

Manual rápido para monitoras y monitores

Actúa, cuida, acompaña

Qué observar, cómo actuar y cuándo pedir ayuda en campos de voluntariado juvenil



Herramienta base:
Semáforo conductual
Verde · Amarillo · Naranja · Rojo



Herramienta rápida:
PARA
Protege · **A**compaña ·
Resume · **A**ctiva ayuda



Cuidamos a las personas,
creamos mejores experiencias para todos



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

Manual rápido para monitoras y monitores

Actúa, cuida, acompaña

Qué observar, cómo actuar y cuándo pedir ayuda en campos de voluntariado juvenil

Este manual ha sido desarrollado por **SERENIOR**, en el marco del proyecto de acompañamiento y mejora de la actuación de monitoras y monitores en campos de voluntariado juvenil.

Queremos agradecer especialmente la revisión y adaptación técnica del texto a la **cofundadora del equipo de neurodivergencias del Colegio de Psicología y gerente del Centro de Psicología Esnatuz**, por su aportación especializada y su mirada profesional.

Agradecemos también al equipo de **Marra** su trabajo de diseño y maquetación, así como a **ELEDI Language Services** su labor de traducción.

Gracias a todas las personas y entidades que han contribuido a que este manual sea una herramienta clara, útil y segura para acompañar mejor a las personas jóvenes en contextos de convivencia.

Año de publicación: 2026



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional

Este documento está bajo una licencia de Creative Commons. Se permite libremente copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra siempre y cuando se reconozca la autoría y no se use para fines comerciales. No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra. Licencia completa:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

Índice

Inicio del manual	Presentación breve	4
	Antes de empezar	5
	Herramienta rápida: método PARA	6
	Herramienta base: semáforo conductual	7
1. Antes de que pase algo	1.1. Tu papel como monitor/a	9
	1.2. La cadena interna de actuación	10
	1.3. El espacio de calma	10
	1.4. Cómo observar	13
2. Cuando pasa algo: PARA	2.1. Los primeros cinco minutos	14
	2.2. Reparto de roles durante una crisis	15
	2.3. Qué no hacer nunca	15
	2.4. Cómo comunicar	16
	2.5. Cuándo avisar a coordinación	17
	2.6. Cuándo llamar al 112	17
	2.7. Recursos de orientación	18
3. Casos prácticos	Caso 1. TEA / sobrecarga sensorial	19
	Caso 2. TDAH / impulsividad y desregulación	22
	Caso 3. Discapacidad intelectual	25
	Caso 4. Ansiedad / ataque de pánico	28
	Caso 5. Crisis emocional intensa / bloqueo / llanto	31
	Caso 6. Autolesiones	34
	Caso 7. Ideación suicida	37
	Caso 8. Intento de suicidio o riesgo suicida inmediato	40
	Caso 9. Conducta agresiva o violenta	43
	Caso 10. Conflicto grave, acoso o intimidación	46
	Caso 11. Consumo de alcohol, cannabis u otras sustancias	49
	Caso 12. Crisis psicótica / desconexión de la realidad	52
	Caso 13. Fuga, desaparición o intento de marcharse en situación de riesgo	55
	Caso 14. Problemas relacionados con medicación	58
	Caso 15. Revelación de violencia, abuso o agresión sexual	61
4. Después de la crisis	4.1. Cómo cerrar la situación	64
	4.2. Registro de incidente	64
	4.3. Comunicación con familias o tutores	65
	4.4. Continuidad, pausa o salida del campus	66
	4.5. Cuidado del monitor/a	67
	4.6. Revisión del equipo al día siguiente	67
5. Anexos prácticos	5.1. Tarjeta de bolsillo	69
	5.2. Ficha individual de apoyo preventivo	70
	5.3. Ficha de registro de incidente	71
	5.4. Mapa rápido del campus	72
	5.5. Estrategias de regulación	73
Cierre del manual		72

Presentación breve

Este manual está pensado para monitores y monitoras de campos de voluntariado juvenil.

Durante un campo, la convivencia es intensa. Se comparte actividad, descanso, comidas, habitaciones, tiempos libres, cansancio, cambios de rutina y relaciones con personas que muchas veces no se conocían previamente. En ese contexto pueden aparecer situaciones emocionales, conductuales o relacionales que no siempre son fáciles de manejar: ansiedad, aislamiento, conflictos, autolesiones, ideación suicida, consumo, agresividad, problemas de medicación, descompensaciones, fuga o revelaciones de violencia.

Este manual no busca que hagas terapia, diagnostiques o resuelvas en profundidad lo que le ocurre a una persona. Tu papel es más concreto: **observar, acompañar, contener los primeros minutos, proteger y pedir ayuda a tiempo si es necesario.**

La idea central es sencilla: **Mejor prevenir que curar.**

No esperes a que todo sea grave para actuar, pero tampoco conviertas cualquier diferencia en un problema.

Por eso, este manual se organiza con un semáforo conductual:

Verde	conductas compatibles con la normalidad o con la forma de ser de la persona.
Amarillo	detalles que conviene observar.
Naranja	señales de alerta que requieren actuación preventiva.
Rojo	situaciones de crisis o riesgo en las que hay que actuar de inmediato.

El objetivo es que puedas leerlo antes del campus, recordarlo durante la convivencia y consultarlo rápido si aparece una situación difícil.

Qué no es este manual

No sirve para diagnosticar, hacer terapia, valorar clínicamente, decidir tratamientos, cambiar medicación ni resolver en profundidad la situación personal de un participante. Si no sabes algo, pide ayuda.

Su función es más concreta: ayudar al monitor o monitora a observar señales, actuar mejor en los primeros minutos, reducir riesgos, avisar a coordinación y activar ayuda cuando la situación lo requiera.

Idea clave:

este manual
te ayuda a actuar,
pero no te convierte
en profesional clínico
ni en responsable único de
una crisis.

Antes de empezar

La prevención empieza mucho antes de una crisis

Este manual está pensado para ayudar a actuar cuando aparecen situaciones difíciles: conflictos, crisis emocionales, conductas agresivas, autolesiones, ansiedad, riesgo suicida u otras circunstancias que pueden generar preocupación.

Sin embargo, la mayor parte del trabajo de un monitor no consiste en intervenir durante una crisis. Consiste en crear las condiciones para que muchas de ellas no lleguen a producirse o puedan detectarse y abordarse de forma temprana.

La evidencia actual muestra que uno de los principales factores de protección en jóvenes y adultos jóvenes es disponer de personas de referencia accesibles, fiables y capaces de escuchar sin juzgar. En muchos casos, las personas buscan ayuda antes de llegar a una situación crítica cuando sienten que existe alguien con quien pueden hablar con confianza.

Por ello, el papel del monitor no es el de un vigilante, un policía o un investigador. Su función principal es crear un entorno seguro, respetuoso y predecible donde las personas puedan participar, equivocarse, expresar malestar, pedir ayuda y sentirse acompañadas cuando atraviesan dificultades.

Un buen clima de convivencia no elimina los conflictos ni las crisis, pero facilita que las señales de malestar aparezcan antes, que las personas pidan apoyo con mayor facilidad y que las intervenciones sean más eficaces cuando son necesarias.

La confianza no se construye únicamente cuando alguien tiene un problema. Se construye en las conversaciones cotidianas, en la forma de escuchar, en el respeto a las diferencias, en el interés genuino por las personas y en la sensación de que, si algo va mal, habrá alguien disponible para ayudar.

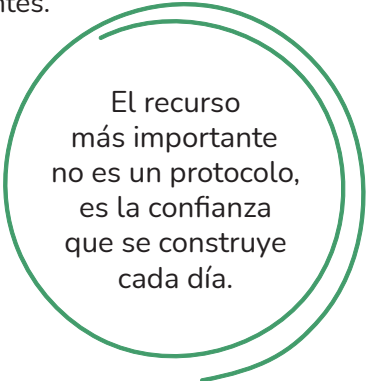
Por eso, antes de cualquier protocolo, existe una herramienta fundamental: la relación humana.

Cada conversación respetuosa, cada gesto de acogida, cada situación en la que una persona se siente escuchada y tomada en serio contribuye a crear un entorno más seguro para todo el grupo.

La prevención no empieza cuando aparece una crisis. Empieza mucho antes.

Los monitores no tienen que convertirse en policías ni en expertos en salud mental. Tienen que convertirse en personas de confianza capaces de detectar dificultades, acompañar de forma adecuada y activar la ayuda cuando sea necesario.

Para ello, generar un clima de confianza es la clave de una buena prevención.



El recurso
más importante
no es un protocolo,
es la confianza
que se construye
cada día.

Herramienta rápida: método PARA

Cuando una situación te bloquea o no sabes por dónde empezar, usa PARA.

Paso	Qué significa	Frase clave
Protege	Antes de preguntar demasiado, mira si hay riesgo. Comprueba si la persona puede hacerse daño, si puede dañar a otra persona o si hay peligro en el entorno: objetos peligrosos, carretera, agua, altura, fuego, herramientas, intoxicación, fuga, pérdida de conciencia, convulsiones o dificultad para respirar. Si hay riesgo, la conversación puede esperar. Primero protege.	“Ahora lo primero es que estemos seguros.”
Acompaña	Una persona en crisis no necesita a cinco personas hablando a la vez. Necesita una presencia tranquila. Quédate cerca sin invadir. Habla una sola persona. Mantén la distancia respetuosa. Toca despacio con permiso. Ponte a su altura. Habla despacio y suave. Si hay riesgo de autolesión, suicidio, intoxicación, fuga o desorientación, la persona no debe quedarse sola.	“Estoy aquí contigo. Vamos poco a poco.”
Resume	En crisis, la persona puede procesar peor la información. Simplifica: menos ruido, menos público, menos palabras y menos exigencia. Usa frases cortas y opciones lo más simples posible.	“No tienes que explicarlo todo ahora.”
Activa ayuda	Pedir ayuda no significa que lo hayas hecho mal. Significa que has entendido que la situación supera lo que debe sostener una sola persona. Avisa a coordinación si hay riesgo, repetición, duda, impacto en el grupo o una situación que no puedes manejar con seguridad. Llama al 112 si hay riesgo vital, riesgo físico o imposibilidad de garantizar la seguridad.	“Voy a avisar para que podamos ayudarte mejor.”

PARA



Herramienta base: semáforo conductual

El semáforo es la herramienta central de este manual.

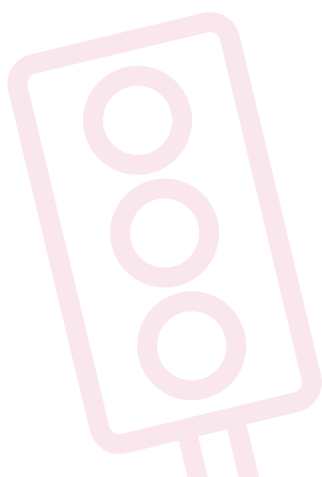
Sirve para: **Identificar qué es natural, detalles para fijarse, cuándo empezar a prevenir y cómo actuar si hay riesgo.**

La pregunta es: **“¿Qué estoy viendo y qué tengo que hacer ahora?”**

Cómo leer el semáforo

Verde	Conductas compatibles Representa una forma de estar que puede ser normal, propia de la personalidad o del modo de adaptación de la persona dependiendo de su situación.
Amarillo	Detalles a observar Representa señales iniciales o repetidas que todavía no son una crisis, pero merecen atención.
Naranja	Señales de alerta preventiva Representa una situación que ya preocupa y que no conviene dejar evolucionar sola. No es una emergencia, pero sí requiere actuar preventivamente.
Rojo	Crisis o problema real Representa riesgo inmediato o imposibilidad de garantizar seguridad.

Si dudas entre dos colores, **usa el nivel más alto**. Es mejor escalar pronto una situación que quedarse corto cuando la seguridad puede estar comprometida.



Nivel	Qué puede verse	Qué haces como monitor/a	Idea clave
Verde Conductas compatibles	Prefiere ratos de soledad, come sola algún día pero se relaciona después, pide descansar, necesita anticipación/control, se agobia con mucho ruido pero lo comunica, usa auriculares, busca espacios tranquilos, es tímida o reservada, se muestra nerviosa antes de una actividad o le cuesta iniciar conversaciones pero responde si se le incluye con calma.	No patologices. No fuerces integración artificial. Observa sin invadir. Facilita pequeños ajustes. Refuerza lo que funciona. Genera confianza.	En verde, acompaña sin convertir la diferencia en problema.
Amarillo Detalles a observar	Empieza a comer sola de forma repetida, participa cada vez menos, duerme mal varios días, está más callada, irritable o apagada, evita siempre una actividad o una persona concreta, se retira muchas veces del grupo, acumula pequeños conflictos, cambia claramente respecto a los primeros días, parece cansada, desconectada o desmotivada, deja de cuidar rutinas básicas.	Acércate sin presionar. Pregunta de forma sencilla. Escucha más de lo que hablas. Ofrece un apoyo concreto. Observa si se repite. Coméntalo con coordinación si persiste.	En amarillo, no dramáticos, pero tampoco lo ignores. Observa, acércate y prevén.
Naranja Señales de alerta preventiva	Se aísla de forma sostenida, llora con frecuencia, tiene momentos de ansiedad repetidos, dice frases de desesperanza, deja de comer o dormir bien de forma clara, muestra irritabilidad intensa, tiene conflictos repetidos, intenta marcharse del espacio, expresa miedo hacia alguien del grupo, revela autolesiones anteriores o actualmente está mal, hay sospecha de consumo, olvida o abandona medicación relevante, parece desorganizada o muy confusa, cambia de forma brusca y preocupante.	Avisa a coordinación. Habla en privado, si es posible. Reduce la exigencia. Acompaña más de cerca. Adapta temporalmente las actividades. Registra hechos, no interpretaciones. Valora con coordinación si hay que contactar con familia/tutores o recurso de orientación. Revisa al día siguiente.	En naranja, actúa antes de que la situación se convierta en crisis.
Rojo Crisis o problema real	Ideación suicida con plan, medios o intención; intento de suicidio; autolesión actual o grave; agresión física; amenaza inmediata; intoxicación importante; pérdida de conciencia; convulsiones; dificultad respiratoria; fuga o desaparición en situación de riesgo; menor no localizado; crisis psicótica con riesgo; violencia sexual o abuso; objeto peligroso o arma; imposibilidad de garantizar seguridad; conducta violenta del participante o de una familia que compromete la seguridad del equipo o del grupo.	Protege la escena. No dejes sola a una persona en riesgo. Separa al grupo o a las personas implicadas. Avisa a coordinación de inmediato. Llama al 112 si hay riesgo vital, físico o imposibilidad de garantizar seguridad. No improvises intervenciones para las que no estás formado/a. Registra después lo ocurrido.	En rojo, no esperes a entenderlo todo. Protege, avisa y activa ayuda.

1. Antes de que pase algo

La mejor intervención no empieza cuando la crisis ya ha estallado. Empieza antes. El equipo monitor puede detectar señales tempranas, adaptar situaciones sencillas y evitar que algunos problemas crezcan.

1.1. Tu papel como monitor/a

Tu papel no es diagnosticar. No tienes que saber si una persona tiene ansiedad, depresión, autismo, trauma o un trastorno concreto.

Tu papel es. Observar, acercarte con respeto, reducir presión, acompañar los primeros minutos, proteger si hay riesgo, avisar a coordinación, activar ayuda si la situación lo necesita y registrar lo ocurrido.

