



Primeros auxilios psicológicos

MÓDULO 4

Aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos: trabajo de casos





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 este módulo, abordaremos la práctica de los primeros auxilios psicológicos a través de casos que serán discutidos. Presentaremos distintos casos para trabajar en conjunto y otros donde los participantes del curso puedan practicar de manera individual.

A medida que avancemos en el desarrollo de los casos, nos centraremos en la **identificación** de situaciones de crisis en los mismos y analizaremos los aspectos de cada caso que indican que una persona requiere primeros auxilios psicológicos y cómo reconocer una crisis emocional. Por otro lado, profundizaremos en los diferentes tipos de respuestas que podemos identificar y utilizaremos la metodología paso a paso de **Preparar, Observar, Escuchar y Conectar**.

Además, abordaremos la importancia de las estrategias de autocuidado para los facilitadores después de brindar primeros auxilios psicológicos, cada caso presentado se situará en un contexto específico, permitiendo a los participantes asumir el papel del facilitador de los primeros auxilios psicológicos y observar las diversas reacciones de la persona que requiere apoyo emocional.

Índice

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Descripción del módulo

1. Trabajo de casos

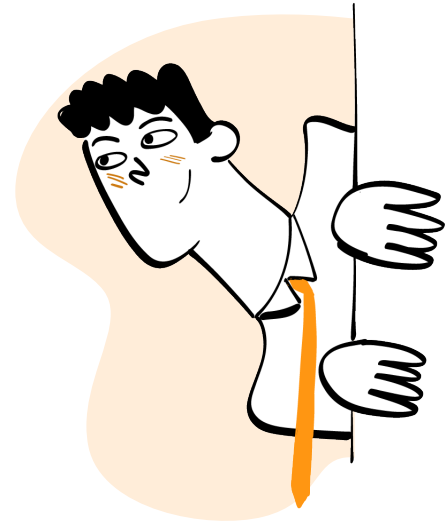
2. Caso 1: Daniela y el terremoto (Crisis en contexto de desastre)

3. Caso 2: El asalto de Marcelo (Crisis en contexto cotidiano)

4. Caso 3: Un estudiante con problemas (Crisis en contexto de cotidiano)

5. Caso 4: Mario y su cambio de ánimo (Crisis en contexto de cotidiano)

- Reflexión
- Glosario
- Bibliografía



Objetivo general

- Aplicar en diversas situaciones los conceptos y conocimientos adquiridos en los primeros auxilios psicológicos.

Objetivos específicos

- Aplicar los primeros auxilios psicológicos en contexto de desastre.
- Comprender el uso de los primeros auxilios psicológicos en contextos cotidianos / laborales.

Descripción del módulo

El módulo 4 se enfoca en aplicar Primeros Auxilios Psicológicos en casos de crisis, como desastres y situaciones cotidianas.

Los participantes analizarán casos, identificarán crisis, aplicarán principios de ayuda emocional, y considerarán el autocuidado como un paso necesario al momento de realizar una contención. Se enfatiza la preparación, observación, empatía y seguimiento. El objetivo es poner en práctica conocimientos y técnicas en situaciones reales.

