



Primeros auxilios psicológicos

MÓDULO 2

¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos?





En este documento se intenta utilizar un lenguaje no sexista e inclusivo en toda su extensión, siguiendo las directrices dispuestas en el Manual de Buenas Prácticas elaborado por la Dirección de Equidad de Género y Diversidad Sexual, consecuentemente con el compromiso de la Universidad de promover una cultura universitaria basada en la valoración de la diversidad y la eliminación de todo tipo de discriminación.

A su vez, con el objetivo de avanzar en la igualdad de oportunidades en el acceso a la información, en la redacción del presente informe se han seguido recomendaciones de accesibilidad en textos del Servicio Nacional de la Discapacidad, por ejemplo, sin justificación de texto para ayudar a las usuarias y usuarios de lectores de pantalla, a encontrar el principio del renglón con más rapidez.

Por su parte, es preciso señalar que en la presente edición electrónica se han eliminado las páginas en blanco del documento.



Autora:

Colomba Godoy Arteaga

Psicóloga egresada de la Universidad de Concepción

Con Postítulo en Trauma Psíquico, y Diploma en Pesquisa de Abuso Sexual Infantil.

Experiencia en intervención comunitaria y atención clínica en adultas/os y adultas/os mayores, desde un enfoque sistémico y de género.

Posee experiencia en Unidades de Salud Mental y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género. También, es parte de la ONG Territorio a Escala Humana desde el trabajo comunitario.





En la vida cotidiana nos enfrentamos a crisis que son esperables y forman parte de nuestro crecimiento como personas. Sin embargo, cuando ocurre una emergencia humanitaria, como por ejemplo un terremoto, las víctimas se enfrentan a crisis inesperadas que pueden afectar su equilibrio emocional y su seguridad, en estos casos las personas requieren ayuda psicológica inmediata. En este módulo, conoceremos qué son los primeros auxilios psicológicos, cómo se deben realizar, a quiénes se deben aplicar y qué debemos considerar a la hora de implementar esta técnica.

Índice

- **Objetivo general**
- **Objetivos específicos**
- **Descripción del módulo**

1. ¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos?

- 1.1 Definición de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)
- 1.2 ¿Qué no son los Primeros Auxilios Psicológicos?
- 1.3. ¿A quiénes van dirigidos los Primeros Auxilios Psicológicos?
- 1.4. ¿Quién puede realizar los Primeros Auxilios Psicológicos?
- 1.5. ¿Cuándo se brindan los Primeros Auxilios Psicológicos?
- 1.6. ¿Qué abarcan los Primeros Auxilios Psicológicos?

2. ¿Por qué es importante el uso adecuado de los primeros auxilios psicológicos?

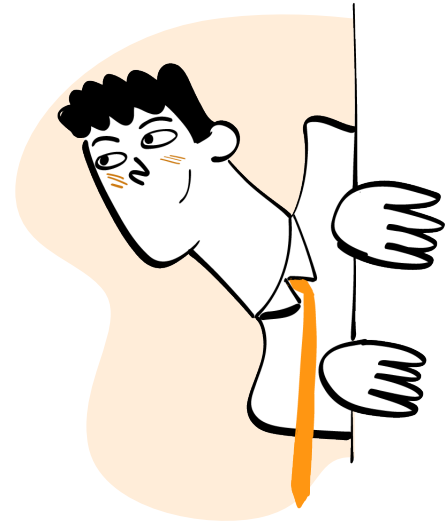
3. Metodología: paso a paso de los primeros auxilios psicológicos

- 3.1. Preparar
- 3.2. Observar
 - 3.2.1. Cómo ayudar a personas angustiadas: Observar
- 3.3. Escuchar
 - 3.3.1. Cómo ayudar a personas angustiadas: Escuchar
- 3.4. Conectar
 - 3.4.1. Estrategias positivas para afrontar la situación

4. Consideraciones a la hora de actuar en contextos de crisis y desastres

- 4.1. Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos
- 4.2. Considerar otras medidas de respuesta a la emergencia

- **Reflexión**
- **Glosario**
- **Bibliografía**



Objetivo general

Comprender los principios y uso de los primeros auxilios psicológicos ante situaciones de crisis.