Sí te corresponde

Darte cuenta de que algo no va bien.
Acercarte sin presionar.
No dejar sola a una persona en riesgo.
Pedir ayuda a tiempo.
Cuidar al grupo mientras se atiende a la persona.
Informar y registrar hechos.

No te corresponde

Diagnosticar.
Decidir tratamientos.
Cambiar medicación.
Prometer secreto absoluto.
Hacer contención física improvisada.
Cargar solo/a con una crisis grave.
Decidir en solitario si una persona continúa o no en el campus.

Idea clave:

No tienes que tener todas las respuestas.
Tienes que saber acompañar, proteger y pedir ayuda antes de que la situación te supere.



1.2. La cadena interna de actuación

En una crisis, el problema no suele ser sólo qué hacer. Muchas veces el problema es que nadie sabe quién hace qué.

Por eso, antes de empezar el campo, el equipo debe tener clara la cadena interna de actuación. Esta cadena evita improvisaciones, duplicidades y decisiones tomadas en caliente.

Rol	Función
Persona que acompaña	Se queda con la persona afectada. Habla poco, mantiene presencia y evita que se quede sola si hay riesgo.
Persona que gestiona al grupo	Aparta al resto de participantes, evita espectadores, reduce rumores y mantiene la actividad o una alternativa segura.
Persona que avisa a coordinación	Informa con datos concretos: qué ha pasado, dónde, quién está implicado, qué riesgo hay y qué se necesita.
Persona que llama al 112, si procede	Llama a emergencias cuando hay riesgo vital, físico o imposibilidad de garantizar seguridad. Sigue las instrucciones que reciba.
Persona que registra	Cuando la situación esté contenida, recoge hechos: qué se observó, qué se dijo, qué se hizo, a quién se avisó y cómo quedó la situación.



Datos que deben estar preparados:

Coordinador/a responsable, segundo responsable, teléfonos internos, dirección exacta del campus o alojamiento, punto de encuentro, espacio de calma, centro sanitario de referencia, botiquín, zonas de riesgo, procedimiento para contactar con familias/tutores y procedimiento ante menores.

En crisis, reparte funciones.

Una persona acompaña.
Una persona gestiona al grupo. Una persona avisa.
Una persona registra.
Nadie debe sostener una situación grave en solitario.

1.3. El espacio de calma

Un espacio de calma es un recurso para bajar intensidad.

Debe ser un lugar conocido por el equipo, relativamente tranquilo y fácil de usar cuando una persona necesita reducir estímulos, salir de la mirada del grupo o recuperar el control.

Puede ser una sala, una esquina tranquila, una zona exterior segura o un espacio del alojamiento. Lo importante es que el equipo lo tenga pensado antes de que ocurra una crisis.



Debe ser	Tranquilo, sin público, con poco ruido, seguro, fácil de localizar, accesible con un monitor cerca, sin objetos de riesgo y no presentado como castigo.
Sirve para	Ansiedad, llanto o bloqueo, sobrecarga sensorial, crisis emocional, conflictos, situaciones de vergüenza y recuperación después de una intervención.
Cómo usarlo	No digas: “Te vas allí hasta que se te pase.” Mejor: “Vamos a un sitio más tranquilo para que puedas bajar un poco las pulsaciones.” / “No tienes que hablar ahora. Solo vamos a un sitio más tranquilo.” / “Puedes estar allí un rato con alguien del equipo cerca.”

Idea clave: 

A veces, cambiar el entorno baja más la crisis que decir muchas palabras.

El espacio de calma

El espacio de calma es un espacio destinado a favorecer la regulación emocional y sensorial cuando una persona necesita reducir su nivel de activación, descansar o recuperar el equilibrio antes de que una situación escale.

No es un lugar de castigo, aislamiento o expulsión de la actividad.

Su objetivo es ofrecer un entorno tranquilo donde la persona pueda utilizar estrategias de regulación de forma voluntaria y acompañada cuando sea necesario.

¿Dónde puede ubicarse?

Hay varios lugares que pueden servir como espacio de calma, en función de la cercanía y las actividades que se estén desarrollando. Pueden ser:

- Un banco apartado.
- Una zona de sombra.
- Un porche.
- Una esquina tranquila de una sala.
- Una mesa alejada del ruido.
- Un espacio bajo un árbol.
- Una zona poco transitada del campamento.



Materiales recomendados

- Para sentarse o descansar: Sillas cómodas, esterillas, mantas ligeras, cojines.
- Para regularse mediante el tacto: piedras lisas, piñas, pelotas blandas, tacto con hierba, trozos de cuerda, gomas elásticas, trozos de tela con diferentes texturas .
- Para reducir estímulos: gorra, gafas de sol, auriculares antirruido o tapones para los oídos .
- Para favorecer la regulación física: agua disponible, pelota blanda para lanzar o manipular, banda elástica, espacio para caminar, plantas o especias para olfatear aromas .
- Para facilitar la orientación: cartel sencillo con estrategias de regulación.

No todas las personas utilizarán el espacio de la misma manera. Lo importante no es que empleen una estrategia concreta, sino que recuperen progresivamente una sensación de seguridad y regulación.

El rincón de la calma no sustituye a los protocolos de crisis ni a la ayuda profesional cuando es necesaria, pero puede prevenir muchas situaciones de desregulación y facilitar una intervención temprana.

Estrategias de regulación

A continuación, se van a describir algunas estrategias de regulación muy simples pero muy efectivas que pueden ser útiles en contextos de estrés. Más adelante, en el manual se describen situaciones concretas con ejemplos de cómo actuar con perfiles específicos. Sin embargo, estas estrategias pueden ser utilizadas con todas las personas independientemente de su perfil. Teniendo en cuenta que cada persona es diferente y tiene un perfil sensorial diferenciado, algunas serán más efectivas que otras. Se trata de buscar las que a cada persona les resulte más adecuada, partiendo de la base de que todas ellas son efectivas.

Respiración lenta

Inspira por la nariz
contando 4.

Espira lentamente
contando 6.

Repite varias veces.

Grounding 5-4-3-2-1

Busca:

- 5 cosas que ves.
- 4 cosas que puedes tocar.
- 3 cosas que oyes.
- 2 cosas que hueles.
- 1 cosa que saboreas.

Ayuda a volver al presente.

Anclaje sensorial

Elige un objeto. Puede ser una piedra, una pelota o una cuerda.

Observa su forma, textura, temperatura, peso...

Centra tu atención solo en eso durante unos minutos.

Movimiento consciente

Camina despacio. Puede ser descalzo en el césped. Poner atención a tus pasos, el contacto con el suelo, la respiración.

Orientación al entorno

Mira a tu alrededor. Pregúntate:

- ¿Dónde estoy?
- ¿Qué día es?
- ¿Qué está ocurriendo ahora mismo?

1.4. Cómo observar

Observar significa estar atento al grupo y a los cambios relevantes.

Observar bien es

Fijarte en cambios respecto a días anteriores. Distinguir una conducta puntual de un patrón. Acercarte sin exponer. Preguntar sin interrogar. Compartir con coordinación si algo persiste. Registrar hechos si la situación escala.

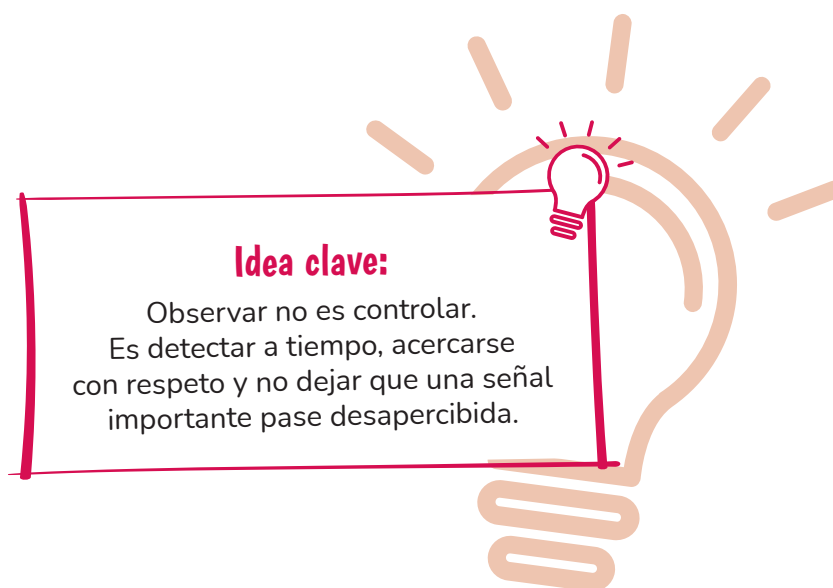
Observar mal es

“Etiquetar rápido. Hablar del tema con otros participantes. Convertir una diferencia en problema. Interpretar sin preguntar. Presionar para que la persona cuente todo. Exponer delante del grupo. Esperar demasiado cuando hay riesgo.”



Frases útiles para acercarte:

“Te he notado más callado/a estos días. ¿Quieres que hablemos un momento?” / “No tienes que contarme nada si no quieres, pero quería saber cómo estás.” / “Si hay algo que te está costando, podemos buscar una forma de hacerlo más fácil.” / “Podemos hablar fuera del grupo, con calma.” / “Me preocupa que esto se esté repitiendo. Voy a comentarlo con coordinación para acompañarte mejor.”



Idea clave:

Observar no es controlar.
Es detectar a tiempo, acercarse
con respeto y no dejar que una señal
importante pase desapercibida.

2. Cuando pasa algo: PARA

Los cinco primeros minutos son **CLAVE**:

Paso	Qué significa	Frase clave
Protege	Antes de preguntar demasiado, mira si hay riesgo. Comprueba si la persona puede hacerse daño, si puede dañar a otra persona o si hay peligro en el entorno: objetos peligrosos, carretera, agua, altura, fuego, herramientas, intoxicación, fuga, pérdida de conciencia, convulsiones o dificultad para respirar. Si hay riesgo, la conversación puede esperar. Primero protege.	“Ahora lo primero es que estemos seguros.”
Acompaña	Una persona en crisis no necesita a cinco personas hablando a la vez. Necesita una presencia tranquila. Quédate cerca sin invadir. Habla una sola persona. Mantén la distancia respetuosa. Toca despacio con permiso. Ponte a su altura. Habla despacio y suave. Si hay riesgo de autolesión, suicidio, intoxicación, fuga o desorientación, la persona no debe quedarse sola.	“Estoy aquí contigo. Vamos poco a poco.”
Resume	En crisis, la persona puede procesar peor la información. Simplifica: menos ruido, menos público, menos palabras y menos exigencia. Usa frases cortas y opciones lo más simples posible.	“No tienes que explicarlo todo ahora.”
Activa ayuda	Pedir ayuda no significa que lo hayas hecho mal. Significa que has entendido que la situación supera lo que debe sostener una sola persona. Avisa a coordinación si hay riesgo, repetición, duda, impacto en el grupo o una situación que no puedes manejar con seguridad. Llama al 112 si hay riesgo vital, riesgo físico o imposibilidad de garantizar la seguridad.	“Voy a avisar para que podamos ayudarte mejor.”

2.1. Los primeros cinco minutos

Los primeros minutos suelen marcar el tono de la intervención. Si el equipo entra nervioso, grita, rodea a la persona o hace demasiadas preguntas, la situación puede subir. Si el equipo ordena la escena, baja estímulos y reparte funciones, gana margen.

Ante la duda: Método PARA

Idea clave:

En los primeros cinco minutos no tienes que resolver la causa. Tienes que proteger, acompañar, simplificar para bajar el riesgo y activar apoyo si hace falta.

2.2. Reparto de roles durante una crisis

En una situación difícil, si todo el equipo hace lo mismo, se pierde el control. Si todos hablan con la persona, nadie cuida al grupo. Si todos atienden al grupo, nadie acompaña a la persona. Si nadie avisa, la coordinación llega tarde.

Idea clave:

En crisis, el equipo funciona mejor si cada persona sabe qué hacer. Acompañar, cuidar al grupo, avisar, llamar y registrar no deberían improvisarse.

2.3. Qué no hacer nunca

Hay errores que pueden empeorar casi cualquier situación. Algunos nacen de la buena intención; otros, del miedo o de la presión. Conviene tenerlos claros antes de que ocurra una crisis.

No prometas secreto absoluto.

Puedes cuidar la privacidad, pero no puedes prometer secreto si hay riesgo. Mejor: “Voy a cuidar lo que me cuentas, pero si afecta a tu seguridad necesito pedir ayuda.”

No conviertas la crisis en espectáculo.

Evita que el grupo mire, pregunte, opine, grabe o presione.

No hagas interrogatorios en pleno pico.

Primero baja intensidad. Después pregunta lo necesario.

No entres en una lucha de autoridad.

El objetivo no es ganar. Es bajar la intensidad y proteger.

No minimices.

Evita “no es para tanto”, “son tonterías”, “solo quieres llamar la atención”, “ya se te pasará” o “estás fastidiando al grupo”.

No humilles.

Por muy diferente que te parezca lo que siente y piensa es válido y hay que tratarlo como tal.

No dejes sola a una persona en riesgo.

Especialmente si hay autolesión, ideación suicida, intento de fuga, intoxicación, desorientación, agresividad, crisis psicótica o pérdida importante de control.

No improvises decisiones sanitarias.

No cambies medicación, no recomiendes, no decidas que una lesión no es nada si tienes dudas y no traslades por tu cuenta a una persona grave si es más seguro activar emergencias.

No cargues solo/a con la situación.

Una crisis grave no debe depender de un solo monitor.

Idea clave:

En crisis, muchos errores vienen de hacer demasiado, demasiado rápido y demasiado solo. Baja ritmo, reduce estímulos y pide apoyo.

2.4. Cómo comunicar

Mantener una actitud de calma. No alarmarse ante lo que diga.

Escuchar activamente. Prestar atención al mensaje sin interrumpir.

Cuidar el tono empleado. Si queremos transmitir calma hay que usar un tono calmado.

Transmitirle comprensión utilizando para ello expresiones de empatía: “te comprendo”, “entiendo lo que me dices”, “veo cómo te sientes”, ... nunca minimizar ni banalizar sus preocupaciones.

Mostrar aceptación incondicional. No juzgar lo que dice ni cómo lo dice.

Ayudar a expresar sus sentimientos sin forzar. Formular preguntas abiertas que le permitan expresarse.

Ayudar a detectar y valorar sus fortalezas que actuarán como factores de protección.

Ayudar a descubrir nuevas formas de solucionar el problema aunque de momento no las vea.

Valorar y reforzar sus propias capacidades. Todos tenemos algo que se nos da bien, hay que buscarlo y reforzarlo.

Acabar siempre con un momento agradable.

Regla general

Cuanto más sube el nivel de crisis

MENOS preguntas.
MENOS explicaciones.
MENOS incertidumbre.
MENOS exigencias.

MÁS seguridad.
MÁS calma.
MÁS estructura.
MÁS acompañamiento.

La resolución de problemas se realiza cuando la persona vuelve a estar regulada.

Seguridad → Regulación → Comunicación → Resolución de problemas.

2.5. Cuándo avisar a coordinación

Avisar a coordinación significa que la situación necesita una decisión compartida. No tengas miedo de hacerlo.