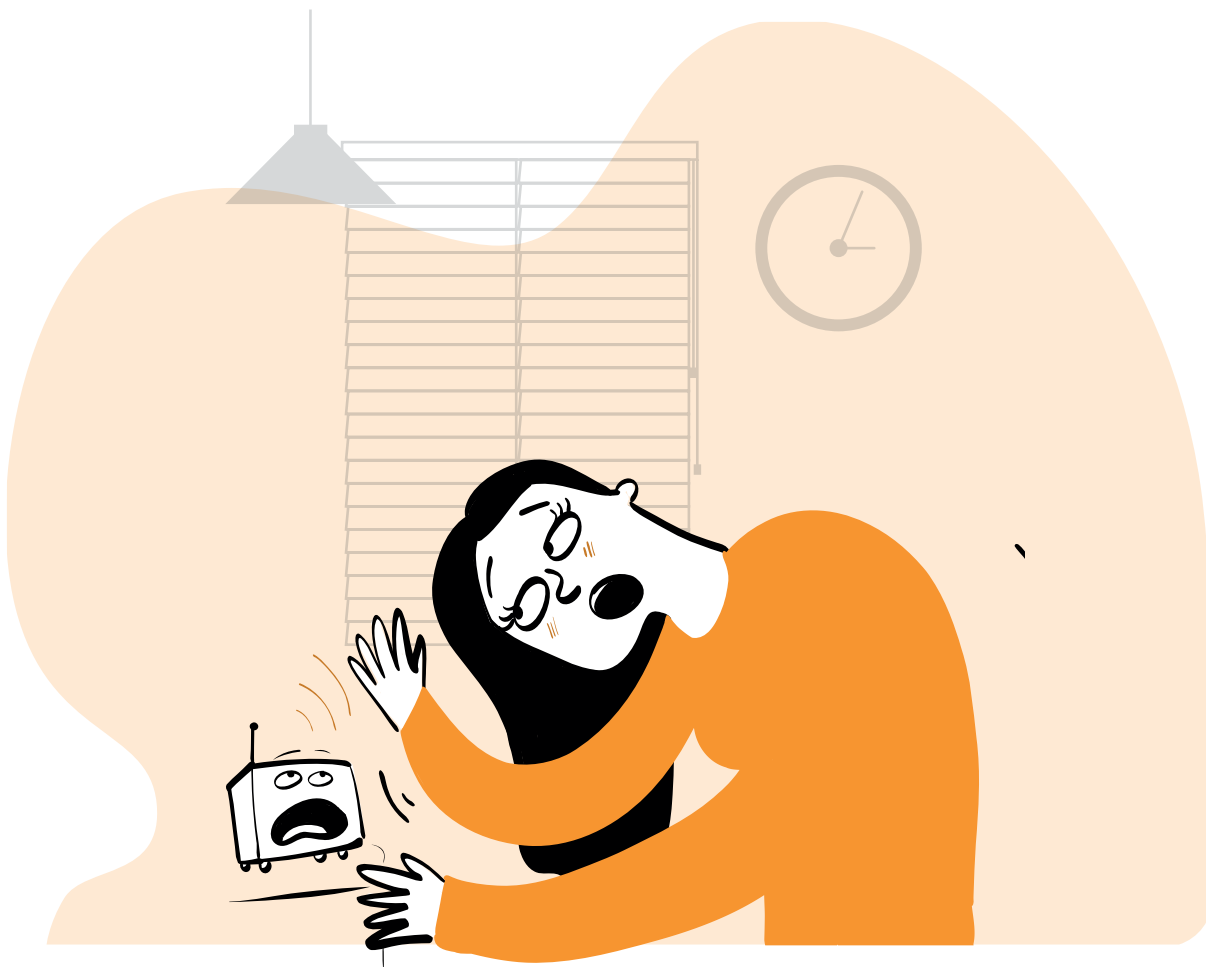


1

Trabajo de casos

En este módulo se trabajará en la aplicación de los primeros auxilios psicológicos, pudiendo profundizar en la identificación de sintomatología de crisis, junto con la aplicación y comprensión de esta estrategia en contextos de desastres y cotidiano/laborales.

Indicaciones: para el trabajo de casos, invitamos a las/os participantes a situarse en el contexto de enfrentar una situación de crisis y las manifestaciones de las otras personas ante ella, evidenciando reacciones, como angustia, alteración corporal, etc. Es usted la persona que va a hacer uso de los primeros auxilios psicológicos para la contención emocional en el rol que indica el caso, por ejemplo, si el caso refiere a un docente, ponerse en el caso de ser docente en ese contexto.



2

Caso 1:

Daniela y el terremoto

(Crisis en contexto de desastre)

“En un día laboral, usted se encuentra realizando clases a sus estudiantes, es una sección de 45 estudiantes de segundo año.

