

# “ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SITUACIONES DE CRISIS”

Colegio Santa Marta

Junio 2016

# 危机



Seguridad  
para  
**todos**

# Situaciones de Crisis

Semánticamente *crisis* en chino se compone de dos caracteres: Peligro y Oportunidad, los cuales se presentarían al mismo tiempo.

Las derivaciones en griego, implican una decisión, significando que será un momento crucial durante el cual habrá un cambio.



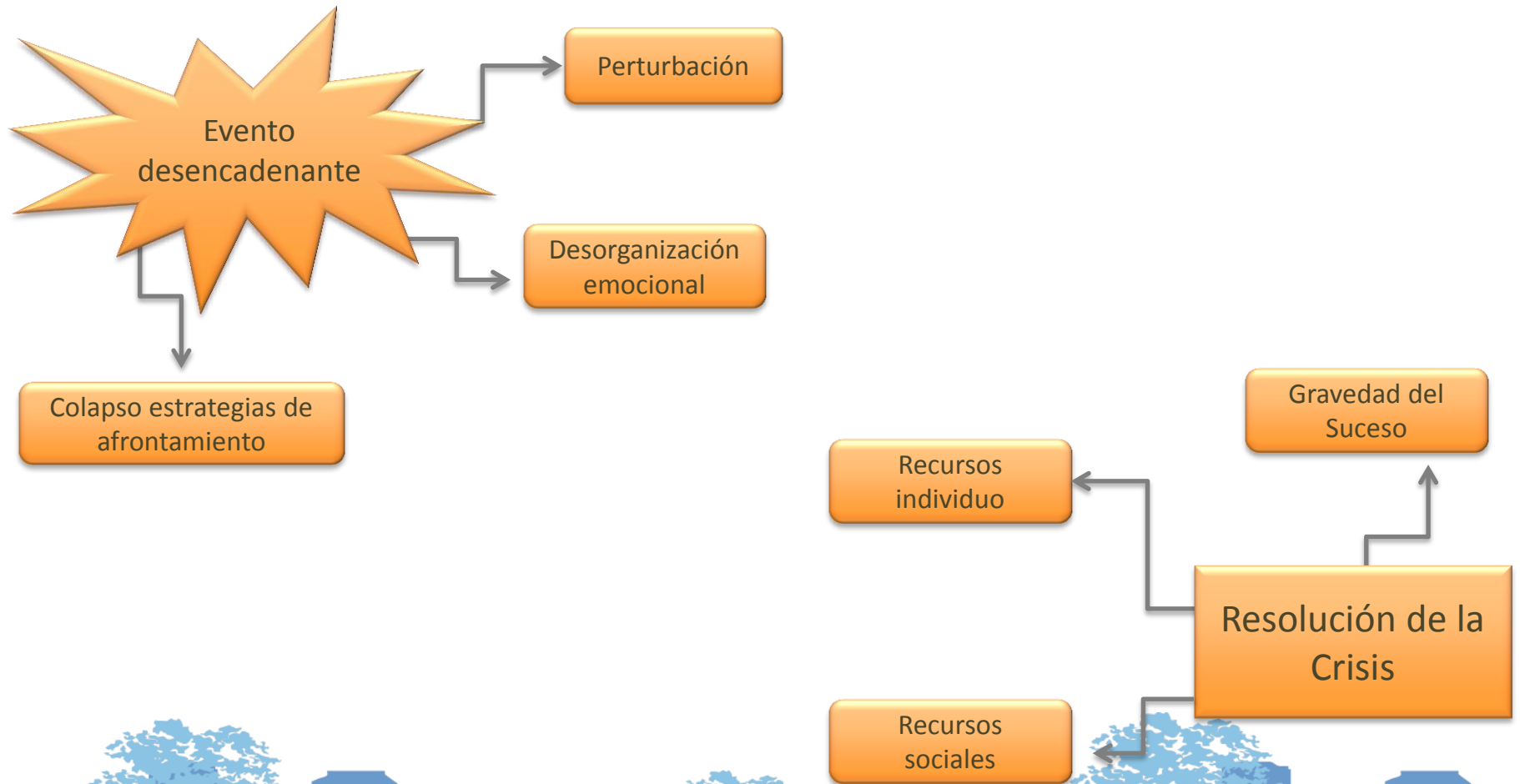
# Situaciones de Crisis

La *crisis*, es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado por la incapacidad del individuo para manejar situaciones que en otras circunstancias las podría resolver.