Avisa a coordinación siempre que haya autolesión actual, reciente o revelada; ideación suicida o frases de muerte; intento de suicidio o riesgo suicida; agresividad, amenaza o intimidación; conflicto grave, acoso o miedo entre participantes; consumo de alcohol, cannabis u otras sustancias; intoxicación o sospecha de mezcla con medicación; crisis emocional que no baja; fuga, desaparición o intento de marcharse en situación de riesgo; síntomas psicóticos, paranoia, voces o desconexión de la realidad; problema relevante de medicación; revelación de violencia, abuso o agresión sexual; menor de edad en situación de riesgo; familia que amenaza o se comporta de forma intimidante; duda razonable del monitor.

Avisa también si algo se repite: aislamiento, mala alimentación mantenida, sueño muy escaso, llanto frecuente, evitación de alguien, conflictos repetidos, apatía o irritabilidad crecientes, necesidad constante de salir de las actividades o señales naranjas del semáforo.

Al avisar, transmite hechos, no etiquetas. Mejor: “Ha dicho ‘no puedo más’ tres veces esta tarde y se ha encerrado en el baño.” Peor: “Está fatal.”



Idea clave:

Coordinación mejor a través de hechos, no etiquetas. Cuanto más claro informes, mejor se podrá decidir.

2.6. Cuándo llamar al 112

El 112 se activa cuando hay riesgo inmediato para la vida, la integridad física o la seguridad del grupo.

Llama al 112 si hay intento de suicidio en curso o reciente; plan suicida con medios disponibles; autolesión grave o sangrado importante; pérdida de conciencia; convulsiones; dificultad respiratoria; dolor torácico intenso o síntomas físicos preocupantes; sobredosis o sospecha de sobredosis; intoxicación grave; vómitos persistentes con somnolencia, confusión o inconsciencia; agresión física grave; amenaza inmediata con riesgo real; objeto peligroso o arma; crisis psicótica con riesgo para sí o para otras personas; desaparición de una persona en situación de riesgo; menor no localizado; fuga hacia zona peligrosa; imposibilidad de garantizar la seguridad dentro del campus.

Al llamar, indica: ubicación exacta, qué ha pasado, edad aproximada, estado actual, si hay lesiones, consumo, medicación, autolesión, agresión, fuga o riesgo suicida, qué está haciendo el equipo y teléfono de contacto. No cuelgues hasta que te lo indiquen.

Si dudas, pregúntate: **¿puedo garantizar la seguridad ahora mismo?** Si la respuesta es no, llama.



Idea clave:

Llamar al 112 es activar el recurso adecuado cuando la seguridad supera al equipo.

2.7. Recursos de orientación

No todas las situaciones requieren 112. Algunas necesitan orientación, contención o derivación, si no son una emergencia vital inmediata.

Recurso	Cuándo usarlo	Qué recordar
Conducta suicida 024	Ideación suicida, pensamientos recurrentes, preocupación por una persona o necesidad de orientación sobre conducta suicida sin emergencia vital inmediata.	No sustituye al 112 si hay intento, plan con medios, lesión, intoxicación, fuga o seguridad no garantizada.
Consejo Sanitario de Osakidetza 900 20 30 50	Dudas sanitarias sin emergencia vital clara: crisis de ansiedad con dudas médicas, síntomas físicos que preocupan, dudas sobre medicación o necesidad de saber si acudir a urgencias.	Si hay pérdida de conciencia, convulsiones, dificultad respiratoria, sobredosis, lesión grave o seguridad no garantizada, se llama al 112.
SATEVI 900 840 111	Violencia machista, violencia sexual, miedo, amenazas, control o necesidad de orientación especializada en Euskadi.	Si hay agresión en curso, riesgo inmediato, lesiones o peligro físico, se llama al 112.
016	Información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial ante violencia contra las mujeres.	No sustituye al 112 en emergencia.
Zeuk Esan 116111	Menores de edad con malestar, acoso, violencia, conflicto familiar o necesidad de apoyo.	Si el menor está en riesgo inmediato, desaparecido, intoxicado, agredido o con ideación suicida con riesgo, se activa coordinación y 112.
Atención Primaria / Red de Salud Mental de Osakidetza	Situaciones no urgentes que requieren valoración clínica o seguimiento: ansiedad/depresión mantenida, insomnio persistente, somatizaciones, deterioro funcional o profesional de referencia.	No sustituye al 112 en crisis.
Teléfono de la Esperanza Euskadi 944 100 944	Crisis emocional, soledad intensa o necesidad de escucha sin urgencia vital.	
Cruz Roja Te Escucha 900 107 917	Apoyo psicosocial, duelo, soledad, fragilidad emocional o acompañamiento emocional.	
BadaBideBat	Apoyo a jóvenes, especialmente en Gipuzkoa, ante dificultades personales, sociales, familiares, laborales o de estudios.	

Idea clave:

Los recursos de orientación ayudan cuando hay margen. Si no hay margen de seguridad, **llamar 112.**

3. Casos prácticos

Los casos prácticos son la parte central del manual. No sirven para diagnosticar. Sirven para reconocer situaciones frecuentes, distinguir lo esperable de lo preocupante y actuar con más seguridad.

Caso 1.

TEA / sobrecarga sensorial

1

Escena de campo



Es la noche de una actividad grupal. Hay música, mucha gente hablando y varios cambios de última hora. Un participante empieza a taparse los oídos, se aparta y responde de forma brusca cuando alguien le pregunta qué le pasa. Al intentar animarle para que vuelva con el grupo, se bloquea, repite “déjame” y busca salir rápido del espacio.

2

Qué puede estar pasando



Algunas personas procesan los estímulos de forma más intensa: ruido, luces, contacto físico, aglomeraciones, bromas ambiguas, cambios de plan o varias personas hablando a la vez pueden resultar muy difíciles de manejar.

En un campo de voluntariado esto puede aumentar porque hay poca privacidad, rutinas compartidas, cansancio acumulado y mucha vida social. La persona puede necesitar previsibilidad, descanso, menos ruido o un espacio donde regularse.

El error más frecuente es interpretar la reacción como mala educación, desafío o falta de voluntad. A veces no está “portándose mal”: está saturada. En ese momento, exigir explicaciones, tocarla, rodearla o forzar que vuelva al grupo puede empeorar la situación.

Lo importante es reconocer la sobrecarga y bajar estímulos.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Prefiere rutinas, necesita anticipación, evita mucho ruido, usa auriculares, busca ratos de soledad pero participa en otros momentos.	No patologizar. Anticipa cambios. Respetar tiempos de descanso. Facilita pequeños ajustes.
Amarillo	Se muestra más irritable ante ruido o cambios, se retira con frecuencia, responde poco, se bloquea ante instrucciones largas, evita actividades muy estimulantes.	Se acerca sin presionar. Reduce estímulos. Ofrece alternativas simples. Observa si se repite.
Naranja	Se tapa los oídos, quiere irse de forma urgente, repite frases, llora, se bloquea, no tolera que le hablen varias personas, aumenta la tensión corporal.	Avisa a coordinación si no baja. Lleva a espacio tranquilo. Una sola persona habla. Reduce estímulos y público.
Rojo	Intenta huir sin control, se golpea, golpea objetos, agrede de forma defensiva, no responde durante mucho tiempo o no puedes garantizar seguridad.	Protege. No invadas. No dejes sola a la persona si hay riesgo. Activa coordinación inmediata y 112 si hay riesgo físico.

4

Si está en naranja



- Acércate sin rodear.
- No vayas con varias personas.
- Baja el tono y reduce las palabras.

Primero cambia el entorno: menos ruido, menos gente, menos mirada del grupo. Si puede moverse, acompaña a un espacio de calma. Si no quiere moverse, aparta al grupo.

No le pidas que explique todo en ese momento. Pregunta solo lo mínimo: “¿Te ayuda salir del ruido?” / “¿Prefieres silencio o caminar?” / “¿Quieres que me quede cerca o un poco más lejos?”

Ofrece dos opciones, no diez. La elección limitada ayuda a recuperar control sin saturar más.

Si la situación se repite, informa a coordinación. Puede ser necesario adaptar alguna actividad, anticipar cambios o pactar señales para que la persona pueda pedir pausa antes de llegar al límite.



5

Si está en rojo



Si hay riesgo físico, la prioridad es seguridad.

No la agarres ni la bloques salvo peligro extremo e inmediato. No la rodees. No le cierres la salida. No discutas si su reacción es proporcional.

Haz que el grupo se aparte. Que hable una sola persona. Si hay objetos peligrosos, retíralos solo si es seguro. Si intenta huir hacia una zona peligrosa, activa coordinación de inmediato y valora 112 si no puedes garantizar seguridad.

Frase útil:

“No voy a obligarte a hablar ahora. Vamos a bajar estímulos y mantenerte seguro/a.”

6

Frases útiles



- Q “Vamos a salir un momento del ruido.”
- Q “No tienes que responder ahora.”
- Q “Te doy espacio, pero me quedo cerca.”
- Q “¿Prefieres silencio o caminar?”
- Q “Vamos a hacerlo más previsible, paso a paso.”



7

Errores frecuentes

X

- X Interpretar la sobrecarga como mala actitud.
- X Tocar sin permiso.
- X Forzar contacto visual.
- X Rodear a la persona entre varios monitores.
- X Cambiar planes sin anticipar cuando ya está saturada.
- X Pedir explicaciones largas en pleno pico.
- X Obligar a volver rápido al grupo para “normalizar”.

8

Después



Cuando baje la intensidad, no fuerces una vuelta inmediata. Valora una reincorporación gradual: observar primero, participar después, descansar si lo necesita.

Informa a coordinación si la situación ha sido intensa o se repite. Registra hechos concretos: qué ocurrió, qué estímulos había, qué ayudó y qué empeoró.

El objetivo no es evitar toda incomodidad. Es detectar qué ajustes sencillos permiten que la persona participe con seguridad.

Caso 2.**TDAH / impulsividad y desregulación****1****Escena de campo**

Durante una actividad, un participante interrumpe constantemente, se levanta, hace bromas fuera de lugar y se enfada cuando le corrigen. Más tarde, en una tarea de grupo, cambia varias veces de idea, discute con otro compañero y acaba diciendo: “paso de esto, siempre me echáis la culpa a mí”.

2**Qué puede estar pasando**

Algunas personas tienen más dificultad para sostener la atención, esperar turnos, organizarse, regular impulsos o manejar la frustración. En un campo de voluntariado, estas dificultades pueden aumentar con cansancio, falta de sueño, hambre, actividades largas, normas poco claras o mucha estimulación.

No todo comportamiento impulsivo es un problema grave. Puede haber energía, dispersión o dificultad para seguir una dinámica sin que exista riesgo. Pero si la impulsividad se acumula, genera conflictos, expone a la persona a riesgos o rompe continuamente la convivencia, hay que intervenir.

El error más frecuente es leerlo solo como desobediencia o provocación. A veces hay una dificultad real de autorregulación. Eso no significa permitir cualquier conducta. Significa dar estructura, instrucciones claras y límites sin humillar.



3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Se mueve mucho, pregunta varias veces, le cuesta esperar, necesita actividad física, se despista pero responde a indicaciones claras.	Da instrucciones simples. Refuerza lo que sí hace bien. Ofrece tareas concretas.
Amarillo	Interrumpe más de lo habitual, se frustra rápido, olvida normas, se desorganiza, acumula pequeñas tensiones con el grupo.	Se acerca antes de que escale. Recuerda normas en privado. Divide tareas. Ofrece una pausa breve.
Naranja	Discusiones repetidas, impulsividad con riesgo, enfado intenso, abandono brusco de actividad, conflicto creciente con otros participantes.	Avisa a coordinación. Reduce la exigencia. Separa del conflicto. Pacta una tarea o pausa concreta.
Rojo	Conducta peligrosa, agresión, fuga impulsiva, consumo, amenaza, pérdida de control o imposibilidad de seguir instrucciones mínimas de seguridad.	Protege. Separa grupo/personas. Coordinación inmediata. 112 si hay riesgo físico o seguridad no garantizada.

4

Si está en naranja



No esperes a que la conducta “reviente” la actividad. Acércate en privado y baja el nivel de exposición.

Evita discursos largos. Usa una instrucción cada vez: “Ahora necesito que pares aquí.” / “Primero salimos un momento. Luego vemos cómo vuelves.” / “Puedes elegir: cinco minutos de pausa o una tarea concreta conmigo.”

Si hay conflicto con otra persona, sepáralas antes de intentar que hablen.

Si la persona está muy activada, no es momento de pedir disculpas ni de analizar todo lo ocurrido.

Avisa a coordinación si la situación se repite, afecta al grupo o requiere una adaptación temporal: descanso, cambio de rol, tarea más concreta, acompañamiento cercano o revisión de normas.

5

Si está en rojo



Si la impulsividad genera riesgo, ya no es un problema de participación: es un problema de seguridad.

Primero protege. Aparta al grupo, retira objetos peligrosos si puedes hacerlo sin forcejeo y evita entrar en una lucha de poder.

Si hay amenaza, agresión, fuga o riesgo físico, coordinación debe intervenir de inmediato. Si no puedes garantizar la seguridad, llama al 112.

Frase útil:

“Ahora no vamos a discutir. Primero vamos a parar y asegurarnos de que nadie se haga daño.”

6

Frases útiles



- Q “Te voy a decir solo una cosa cada vez.”
- Q “Ahora hacemos una pausa y luego volvemos a decidir.”
- Q “Puedes moverte, pero no puedes poner en riesgo a nadie.”
- Q “No voy a corregirte delante del grupo. Vamos a hablarlo fuera.”
- Q “Necesito que pares aquí. Después buscamos cómo seguir.”

7

Errores frecuentes

X

- X Corregir siempre delante del grupo.
- X Dar muchas instrucciones a la vez.
- X Usar sermones largos cuando la persona está activada.
- X Quitar toda actividad física como castigo.
- X Interpretar cada despiste como falta de respeto.
- X Entrar en una pelea de autoridad.
- X Esperar a que el conflicto sea grave antes de intervenir.

8

Después



Cuando la situación baje, revisa con coordinación si conviene ajustar la participación: tareas más cortas, normas visibles, recordatorios individuales, pausas breves o rol concreto dentro del grupo.

Registra si ha habido riesgo, conflicto repetido o impacto en la convivencia. No registres etiquetas como “problemático” o “no hace caso”. Mejor: “interrumpió repetidamente, se levantó durante la actividad, discutió con X y salió del espacio sin avisar”.



Caso 3.

Discapacidad intelectual o dificultades de comprensión

1

Escena de campo



El grupo recibe una explicación rápida sobre la actividad del día. Una participante asiente, pero después no sigue los pasos, se queda parada y empieza a copiar lo que hacen otros. Cuando le corrigen, se pone nerviosa y dice que sí a todo, aunque parece no haber entendido. Más tarde, otro participante se burla de ella porque “siempre hay que explicárselo dos veces”.

2

Qué puede estar pasando



Algunas personas pueden necesitar más tiempo, lenguaje más claro, apoyos visuales o instrucciones paso a paso para comprender una actividad, una norma o una situación social. Esto no significa que no puedan participar, pero sí que pueden necesitar una forma distinta de explicación.

En convivencia intensiva, las dificultades de comprensión pueden aumentar la vulnerabilidad: la persona puede aceptar cosas sin entenderlas, imitar al grupo, no expresar malestar, ser objeto de bromas, frustrarse o responder con bloqueo, irritabilidad o dependencia.