En un momento, usted escucha que los estudiantes comienzan a murmurar bastante y comienzan a inquietarse, aumentando cada vez más. Identifica que algo pasa. Le pregunta a un alumno qué es lo que sucede y este le responde: “hubo un terremoto de 7,8° en la zona norte del país”. Al mismo tiempo, escucha a la estudiante Daniela decir: “mi familia es de La Serena, ¿lo habrán sentido?, ¿estarán bien?”. Comienzan a sonar todos los celulares: es el SAE (Sistema de Alerta de Emergencia), advirtiendo un posible tsunami a todas las costas chilenas.

El ruido de las alarmas se hace más fuerte y Daniela comienza a desesperarse, sus compañeros se aglomeran a ella con intenciones de calmarla y no logra verla. ¡¡¡Cálmense!!! – grita usted – ¡¡Vuelvan a sentarse!!

Desea acercarse a contener a Daniela, por lo que inicia con...”

Preguntas de análisis

- 1 ¿Cómo identifico que hay una crisis? ¿Qué situación está desencadenando la crisis?
- 2 En este contexto, ¿Cómo puedo aplicar los principios de actuación en primeros auxilios psicológicos en este caso?
- 3 Detalle qué haría en cada paso: preparar, observar, escuchar y conectar.
- 4 ¿Cómo podría finalizar esta contención?
- 5 ¿Qué estrategias de autocuidado podría realizar después de realizar los primeros auxilios psicológicos?



3

Caso 2:

El asalto de Marcelo

(Crisis en contexto cotidiano)

“Usted es auxiliar de las aulas y de pronto ve que un estudiante viene corriendo, muy nervioso y asustado pidiendo ayuda porque lo asaltaron: lo empujaron, tirándolo al suelo y le quitaron el celular y la mochila.

Usted indaga el nombre del estudiante, refiere que se llama Marcelo, cursa 4to año de una carrera de la salud y es primera vez que le pasa una situación como esta en todos los años de universidad.

Marcelo está en shock, da la impresión de que no logra entender lo que le ocurrió, no recuerda los números de contactos de emergencia y se observa tembloroso. De pronto se sienta, se agarra la cabeza y llora refiriendo “fueron muy agresivos, me amenazaron con matarme si no entregaba las cosas... ahora tiene todos mis datos, tengo mucho miedo que vuelvan y me hagan daño”.

Usted lleva a Marcelo a un lugar seguro para luego llamar a unidades de apoyo...”

Preguntas de análisis

- 1** ¿Cómo identifico que hay una crisis? ¿Qué situación está desencadenando la crisis?
- 2** En este contexto, ¿Cómo puedo aplicar los principios de actuación en primeros auxilios psicológicos en este caso?
- 3** Detalle qué haría en cada paso: preparar, observar, escuchar y conectar.
- 4** ¿Cómo podría finalizar esta contención?
- 5** ¿Qué estrategias de autocuidado podría realizar después de realizar los primeros auxilios psicológicos?



4

Caso 3:

Un estudiante con problemas (Crisis en contexto de cotidiano)

“Usted se desempeña como secretaria de departamento, por lo que regularmente circulan en su oficina estudiantes y docentes, teniendo una relación cotidiana y de confianza con muchas/os de ellas/os.

En ese contexto, hace unos días ha notado que Ariel, un estudiante de 3er año, está más retraído, se observa algo cansado, triste y al parecer no le ha ido muy bien en sus últimas evaluaciones.

Hoy, se acerca a dejar a su oficina un informe para un profesor. Usted aprovecha la ocasión dado que anda solo, para preguntarle “¿cómo has estado? Hace días te noto cansado”. El comenta que está fatigado, no ha dormido bien hace días, y está pensando en diversas situaciones de su vida que le generan malestar e incluso ha pensado en dejar de vivir...”

Preguntas de análisis

- 1** ¿Cómo identifico que hay una crisis? ¿Qué situación está desencadenando la crisis?
- 2** En este contexto, ¿Cómo puedo aplicar los principios de actuación en primeros auxilios psicológicos en este caso?
- 3** Detalle qué haría en cada paso: preparar, observar, escuchar y conectar.
- 4** ¿Cómo podría finalizar esta contención?
- 5** ¿Qué estrategias de autocuidado podría realizar después de realizar los primeros auxilios psicológicos?