Objetivos específicos

- Definir el concepto de primeros auxilios psicológicos
- Conocer la metodología para aplicar primeros auxilios psicológicos
- Comprender la importancia de los primeros auxilios psicológicos en el manejo de crisis y en la superación de un trauma.

Descripción del módulo

En este módulo, aprenderemos los principios y usos prácticos de los primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis, para ello se abordarán cuatro aspectos relevantes de ellos. En primer lugar, definiremos qué son los primeros auxilios psicológicos, quiénes los pueden aplicar, qué prácticas se consideran adecuadas y cuáles no al momento de realizar la contención.

En segundo lugar, comprenderemos la importancia de los primeros auxilios psicológicos durante los primeros instantes de una crisis, su influencia en la recuperación de las víctimas a largo plazo y las consecuencias negativas que puede tener su mal manejo.

En tercer lugar, revisaremos los cuatro pasos de los primeros auxilios psicológicos, este conocimiento nos permitirá brindar la ayuda necesaria a las personas que están viviendo una crisis.

Finalmente, analizaremos algunas consideraciones que se deben tener a la hora de aplicar primeros auxilios psicológicos de manera adecuada para ayudar a las personas afectadas sin perjudicar el manejo de la crisis ni la seguridad de los afectados.



1

¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos?

1.1. Definición de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

Los Primeros Auxilios Psicológicos son técnicas de apoyo para personas que se encuentran en situación de crisis, como por ejemplo, accidentes de tránsito, noticias de familiar gravemente enfermo, incendios, desastres naturales, asaltos, entre otros. Su objetivo principal es ayudar a la persona afectada a recuperar el equilibrio emocional y prevenir el desarrollo de secuelas psicológicas.

1.2. ¿Qué no son los Primeros Auxilios Psicológicos?

Sí bien es importante conocer la forma correcta de apoyar a las personas en situación de crisis, también es importante saber cuáles son las intervenciones que **no se consideran primeros auxilios psicológicos**:

- 1. No es una consejería profesional:** No se requiere de un profesional de la salud mental para la contención, ya que es una ayuda que se ofrece de forma momentánea inmediatamente después de la crisis y no forma parte de un tratamiento de salud mental a largo plazo.
- 2. No es un “debriefing” psicológico:** no es una intervención en la que se pretende que las víctimas realicen una especie de catarsis.
- 3. No es pedirles a las personas que analicen lo sucedido,** o pongan el tiempo y los eventos en orden.
- 4. No se debe presionar** a las personas para que hablen o cuenten sus experiencias si no lo desean.

1.3 ¿A quiénes van dirigidos los Primeros Auxilios Psicológicos?

Los primeros auxilios psicológicos deben aplicarse en **personas afectadas por una crisis** que accedan **voluntariamente** a la contención. Por ejemplo, alguien afectado/a por un terremoto o que ha recibido una mala noticia y que presente respuestas emocionales y conductuales producto de aquello.

1.4 ¿Quién puede realizar los Primeros Auxilios Psicológicos?

Pueden ser realizados por personas y **equipos de primera respuesta capacitados** en habilidades de primeros auxilios psicológicos.

1.5 ¿Cuándo se brindan los Primeros Auxilios Psicológicos?

De la misma forma en la que los primeros auxilios en lesiones físicas corresponden a la atención inmediata de la persona herida, los primeros auxilios psicológicos son la contención en primera respuesta a la emergencia o crisis, por lo que el uso de esta técnica se debe realizar tan pronto sea posible estar en contacto con la persona/s afectada/s.

1.6. ¿Qué abarcan los Primeros Auxilios Psicológicos?