Las *crisis* se caracterizan por un desequilibrio emocional, y el fracaso en la solución de problemas.



# Situaciones de Crisis



# Reacciones comunes

Existen cinco tipos de respuestas individuales que podemos encontrar en una crisis en los/a afectados/a:

- 1. Normal:** algunas personas se mantienen calmadas aún en situaciones extremas, sin embargo pueden experimentar perturbación en el pensamiento, sudoración, náuseas y temblores.
- 2. Paralizante:** algunas personas se quedan paradas o sentadas al medio del caos, como si estuvieran solas en el mundo, con la mirada perdida, parecieran que no tienen ninguna reacción emocional.
- 3. Hiperactiva:** ejecutarán muchas acciones a la vez, hablarán rápidamente, dirán chistes inadecuados, demandas inaceptables, hiper irritabilidad, y dificultad de concentración.



# Reacciones comunes

- 4. Corporal:** reacciones corporales más serias, que le impiden actuar, vómitos intensos, llantos, temblores extremos.
- 5. Pánico:** Reacción emocional intensa, caracterizada por conductas como gritos, tomar decisiones desesperadas, correr sin rumbo, dirigirse al peligro, lanzarse al vacío, etc. se debe tener especial cuidado en que las personas no se hagan daño, o comentan acciones arriesgadas.



# Fases de la Crisis

## IMPACTO

- Sucede inmediatamente después de la experiencia. Las personas no saben muy bien qué es lo que les está pasando, por lo que reaccionan desorganizadamente

## REACCION

- Se comienza a comprender qué a pasado, y a reaccionar en consecuencia. Continúa la desorientación , aunque es consiente de lo ocurrido y el suceso lo afecta fuertemente

## REORGANIZACION

- Baja el efecto del impacto, comienza a asimilarse el suceso, y a desarrollarse estrategias de afrontamiento y solución de problemas





# ¿Qué podemos hacer?

- a) **Todos tienen sus propios sentimientos:** nunca culpe o responsabilice a las personas por sentirse como se siente. Trate de entender como se siente, haga contacto con la persona sin compasión excesiva.
  
- b) **Acepte las limitaciones:** es habitual que los/a afectados/a presenten sentimientos de incompetencia que les impiden actuar, acepte estas limitaciones como verdaderas, y ayude a redescubrir sus recursos que pueden utilizar. Nunca diga frases como: “todo esta en su mente” – “recupérese” – “necesito que piense”, etc.



# ¿Qué podemos hacer?

- c) **Evalué los recursos:** es común evaluar a el/la afectado/a centrándose en su perturbación o limitaciones. El interventor debe ser capaz de evaluar también los recursos de la persona, los cuales se utilizan en su estabilización y posterior recuperación. Trabajar desde los recursos permite salir de la situación de crisis y comenzar a movilizarse.
- d) **Acepte sus limitaciones:** Habrá muchas soluciones que estarán más allá sus habilidades, establezca un orden de prioridades en su actuación y no comprometa acciones que no pueda desarrollar.



# ¿Qué podemos hacer?

## a) Que hacer:

- Escuchar atentamente, sintetizando brevemente los sentimientos del afectado.  
(Hágalo sentir que usted lo entiende y comprende por lo que esta pasando)
- Ser cortés, honesto y transparente
- Ser realista y objetivo.
- Favorecer la dignidad y libertad para decidir



# ¿Qué podemos hacer?

## a) Que hacer:

- Favorecer la confianza y seguridad.
- Estar alerta sobre las oportunidades de dar énfasis a las cualidades y fuerzas de la persona.
- Aceptar el derecho de los afectados de sentirse así.
- Realice preguntas saludables y efectivas.
- Pida una retroalimentación para ver si está usted comprendiendo



# ¿Qué podemos EVITAR hacer?

## a) Que no hacer:

- No ofrecer algo que no pueda cumplir.
- No le tenga miedo al silencio, ofrezca tiempo para pensar y sentir.
- Acompañe, no se sienta inútil o frustrado. Usted es importante y lo que está haciendo vale la pena.
- No muestre ansiedad ya que ésta puede ser fácilmente transmitida a los afectados.
- No ofrezca respuesta, más bien facilite la reflexión.
- No permita que el enojo u hostilidad de la persona lo afecte.
- No los presione a hablar de Dios, sea comprensivo con las creencias religiosas.
- No tenga miedo de admitir que necesitan más ayuda de la que usted puede brindar.
- No permita que las personas se concentren únicamente en los aspectos negativos.



