse.

### **9. Organizar el seguimiento**

El tipo de seguimiento será diferente según los casos. En algunas situaciones tendrás que reunirte con la persona periódicamente y fijar un calendario de reuniones será parte del plan de acción. La gente necesita saber que podrá contar contigo y verte con regularidad. En otros casos, te reunirás con la persona ocasionalmente o incluso una sola vez. Conviene establecer un plan de acción que la persona confíe en poder cumplir sin ayuda ajena.

A veces es preferible fijarse pocos objetivos, aumentando así la probabilidad de alcanzarlos. El sentimiento de éxito ayuda a las personas a mostrarse más ambiciosas la siguiente vez que se fijen objetivos.

Es importante que cuando se recuperan tengan la sensación de que la mejoría se debe a sus propios esfuerzos. Esto les inspirará confianza para poner empeño en ayudarse a sí mismas en el futuro. Si alaban tus esfuerzos y no los suyos propios, no aumentará su autoestima. Tu meta más importante es ayudar a los demás a que se ayuden a sí mismos.