Hay una serie de intervenciones que podemos llevar a cabo durante la ejecución de los primeros auxilios psicológicos, algunas de ellas son:

- Brindar **ayuda emocional y apoyo práctico** de manera no invasiva. Presencia directa del suceso ocurrido a otros: como presenciar un accidente, ver la muerte de alguien, vivir una inundación, pero no verse afectado directamente.
- Evaluar las necesidades y preocupaciones, priorizando aquellas urgentes para su **seguridad y/o recuperación de equilibrio emocional**.
- Ayudar a las personas a atender sus **necesidades básicas ante la crisis** (por ejemplo, atención médica, abrigo, seguridad, contacto de familiares, comida y agua).
- **Contener emocionalmente** ante situaciones de crisis que pueden desbordar a la persona, previniendo posibles afecciones en salud mental, desde la escucha **activa y respetuosa**.
- Reconfortar a las personas y ayudarlas a la recuperación del **equilibrio emocional**.
- Ayudar a las personas a conseguir **información concreta y real**, contactando con servicios de ayuda y apoyos sociales.
- **Proteger a las personas** de posteriores peligros.



2

¿Por qué es importante el uso adecuado de los primeros auxilios psicológicos?

Los Primeros Auxilios Psicológicos ante un evento de crisis, pueden ayudar a **aumentar la percepción de apoyo social y reducir los niveles de estrés inicial** de las personas expuestas a situaciones adversas.

Esto resulta importante, para la **prevención de afecciones en salud mental** (síntomas y secuelas) y la contención de las respuestas esperables ante una crisis o catástrofe, como aumento de ansiedad, hipervigilancia, imágenes repetitivas, entre otros. Por lo que el **mal uso** de esta estrategia de contención puede **revictimizar o aumentar el malestar asociado a la crisis**, por ejemplo, aumentar la ansiedad y preocupación, manteniendo el malestar por mayor tiempo; invalidar las reacciones ante la crisis, y vulnerar la integridad emocional.



3

Metodología: paso a paso de los primeros auxilios psicológicos

3.1. Preparar: Antes de intervenir en el lugar de una crisis, con el fin de estar seguros, con la información clara, al momento de realizar los primeros auxilios psicológicos es importante intentar obtener información lo más exacta y clara posible, de fuentes de oficiales, como:

a. La crisis:

- ¿Qué sucedió?
- ¿Dónde?
- ¿Cuándo?

b. Servicios disponibles:

- ¿Quiénes están atendiendo necesidades básicas?
- ¿Dónde y cómo puede la gente conseguir servicios?
- ¿Quiénes están ayudando?

c. Seguridad y protección:

- ¿Quiénes están atendiendo necesidades básicas?
- ¿Dónde y cómo puede la gente conseguir servicios?
- ¿Quiénes están ayudando?

d. Coordinación:

- ¿Quiénes están atendiendo necesidades básicas?
- ¿Dónde y cómo puede la gente conseguir servicios?
- ¿Quiénes están ayudando?

3.2. Observar: Las situaciones de crisis **pueden cambiar rápidamente y puede ser difícil obtener información precisa.** El escenario con el que se encuentre cuando lleguen a la población afectada, puede ser diferente de lo que había anticipado. Por lo tanto, es importante tomarse un tiempo para **observar** el entorno y evaluar la situación antes de ofrecer ayuda.

a. Seguridad:

- ¿Qué peligros se observan?
- ¿Puede estar allí sin correr peligro o poner en peligro a otros?
- Si siente que el espacio o situación no es segura, ¡no vaya!

b. Personas con necesidades básicas obvias:

- ¿Hay alguna persona con necesidades médicas urgentes?
- ¿Quién podría necesitar ayuda para recibir servicios o protección?
- ¿Quién más puede ayudar?
- Conozca su función. Trate de obtener ayuda para las personas que necesitan asistencia especial. Coordine atención para las personas con necesidades de salud.

c. Personas con angustia grave:

- ¿Cuántas son y dónde están?
- ¿Hay alguien que esté sumamente alterado, inmóvil, que no responda o en estado de shock?
- Considere quién podría beneficiarse de los primeros auxilios psicológicos, y cuál es la mejor manera de ayudar.