5

Caso 4:

Mario y su cambio de ánimo

(Crisis en contexto de cotidiano)

“Hace unas semanas que nota que su colega, Mario, ha tenido un cambio de conducta, ya no es esa persona alegre, sociable y carismática; por el contrario, se ha puesto negativo, poco comunicativo e incluso irritable. Esto ha generado problemas en el equipo, ya que no se sabe qué pasa con Mario, se nota distraído y tiene dificultades con responder a los trabajos comprometidos. Esto genera que el ambiente de trabajo se vuelva tenso.

A usted le preocupa su compañero, por lo que decide acercarse para consultar qué le está pasando. Mario algo sorprendido por su preocupación, refiere que está bien, que no le pasa nada y comenta: “la vida sigue, lo de casa se queda en casa y hay que seguir trabajando”.

Hoy en la reunión con el equipo, él reacciona muy irritable frente a una consulta de una compañera, sube el tono de voz y se muestra molesto, retirándose rápidamente de la reunión. Usted decide acompañarlo para saber cómo lo puede ayudar. A Mario le cuesta expresar lo que le pasa...”

Preguntas de análisis

- 1 ¿Cómo identifico que hay una crisis? ¿Qué situación está desencadenando la crisis?
- 2 En este contexto, ¿Cómo puedo aplicar los principios de actuación en primeros auxilios psicológicos en este caso?
- 3 Detalle qué haría en cada paso: preparar, observar, escuchar y conectar.
- 4 ¿Cómo podría finalizar esta contención?
- 5 ¿Qué estrategias de autocuidado podría realizar después de realizar los primeros auxilios psicológicos?



Los primeros auxilios psicológicos **no necesariamente deben seguir un protocolo estricto paso a paso. La preparación** para brindar estos auxilios comienza con la capacitación y la familiarización con los números de emergencia. Además, implica comprender cómo funcionar como equipo en situaciones críticas, lo que incluye la posibilidad de contener a alguien emocionalmente, por ejemplo. Estos son aspectos clave de la preparación.

La observación es otra faceta importante. Debe llevarse a cabo en un entorno seguro donde se pueda mantener una conversación sin interrupciones. Escuchar con respeto y validar las emociones de la persona en crisis es fundamental. Esto permite establecer una conexión y desarrollar estrategias, así como identificar a quién recurrir, ya sea familiares, instituciones o recursos en el campus.

Siempre es crucial reflexionar sobre cómo nos sentimos después de proporcionar contención. **Los cuidadores, como primeros respondedores en salud mental, pueden verse afectados por la experiencia.** Es esencial hacer un autoexamen emocional para comprender cómo nos

encontramos, incluso días después de la intervención. Preguntas como «¿Qué sentimientos persisten en mí?» o «¿Qué dudas o preguntas pueden haber surgido durante el proceso?» deben aclararse.

El seguimiento es una parte integral de la prestación de auxilios psicológicos. Si se ha prometido realizar un seguimiento o contacto posterior, es esencial cumplir esa promesa. Hacer un seguimiento muestra empatía y preocupación genuina por la persona afectada. Por lo tanto, si has prometido llamar al día siguiente, asegúrate de hacerlo.

Este enfoque más flexible y centrado en la preparación, observación, escucha, reflexión y seguimiento puede ser más efectivo al proporcionar primeros auxilios psicológicos.

Le invitamos a responder las preguntas en este módulo que le servirán en su sesión práctica. ¡Hasta pronto!

Glosario

Sintomatología de crisis: es un estado temporal de agitación, trastorno o desorganización, en el que nos vemos desbordados a la hora de afrontar una situación o problema. Se produce cuando percibimos que los métodos que utilizamos usualmente para afrontar problemas no son suficientes, por lo que experimentamos inadaptación e insatisfacción.

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.

