

## PROPUESTA METODOLÓGICA

### Taller Cuidado de Equipos en Crisis Social

#### I. PRESENTACIÓN

El conflicto social que vive actualmente el país, impacta en la vida cotidiana de los habitantes, su bienestar y la salud mental.

Como es sabido, las reacciones ante situaciones de crisis son muy variadas. Sin embargo, es posible reconocer algunas que tienden a observarse con mayor frecuencia: ansiedad, temor, irritabilidad, labilidad emocional, alteraciones de sueño, inquietud, confusión, entre otras.

Los trabajadores de la red de salud forman parte de las comunidades afectadas por esta crisis, y, como cualquier otro ciudadano, han sentido su impacto. Considerando que el bienestar del “que cuida” es el pilar de toda acción de salud en una situación de crisis, es que resulta clave abordar el cuidado y bienestar de los trabajadores pertenecientes a nuestra red de salud. Este documento tiene como objetivo ofrecer algunos lineamientos para el cuidado de los equipos en el contexto de esta crisis.

El “cuidado de equipos” debe expresarse en distintos niveles, que van desde el cuidado institucional, el mutuo cuidado y el autocuidado. El taller que se presenta a continuación se focaliza en estos dos últimos niveles.

Este documento responde también a la inquietud manifestada por Referentes Técnicos de diversas SEREMIS y Servicios de Salud del país, quienes han transmitido la necesidad de los equipos locales de contar con espacios dedicados al autocuidado y cuidado mutuo, para lo cual se requieren recursos adecuados.

La propuesta se funda en elementos claves de la Primera Ayuda Psicológica<sup>1</sup> y lo propuesto por la teoría de conservación de recursos y la “evidencia informada”, de Hobfoll y col.<sup>2</sup> que plantea la existencia de cinco principios que debieran ser usados para guiar las acciones preventivas a nivel individual y colectivo, tanto inmediatamente después de la crisis como en el mediano plazo. Estos principios se refieren a promover: el *sentido de seguridad*, la *recuperación de la calma*, *autoeficacia individual y colectiva*, el *sentido de conexión con otros* y la *esperanza*.

---

<sup>1</sup> International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support. (2018). Training in Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies. Module 4. PFA in Groups – Support to teams. Copenhagen.

<sup>2</sup>Hobfoll SE, Watson P, Bell CC, Bryant RA, Brymer MJ, Friedman MJ, et al. Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes* 2007;70(4):283-315.

La metodología de Taller presentada a continuación, es puesta a disposición de la red de salud como una herramienta para el cuidado de los equipos de trabajo en situación de crisis social, apegándose a los principios de acción antes mencionados.

## II. OBJETIVO

### **General:**

Promover el bienestar físico y psicológico de los equipos de trabajo ante la presente situación de crisis, a través de un espacio de encuentro grupal y de colaboración mutua.

### **Específicos:**

- Visibilizar y validar experiencias personales y colectivas frente a la situación de crisis.
- Fomentar el sentido de conexión y el apoyo mutuo al interior y entre los equipos de trabajo.
- Fortalecer recursos y estrategias de afrontamiento personales y colectivas frente a la situación de crisis.
- 

## III. DESCRIPCIÓN GENERAL

*Es importante mencionar que este guía está orientado a facilitar el cuidado de los equipos de trabajo del sector salud en contexto de conflicto social. La metodología propuesta es flexible y se espera que los equipos ajusten la/las actividades, tiempos, número de sesiones y orden, a las características de los participantes y/o del facilitador/facilitadores.*

### **i. ¿Para quién es esta Guía?**

Posibles Facilitadores de Talleres de Cuidado de Equipos. Se sugiere:

- Profesionales de Gestión de Personas.
- Profesionales de Salud Mental
- Integrantes de Equipos de Apoyo a la Respuesta en Salud Mental (ARSAM)
- Facilitadores en Primera Ayuda Psicológica

### **ii. ¿Quiénes son los posibles participantes de Talleres de Cuidado de Equipos?**

- Personal de la Red de Salud en general.
- Pueden ser equipos de trabajo constituidos o grupos formados por personas de diferentes equipos, pero de la misma institución.
- El único requisito es la **voluntariedad**, considerando la naturaleza de la temática a abordar.

### **iii. Elementos metodológicos.**

- La metodología propuesta es activa/participativa centrada en los recursos personales y grupales. En una lógica horizontal, de escucha activa, respeto mutuo y validación de las experiencias personales y colectivas.