3.2.1. Cómo ayudar a personas angustiadas: Observar

- Las personas que sufren una **angustia muy grave o persistente** podrían necesitar más apoyo: (1) Tratar en lo posible de **no dejarlas solas**, o **reconectar con personas cercanas o servicios de ayuda**, (2) **tratar de ponerlas a salvo** hasta que pase la reacción.

3.3. Escuchar En este paso se establece el **primer contacto**, de manera **respetuosa, paciente y centrada en la persona**. Además, se pretende recopilar **información** sobre las necesidades de la persona en crisis, como el deseo de contactar algún familiar, heridas que atender en los servicios de salud, búsqueda de algún objeto como mochila o pertenencias.

a. Haga contacto: Acérquese respetuosamente, preséntese diciendo su nombre y la organización en la que trabaja, **pregunte si puede ayudar** y busque un lugar seguro y tranquilo. **Ayude a la persona a sentirse cómoda.**

b. Pregúntele qué necesita y qué le preocupa: Aunque algunas necesidades son obvias, pregunte, averigüe qué prioridades tiene la persona.

c. Escúchela y ayúdele a tranquilizarse: quédese cerca de la persona, pero **no la presione para que hable**. Ahora bien, escúchela si está dispuesta a conversar. Si está muy angustiada, **ayúdele a tranquilizarse y no la deje sola**.

3.3.1. Cómo ayudar a personas angustiadas: Escuchar

- Hable con voz **suave y calmada**
- Mire a la gente a los ojos
- Dígales que están a salvo y que usted está allí para ayudar.
- Si una persona se siente desconectada de la realidad, **ayúdele a conectarse con su respiración**.

3.4. Conectar

Al realizar los primeros auxilios psicológicos, no se espera resolver todos los problemas de las personas, sino ayudarles a abordar sus propias necesidades, mediante la entrega de información correcta y la derivación de los afectados con servicios de apoyo, con el fin de que puedan recuperar el control de su situación.

- a. Ayude a resolver las necesidades básicas y tener acceso a servicios:** En lo posible, trate de **facilitar a las personas lo que necesitan** o **derívelas a otro servicio** si es necesario. No pase por alto las necesidades de las personas vulnerables o marginadas. **Deles seguimiento si lo promete.**
- b. Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas:** Ayúdeles a priorizar las necesidades urgentes y a buscar mecanismos de apoyo en su vida. Deles **sugerencias prácticas para satisfacer sus necesidades**. Haga que recuerden cómo hicieron frente a los problemas en el pasado.
- c. Dar información:** usted debe contar con información certera y actualizada de la situación, entréguela mediante mensajes sencillos y exactos a todos los afectados por igual, evite crear rumores. Para no desinformar diga sólo lo que sepa, no invente.
- d. Apoyo social:** es muy importante para la recuperación. Mantenga a las personas unidas (familia, amigos, etc.). Acerque a las personas afectadas para que se ayuden mutuamente. Facilite el acceso a apoyo religioso. Cerciórese de que sepan cómo tener acceso a los servicios (Especialmente personas más vulnerables).

3.4.1. Estrategias positivas para afrontar la situación

Una persona que aporta en el manejo de crisis debe **mantener un estilo de vida saludable**, para ello se recomienda realizar acciones como las siguientes:

- Descansar lo suficiente.
- Comer lo más regularmente posible y tomar agua.
- Conversar y pasar tiempo con familiares y amigos.
- Hablar sobre los problemas con alguien de confianza.
- Relajarse: Caminar, cantar, rezar, jugar con niños/as.
- Hacer actividad física suave.
- Evitar el alcohol y otras drogas.
- Buscar maneras seguras de ayudar a otros/as.

