

UNIVERSIDAD
EAFIT[®]

Guía para
**DOCENTES
Y EMPLEADOS**

sobre primeros auxilios psicológicos
y signos de alerta

1 ¿Por qué esta guía?

Teniendo en cuenta el Mutuo Cuidado¹ como eje central del bienestar en la universidad, se genera esta guía como una herramienta que le permita a cada una de las personas que hacen parte de la comunidad educativa, responder en primera instancia a situaciones de crisis emocional, que no son ajenas a las experiencias cotidianas y que, en muchas ocasiones, están relacionadas con eventos inesperados frente a los cuales no siempre se cuenta con los recursos para dar una respuesta efectiva.

Es importante reconocer los elementos que hacen parte de la concepción del Mutuo cuidado y que también permiten entender el tipo de intervención que podemos realizar en una atención de primer nivel:

Yo me cuido

Cuido al otro

Cuido lo otro

¹ Universidad EAFIT, El cuidado y el mutuo cuidado. Disponible en: <http://www.eafit.edu.co/bienestar-universitario/acerca-de-la-direccion/Documents/cuidado-mutuo-cuidado.pdf>

2 ¿Qué son los **Primeros Auxilios Psicológicos?**

Es la intervención de primera instancia a los afectados por acontecimientos críticos que se genera de manera inmediata y que tiene una corta duración, donde se busca:

- 1. Brindar apoyo**
- 2. Generar alivio emocional**
- 3. Reducir el riesgo vital**
- 4. Promover el funcionamiento adaptativo y la puesta en marcha de las estrategias de afrontamiento que posibiliten la búsqueda de soluciones o alternativas para enfrentar los problemas que se experimentan.**

Los primeros auxilios psicológicos no son equivalentes ni reemplazan una intervención psicoterapéutica.

¿Quiénes pueden desarrollar una intervención en primeros auxilios psicológicos?

Cualquier persona puede desempeñarse como “Auxiliador”, para esto no es necesario ser profesional en áreas asistenciales (psicología, medicina, enfermería). Sin embargo, además de su interés y motivación, la persona que va a generar los primeros auxilios psicológicos debe tener en cuenta:

- 1.** Se recomienda a las personas que están expuestas a situaciones donde es más factible enfrentar una crisis emocional, contar con un entrenamiento en primeros auxilios psicológicos.
- 2.** Antes de generar cualquier atención, es necesario evaluar la condición personal frente a la crisis. Es recomendable no realizar ninguna intervención en caso de estar afectado por cualquier situación personal. Esto evitará consecuencias negativas sobre sí mismo y sobre la persona afectada.
- 3.** Las atenciones de primera instancia requieren que el auxiliador sea una persona empática, que no emita juicios, que comprenda; que sea capaz de ponerse en el lugar del afectado y entender la situación.
- 4.** Informarse. Si la persona ha decidido participar en la intervención, es necesario conocer un panorama amplio de la situación y de los recursos que se pueden implementar para hacerse cargo de la crisis. Esta información ayudará a reducir la ansiedad y permitirá, en compañía del afectado, tomar decisiones efectivas.
- 5.** Reconocer la disposición que tiene el afectado ante la posibilidad de recibir ayuda; algunas personas se niegan a la atención, en estos casos se debe respetar su decisión, dejándole claro la intención de ayudarlo cuándo él lo considere necesario.
- 6.** La respuesta ante una crisis es particular, en cada caso el “Auxiliador” debe intentar comprender los diversos factores y circunstancias que intervienen en ella.
- 7.** No se debe minimizar ningún síntoma o pedido de ayuda, en este caso es mejor pecar por exceso y no por defecto.
- 8.** En algunos casos es necesario remitir a servicios de salud, pues pueden aparecer ideas de hacerse daño o hacerles daño a otros, comportamientos agresivos, ideas delirantes o alucinaciones que impidan prestar el auxilio.

3 ¿Qué es una crisis?

Una crisis es la reacción fisiológica, emocional, comportamental y cognitiva ante un evento precipitante. Se constituye como un estado transitorio desorganizado donde la persona precisa de ayuda, ya que hay una pérdida en la capacidad de dar respuesta efectiva a la situación, pues fallan o son insuficientes los mecanismos habituales de afrontamiento.

Tipos de crisis

Existen dos tipos de crisis (Fernández, 2010)²:



Circunstanciales: son eventos accidentales, acontecimientos inesperados apoyados generalmente en un factor ambiental, por ejemplo: desastres naturales, accidentes, crímenes violentos.