El error más frecuente es irse a uno de dos extremos: infantilizar o asumir que entiende todo porque dice que sí. Ninguna de las dos cosas ayuda. Lo importante es comprobar comprensión sin ridiculizar, adaptar la comunicación y proteger la dignidad de la persona.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Necesita más tiempo, pregunta varias veces, prefiere instrucciones simples, participa bien con apoyo.	Explica paso a paso. Comprueba comprensión. Refuerza la autonomía.
Amarillo	Dice que sí pero no actúa, copia al grupo sin entender, se pierde en cambios, se frustra o se queda bloqueada.	Reexplica en privado. Usa ejemplos concretos. Reduce instrucciones. Observa si se repite.
Naranja	Malestar creciente, dependencia intensa, burlas del grupo, aislamiento, confusión repetida, dificultad para expresar dolor o necesidades.	Avisa a coordinación. Adapta la actividad. Protege de burlas. Designa referencia estable.
Rojo	Desorientación intensa, riesgo físico por no comprender, victimización, abuso, fuga, agresión, autolesión o imposibilidad de mantener seguridad.	Protege. Coordinación inmediata. No la dejes sola si hay riesgo. 112 si hay peligro físico o seguridad no garantizada.

4

Si está en naranja



Actúa antes de que la persona quede expuesta o se bloquee más.

Acércate sin corregirla delante del grupo. Usa frases concretas: “Vamos paso a paso.” / “Primero esto. Después esto.” / “Dime con tus palabras qué tenemos que hacer ahora.”

No preguntes solo “¿lo has entendido?”, porque muchas personas dirán que sí aunque no lo hayan entendido. Mejor pide que repita la instrucción de forma sencilla o que señale qué va a hacer primero.

Si hay burlas, corta la situación. No lo trates como una broma sin importancia. La seguridad también incluye la dignidad.

Avisa a coordinación si la dificultad se repite, si necesita apoyos no previstos o si hay riesgo de que otros participantes se aprovechen, presionen o ridiculicen.

5

Si está en rojo



Si la persona no comprende una situación de riesgo, no basta con repetir instrucciones. Hay que proteger físicamente el entorno.

Por ejemplo: si no entiende que una zona es peligrosa, que no puede marcharse sola, que no debe tomar algo, que alguien la está presionando o que existe riesgo de daño, el equipo debe intervenir de inmediato.

Aparta a la persona de la situación de riesgo, reduce estímulos y usa instrucciones muy claras. Avisa a coordinación. Si hay riesgo físico, desaparición, abuso, violencia, autolesión o imposibilidad de garantizar seguridad, activa 112.

Frase útil: “Ahora voy a explicarlo despacio. Primero vamos a ponernos en un lugar seguro.”

6

Frases útiles



- Q “Vamos paso a paso.”
- Q “Te lo explico de otra forma.”
- Q “Dime qué has entendido, para asegurarme de que lo he explicado bien.”
- Q “No pasa nada por preguntar otra vez.”
- Q “Ahora lo importante es que estés en un lugar seguro.”

7

Errores frecuentes

X

- X Infantilizar.
- X Hablar sobre la persona en vez de hablar con ella.
- X Usar ironías, dobles sentidos o instrucciones abstractas.
- X Asumir que entiende porque asiente.
- X Corregir en público.
- X Permitir burlas o presión grupal.
- X Ignorar posibles señales de dolor, miedo o abuso porque no las expresa claramente.
- X Minimizar sus sentimientos. Humillar.

8

Después



Revisa con coordinación qué apoyos necesita para participar con seguridad: instrucciones más claras, persona de referencia, anticipación, adaptación de tareas, protección frente a burlas o revisión de la convivencia.

Registra hechos si hubo bloqueo relevante, conflicto, riesgo o victimización. Evita etiquetas. Mejor escribir: “no comprendió la instrucción, se quedó parada, otros participantes se burlaron y se intervino separando al grupo”.

El objetivo no es sobreproteger. Es asegurar que la persona participa con comprensión, dignidad y seguridad.

Caso 4.

Ansiedad / ataque de pánico

1

Escena de campo



Durante una excursión, una participante empieza a respirar muy rápido. Se lleva la mano al pecho, dice que no puede respirar y pide volver. Varias personas del grupo se acercan a mirar. Un monitor intenta decirle que se calme, pero ella se agobia más y repite: “me va a dar algo”.

2

Qué puede estar pasando



Una crisis de ansiedad o un ataque de pánico puede aparecer como una reacción intensa de alarma. La persona puede sentir palpitaciones, ahogo, presión en el pecho, mareo, temblores, calor, hormigueo o miedo a perder el control. Desde fuera puede parecer exagerado, pero para ella la sensación es real y puede ser muy angustiante.

En un campo de voluntariado puede aparecer por cansancio, falta de sueño, presión grupal, vergüenza, conflicto, miedo a no encajar, sobrecarga de actividad, separación de casa o acumulación de tensión.

El error habitual es minimizar: “no pasa nada”, “tranquilízate”, “es psicológico”. Aunque muchas crisis bajan con acompañamiento y reducción de estímulos, el monitor no debe asumir siempre que es “solo ansiedad”. Si es la primera vez, si hay síntomas físicos intensos o si algo no encaja, hay que pedir ayuda.



3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Nervios antes de una actividad, preocupación puntual, tensión moderada, pide una pausa y se recupera.	Normaliza sin minimizar. Da tiempo. Ofrece apoyo y adapta si hace falta.
Amarillo	Evita actividades, pide salir varias veces, se muestra hipervigilante, duerme mal, se agobia con frecuencia.	Se acerca en privado. Pregunta qué le ayuda. Observa repetición. Informa si empieza a limitar mucho.
Naranja	Crisis repetidas, respiración muy rápida, bloqueo, llanto intenso, sensación de ahogo, miedo a perder el control.	Aparta del grupo. Reduce estímulos. Acompaña respiración sin forzar. Avisa a coordinación si no baja o se repite.
Rojo	Pérdida de conciencia, convulsiones, dolor torácico intenso, dificultad respiratoria importante, intoxicación, ideas de muerte o autolesión.	Trata como posible urgencia. Coordinación inmediata. 112 si hay riesgo físico, duda médica seria o seguridad no garantizada.

4

Si está en naranja



Lo primero es reducir exposición. Aparta al grupo o acompaña a la persona a un lugar más tranquilo. No la rodeéis.

Habla poco, despacio y con frases simples. No exijas que controle la respiración de golpe. Puedes acompañar con tu propio ritmo: hablar más lento, hacer pausas y proponer soltar el aire más despacio.

Puedes decir: “Vamos a quedarnos aquí un momento.” / “No tienes que explicarlo ahora.” / “Vamos a intentar soltar el aire un poco más lento.”

Si la respiración le agobia, cambia a orientación al presente: mirar objetos, notar los pies en el suelo, sujetar una botella, contar elementos del entorno.

Cuando baje un poco, pregunta si le ha pasado antes, si ha tomado algo, si tiene alguna condición médica o si necesita que aviséis a alguien. Si la crisis se repite o interfiere mucho, avisa a coordinación y acordad seguimiento.

5

Si está en rojo



Si hay pérdida de conciencia, convulsiones, dificultad respiratoria importante, dolor torácico intenso, intoxicación, lesión o duda médica relevante, no lo trates como una simple crisis de ansiedad.

Activa coordinación y llama al 112 si hay riesgo físico o no puedes garantizar seguridad.

Si además aparecen frases de muerte, autolesión o deseo de desaparecer, pasa al protocolo de ideación suicida o riesgo inmediato.

Frase útil: “Ahora vamos a pedir ayuda para asegurarnos de que estás bien.”

6

Frases útiles



- Q “Estoy contigo. Vamos poco a poco.”
- Q “No tienes que explicarlo todo ahora.”
- Q “Intenta soltar el aire despacio. No hace falta hacerlo perfecto.”
- Q “Vamos a salir un momento del ruido.”
- Q “Esta sensación es muy intensa, pero no estás solo/a.”

7

Errores frecuentes

X

- X Decir “no es para tanto”.
- X Ordenar “cálmate” como si fuera fácil.
- X Rodear a la persona con varias personas mirando.
- X Forzar respiraciones que aumentan el agobio.
- X Hacer muchas preguntas en pleno pico.
- X Obligarlo a volver rápido a la actividad.
- X Asumir que siempre es ansiedad si hay síntomas físicos preocupantes.

8

Después



Cuando la crisis baje, no fuerces reincorporación inmediata. Puede necesitar descanso, agua, silencio o volver de forma gradual.

Informa a coordinación si ha sido intensa, si se repite o si ha afectado al grupo. Registra hechos si hubo riesgo, síntomas físicos relevantes, llamada sanitaria o necesidad de seguimiento.

El objetivo no es evitar toda ansiedad. Es ayudar a que la persona recupere control sin sentirse expuesta ni juzgada.



Caso 5.

Crisis emocional intensa / bloqueo / llanto

1

Escena de campo



Después de una discusión durante una actividad, un participante se aparta, empieza a llorar y dice que quiere irse. Cuando una monitora se acerca, responde “déjame” y se tapa la cara. El grupo mira desde lejos y algunas personas empiezan a comentar lo ocurrido.

2

Qué puede estar pasando



Una crisis emocional intensa puede aparecer cuando la persona supera temporalmente su capacidad para regular lo que siente. Puede manifestarse como llanto, bloqueo, rabia, temblores, vergüenza, necesidad de huir, silencio, gritos o dificultad para escuchar.

En un campo de voluntariado, el cansancio, la convivencia constante, la presión del grupo, un conflicto, una corrección pública o la sensación de no encajar pueden hacer que algo aparentemente pequeño desborde a la persona.

El error frecuente es exigir explicación inmediata: “dime qué pasa”, “no puedes ponerte así”, “vuelve al grupo”. En pleno pico emocional, la persona puede no tener capacidad para ordenar lo que siente. Primero necesita bajar intensidad y sentirse fuera del foco.



3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Emoción puntual, llanto breve, frustración, necesidad de pausa, se recupera con apoyo básico.	Acompaña sin dramatizar. Da espacio. Facilita una vuelta gradual.
Amarillo	Se emociona con frecuencia, se aísla tras conflictos, evita actividades, le cuesta volver al grupo.	Se acerca en privado. Observa repetición. Ofrece apoyo concreto. Comenta con coordinación si persiste.
Naranja	Llanto intenso, bloqueo, desesperación, vergüenza extrema, quiere irse, no puede escuchar indicaciones simples.	Reduce el público. Baja demanda. Acompaña. Comprueba el riesgo. Avisa a coordinación si no baja.
Rojo	Autolesión, frase suicida, fuga peligrosa, agresividad, intoxicación, desconexión intensa, imposibilidad de garantizar seguridad.	Protege. No dejes sola a la persona si hay riesgo. Coordinación inmediata. 112 si hay riesgo físico o vital.

4

Si está en naranja



Primero quita público. Si la persona está delante del grupo, aparta al grupo o acompáñala a un espacio más tranquilo. No la obligues a explicar lo ocurrido delante de otros.

Reduce la demanda. En vez de preguntar mucho, usa frases cortas: “Estoy aquí.” / “No tienes que resolverlo ahora.” / “Vamos a bajar un poco la intensidad.”

Cuando pueda responder, ofrece opciones simples: “¿Prefieres sentarte o caminar?” / “¿Quieres agua o silencio?” / “¿Quieres que me quede cerca o un poco más lejos?”

Después comprueba riesgo con preguntas claras, sin interrogatorio: “¿Sientes que podrías hacerte daño?” / “¿Quieres irte sola/o?” / “¿Hay alguien con quien no te sientes seguro/a?” / “¿Has tomado algo?”

Si aparece cualquiera de esas señales, cambia al protocolo correspondiente.

5

Si está en rojo



Si hay riesgo de autolesión, suicidio, fuga, agresión, intoxicación o pérdida importante de contacto con la realidad, no lo trates como “solo una crisis emocional”.

Activa coordinación de inmediato. No dejes sola a la persona si hay riesgo. Aparta al grupo. Llama al 112 si hay peligro físico, intento de fuga peligroso, lesión, intoxicación grave o imposibilidad de garantizar seguridad.

Frase útil:

“Ahora lo importante es que estés seguro/a. Vamos a pedir ayuda y no tienes que explicar todo en este momento.”

6

Frases útiles



- Q “No tienes que explicarlo todo ahora.”
- Q “Vamos a buscar un lugar con menos gente.”
- Q “Estoy aquí, pero no voy a invadirte.”
- Q “Podemos hablar cuando baje un poco.”
- Q “Primero vamos a asegurarnos de que estás a salvo.”



7

Errores frecuentes

X

- X Decir “estás montando un espectáculo”.
- X Exigir explicación delante del grupo.
- X Tocar o abrazar sin permiso.
- X Forzar que vuelva rápido a la actividad.
- X Interpretar automáticamente la crisis como manipulación.
- X Dejar que otros participantes intervengan.
- X Prometer secreto si aparece información de riesgo.

8

Después



Cuando baje la intensidad, valora si puede volver al grupo o necesita descanso. No confundas “ha dejado de llorar” con “ya está resuelto”.

Informa a coordinación si la crisis ha sido intensa, se repite, afecta al grupo o implica conflicto. Registra hechos relevantes, no interpretaciones.

Si hubo conflicto con otra persona, la conversación reparadora solo debe hacerse después, cuando haya calma y seguridad.

Caso 6.**Autolesiones****1****Escena de campo**

Una monitora ve manchas de sangre en el baño. Después observa que una participante lleva la manga bajada todo el tiempo y evita mover el brazo. Cuando le pregunta en privado, la participante se pone nerviosa y dice: “no es nada, no se lo digas a nadie”.

2**Qué puede estar pasando**

La autolesión puede tener significados distintos. A veces la persona no quiere morir, sino aliviar una emoción intensa, recuperar sensación de control, expresar un malestar que no sabe decir o interrumpir culpa, rabia, vacío o bloqueo. Pero aunque no haya intención suicida, siempre debe tomarse en serio.

En un campo de voluntariado pueden aumentar los factores de riesgo: convivencia intensa, vergüenza, aislamiento, conflictos, cansancio, presión grupal o dificultad para pedir ayuda.

El error más frecuente es reaccionar con juicio: “lo haces para llamar la atención”, “cómo has podido”, “prométeme que no lo harás más”. También es un error minimizar porque la herida parece superficial.

El monitor no tiene que investigar toda la historia ni hacer terapia. Tiene que comprobar daño físico, preguntar por seguridad, reducir acceso a medios y avisar a coordinación.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Cicatrices antiguas sin malestar actual, comenta que tuvo dificultades en el pasado pero está estable y con apoyos.	Escucha sin invadir. No expone. Observa con respeto. Informa solo si hay necesidad de seguimiento acordada.
Amarillo	Oculta partes del cuerpo, evita hablar de heridas, se aísla tras conflictos, expresa culpa o tensión intensa.	Se acerca en privado. Pregunta con cuidado. Observa si hay lesiones recientes o riesgo actual.
Naranja	Autolesión reciente sin compromiso vital, objetos para hacerse daño, dice que no puede parar, malestar intenso.	Avisa a coordinación siempre. Comprueba lesión. Pregunta por suicidio. No dejes sola si hay riesgo de repetición.
Rojo	Herida grave, sangrado importante, sobredosis, intento suicida, plan o intención suicida, no entrega medios, seguridad no garantizada.	Protege. Coordinación inmediata. 112 si hay riesgo físico, intento suicida o imposibilidad de seguridad.

4

Si está en naranja



Busca privacidad sin aislarte de forma insegura. Mantén calma. No muestres alarma excesiva ni rechazo.

Puedes empezar así: “Gracias por decírmelo. No voy a juzgarte.” / “Ahora lo importante es saber si estás seguro/a.” / “Necesito avisar para ayudarte bien.”