### **iv. Preparación del Taller**

#### **✓ Espacio físico.**

En primer lugar, es necesario disponer de condiciones y equipamiento adecuado para realizar el taller, para esto es importante considerar los siguientes elementos necesarios:

- Una sala o espacio similar.
- La sala o lugar elegido debe tener capacidad para acoger al número de personas que participarán del taller, más el o los facilitadores.
- Debe contar con las condiciones adecuadas de luminosidad y ventilación para la actividad.
- Debe contar con sillas que puedan moverse, configurarse en círculo y luego en grupos pequeños para ejercicios prácticos y juegos.

#### **✓ Materiales e insumos:**

- Un proyector con computador o disponer de papelógrafos.
- Un telón o pared para proyectar o pegar papelógrafo.
- Cinta adhesiva
- Plumones
- Papeles de colores o notas adhesivas de diferentes colores.

#### **✓ Duración:**

Para fines de este manual, el taller considera que el desarrollo del mismo pueda ser realizado en una sesión de dos horas de duración, aproximadamente.

#### **✓ Facilitador/Facilitadores:**

- Podrá ser realizado por un/a facilitador/a, pero se recomienda que sea ejecutado en dupla.

#### **✓ Número de participantes:**

- Entre 10 a 15 participantes.

#### **✓ Invitación:**

- Se sugiere realizar una invitación con un mensaje claro y explícito respecto del propósito del taller, cuidando no generar expectativas que no serán satisfechas.
- Destacar la importancia de la asistencia de aquellas personas que voluntariamente quieran hacerse parte de una instancia como esta.

#### IV. DESARROLLO DEL TALLER.

Momento	Duración (minutos)	Actividades	Sugerencias al facilitador
Presentación	5	<p><b>Bienvenida:</b> Presentarse como facilitador, presentar los objetivos de la actividad y manejar las expectativas en relación al taller.</p> <p>Es importante reforzar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La transversalidad del conflicto social, esto incluye a los equipos de trabajo.</li> <li>- <b>No se buscan detalles de las experiencias vividas.</b></li> <li>- La necesidad de utilizar una escucha activa entre pares para validar las experiencias individuales que puedan evidenciarse durante el taller.</li> <li>- Orientación hacia el apoyo mutuo de los participantes, como equipo de trabajo.</li> </ul>	<p><b>Sugerencia ANEXO N°1:</b> “Palabras de inicio”</p>
Encuadre	15	<p><b>Actividad N°1:</b> <i><b>Establecer un ambiente seguro y de confianza.</b></i></p> <p><b>Objetivo:</b> Explicitar compromisos de actuación durante el taller que permitan la generación de una atmosfera segura y protegida para poder hablar de lo que nos ha pasado como equipo.</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 10px; padding: 10px; margin: 10px 0; background-color: #E6F2FF;"> <p><i>Es importante recalcar que, el que la instancia sea segura, es lo que permite que podamos cuidarnos entre pares.</i></p> </div> <p><b>Materiales:</b> Papelógrafo y plumones</p> <p>Motivar a los participantes a aportar con sus propias reglas mínimas de participación:</p> <p><i><b>¿Qué acuerdos podemos establecer como equipo para que este espacio sea cómodo y protegido?</b></i></p> <p>Escribir lo que se acuerde en el papelógrafo y que este quede visible para todos durante la sesión.</p>	<p><b>Idea Fuerza:</b> Construcción mutua de espacio de reflexión</p> <p><b>Sugerencia ANEXO N°2:</b> Sugerencias reglas mínimas</p> <p>*Es importante que los participantes sepan que se moderará o detendrá cualquier discusión que comience a generar angustia en los participantes. Remarcando que ese no es el objetivo del taller.</p>
Desarrollo	20	<p><b>Actividad N°2:</b> <u>Describiendo la situación de crisis.</u></p> <p>El <b>objetivo</b> de esta actividad es describir de manera general y colaborativa, la situación de crisis que vivimos como país, desde la percepción de cada uno de los participantes.</p> <p><b>Materiales:</b> Notas adhesivas, papelógrafo y plumones y lápices.</p>	<p><b>Idea Fuerza:</b> Cada uno ha experimentado esta crisis de diferentes formas y puntos de vista. Multiplicidad de factores involucrados.</p>