² Fernández, L. (2010). Modelo de Intervención en crisis, en busca de la resiliencia personal. Recuperado de <https://lapenultima.org/wp-content/uploads/2017/02/trab-modelo-de-intervencion-en-cri-sis-lourdes-fernandez.pdf>



Del desarrollo: Son propias del ciclo vital y se generan al transitar y enfrentar las distintas etapas del desarrollo (infancia, adolescencia, adultez, vejez).

Ambos tipos de crisis requieren de atención, en algunos casos será efectiva una atención de primer nivel, en otros será necesario acompañamiento de segundo orden (psicológico, médico, psiquiátrico).

Respuestas ante las crisis:

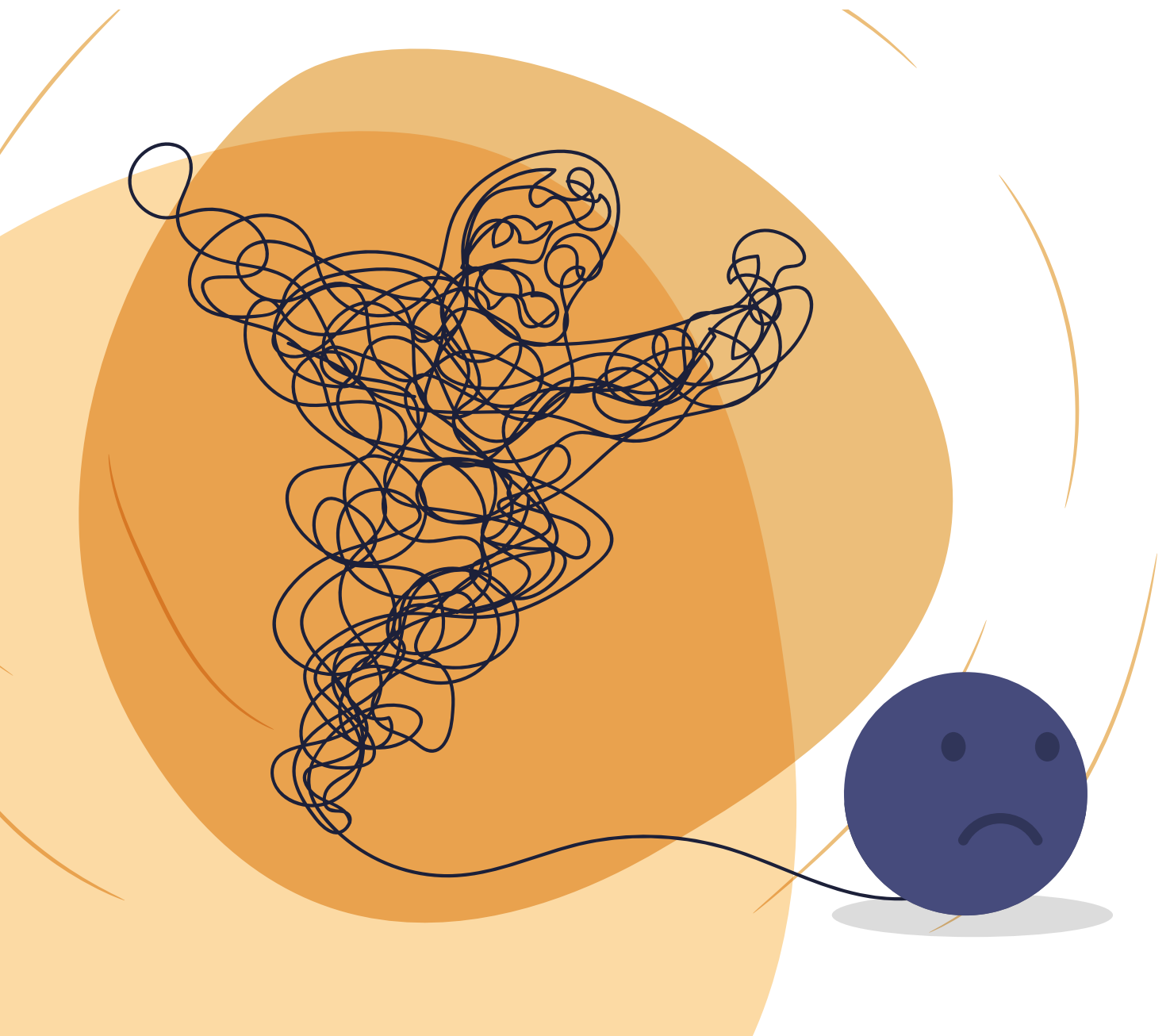
De acuerdo con Álvarez (2020)³; se presentan una serie de manifestaciones en los episodios de crisis que pueden variar en intensidad y afectación sobre la calidad de vida de la persona:

Área	Síntomas
Cognitiva	Dificultad para tomar decisiones, confusión, desorientación, falta de concentración, dificultades para pensar con claridad, preocupaciones intensas, dificultad para seguir y recordar instrucciones.
Física	Sudoración, temblores, dolor de cabeza, mareo, falta de coordinación, tensión muscular, falta de coordinación, náuseas, malestar estomacal, aumento en la frecuencia cardiaca y respiratoria, dolor en el pecho.
Emocional	Insensibilidad, agobio, sentirse en shock, miedo, ansiedad, “no sentirse uno mismo”, rabia, tristeza y frustración, cambios bruscos del estado de ánimo.
Conductual	Conductas evitativas ante la interacción, dificultad para realizar tareas que antes se realizaban fácilmente, hiperactividad, silencios prolongados, distanciamiento.

³ Álvarez, A. (05 de mayo de 2020). Coursera Curso De Primeros Auxilios Psicológicos. Obtenido de Coursera Curso De Primeros Auxilios Psicológicos: <https://www.coursera.org/learn/pap?>

Ante una crisis, la aparición de estas reacciones puede entenderse como una respuesta adaptativa, pues con ellas la persona busca recuperar el equilibrio.

En algunos casos esta respuesta desaparecerá con los días sin necesidad de intervención, en otros será necesaria una atención de segundo nivel (psicólogo, médico, psiquiatra), por tal razón es importante realizar seguimiento a los cambios o síntomas nuevos que se puedan generar.



4

Estrategias básicas frente al manejo de una **intervención en primeros auxilios psicológicos (PAP)**⁴

Comunicación en los primeros auxilios psicológicos.

“No olvidemos que escuchamos no solamente con nuestros oídos, sino también con nuestros ojos, con nuestra mente, con nuestro corazón y con nuestra imaginación”

Carl Rogers. El poder de la persona.

En primeros los auxilios psicológicos es fundamental ayudar a la persona a comunicar su vivencia, reconstruir el suceso y ventilar su angustia⁵. Durante la intervención en una crisis se busca favorecer el desarrollo de una escucha activa.

“La escucha activa consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe, es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al “cómo se dice”, fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle,

⁴ Agudelo, Diana. Sánchez, Diana (2020). Curso primeros auxilios psicológicos. ASCOFAPSI. Bogotá -2020.

⁵ Cruz Roja Española. Primeros auxilios psicológicos. Disponible en: http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/gestion/documentos/3-primeros_auxilios_psicologicos_documento.pdf

dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. Escuchar implica un proceso activo donde actúan nuestros sentidos, así como nuestra parte intelectual y afectiva”⁶.

Para tal fin es necesario tener en cuenta que por el proceso comunicativo intervienen diversos factores a considerar:

Características del proceso de comunicación en un episodio de crisis

El proceso de comunicación es entendido como la capacidad que tiene un emisor de enviarle un mensaje al receptor. Durante una crisis, la transmisión de este mensaje se dificulta a partir de la aparición de diversos fenómenos que se deben tener en cuenta:

Los altos niveles de angustia en la persona impiden que esta pueda comunicar de manera efectiva lo que siente.

Generalmente las **narraciones de las personas en crisis son incompletas o incoherentes** ya que se alteran los patrones de pensamiento.

En los procesos de crisis se presenta un **“estrechamiento” en la atención**, haciendo que la persona tenga dificultades para comprender la información.

Lenguaje verbal y no verbal

Tanto las expresiones que se utilizan, como la postura corporal, los gestos, el tono, el ritmo de la voz, la cantidad y la claridad en la información, influyen significativamente el proceso de comunicación durante los primeros auxilios psicológicos. Frente a estos aspectos se recomienda:

⁶ Mejía, Susana (2015). Constructos teóricos sobre la atención en crisis. Atención de víctimas del CAV. Escuela de Humanidades / Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. 2015. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/8231/Susana_MejiaRivera_2015.pdf;jsessionid=2C2DFF8114C2159857127CC26A08D247?sequence=2

Siempre que la persona intervenida lo permita intente mirarla a los ojos, esta estrategia permite establecer contacto, evaluar su estado y anticiparse a posibles reacciones de riesgo. Si la persona se muestra evitativa, no forzarla.