Cómo concluir la instancia de apoyo:

- Use sus criterios para evaluar las necesidades de la persona y las suyas.
- Dígale que se va a ir y, si es posible, preséntesela a otra persona que pueda ayudar.
- Si usted la conectó con servicios, cerciórese de que sepa cómo contactarlos y qué esperar.
- **No importa cuál haya sido su experiencia, despídase bien, deseándole que le vaya bien.**



4

Consideraciones a la hora de actuar en contextos de crisis y desastres

4.1. Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos

Cuando ayudamos a los afectados por una crisis debemos tener en cuenta que nuestra labor debe respetar tres aspectos fundamentales de las personas: **la seguridad, la dignidad y los derechos.**

Aspectos de la persona que deben respetarse

Seguridad

- Evitar que **nuestras acciones** provoquen mayor peligro o daño a las personas.
- **Proteger**, hasta donde nos sea posible, a los adultos y niños a los que ayudamos **de daños físicos o psicológicos.**

Dignidad

- Tratar a la gente con **respeto** y de acuerdo con sus normas culturales y sociales.

Derechos

- Asegurar que la gente pueda acceder a la ayuda de forma **justa y sin discriminaciones.**
- Actuar únicamente en el mejor interés de cualquier persona que encuentre.

4.2. Considerar otras medidas de respuesta a la emergencia

En emergencias humanitarias donde los afectados son cientos o miles de personas, la acción de los equipos de respuesta puede incluir operaciones de búsqueda y rescate, asistencia sanitaria de emergencia, refugio, distribución de alimentos, y actividades de localización de familias y protección de menores.

Para realizar la labor de primeros auxilios psicológicos de forma efectiva, la persona que brinda la ayuda debe seguir las instrucciones de las autoridades a cargo e informarse de los servicios y apoyos disponibles para guiar a los afectados a la ayuda práctica de forma segura, sin entorpecer la gestión de la crisis.

Si desea ayudar en situaciones de crisis, le recomendamos que trabaje a través de una organización o grupo comunitario. Si actúa de forma independiente, puede ponerse en peligro y perjudicar el trabajo de coordinación. Además, es poco probable que pueda poner en contacto a las personas afectadas con los recursos y la ayuda que necesitan.

Recuerde que debe ser consciente de su rol y de los límites de este, siempre trate a las personas involucradas (equipos de primera respuesta, afectados, etc.) con respeto y derive a la persona en crisis con el personal adecuado si la necesidad escapa de sus capacidades o conocimientos.



En síntesis, los primeros auxilios psicológicos son parte de una respuesta más amplia a las grandes emergencias humanitarias que requieren la **intervención de diversos actores**, como equipos de primera respuesta, fuerzas de orden, profesionales de diversas áreas, voluntarios, entre otros.

Para realizar una labor eficaz siempre debe respetar la voluntad de las personas, facilitar el acceso a la ayuda, evitar la revictimización al momento de realizar la contención y procurar que todas las personas afectadas y los equipos de primera respuesta se mantengan a salvo.

Es importante comprender que los primeros auxilios psicológicos **son una parte fundamental de la respuesta a una crisis humanitaria**, pues su correcta y oportuna implementación influye positivamente en la superación del trauma psicológico en las personas afectadas.

Glosario

Catarsis: Purificación, liberación o transformación interior suscitadas por una experiencia vital profunda.

Debriefing: es una intervención breve que se realiza en los primeros días luego del evento traumático que consiste en una sesión grupal de más o menos tres o cuatro horas de duración, en la que los afectados por exposición a esta situación traumática hacen una especie de catarsis.

Consejería profesional: la consejería psicológica es un proceso a través del cual un consejero ayuda a las personas que recurren a él a obtener una mayor comprensión o entendimiento de lo que les sucede.

Estado de shock: es una perturbación súbita y a menudo intensa del estado emocional, que puede provocar sentimientos de aturdimiento o sobrecogimiento generado a partir de una situación traumática.

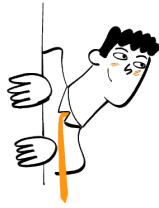
Equilibrio emocional: lograr un equilibrio emocional conlleva lograr un bienestar emocional, que consiste en la capacidad de manejar las emociones y forma parte del bienestar mental. Reconocer y aceptar las emociones, sentirse cómodo cuando se manifiestan desagradables, es sinónimo de equilibrio emocional.