Comprueba si hay lesión que necesite atención. Si tienes dudas, escala. No decidas solo que “no es grave”.

Pregunta de forma directa y sencilla: “¿Te lo has hecho ahora?” / “¿Tienes algo más con lo que puedas hacerte daño?” / “¿Sientes que podrías volver a hacerlo hoy?” / “¿Has pensado en quitarte la vida?”

Preguntar por suicidio no mete ideas. Ayuda a decidir el nivel de riesgo.

Si hay objetos de riesgo, intenta retirarlos solo si puede hacerse sin forcejeo. Si no, mantén distancia segura y pide apoyo.

5

Si está en rojo



Si hay herida grave, sangrado, sobredosis, pérdida de conciencia, intento suicida, plan, medios o imposibilidad de mantener seguridad, actúa como emergencia.

No dejes sola a la persona. Avisa a coordinación de inmediato. Llama al 112 si hay riesgo físico, intento suicida, sobredosis, lesión relevante o seguridad no garantizada.

No conviertas la intervención en una negociación, un castigo o una discusión moral.

Frase útil:

“No voy a juzgarte, pero no puedo dejarte solo/a si puedes hacerte daño. Vamos a pedir ayuda.”

6

Frases útiles



- Q “Gracias por contármelo.”
- Q “No voy a juzgarte. Ahora necesito ayudarte a estar seguro/a.”
- Q “¿Sientes que podrías hacerte más daño ahora?”
- Q “No puedo guardar esto en secreto si afecta a tu seguridad.”
- Q “Vamos a avisar para que no tengas que sostener esto solo/a.”

7

Errores frecuentes

X

- X Decir “lo haces para llamar la atención”.
- X Prometer secreto.
- X Reaccionar con asco, enfado o castigo.
- X Pedir que enseñe heridas delante de otras personas.
- X Minimizar porque parece superficial.
- X Retirar objetos mediante forcejeo.
- X Olvidar preguntar por ideación suicida.
- X Dejar sola a la persona si hay riesgo de repetición.

8

Después



Toda autolesión actual o reciente debe comunicarse a coordinación. No debe quedar como una conversación privada entre monitor y participante.

Registra hechos: qué se observó, qué dijo la persona, si había lesión, si se preguntó por suicidio, qué medidas se tomaron y a quién se avisó.

Después, coordinación valorará seguimiento, contacto con familia/tutores si procede, atención sanitaria, adaptación de la participación o interrupción temporal si no puede garantizarse seguridad.

Caso 7.

Ideación suicida

1

Escena de campo



Después de varios días más apagada, una participante se queda sentada fuera del comedor mientras el grupo sigue dentro. Una monitora se acerca y le pregunta si quiere hablar. La participante responde: “no puedo más, estaría mejor si desapareciera”. Cuando la monitora intenta tranquilizarla, añade: “da igual, no quiero seguir así”.

2

Qué puede estar pasando



La ideación suicida puede aparecer de forma directa –“me quiero morir”– o de forma indirecta: “no puedo más”, “quiero desaparecer”, “soy una carga”, “no tiene sentido seguir”. No todas las frases tienen el mismo nivel de riesgo, pero todas deben tomarse en serio.

En un campo de voluntariado, la convivencia intensa puede hacer que algunas dificultades se amplifiquen: cansancio, conflictos, sensación de no encajar, vergüenza, distancia de casa, falta de intimidad o problemas previos que no se habían comunicado.

El error más peligroso es minimizar: “lo dice porque está enfadada”, “solo quiere llamar la atención”, “si quisiera hacerlo no lo diría”. El monitor no debe decidir solo si la frase es grave. Debe preguntar de forma clara, acompañar y avisar a coordinación.

Preguntar por suicidio no mete ideas. Ayuda a saber si hay pensamiento, plan, medios, intención o intento reciente.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Tristeza puntual, cansancio, mal día, frustración, pero sin frases de muerte ni desesperanza intensa.	Acompaña. Escucha. Observa si mejora y si mantiene rutinas básicas.
Amarillo	Aislamiento, frases de inutilidad, llanto, desesperanza leve, "no puedo más" sin hablar de muerte.	Se acerca en privado. Pregunta cómo está. Observa repetición. Informa si se mantiene.
Naranja	Frases indirectas de muerte, deseo de desaparecer, sentirse una carga, autolesiones previas con malestar actual.	Avisa a coordinación. Pregunta directamente por suicidio. No prometas secreto absoluto. Acompaña de cerca.
Rojo	Dice que quiere quitarse la vida, tiene plan, medios, intención, intento reciente, intoxicación, fuga o no acepta acompañamiento.	No la dejes sola. Coordinación inmediata. 112 si hay plan, medios, intento, lesión, intoxicación o seguridad no garantizada.

4

Si está en naranja



Busca un lugar con menos exposición, pero no la aísles de forma insegura. Si puedes, aparta al grupo y mantén una presencia tranquila.

No rodees la conversación. Pregunta de forma directa y calmada:

"¿Estás pensando en quitarte la vida?" / "¿Has pensado cómo lo harías?" /

"¿Tienes ahora algo con lo que podrías hacerte daño?" /

"¿Has intentado hacerte daño hoy o estos días?" / "¿Sientes que podrías hacerlo ahora?"

No hagas la pregunta como acusación ni como interrogatorio. Hazla para proteger.

Avisa a coordinación. Puedes explicarlo así: "Voy a pedir ayuda porque esto afecta a tu seguridad. No tienes que sostenerlo solo/a."

No prometas secreto absoluto. Puedes cuidar la privacidad, pero no ocultar un riesgo.



5

Si está en rojo



Si hay plan, medios, intención, intento reciente, intoxicación, fuga o imposibilidad de garantizar seguridad, actúa como situación urgente.

No dejes sola a la persona. Pide apoyo sin alejarte. Retira medios solo si puedes hacerlo sin forcejeo ni aumentar el riesgo. Aparta al grupo. Avisa a coordinación de inmediato.

Llama al 112 si hay intento, lesión, intoxicación, plan con medios, fuga, pérdida de control o seguridad no garantizada.

Frase útil: “No voy a dejarte solo/a ahora. Me importa tu seguridad y vamos a pedir ayuda.”

6

Frases útiles



- Q “Gracias por decírmelo.”
- Q “Cuando dices que no quieres seguir, necesito preguntarte algo importante: ¿estás pensando en quitarte la vida?”
- Q “No puedo guardar esto en secreto si afecta a tu seguridad.”
- Q “No tienes que explicarlo todo ahora. Primero vamos a asegurarnos de que no estás solo/a.”
- Q “Voy a avisar para que podamos ayudarte mejor.”

7

Errores frecuentes



- X Minimizar frases suicidas.
- X Decir “no digas tonterías”.
- X Prometer secreto.
- X Evitar preguntar por miedo a “dar ideas”.
- X Discutir si tiene motivos para sentirse así.
- X Hacer discursos largos sobre lo bonita que es la vida.
- X Dejar sola a la persona “para que se calme”.
- X Decidir sin coordinación que no es grave.

8

Después



Toda ideación suicida debe comunicarse a coordinación. No debe quedar como una conversación privada.

Registra hechos: frases literales, preguntas realizadas, respuestas relevantes, si había plan, medios, intención, intento reciente, consumo o fuga, y a quién se avisó.

La coordinación valorará contacto con familia/tutores si procede, orientación especializada, recurso sanitario, 024 o 112 según gravedad, y si la persona puede continuar en el campus con seguridad.

Caso 8.

Intento de suicidio o riesgo suicida inmediato

1

Escena de campo



Un participante desaparece después de una discusión. Otro joven enseña a un monitor un mensaje que acaba de recibir: “lo siento, no puedo más, no me busquéis”. El equipo intenta llamarle, pero no responde. Saben que se ha ido hacia una zona apartada cerca de la carretera.

2

Qué puede estar pasando



Aquí ya no hablamos solo de una frase preocupante. Hablamos de una situación en la que puede existir riesgo inmediato para la vida o la integridad física.

Puede haber intento en curso, intento reciente, plan concreto, medios disponibles, intoxicación, autolesión grave, fuga, desaparición, despedidas, mensajes de cierre o imposibilidad de mantener a la persona acompañada.

El monitor no debe intentar valorar clínicamente si “realmente lo haría”. Esa decisión no le corresponde. Si hay intento, plan, medios o no se puede garantizar seguridad, la situación se trata como urgente.

La prudencia no consiste en esperar a confirmar. Consiste en proteger, no dejar sola a la persona si está localizada, activar coordinación y llamar al 112 cuando hay riesgo inmediato.



3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	No aplica como nivel estable. Si hay riesgo suicida inmediato, nunca es verde.	Mantén observación general del grupo y señales previas en otros casos.
Amarillo	Comentarios previos de cansancio, aislamiento o desesperanza sin plan ni intención actual.	Se aborda desde ideación suicida o señales tempranas. Observa y acércate.
Naranja	Ideación suicida preocupante, autolesión reciente, despedidas ambiguas, no quiere quedarse solo/a pero aún acepta acompañamiento.	Coordinación inmediata. No dejar sola si hay riesgo. Preguntar por plan, medios e intención.
Rojo	Intento, plan con medios, intención actual, desaparición, mensaje de despedida, intoxicación, lesión, fuga o no acepta acompañamiento.	112 si hay riesgo inmediato. No dejar sola si está localizada. Proteger escena. Activar cadena interna.

4

Si está en naranja



Trátalo como una situación seria. No esperes a que se convierta en rojo.

Avisa a coordinación de inmediato. Mantén acompañamiento. Pregunta por plan, medios e intención. Valora si hay objetos peligrosos, medicación, sustancias, lugares de riesgo o posibilidad de fuga.

No dejes la situación en manos de otro participante. Puede acompañar emocionalmente si procede, pero la responsabilidad debe asumirla el equipo.

Reduce estímulos y evita público. No conviertas la situación en conversación grupal.

5

Si está en rojo



Activa emergencia.

Si la persona está presente: no la dejes sola; pide apoyo sin alejarte; aparta al grupo; reduce acceso al daño si puedes hacerlo sin riesgo; llama al 112 si hay intento, plan con medios, lesión, intoxicación o seguridad no garantizada.

Si la persona ha desaparecido: avisa a coordinación de inmediato; no esperes “a ver si vuelve” si hay mensaje suicida, menor, noche, zona peligrosa, intoxicación o desorientación; organiza información básica: última vez vista, hora, ropa, dirección probable, teléfono, estado emocional y riesgos conocidos; activa 112 si no podéis garantizar localización y seguridad.

Frase útil: “Vamos a pedir ayuda ya. Ahora lo importante es mantenerte con vida y a salvo.”

6

Frases útiles



- Q “No voy a dejarte solo/a ahora.”
- Q “Primero vamos a mantenerte a salvo.”
- Q “No tienes que convencerme de nada. Me basta con saber que hay riesgo para pedir ayuda.”
- Q “Voy a llamar porque esta situación necesita apoyo urgente.”
- Q “Quédate conmigo. Vamos paso a paso.”

7

Errores frecuentes



- X Esperar a comprobar si “va en serio”.
- X Pensar que pedir ayuda es exagerar.
- X Prometer secreto.
- X Dejar sola a la persona.
- X Enviar a participantes a buscar a alguien desaparecido.
- X Retirar objetos mediante forcejeo.
- X Hacer discursos morales.
- X Permitir que vuelva al grupo como si nada después de una situación grave.

8

Después



Después de una situación de riesgo suicida inmediato, no se retoma la actividad como si nada.

Coordinación debe valorar atención sanitaria, contacto con familia/tutores si procede, continuidad o interrupción de la participación, acompañamiento del grupo y cuidado del monitor que intervino.

Registra hechos con precisión: hora, lugar, frases, conducta, riesgos, llamadas realizadas, instrucciones recibidas y medidas tomadas. El seguimiento no es opcional. Aunque la persona parezca calmada, la situación requiere decisión coordinada.



Caso 9.

Conducta agresiva o violenta

1

Escena de campo



Durante una actividad, dos participantes empiezan a discutir. Uno de ellos sube mucho el tono, se acerca demasiado al otro y golpea una mesa. Cuando un monitor intenta intervenir, responde: “no me toques, como se acerque le reviento”. El grupo se queda mirando y algunas personas empiezan a grabar con el móvil.

2

Qué puede estar pasando



La agresividad puede aparecer por frustración, miedo, vergüenza, consumo, trauma, conflicto acumulado, sensación de humillación, sobrecarga o dificultad para regular impulsos. Entender que puede haber un motivo no significa justificar amenazas, intimidación o violencia.

En un campo de voluntariado, los conflictos pueden escalar rápido porque hay convivencia continua, poco espacio privado, cansancio, grupos que toman partido y sensación de exposición pública.

El error frecuente es entrar en una lucha de autoridad: gritar más, retar, acercarse demasiado o exigir obediencia inmediata delante del grupo. Eso puede aumentar el riesgo.

El objetivo del monitor no es ganar la discusión. Es bajar intensidad, separar, proteger al grupo y activar ayuda si hay amenaza o riesgo físico.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Enfado puntual, desacuerdo verbal, tono molesto pero sin amenaza ni intimidación.	Permite la expresión con límites. Observa. Puede hablarse después si hace falta.
Amarillo	Tono cada vez más alto, tensión corporal, provocaciones, discusiones repetidas, dificultad para parar.	Se acerca antes de que escale. Marca límite. Separa si hace falta. Observa al grupo.
Naranja	Amenazas verbales, golpes a objetos, postura intimidante, persecución, grupo mirando o tomando partido.	Avisa a coordinación. Reduce el público. Separa sin forcejear. Una sola persona habla.
Rojo	Agresión física, arma u objeto peligroso, lesiones, amenaza inmediata, imposibilidad de separar, seguridad no garantizada.	Protege al grupo. Coordinación inmediata. 112 si hay agresión, arma, lesión o riesgo físico.

4

Si está en naranja



No intentes resolver el conflicto en caliente. Primero separa.

Reduce público. Pide al grupo que se aparte y que nadie grabe. Si hay otra persona implicada, sepárala también. No las pongas cara a cara para “hablarlo” mientras siguen activadas.

Que hable una sola persona del equipo. Mantén distancia, tono bajo y salida no bloqueada.

Puedes decir: “Ahora no vamos a resolver esto aquí.” / “Podemos hablar, pero no con amenazas.” / “Necesitamos separarnos para que esto no vaya a más.”

No busques que pida perdón en ese momento. Primero seguridad; después reparación si procede.

Avisa a coordinación si hay amenaza, intimidación, objetos, miedo en el grupo o repetición.



5

Si está en rojo



Si hay agresión física, objeto peligroso, lesiones, amenaza inmediata o imposibilidad de separar, actúa como emergencia de seguridad.

No intentes una contención física improvisada. No te coloques entre dos personas si puedes recibir daño. No agarres salvo una situación extrema de protección inmediata y solo si no aumenta el riesgo.

Aparta al grupo. Pide apoyo. Activa coordinación. Llama al 112 si hay agresión en curso, arma u objeto peligroso, lesiones, persecución o seguridad no garantizada.

Frase útil: “Ahora no vamos a discutir. La prioridad es que nadie se haga daño.”

6

Frases útiles



- Q “Necesitamos espacio.”
- Q “Podemos hablar, pero no con amenazas.”
- Q “Da tres pasos atrás.”
- Q “Deja eso en la mesa.”
- Q “Ahora te acompaño fuera del grupo y hablamos cuando baje la tensión.”