		<p>En 4 palabras o frases cortas:</p> <p><b>¿Cómo describirían lo que ocurre a partir del 18 de octubre?</b></p> <p>*Es importante reforzar que no se busca que se dé un relato detallado de lo que se vivió sino solo una descripción.</p> <p>Ubicar las notas adhesivas escritas por los participantes en los bordes del papelógrafo, creando un marco en el mismo.</p> <p>Motive la conversación en torno a las palabras o frases que aparecen en el grupo para describir la crisis social.</p> <p>Algunas preguntas para guiar la conversación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>¿Qué les parecen las palabras que aparecieron en esta actividad?</b></li> <li>▪ <b>¿Hay alguien que no se haya visto afectado por esta crisis social?</b></li> <li>▪ <b>¿Todos vivimos la crisis de la misma manera?</b></li> <li>▪ <b>¿De qué dependerán las diferencias o las similitudes?</b></li> </ul>	<p><i>*Es posible que sea necesario revisar las reacciones más comunes de las personas ante situaciones críticas, en caso de aparecer relatos con este contenido (generar anexo para eso: folletos)</i></p>
	20	<p><b>Actividad N°3: <u>Las diferencias siempre han existido.</u></b></p> <p>El <b>objetivo</b> de la actividad es evidenciar que siempre las diferencias entre los compañeros de equipo han existido, sin embargo, eso no es un impedimento para trabajar juntos.</p> <p><b>Materiales:</b> cinta adhesiva.</p> <p>Los participantes deben ubicarse de pie, en dos filas que se miren mutuamente, de manera que todos queden frente a frente. Dibujar en el piso una línea entre ambos grupos.</p> <p>Explique que a partir de cada enunciado que se haga, deberán dar un paso hacia la línea cuando sientan que el enunciado los representa.</p> <p>Utilice enunciados generales, al principio, y poco a poco diríjalos al contenido de conflicto social.</p> <p><b><i>¿Me identifico con...?</i></b></p> <p>Los participantes pueden ir incluyendo algunos enunciados que puedan ir complementando la actividad.</p> <p>Dirija la reflexión hacia los siguientes puntos:</p> <p>a. Las diferencias entre nosotros, siempre han existido, sin embargo, en la rutina no son cosas que comúnmente comentamos, cuando tienen que ver con la profundidad de nuestra identidad.</p>	<p><b>Ideas Fuerza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptar las diferencias como una oportunidad</li> <li>- individualidad como un valor.</li> <li>- Valor de la tolerancia y respeto para el apoyo mutuo.</li> </ul> <p><b>Sugerencia ANEXO N°3:</b> Sugerencias Enunciados</p>

		<p>b. Los pensamientos, sentimientos y acciones, tienen un factor importante de influencia que tiene que ver con la historia individual de cada persona. Desde este punto de vista, debemos comprender que cada uno de nosotros tiene una historia diferente de vida que es intransmisible, es decir, aunque podamos contarle a alguien lo que ha sido nuestra vida, solo podremos contar una parte de ella, nunca podremos hacerlo de manera completa. Por lo tanto, debemos comprender que SIEMPRE habrá cosas que como observador desconoceremos de los demás, aun cuando hagamos grandes esfuerzos por comprender.</p> <p>c. La importancia de las diferencias es cuánto nos podemos nutrir de las diferentes posturas que las personas tienen al momento de enfrentar una crisis y darle un significado. Esto cobra particular importancia cuando pensamos que hay algo que tenemos en común y es el trabajo en salud. Y desde este rol en salud es que podemos trascender de la diferencia para encontrar el punto común y encontrar los motivos de mantenernos juntos como equipo y continuar apoyándonos mutuamente.</p> <p>d. Valorar la diversidad y desde esa diferencia cada uno aporta algo diferente a la labor diaria, al ambiente de equipo, a la comunidad que somos.</p> <p>Algunas posibles preguntas disparadoras son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué reflexiones surgen después de realizar este ejercicio?</i></li> <li>• <i>¿Qué creemos que existe en común entre los presentes?</i></li> <li>• <i>¿Cuál es el valor de que seamos distintos?</i></li> </ul>	
	20	<p><b>Actividad n°3: <u>Destacando lo nuestro</u></b></p> <p>El <b>objetivo</b> de esta actividad es identificar los recursos/factores protectores de los equipos para enfrentar la crisis y el trabajo que realizan.</p> <p><b>Materiales:</b> Papelógrafo de la actividad N°1, notas adhesivas (idealmente de colores diferentes a los de la primera actividad) y plumones o lápices</p> <p>Explicar que al igual que las personas, los equipos tienen sus propias formas de sobrellevar las crisis, y el hecho de que se encuentren sentados en esta instancia, significa que han hecho muchas cosas bien.</p> <p>Luego en parejas o grupos reflexionar en torno a algunas preguntas orientadas hacia los recursos grupales (puede ser asignada una o varias).</p> <p>Algunas preguntas orientadoras pueden ser:</p>	<p><b>Ideas Fuerza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El poder que tienen los equipos para cuidarse y sobreponerse a las crisis</li> <li>- Potenciar el apoyo entre pares y relevar el significado que esto tiene en las crisis, en función de los principios de acción de: <i>sentido de seguridad, recuperación de la calma, autoeficacia individual y colectiva, sentido de conexión con otros y esperanza.</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cómo nos hemos organizado como equipo?</i></li> <li>• <i>¿Qué ha permitido que nos mantengamos realizando nuestro trabajo?</i></li> <li>• <i>¿Cuáles son nuestras características principales como equipo?</i></li> </ul> <p>Pedirles que escriban las estrategias/factores protectores de sus equipos, en las notas adhesivas disponibles. Ubicar los papeles en el centro del papelógrafo.</p>	
<b>Cierre</b>	<b>10</b>	<p><b>Actividad Cierre</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Recapitular lo conversado y rescatar lo que se ha logrado identificar.</p> <p><b>Materiales:</b> Sin materiales.</p> <p>Conversar acerca de lo que se llevan de esta instancia de equipo.</p> <p><b>¿Qué me llevo de este Taller?</b> <b>¿Qué aporte yo a mi equipo de trabajo?</b></p>	<p><b>Ideas Fuerza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de autoeficacia</li> <li>- Potenciar el sentido de pertenencia</li> <li>- La importancia de cada uno en su equipo de trabajo.</li> <li>- La esperanza de construir en contexto de conflicto social.</li> </ul>