Equipos de primera respuesta: son los primeros en llegar a la escena de una emergencia y pueden enfrentarse a situaciones difíciles y peligrosas. Son equipos de bomberos y salvamento, los servicios médicos, ambulancias y las fuerzas policiales.

Hipervigilancia: estado en el que una persona se encuentra en alerta constante luego de haber sufrido un trauma. De una forma coloquial también se puede decir “con los nervios de punta.”

Revictimizar: hacer que una persona reviva un trauma del que ha sido víctima a través de situaciones o acciones obliguen a las personas afectadas a reconstruir el trauma.

Secuelas psicológicas: síntomas persistentes a nivel psicológico con los que una persona debe vivir luego de experimentar un gran trauma.



¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

EL RESUMEN



TÉCNICAS DE APOYO HUMANITARIO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CRISIS.

¿QUIÉNES LA PUEDEN REALIZAR?



PERSONAS Y EQUIPOS DE PRIMERA RESPUESTA CAPACITADOS EN HABILIDADES DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS.

¿CUÁNDO SE BRINDAN?



TAN PRONTO SEA POSIBLE, YA QUE ES LA PRIMERA CONTENCIÓN A LA EMERGENCIA O CRISIS.

2 METODOLOGÍA (PASO A PASO)

PREPARAR



OBTENER INFORMACIÓN CLARA, DE FUENTES OFICIALES. (EJ. TIPO DE EMERGENCIA, DÓNDE OCURRIÓ, ETC.)

OBSERVAR



EL ESCENARIO PUEDE SER DIFERENTE DE LO QUE HABÍA ESCUCHADO.

ESCUCHAR



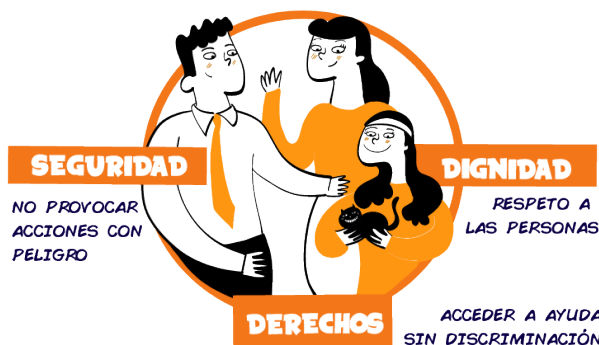
IDENTIFICAR INFORMACIÓN INMEDIATA Y/O URGENTE. (EJ. CONTACTO FAMILIAR, BÚSQUEDA, ETC.)

CONECTAR



ABORDAR NECESIDADES, CONTACTANDO SERVICIOS Y APOYO SOCIAL.

3 CONSIDERACIONES



SEGURIDAD

NO PROVOCAR ACCIONES CON PELIGRO

DIGNIDAD

RESPECTO A LAS PERSONAS

DERECHOS

ACCEDER A AYUDA SIN DISCRIMINACIÓN

RECUERDA...



©CFRD 2023

Bibliografía

- APA (2013). Cómo manejar el estrés traumático: consejos para manejar la inquietud relacionada con la época de huracanes. American Psychological Association. Recuperado 02 de de octubre de 2023 de <https://www.apa.org/topics/disasters-response/inquietud#>
- Real Academia Española, Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. Recuperado el 02 de octubre de 2023 de <https://dle.rae.es/catarsis>.
- Universidad del Pacífico (2019). Consejería Psicológica. Casa Up. Recuperado 02 de octubre de 2023 de <https://casaup.up.edu.pe/consejeria-psicologica/>.
- Normon (2022). Ingredientes clave para el equilibrio emocional. Normon. Recuperado el 02 de octubre de 2023 de <https://www.normon.es/articulo-blog/ingredientes-clave-para-el-equilibrio-emocional#>.
- MedlinePlus (2022). Trastorno de estrés postraumático. MedlinePlus. Recuperado el 02 de octubre de 2023 de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000925.htm>.
- Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra. Recuperado de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf.