7

Errores frecuentes



- X Gritar más que la persona.
- X Entrar en un pulso de autoridad.
- X Invadir espacio físico.
- X Bloquear la salida.
- X Rodear entre varios monitores.
- X Ridiculizar delante del grupo.
- X Forzar mediación en caliente.
- X Permitir que otros participantes graben, opinen o provoquen.
- X Minimizar amenazas porque “seguro que no hará nada”.

8

Después



Cuando baje la intensidad, la situación no queda cerrada automáticamente.

Informa a coordinación. Registra amenazas, daños, personas implicadas, si hubo objetos, lesiones, miedo en el grupo o necesidad de separar.

Después se valorará si puede haber reparación, cambio de dinámica, separación temporal, contacto con familia/tutores si procede, sanción o interrupción de la participación.

La conversación reparadora solo tiene sentido si hay seguridad, voluntariedad y ausencia de intimidación.

Caso 10.

Conflicto grave, acoso o intimidación

1

Escena de campo



Durante la cena, una participante se levanta de golpe y se va llorando. Otra persona del grupo comenta: “otra vez exagerando”. Al hablar con ella fuera, dice que lleva varios días recibiendo bromas, mensajes y comentarios sobre su cuerpo. No quiere volver a sentarse con el grupo porque “se van a reír otra vez”.

2

Qué puede estar pasando



No todos los conflictos son iguales. Puede haber una discusión puntual entre dos personas, pero también puede haber intimidación, humillación, acoso, presión grupal, exclusión o miedo real.

En un campo de voluntariado, la convivencia intensa puede hacer que un conflicto crezca rápido. No hay mucha distancia entre las personas, el grupo toma partido, los comentarios se repiten y lo que empieza como “broma” puede convertirse en una situación de daño.

El error frecuente es tratarlo todo como una discusión entre iguales. Si una persona tiene miedo, se siente humillada, evita volver con el grupo o hay presión de varias personas contra una, no debe abordarse como simple mediación.

Primero se protege. Después se escucha por separado. Solo se plantea reparación si hay seguridad y voluntariedad.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Desacuerdo puntual, malentendido, diferencia de estilos, tensión leve sin miedo ni humillación.	Observa. Favorece el diálogo si procede. No sobredimensiona.
Amarillo	Bromas repetidas, comentarios incómodos, pequeños roces, una persona empieza a evitar a otra o al grupo.	Se acerca en privado. Observa repetición. Marca límites suaves. Comenta si persiste.
Naranja	Humillación pública, presión grupal, intimidación, miedo, acoso, mensajes dañinos, conflicto repetido.	Avisa a coordinación. Separa. Protege a la persona expuesta. Escucha por separado.
Rojo	Agresión física, amenaza grave, persecución, violencia sexual, lesiones, objeto peligroso o seguridad no garantizada.	Protege. Coordinación inmediata. 112 si hay riesgo físico, violencia sexual, agresión o imposibilidad de seguridad.

4

Si está en naranja



No intentes que las partes “lo arreglen” en caliente. Si hay miedo, humillación o presión grupal, sentarlas juntas puede empeorar la situación.

Primero separa y protege. Habla con la persona afectada en un lugar discreto. Pregunta de forma sencilla: “¿Te sientes seguro/a ahora?” / “¿Esto ha pasado más veces?” / “¿Hay alguien con quien no quieres estar ahora?” / “¿Hay mensajes, comentarios o situaciones que debamos conocer para protegerte?”

Después escucha por separado a la otra parte, sin convertirlo en juicio público ni dejar que el grupo opine.

Avisa a coordinación. Si hay acoso, intimidación, contenido sexual, miedo o repetición, debe valorarse una medida de protección, separación temporal o cambio de dinámica.

5

Si está en rojo



Si hay agresión, amenaza grave, violencia sexual, persecución, lesiones, objeto peligroso o imposibilidad de separar, actúa como situación de seguridad.

Aparta al grupo. No permitas que graben ni rodeen. No fuerces diálogo. Protege a la persona afectada y pide apoyo inmediato.

Llama al 112 si hay agresión en curso, lesiones, violencia sexual, amenaza inmediata, persecución o imposibilidad de garantizar seguridad.

Frase útil:

“Ahora no vamos a resolver quién tiene razón. Primero vamos a proteger y separar.”

6

Frases útiles



- Q “Vamos a hablarlo por separado.”
- Q “No tienes que volver ahora con esa persona si no te sientes seguro/a.”
- Q “Esto no lo vamos a tratar como una broma si te está haciendo daño.”
- Q “Primero vamos a parar la situación. Después veremos cómo seguir.”
- Q “Voy a avisar a coordinación para proteger bien a todas las personas implicadas.”

7

Errores frecuentes

X

- X Tratar el acoso como una simple discusión.
- X Forzar reconciliación rápida.
- X Pedir a la persona afectada que “no exagere”.
- X Permitir que el grupo opine, vote o presione.
- X Sentar juntas a las partes en plena tensión.
- X Minimizar humillaciones porque parecen bromas.
- X Exponer versiones delante del grupo.
- X No registrar mensajes, amenazas o repetición.

8

Después



Informa a coordinación y registra hechos: qué ocurrió, quién estaba implicado, si hubo miedo, mensajes, amenazas, contacto físico, humillación o repetición.

La coordinación debe decidir si procede reparación, separación temporal, cambio de grupo, comunicación con familias/tutores, sanción o interrupción de la participación.

La reparación solo tiene sentido si hay seguridad, voluntariedad y ausencia de intimidación.

Caso 11.

Consumo de alcohol, cannabis u otras sustancias

1

Escena de campo



Después de una salida, un participante vuelve con olor a alcohol. Se ríe mucho, habla raro y tropieza al caminar. Dice que está bien y que solo ha bebido “un poco”. Al rato empieza a vomitar y quiere irse a dormir solo.

2

Qué puede estar pasando



El consumo de alcohol, cannabis u otras sustancias puede afectar al estado físico, emocional y conductual de una persona. Puede aparecer somnolencia, vómitos, torpeza, desinhibición, ansiedad, paranoia, agresividad, confusión o pérdida de control.

El monitor no tiene que identificar con precisión qué sustancia ha tomado ni calcular si “ha sido mucho o poco”. Lo importante es observar cómo está ahora y qué riesgos hay.

En un campo de voluntariado, el consumo afecta también a la convivencia y a la seguridad del grupo: accidentes, conflictos, relaciones sin plena capacidad de consentimiento, fuga, intoxicación, agresividad o descompensación emocional.

El error frecuente es centrar el primer momento en reñir o castigar. Las consecuencias vendrán después. Primero se comprueba seguridad y estado físico.



3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	No hay consumo o hay conversación preventiva sobre normas. La persona está orientada y sin señales de intoxicación.	Refuerza normas. Mantiene observación. No dramatiza.
Amarillo	Sospecha leve: olor, rumores, cambio de conducta, cansancio, risa o desinhibición sin riesgo claro.	Observa. Habla en privado. Comprueba estado. Informa si hay indicios consistentes.
Naranja	Consumo confirmado o probable con torpeza, vómitos leves, ansiedad, irritabilidad, desorientación leve o conducta de riesgo.	Avisa a coordinación. Retira de riesgos. Supervisa. Pregunta qué tomó y si mezcló.
Rojo	Inconsciencia, dificultad para despertar, convulsiones, respiración alterada, vómitos persistentes, sobredosis, agresión, paranoia grave o seguridad no garantizada.	112. No dejar sola. Proteger el entorno. Coordinación inmediata.

4

Si está en naranja



Lleva a la persona a un lugar seguro, lejos de carretera, agua, altura, fuego, herramientas, cocina, baños sin supervisión o zonas aisladas.

Comprueba lo básico: “¿Qué has tomado?” / “¿Cuándo?” / “¿Has mezclado con alcohol, medicación u otra cosa?” / “¿Te duele algo?” / “¿Puedes mantenerte despierto/a?” / “¿Sabes dónde estás?”

No lo conviertas en interrogatorio. Necesitas información útil para decidir.

No dejes sola a una persona intoxicada si hay somnolencia, vómitos, confusión, ansiedad intensa o conducta de riesgo. Avisa a coordinación y aplica el protocolo del campus.

5

Si está en rojo



Si hay pérdida de conciencia, dificultad para despertar, respiración alterada, convulsiones, vómitos persistentes con somnolencia, sobredosis, lesión, agresión grave o imposibilidad de garantizar seguridad, llama al 112.

No intentes “espabilar” con café, ducha fría o ejercicio. No provoques el vómito. No permitas que se vaya a dormir sin supervisión si está muy intoxicado/a.

Frase útil:

“Primero necesitamos comprobar que estás bien. Ahora no vas a quedarte solo/a.”

6

Frases útiles



- Q “Vamos a un sitio seguro.”
- Q “Necesito saber qué has tomado para poder ayudarte.”
- Q “No voy a discutir normas ahora. Primero comprobamos cómo estás.”
- Q “No puedes irte solo/a en este estado.”
- Q “Vamos a avisar a coordinación.”

7

Errores frecuentes

X

- X Centrar el primer momento en castigar.
- X Dejar dormir sola a una persona muy intoxicada.
- X Dar café, ducha fría o ejercicio para “espabilar”.
- X Provocar el vómito.
- X Confiarse porque dice “estoy bien”.
- X Permitir que se vaya sola.
- X Ridiculizar delante del grupo.
- X Asumir que “solo es cannabis” si hay paranoia o confusión.

8

Después



Cuando la persona esté segura, coordinación debe valorar consecuencias, comunicación con familia/tutores si procede, continuidad en el campus y posible atención sanitaria.

Registra hechos: señales observadas, qué dijo haber tomado, estado físico, vómitos, orientación, conducta, medidas tomadas y personas avisadas. La respuesta disciplinaria, si procede, viene después de la seguridad.

Caso 12.

Crisis psicótica / desconexión de la realidad

1

Escena de campo



Durante la noche, un participante despierta a un monitor y dice que varias personas del grupo están hablando de él y quieren hacerle daño. Está muy asustado, mira hacia la puerta, habla rápido y no acepta volver a la habitación. Dice que “hay señales” y que necesita irse del campus.

2

Qué puede estar pasando



Una desconexión de la realidad puede aparecer de formas distintas: ideas muy extrañas, miedo persecutorio, escuchar voces, interpretar amenazas donde no las hay, hablar de forma muy desorganizada, confusión intensa o conducta imprevisible.

Puede estar relacionada con un problema de salud mental, consumo de cannabis u otras sustancias, falta intensa de sueño, estrés extremo, trauma, medicación o una situación médica.

El monitor no tiene que diagnosticar psicosis. Debe reconocer que hay una alteración importante en la percepción, el pensamiento o la conducta, y que la situación requiere prudencia.

El error frecuente es discutir: “eso no es verdad”, “te lo estás inventando”, “estás loco”. Confrontar directamente puede aumentar miedo, desconfianza o agresividad. Es mejor validar la emoción sin confirmar la creencia.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Persona algo rara, reservada o imaginativa, pero orientada, funcional y sin miedo ni riesgo.	No etiqueta. Observa con respeto. No ridiculiza.
Amarillo	Cambios de conducta, insomnio, aislamiento, sospechas leves, frases extrañas, más desconfianza de lo habitual.	Observa patrón. Se acerca con calma. Comenta con coordinación si persiste o aumenta.
Naranja	Ideas persecutorias, miedo intenso, habla desorganizada, confusión, posible consumo, dificultad para confiar, quiere irse.	Avisa a coordinación. Reduce estímulos. No discutas creencias. Comprueba el riesgo.
Rojo	Voces que ordenan daño, riesgo suicida, agresividad, fuga peligrosa, intoxicación, desorientación severa o seguridad no garantizada.	Coordinación inmediata. No dejar sola si hay riesgo. 112 si hay peligro para sí/otros o traslado inseguro.

4

Si está en naranja



Reduce público, ruido y estímulos. Que hable una sola persona. Mantén distancia física y evita bloquear la salida.

Usa frases simples: "Soy [nombre], monitor/a." / "Estamos en el campus." / "Ahora estás conmigo." / "Vamos a buscar un lugar más tranquilo." / "Lo importante es que estés seguro/a."

No discutas si lo que dice es real o no. Puedes decir: "Entiendo que esto te asusta." / "No voy a discutir lo que estás sintiendo." / "Vamos a pedir ayuda para entender qué está pasando."

Comprueba riesgos básicos: "¿Has tomado alcohol, cannabis, medicación u otra cosa?" / "¿Has dormido?" / "¿Sientes que podrías hacerte daño?" / "¿Sientes que podrías hacer daño a alguien?" / "¿Las voces te dicen que hagas algo?"

Avisa a coordinación siempre que haya alucinaciones, paranoia, confusión importante o pensamiento desorganizado.

5

Si está en rojo



Si hay riesgo de autolesión, suicidio, agresión, fuga peligrosa, intoxicación, voces que ordenan daño, desorientación severa o imposibilidad de garantizar seguridad, no lo gestiones como una conversación.

No dejes sola a la persona si hay riesgo. Aparta al grupo. Mantén distancia. Evita forcejeos. Avisa a coordinación y llama al 112 si hay peligro para sí, para otras personas o si el traslado no puede hacerse con seguridad.

Frase útil:

“Veo que estás muy asustado/a. Ahora vamos a centrarnos en estar seguros y pedir ayuda.”

6

Frases útiles



- Q “Entiendo que esto te asusta.”
- Q “No voy a discutir lo que estás sintiendo.”
- Q “Ahora estás aquí conmigo.”
- Q “Vamos a bajar el ruido y buscar ayuda.”
- Q “No tienes que explicarlo todo ahora.”

7

Errores frecuentes



- X Decir “eso no existe”.
- X Reírse, bromear o comentar con el grupo.
- X Rodear a la persona.
- X Tocar sin avisar.
- X Bloquear la salida.
- X Hacer muchas preguntas rápidas.
- X Intentar convencer con argumentos.
- X Dejar sola a una persona desorganizada o asustada.
- X Asumir que “solo está llamando la atención”.

8

Después



Toda posible desconexión de la realidad debe comunicarse a coordinación. Puede requerir ayuda sanitaria, contacto con familia/tutores si procede, revisión de medicación conocida, información sobre consumo o interrupción de la participación.

Registra hechos: qué dijo, qué observaste, si había consumo, insomnio, riesgo, fuga, agresividad o ideación suicida, y qué medidas se tomaron. Aunque la persona se calme, no debe retomarse sin valoración coordinada.



Caso 13.

Fuga, desaparición o intento de marcharse en situación de riesgo

1

Escena de campo



Después de una discusión, una participante dice que se quiere ir del campus. Está llorando, no quiere hablar con nadie y repite: “me da igual todo”. Sale rápido hacia la puerta del alojamiento. Es de noche, no conoce bien la zona y no responde cuando un monitor le pide que espere.

2

Qué puede estar pasando



Querer alejarse no siempre es un problema. A veces una persona necesita tomar aire, caminar, bajar estímulos o salir del foco del grupo. El riesgo aparece cuando intenta marcharse en un estado de alteración, intoxicación, desorientación, miedo, vergüenza extrema, ideación suicida o después de un conflicto grave.

En un campo de voluntariado, una salida impulsiva puede volverse peligrosa rápidamente: zona desconocida, noche, carretera, monte, agua, falta de batería, falta de abrigo, menor de edad o imposibilidad de localizarla.

El error frecuente es tratarlo solo como desobediencia: “si se quiere ir, que se vaya” o “ya volverá”. También puede ser un error bloquearla físicamente o perseguirla de forma intimidante, porque eso puede aumentar la huida.