Este material fue elaborado por la  
Mesa Técnica MINSAL de Salud Mental y Apoyo Psicosocial  
en la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres,  
con la colaboración de Ps. Paulina Torres. SSMSO.  
Santiago, noviembre de 2019.

## ANEXOS

### ANEXO N°1: “Palabras de inicio”

Puede introducir el taller de la siguiente forma:

*Sean todos muy bienvenidos a este taller. Mi nombre es... soy... y hoy seré el facilitador/a de este taller. Es importante que sepan que el taller está pensado en el cuidado de los equipos y de las personas que los componen. Ciertamente, a partir de los hechos que hemos venido experimentando a nivel país, todos nos hemos visto afectados, probablemente, en varios ámbitos de nuestra vida. Esto hace que nuestras rutinas también se hayan visto afectadas y que la realización de tareas diarias sea más difícil. La idea de este taller, es que podamos encontrar juntos estrategias de afrontamiento que nos permitan aliviar la carga del impacto que ha tenido en nosotros la crisis social, y que como equipo podamos generar un espacio común de contención y aprendizaje para saber cómo podremos proyectarnos hacia el futuro, recogiendo las lecciones de esta crisis. Aunque esta instancia está pensada para todos, no todos están obligados a participar. Y del mismo modo, esta actividad no busca detallar las experiencias de cada uno por separado, sino más bien poder generar una experiencia colectiva que nos vuelva a conectar como equipo y con el significado del trabajo en salud”.*

### ANEXO N°2: Sugerencias reglas mínimas:

- Mantener los celulares en silencio
- Respeto:
  - Por la persona que está hablando
  - Por las experiencias que son compartidas
  - Por las opiniones diversas que se puedan evidenciar en el equipo
  - Por aquellos que no quieren hablar/participar.
- Mantener una actitud acogedora, sin juzgar lo que escuchamos de los demás.
- Mantener, bajo cualquier circunstancia, la confidencialidad de lo que se diga y suceda en el taller.



### **ANEXO N°3: Sugerencias Enunciados**

Algunos ejemplos de enunciados:

- a. Los que hicieron turno durante la última semana
- b. Los que llevan trabajando X años en la institución
- c. Los que tienen trabajos extra al que ejercen en la institución
- d. Los que piensan que para trabajar en salud se necesita tener vocación
- e. Los que piensan que trabajar en salud es difícil o desafiante
- f. Los que piensan que durante el último mes las condiciones de trabajo han cambiado
- g. Los que han tenido que cambiar su rutina a raíz de la crisis
- h. Los que piensan que esto va a terminar pronto
- i. Los que piensan que la normalidad es relativa y no será la misma
- j. Los que piensan que esto responde solo a un tema político
- k. Los que creen que esto es sólo un tema social
- l. Los que piensan que la crisis social ha sido planificada
- m. Los que creen que algo bueno va a salir de toda esta crisis
- n. Los que quisieran que el país saliera de la crisis siendo un mejor país