# ¿Qué podemos EVITAR hacer?

## a) Que no hacer:

- No muestre demasiada lástima o paternalismo. Tampoco se exprese de manera autoritaria o impositiva. Busque un punto intermedio entre estas dos posiciones.
- No espere que el/la afectado/a funcione normalmente de inmediato.
- No confronte a una persona en crisis.
- No insista con preguntas más allá del punto en que la persona no desea hablar.
- No trate de interpretar las motivaciones ocultas de un comportamiento.
- No moralice o sermonee.
- No intente progresar demasiado rápido en el proceso de intervención en crisis.
- No considere de manera superficial las amenazas.
- No aliente a alguien a hacer algo que en realidad no quiere hacer.



# Leamos las señales

- Hay personas que tienen siempre presente lo ocurrido, pero el hecho no interfiere de forma negativa en su día a día; y aún con altibajos, con recuerdos dolorosos, son capaces de relacionarse con otras personas, disfrutar de la vida diaria, e implicarse en nuevos proyectos.

Continúan con su  
rutina

Se relacionan con  
otros, no están  
asilados

Disfrutan de la vida  
diaria

Nuevos proyectos



# Leamos las señales

- Recuperación constantes biológicas; sueño – apetito.
- Aumentar la cantidad de actividades; paseos, comidas, lecturas, hobbies, etc.
- Recuperar capacidad de sorprenderse y mirar con ojos nuevos, ver el lado positivo.
- Ayudar a los demás en su sufrimiento.





# Leamos las señales

- Estrategias de afrontamiento negativas, como: beber alcohol en exceso, auto medicarse, volcarse en el trabajo, estudios.
- No continuar con prescripciones médicas o terapéuticas
- Negación del hecho
- Retroalimentar el dolor, cementerio, álbumes de fotos.
- Manteniendo sentimientos de culpa, haciéndose preguntas sin respuestas posibles.
- Dificultad para expresar dolor o ira.
- Seguir anclado a los recuerdos



# ¿Cómo prevenimos?

## Personalidades resistentes al estrés;

- Control emocional
- Adecuada autoestima
- Estilo de vida equilibrado
- Aficiones gratificantes
- Vida social estimulante
- Proyecto de vida (profesión, familia, voluntariado, etc.)
- Actitud positiva



# Kintsugi



# Kintsugi

- El kintsugi o kintsukuroi es una técnica japonesa originaria del siglo XV que consistía en unir, usando una laca especial y polvo de oro, las piezas rotas de un objeto de cerámica.
- Concebida como una forma de devolver a la vida los objetos rotos. Cuando los japoneses reparan objetos, enaltecen la zona dañada rellenando las grietas con oro.
- Ellos creen que cuando algo ha sufrido un daño y tiene una historia, se vuelve más hermoso. El resultado es que la cerámica no sólo queda reparada sino que es aún más fuerte que la original. En lugar de tratar de ocultar los defectos y grietas, estos se acentúan y celebran, ya que ahora se han convertido en la parte más fuerte de la pieza



# Kintsugi

- La idea es que cuando algo valioso se quiebra, una gran estrategia a seguir es no ocultar su fragilidad ni su imperfección, y repararlo con algo que haga las veces de oro
- Resulta una gran enseñanza, en esencia la idea de no sentir vergüenza o miedo por los errores, fracasos, equivocaciones, sino al contrario, orgullo por la fortaleza que supondrá la superación y el afrontamiento de esas dificultades.





P R O G R A M A

Apoyo a Víctimas

Usted puede acceder a sus servicios  
a través del siguiente número:

**600 818 1000**