El objetivo no es retener por la fuerza. El objetivo es reconducir hacia una salida segura, acompañada y coordinada.



3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Pide descansar, caminar un poco o estar sola un rato, está orientada, comunica dónde estará y acepta acuerdos.	Facilita una pausa segura. Acuerda tiempo, lugar y referencia. Observa sin invadir.
Amarillo	Se va del grupo sin avisar, evita actividades, necesita retirarse muchas veces o responde "quiero irme" sin estar claramente en riesgo.	Se acerca con calma. Pregunta qué necesita. Pacta salida supervisada o espacio tranquilo. Observa repetición.
Naranja	Quiere irse en plena crisis, no acepta hablar, está muy alterada, intoxicada, desorientada o evita acompañamiento.	Avisa a coordinación. No la bloques salvo peligro extremo. Ofrece una salida segura y acompañada.
Rojo	Persona desaparecida en situación de riesgo, menor no localizado, noche, zona peligrosa, riesgo suicida, intoxicación, desorientación o no responde.	Coordinación inmediata. Organiza búsqueda segura. 112 si no se puede garantizar localización y seguridad.

4

Si está en naranja



No empieces con una amenaza ni con un pulso de autoridad. Si la persona siente que la están acorralando, puede salir corriendo o cortar comunicación.

Reconduce el impulso de irse hacia una opción segura: "Entiendo que necesitas salir de aquí. Vamos a hacerlo de forma segura." / "No tienes que volver al grupo ahora, pero no puedes irte sola en este estado." / "Podemos caminar cinco minutos con alguien del equipo cerca."

Si quiere salir del espacio, intenta que sea una salida limitada, visible y acompañada. Si no acepta acompañamiento y hay señales de riesgo, avisa a coordinación de inmediato.

Si la fuga está relacionada con conflicto, vergüenza o presión del grupo, aparta primero al grupo o a la otra persona implicada. Muchas salidas impulsivas se intensifican porque la persona se siente observada.

5

Si está en rojo



Si la persona ya ha desaparecido o no podéis localizarla, no improviséis una búsqueda desorganizada.

Avisa a coordinación. Recoged información básica: última vez vista, hora aproximada, ropa, teléfono y batería, dirección probable, estado emocional, consumo o medicación, riesgo suicida, si es menor y zonas peligrosas cercanas.

No enviéis a participantes a buscar. El grupo debe quedar supervisado.

Activa 112 si hay menor no localizado, riesgo suicida, intoxicación, desorientación, noche, zona peligrosa, falta de respuesta o imposibilidad de garantizar seguridad.

Frase útil si aún está presente: “No voy a obligarte a hablar ahora, pero sí necesito que lo hagamos de forma segura.”

6

Frases útiles



- Q “Podemos salir del grupo, pero no del campus sin seguridad.”
- Q “Vamos a caminar un poco, pero con alguien cerca.”
- Q “No tienes que decidir ahora si sigues o no sigues. Primero vamos a bajar la intensidad.”
- Q “Necesitamos saber dónde estás para asegurarnos de que estás bien.”
- Q “Si no respondes y hay riesgo, tendremos que pedir ayuda.”

7

Errores frecuentes



- X Tratar toda salida como fuga grave.
- X Tratar una fuga en riesgo como simple desobediencia.
- X Bloquear físicamente sin necesidad.
- X Perseguir de forma intimidante.
- X Gritar desde lejos.
- X Esperar demasiado si hay menor, noche o riesgo suicida.
- X Enviar participantes a buscar.
- X Empezar con reproches cuando aparece.
- X Asumir que está bien porque responde un mensaje breve.

8

Después



Cuando la persona vuelve o es localizada, no empieces por la sanción. Primero comprueba estado físico y emocional: si está orientada, si ha consumido, si se ha hecho daño, si tiene frío, miedo o lesiones.

Después informa a coordinación y registra hechos. La coordinación valorará seguimiento, comunicación con familia/tutores, adaptación, pausa o salida del campus si la seguridad no puede garantizarse.

Si la salida estuvo relacionada con conflicto, acoso, violencia o ideación suicida, no se cierra como una simple “fuga”. Debe abordarse el caso de fondo.

Caso 14.**Problemas relacionados con medicación****1****Escena de campo**

Un participante cuenta a un monitor que lleva dos días sin tomar su medicación porque se le olvidó traerla. Dice que no pasa nada, pero el equipo nota que está durmiendo muy poco, más irritable y algo desorganizado. Más tarde reconoce que quizá tomó “dos pastillas juntas” para compensar.

2**Qué puede estar pasando**

En un campo pueden aparecer problemas con medicación por olvido, abandono, duplicación de dosis, pérdida del envase, mezcla con alcohol o cannabis, efectos secundarios, automedicación o falta de información previa.

La medicación puede estar relacionada con salud mental, epilepsia, diabetes, alergias, asma, TDAH, sueño u otras condiciones médicas. El monitor no necesita interpretar farmacológicamente qué ocurre. Lo importante es no improvisar.

El error más grave es dar indicaciones sanitarias sin formación: “toma el doble”, “mejor no la tomes”, “dale una de las tuyas”, “eso no pasa nada”. También es un error ocultarlo para evitar complicaciones.

El papel del monitor es observar, recoger información objetiva, proteger de riesgos inmediatos y avisar a coordinación.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	La persona sigue su pauta conocida de forma autónoma y sin incidencias.	Respetar la privacidad. No interviene salvo protocolo interno.
Amarillo	Olvido puntual sin síntomas, duda leve, no encuentra una dosis, pregunta qué hacer.	No indica dosis. Avisa según protocolo. Comprueba si hay pauta/ envase. Observa.
Naranja	Varios olvidos, abandono, duplicación, mezcla con alcohol/ cannabis, efectos adversos o cambio claro de conducta.	Avisa a coordinación. Recoge datos. Valora Consejo Sanitario o familia/ tutores según protocolo.
Rojo	Sobredosis, pérdida de conciencia, convulsiones, dificultad respiratoria, reacción alérgica grave, confusión intensa, suicidio o seguridad no garantizada.	112. No dejar sola. Proteger el entorno. Coordinación inmediata.

4

Si está en naranja



No preguntes desde el reproche. Pregunta para entender el riesgo: “¿Qué medicación era?” / “¿Cuándo la tomaste por última vez?” / “¿Has tomado más cantidad de la indicada?” / “¿La has mezclado con alcohol, cannabis u otra sustancia?” / “¿Tienes el envase o la pauta escrita?” / “¿Notas algo raro: mareo, sueño, nervios, dolor, confusión?”

No decidas dosis. No recomiendes suspender ni retomar de una forma concreta. No permitas que tome medicación de otra persona.

Avisa a coordinación. Si hay dudas sanitarias sin emergencia vital, coordinación puede valorar Consejo Sanitario, familia/tutores o profesional de referencia. Si la medicación es relevante para una condición conocida, no esperes a que aparezca una crisis.

5

Si está en rojo



Si hay sobredosis o sospecha, pérdida de conciencia, convulsiones, dificultad respiratoria, reacción alérgica grave, confusión intensa, intoxicación, conducta suicida o seguridad no garantizada, llama al 112.

No intentes compensar dosis ni provocar vómito. No des comida, bebida o medicación si la persona está inconsciente, muy somnolienta o no puede tragar con seguridad. Sigue instrucciones de emergencias.

Frase útil:

“No vamos a improvisar con medicación. Vamos a pedir orientación y asegurarnos de que estás bien.”

6

Frases útiles



- Q “No voy a cambiar ninguna pauta.”
- Q “Necesito saber qué has tomado y cuándo para pedir ayuda bien.”
- Q “Vamos a conservar el envase o la pauta.”
- Q “Esto lo tiene que saber coordinación.”
- Q “Si hay duda médica, pedimos orientación.”

7

Errores frecuentes



- X Recomendar dosis.
- X Decir que tome el doble por haber olvidado una.
- X Suspender medicación por intuición.
- X Compartir medicación entre participantes.
- X Forzar físicamente una toma.
- X Hablar del tema delante del grupo.
- X Minimizar mezclas con alcohol o cannabis.
- X Dejar sola a una persona confusa, somnolienta o desorientada.
- X Ocultar el problema para evitar trámites.

8

Después



Registra hechos: qué medicación menciona, qué ocurrió, cuándo, si hubo mezcla, síntomas, cambios de conducta, a quién se avisó y qué orientación se recibió.

Coordinación valorará si procede contacto con familia/tutores, Consejo Sanitario, atención sanitaria, ajuste de participación o interrupción temporal.

El objetivo no es controlar la vida médica de la persona. Es evitar que un problema de medicación se convierta en una crisis de seguridad.

Caso 15.

Revelación de violencia, abuso o agresión sexual

1

Escena de campo



Una participante pide hablar con una monitora en privado. Está nerviosa y tarda en empezar. Finalmente dice que otro participante la tocó sin su consentimiento la noche anterior. Pide que no se lo cuente a nadie porque tiene miedo de que el grupo se entere y de que no la crean.

2

Qué puede estar pasando



Una revelación de violencia, abuso o agresión sexual es una situación especialmente delicada. Puede aparecer de forma clara o fragmentada: una frase, una insinuación, un llanto, miedo a una persona, rechazo a dormir o estar cerca de alguien, o una petición de secreto.

El monitor no debe investigar ni comprobar la veracidad. No debe confrontar a la persona señalada ni pedir detalles innecesarios. Su papel es escuchar, proteger, no culpabilizar, no prometer secreto absoluto y activar coordinación.

En menores de edad, cualquier indicio de violencia o abuso exige especial diligencia y comunicación por el circuito correspondiente. La protección de la persona está por encima de la comodidad del grupo o de evitar conflictos organizativos.

El error más grave es tratarlo como un conflicto ordinario o intentar “hablar con las dos partes” en caliente.

3

Semáforo del caso



Nivel	Qué puede verse	Qué hace el monitor
Verde	Conversaciones preventivas sobre límites, consentimiento, respeto y convivencia sin incidentes.	Refuerza normas de respeto, intimidad y límites. Cuida el clima grupal.
Amarillo	Incomodidad con alguien, evita a una persona, comentarios de control, celos, bromas sexuales, invasión de espacio.	Observa. Habla en privado. Marca límites. Informa si se repite o preocupa.
Naranja	Revela miedo, acoso, control, contacto no deseado, presión, amenazas o situación confusa que requiere protección.	Avisa a coordinación. Escucha sin interrogar. Protege a la persona. No confrontes.
Rojo	Agresión sexual reciente, violencia activa, lesiones, amenaza, menor en riesgo, persona agresora presente o seguridad no garantizada.	Protección inmediata. Coordinación urgente. 112 si hay riesgo físico, violencia reciente o seguridad no garantizada.

4

Si está en naranja



Busca un lugar privado y seguro. Escucha sin presionar.

No pidas un relato completo. No repitas preguntas innecesarias. No digas “¿estás segura?” ni “¿por qué no lo dijiste antes?”. Ese tipo de preguntas pueden aumentar culpa y bloqueo.

Puedes decir: “Gracias por contármelo.” / “Te creo que esto te ha hecho daño.” / “No es tu culpa.” / “No voy a preguntarte más de lo necesario ahora.” / “No puedo prometer secreto absoluto, pero sí que vamos a cuidarlo con discreción.”

Avisa a coordinación de inmediato. Registra solo hechos relevantes y, si es posible, palabras literales. No difundas detalles.

Separa preventivamente a la persona afectada de la persona señalada sin exponerla. La coordinación decidirá los siguientes pasos.

Acompaña a la persona afectada en todo momento. Valida su discurso y lo que siente, no pongas en duda nada de lo que dice.



5

Si está en rojo



Si hay agresión reciente, lesiones, amenaza, violencia activa, menor en riesgo o imposibilidad de garantizar seguridad, protege y activa ayuda urgente.

No confrontes a la persona señalada. No hagas mediación. No pongas a las partes juntas. No permitas que el grupo intervenga.

Avisa a coordinación de inmediato. Llama al 112 si hay riesgo físico, violencia reciente, lesiones, amenaza, desaparición, menor en peligro o seguridad no garantizada.

Frase útil:

“Ahora lo más importante es protegerte. No tienes que contar más de lo necesario en este momento.”

6

Frases útiles



- Q “Gracias por contármelo.”
- Q “No es tu culpa.”
- Q “No voy a presionarte para que cuentes más ahora.”
- Q “No puedo prometer secreto absoluto si afecta a tu seguridad, pero sí vamos a cuidarlo con discreción.”
- Q “Vamos a buscar apoyo y a protegerte.”

7

Errores frecuentes



- X Prometer secreto absoluto.
- X Investigar por cuenta propia.
- X Confrontar a la persona señalada.
- X Pedir detalles innecesarios.
- X Hacer repetir el relato a varias personas.
- X Tratarlo como un conflicto entre iguales.
- X Forzar mediación.
- X Culpar o insinuar responsabilidad.
- X Hablarlo con el grupo o permitir rumores.
- X Retrasar coordinación por miedo a las consecuencias.

8

Después



Coordinación debe asumir la gestión. El monitor no debe quedar solo con la información.

Registra de forma objetiva: qué se reveló, palabras literales relevantes, fecha, hora aproximada, personas implicadas, riesgos actuales y a quién se avisó. Evita detalles innecesarios y juicios.

Se debe valorar protección inmediata, separación, comunicación con familia/tutores si procede, recursos especializados, atención sanitaria o activación de emergencias.

4. Después de la crisis

Una crisis no termina solo porque la persona deja de llorar, baja la voz, vuelve al grupo o dice que está bien.

Después de una situación intensa, el equipo necesita cerrar, registrar, decidir si hace falta seguimiento y cuidar a las personas implicadas. Si no se hace, la situación puede repetirse, el grupo puede quedarse desorientado y el monitor puede cargar con más responsabilidad de la que le corresponde.

La regla general es: **Bajar la intensidad no significa que el caso esté cerrado.**

4.1. Cómo cerrar la situación

Antes de dar por cerrada la situación, comprueba: si la persona está físicamente segura, si está orientada, si puede volver al grupo o necesita descanso, si hay riesgo de autolesión, suicidio, fuga, agresividad o consumo, si hay otra persona implicada de la que conviene separarla, si coordinación está informada, si hace falta registrar, si hace falta informar a familia/tutores y si hace falta seguimiento al día siguiente.

No confundas calma con seguridad. A veces una persona se calma porque la crisis baja. Otras veces se calla porque está agotada, avergonzada, asustada o desconectada.

Mejor decir: “Veo que ha bajado un poco. Vamos a decidir ahora cómo seguimos.”

La reincorporación al grupo puede ser gradual: volver a una actividad tranquila, sentarse cerca de una persona de confianza, evitar el foco del grupo, descansar un rato, incorporarse después de una pausa, evitar de momento a una persona implicada en el conflicto o pactar una señal si necesita salir otra vez.



Idea clave:

Cerrar bien es asegurar, ordenar y decidir el siguiente paso.

Con el grupo, no se dan detalles. Puede bastar: “El equipo ya está gestionando la situación. Os pedimos que no comentéis ni difundáis nada.” / “Ahora seguimos con la actividad. Si alguien está preocupado, puede hablar con el equipo después.” / “No vamos a hablar de esto en grupo por respeto a la privacidad.”

4.2. Registro de incidente

Es una forma de proteger a la persona, al equipo y al propio programa.

La memoria falla, especialmente después de una situación intensa. Un buen registro permite entender qué ocurrió, qué se hizo y qué seguimiento hace falta.

Registra hechos concretos: fecha y hora, lugar, personas implicadas, qué se observó, qué dijo literalmente la persona si es relevante, qué hizo el equipo, si hubo lesiones, consumo, medicación, fuga, amenaza o autolesión, si se avisó a coordinación, si se llamó al 112 u otro recurso, si se contactó con familia/tutores, cómo quedó la situación y qué seguimiento se acordó.

Mejor escribir: “La participante dijo: “no quiero seguir viviendo” y se encerró en el baño durante aproximadamente 10 minutos. La monitora X permaneció fuera hablando con ella. Se avisó a coordinación a las 21:15.”

No escribir: “La participante estaba manipulando y quería llamar la atención.”

Privacidad y datos sensibles

La información sobre salud, medicación, autolesiones, ideación suicida, violencia, abuso o situación familiar es especialmente sensible. Debe compartirse solo con las personas que necesitan conocerla para proteger y actuar.

No se comenta con otros participantes ni con monitores que no estén implicados en la gestión. En los registros se escriben hechos necesarios, no detalles íntimos innecesarios.

Debe registrarse siempre que haya autolesión, ideación suicida, intento de suicidio, agresión o amenaza, fuga o desaparición, consumo, intoxicación, crisis psicótica o desorientación, problema de medicación, violencia, abuso o agresión sexual, intervención del 112, contacto con familia/tutores, situación que afecte de forma importante al grupo o decisión sobre continuidad, pausa o salida.



Idea clave:

Registra hechos, no opiniones. Lo que escribes debe ayudar a proteger y decidir, no a etiquetar.

4.3. Comunicación con familias o tutores

La comunicación con familias o tutores debe hacerse con criterio. No todas las situaciones requieren una llamada inmediata, pero cuando hay menores, riesgo, salud, violencia, medicación, desaparición o continuidad en duda, coordinación debe valorar el contacto.

Nota específica sobre menores

Cuando la persona participante es menor de edad, el umbral de protección es más bajo. Si hay indicios de violencia, abuso, agresión sexual, riesgo suicida, desaparición, intoxicación, autolesión, amenaza grave o imposibilidad de garantizar seguridad, el equipo debe activar coordinación de inmediato y seguir el circuito de protección previsto.

Estas situaciones no deben quedar como una conversación privada entre monitor y participante. La información debe trasladarse con discreción, pero sin retrasar la protección.

Como criterio general, el monitor informa a coordinación; coordinación decide si procede contactar; la comunicación la hace la persona responsable; y el monitor aporta hechos si se le pide.

Puede ser necesario contactar con familia/tutores si hay menor de edad en situación de riesgo, autolesión, ideación suicida, intento de suicidio, fuga o desaparición, intoxicación, agresión o violencia, problema de medicación, atención sanitaria, necesidad de recoger a la persona, valoración de continuidad o salida del campus, información relevante no comunicada previamente o situación que requiere seguimiento familiar.

Comunica solo lo necesario para proteger y decidir: qué ha ocurrido, cuál es el estado actual, qué medidas se han tomado, si hay riesgo, si se ha activado recurso sanitario o emergencia, qué decisión hay que valorar y qué se necesita de la familia/tutores.

Mejor: “Hemos tenido una situación de riesgo y necesitamos informarles para decidir los siguientes pasos.” / “La persona está acompañada y segura en este momento, pero necesitamos valorar cómo continuar.” / “Por seguridad, creemos necesario activar valoración sanitaria.”

Evita: “Vuestro hijo/a ha creado un problema.” / “No nos dijisteis nada.” / “No podemos hacernos cargo.” / “Esto se nos ha ido de las manos.”



Idea clave:

La comunicación con familias o tutores debe ser coordinada, objetiva y orientada a la seguridad. No se comunica para justificar al equipo, sino para proteger y decidir bien.

Si una familia amenaza, grita o se comporta de forma intimidante, el monitor no debe entrar en confrontación. No responder desde lo personal, no discutir en caliente, derivar a coordinación, registrar amenazas o mensajes relevantes, proteger al equipo y activar seguridad o emergencias si hay amenaza real o presencia intimidante.

4.4. Continuidad, pausa o salida del campus

No todas las situaciones implican que una persona deba abandonar el campus. Muchas pueden manejarse con apoyo, adaptación, descanso, seguimiento o separación temporal de personas implicadas. Pero también hay situaciones en las que la continuidad no puede mantenerse con seguridad.

Principio general: La participación en el campo exige que pueda continuar la seguridad de la persona, del grupo y del equipo.

Puede valorarse continuidad con apoyo si la situación ha sido leve o moderada, la persona acepta acompañamiento, no hay riesgo actual, el grupo puede continuar con seguridad, se pueden hacer ajustes razonables, coordinación puede hacer seguimiento y hay colaboración de familia/tutores si procede.

Puede valorarse salida del campus si la seguridad no puede mantenerse, hay riesgo suicida que requiere valoración o seguimiento externo, hay autolesión o intento que no puede sostenerse en el entorno, hay violencia o amenaza grave, hay agresión sexual o situación de abuso, hay intoxicación grave o consumo incompatible con la seguridad, hay descompensación psicótica, hay fuga o desaparición en situación de riesgo, hay problema de medicación que no puede gestionarse, el entorno del campus agrava la situación y no puede adaptarse, la persona no acepta medidas mínimas de seguridad o existe riesgo para otros participantes o para el equipo.

La comunicación debe hacerla coordinación. Mensaje posible: “Ahora mismo no podemos garantizar la continuidad con seguridad.” / “Esta decisión se toma para proteger a la persona, al grupo y al equipo.” / “No es una valoración de la persona, sino de lo que el campus puede sostener en este momento.”



Idea clave:

Continuar no siempre es cuidar. A veces, cuidar implica pausar, derivar o interrumpir la participación.

4.5. Cuidado del monitor/a

Sostener una crisis impacta. Aunque el monitor haya actuado bien, puede quedarse nervioso, culpable, enfadado, bloqueado o con dudas.

Eso no significa falta de profesionalidad. Significa que ha vivido una situación exigente.

Después de una situación intensa, el monitor puede sentir tensión física, culpa, miedo a que se repita, rabia, dudas sobre si actuó bien, cansancio, bloqueo, necesidad de hablar, dificultad para dormir, preocupación por la persona afectada o sensación de carga excesiva.

Coordinación debe revisar brevemente con el monitor qué ocurrió, qué hizo, qué se hizo bien, qué se puede mejorar, qué queda pendiente, quién asume el seguimiento, si necesita descanso o relevo y si debe apartarse temporalmente de la situación.

Evita frases como “ya está, olvídale”, “esto va con el trabajo”, “tendrías que haber sabido manejarlo”, “no era para tanto” o “no le des vueltas”.



Idea clave:

Un monitor no debe quedarse solo con una crisis ni durante ni después. Cuidar al equipo también protege al grupo.

4.6. Revisión del equipo al día siguiente

Al día siguiente, el equipo debe revisar las situaciones relevantes. No hace falta una reunión larga. Basta con una revisión breve, concreta y orientada a prevenir.

La pregunta es **¿Qué necesitamos hacer hoy para que no vuelva a pasar?**

Conviene revisar qué ocurrió, qué nivel de semáforo fue, qué señales previas había, qué ayudó, qué empeoró, qué necesita la persona hoy, qué necesita el grupo, qué necesita el monitor que intervino, qué seguimiento queda pendiente y si hay que adaptar actividad, descanso, habitaciones, grupos o acompañamiento.

Después de una crisis, observa si la persona vuelve a aislarse, evita a alguien, no come o no duerme, está más irritable, parece avergonzada, intenta actuar como si no hubiera pasado nada, recibe comentarios del grupo, busca estar sola en momentos de riesgo, rechaza todo acompañamiento o muestra nuevas señales naranjas o rojas.

Si la situación fue visible, el grupo puede necesitar orientación sin detalles: “Ayer hubo una situación que el equipo está gestionando. Os pedimos respeto, discreción y que no se hagan comentarios ni rumores.”

Con la persona, puede hacerse un seguimiento breve: “¿Cómo estás hoy?” / “¿Hay algo que necesites para participar con más seguridad?” / “¿Hay algo que te preocupe de volver al grupo?” / “¿Qué podemos hacer si vuelve a subir la intensidad?”



Idea clave:

La revisión del día siguiente convierte una crisis en aprendizaje y prevención. Sin seguimiento, el equipo vuelve a empezar de cero.



5. Anexos prácticos

Los anexos son herramientas de uso directo. Pueden imprimirse, adaptarse a cada campus y revisarse antes del inicio de la actividad.

5.1. Tarjeta de bolsillo. Si no sabes qué hacer, empieza aquí

Mira el color

Verde	Amarillo	Naranja	Rojo
observa sin invadir.	acércate, pregunta con cuidado y observa si se repite.	avisa a coordinación y actúa preventivamente	protege, no dejes sola a la persona en riesgo y activa ayuda.

Aplica **PARA**

Protege	Acompaña	Resume	Activa ayuda
comprueba seguridad.	una sola persona habla y no deja sola a una persona en riesgo.	menos ruido, menos público, menos preguntas.	avisa a coordinación; llama al 112 si la seguridad no está garantizada.

Llama al 112 si hay:



Intento de suicidio, plan suicida con medios, autolesión grave, pérdida de conciencia, convulsiones, dificultad respiratoria, sobredosis o intoxicación grave, agresión física grave, arma u objeto peligroso, fuga o desaparición en situación de riesgo, menor no localizado, violencia sexual o abuso con riesgo inmediato o imposibilidad de garantizar seguridad.

No hagas esto



No prometas secreto absoluto, no dejes sola a una persona en riesgo, no grites ni entres en una lucha de autoridad, no toques sin permiso salvo peligro extremo, no improvises decisiones sanitarias, no hagas mediaciones en caliente, no conviertas la situación en espectáculo, no cargues solo/a con una crisis grave.

Frases útiles



“Estoy aquí. Vamos paso a paso.”
“No tienes que explicarlo todo ahora.”
“Ahora lo importante es que estemos seguros.”
“No puedo guardar esto en secreto si afecta a tu seguridad.”
“Voy a avisar para que podamos ayudarte mejor.”

5.2. Ficha individual de apoyo preventivo

Esta ficha sirve para participantes que necesitan apoyos concretos o para situaciones en las que el equipo detecta señales amarillas o naranjas y quiere prevenir escaladas.

Debe tratarse con confidencialidad. Solo debe acceder a ella quien necesite la información para acompañar con seguridad.

Campo	Contenido
Nombre / código del participante	
Fecha	
Persona de referencia del equipo	
Señales tempranas de malestar	
Qué le ayuda	
Qué le empeora	
Espacio de calma recomendado	
Actividad que conviene adaptar temporalmente	
Situaciones que conviene evitar o preparar mejor	
Medicación relevante comunicada	
Alergias / condición médica relevante	
Contacto autorizado si procede	
Profesional o recurso de referencia, si procede	
Cuándo avisar a coordinación	
Cuándo activar ayuda externa	
Seguimiento acordado	

5.3. Ficha de registro de incidente

Esta ficha debe usarse cuando ocurre una situación relevante. No busca juzgar. Busca dejar constancia clara de hechos para proteger, decidir y hacer seguimiento.

Campo	Contenido
Fecha	
Hora aproximada	
Lugar	
Persona que registra	
Personas implicadas	
Qué ocurrió	
Qué dijo la persona	
Qué se observó	Llanto/bloqueo; ansiedad/pánico; aislamiento; autolesión; ideación suicida; intento suicida; agresividad/amenaza; conflicto grave/acoso; consumo/intoxicación; fuga/desaparición; desorientación/desconexión de la realidad; problema de medicación; violencia/abuso/agresión sexual; otro.
Nivel de semáforo estimado	Verde / Amarillo / Naranja / Rojo
Riesgos detectados	Riesgo para la persona; riesgo para otra persona; riesgo para el grupo; riesgo físico/sanitario; riesgo de fuga; riesgo suicida; menor en situación de riesgo; seguridad no garantizada.
Medidas tomadas	Se acompañó a la persona; se apartó al grupo; se usó espacio de calma; se avisó a coordinación; se llamó al 112; se contactó con familia/tutores; se contactó con recurso de orientación; se retiraron objetos de riesgo si era seguro; se separó a personas implicadas; se adaptó la actividad; se indicó descanso o pausa; otro.
A quién se avisó	
Cómo quedó la situación	
Seguimiento acordado	
Revisión pendiente	

Recordatorio: escribe hechos, no diagnósticos ni opiniones.

Mejor: “La participante dijo: ‘me quiero morir’ y se encerró en el baño durante 10 minutos.”

Peor: “La participante quería llamar la atención.”

5.4. Mapa rápido del campus

Antes de que empiece el campo, el equipo debe identificar los espacios y riesgos del entorno. Este mapa puede hacerse en una página del manual o en una hoja visible solo para el equipo.

Elemento	Información
Nombre del campus / alojamiento	
Dirección exacta	
Municipio	
Teléfono del alojamiento	
Coordinador/a responsable	
Segundo responsable	
Espacio de calma	
Botiquín	
Punto de encuentro	
Zonas de especial atención	Carretera cercana; agua/río/mar/piscina; altura/mirador/puente; monte/bosque/zona sin cobertura; herramientas/taller; cocina/fuego; baños o vestuarios; dormitorios; zonas sin supervisión; puntos ciegos; salidas no controladas; otros.
Plan si no hay cobertura	
Centro de salud / urgencias de referencia	

Antes del primer día, el equipo debe revisar dónde está el espacio de calma, cómo se accede al botiquín, cómo dar la dirección exacta al 112, quién acompaña y quién gestiona el grupo en crisis, qué zonas requieren más supervisión, qué hacer si alguien desaparece y qué hacer si hay una emergencia de noche etc.



5.5. Estrategias de regulación

Llevar encima una tarjeta con algunas estrategias de regulación simples pero eficaces puede ser muy útil en cualquier contexto.

Respiración lenta

Inspira por la nariz contando 4.

Espira lentamente contando 6.

Repite varias veces.

Grounding 5-4-3-2-1

Busca:

- 5 cosas que ves.
- 4 cosas que puedes tocar.
- 3 cosas que oyes.
- 2 cosas que hueles.
- 1 cosa que saboreas.

Ayuda a volver al presente.

Anclaje sensorial

Elige un objeto. Puede ser una piedra, una pelota o una cuerda.

Observa su forma, textura, temperatura, peso...

Centra tu atención solo en eso durante unos minutos.

Movimiento consciente

Camina despacio. Puede ser descalzo en el césped. Poner atención a tus pasos, el contacto con el suelo, la respiración.

Orientación al entorno

Mira a tu alrededor. Pregúntate:

- ¿Dónde estoy?
- ¿Qué día es?
- ¿Qué está ocurriendo ahora mismo?

Cierre del manual



Este manual no elimina la dificultad de acompañar una crisis. Pero sí puede evitar que el monitor se quede solo, que el equipo improvise o que una señal importante pase desapercibida. Utilizado de apoyo siempre que lo necesites.

La idea central es sencilla:

Observar - Aprender a observar pequeños detalles

Prevenir - Actúa antes de que escale.

Proteger - Cuando haya riesgo.

No olvides que también es importante:

Pedir ayuda a tiempo.

Registrar los hechos.

Cuidar también al equipo.

Os deseamos que todos estos consejos no sean nunca necesarios, porque significará, que todo ha ido bien. Suerte.