Establezca contacto físico si se siente cómodo y evidencia en la postura o en las acciones de la persona atendida que existe disposición a esto, recuerde respetar los límites que la persona imponga ante esta situación.

Module su tono de voz. Cuando una persona está alterada, bajar el tono de voz puede favorecer que ella también lo haga.

Hable de forma pausada, intente vocalizar bien las palabras para garantizar que la persona le entienda.

Use un lenguaje sencillo que la persona pueda comprender con facilidad.

Busque que sus preguntas e intervenciones lleven a la persona a estructurar una narración frente la situación.

Utilice estrategias conversacionales que le permitan a la persona organizar su mente y articular su discurso.

Busque respuestas verbales y no verbales en la persona intervenida que le indiquen que lo está escuchando y está comprendiendo la información.

Escucha empática:

La escucha empática, es aquella que se realiza con la intención de comprender lo que siente la persona. Esta escucha carece de prejuicios, interpretaciones o cuestionamientos frente a la coherencia o veracidad de lo que se expresa. Se trata aquí de conectarse con la emoción del otro, aceptarlo y validarlo.

Ser empático implica que reconozcamos el sentimiento de la otra persona, puede ser útil recordar situaciones donde se han tenido estas emociones para establecer un contacto real con la persona.

Tenga en cuenta que la escucha empática no significa una escucha que requiera obligatoriamente que usted genere una respuesta, en algunos casos es posible que no se tenga mucho por decir o que incluso no sea necesario expresar nada.

Lo verdaderamente importante es llevar a la persona a sentirse acogido con su angustia.

5

Protocolo general para el **desarrollo de los primeros auxilios psicológicos (PAP)**⁷

¿En la literatura existen diversos protocolos de atención para los episodios de crisis emocional, en el presente apartado se enuncian los elementos generales en este tipo de intervención (tenga en cuenta que esta es una guía pedagógica introductoria y que en ningún caso reemplaza una formación en primeros auxilios psicológicos).

a. Garantizar la seguridad de la persona en crisis.

Aleje a la persona de la fuente de tensión o angustia emocional.

De ser posible, ubique un espacio seguro y privado donde pueda realizarse la intervención.

En estos casos puede ser útil darle soporte a la persona (sentarla, recostarla), utilice superficies que den la sensación de contención.

⁷ Agudelo, Diana. Sánchez, Diana (2020). Curso primeros auxilios psicológicos. ASCOFAPSI. Bogotá-2020.

Aleje a la persona de fuentes de riesgo o peligro con las cuales se pueda hacer daño a sí misma o las personas a su alrededor.

b. Brinde soporte emocional a la persona.

Mantenga un tono de voz bajo, module el ritmo de su voz.

Siempre que sea posible genere contacto visual.

Si se siente cómodo y la otra persona lo sugiere (a partir de su lenguaje verbal y no verbal) y lo autoriza establezca contacto físico, como tomarle la mano, tocar el hombro, abrazar, entre otros.

c. Ayúdele a la persona a explorar alternativas.

Recuérdle a la persona que hay opciones y que se puede hacer algo ante la situación.

Ayúdele a identificar opciones y a tomar decisiones o a postergar acciones si es necesario.

Oriente a la persona sólo a tomar decisiones impostergables, lo demás puede esperar a que esté más sereno y con mayor capacidad de responsabilizarse de sus acciones.

d. Conecte a la persona con su red de soporte personal, familiar o institucional.

Como se mencionaba previamente, para algunas personas será suficiente la intervención en primeros auxilios psicológicos, sin embargo, en personas que aparezcan ideas de hacerse daño o hacerles daño a otros, comportamientos agresivos, ideas delirantes o alucinaciones es necesario contar con apoyo de la red primaria o de los servicios institucionales.

Conecte a la persona con su red más inmediata: familia, pareja, amigos.

Permita que la persona sea quien se ponga en contacto con su familiar o apoyo más próximo, cerciőrese de que se genere esta acci3n.

Identifique qu3 otros recursos requiere la persona (atenci3n psicol3gica, atenci3n especializada, contactos de l3neas de apoyo emocional).

Recuerde no dejar sola a la persona hasta que se haya controlado la crisis o est3 presente la persona que se encargará en adelante de tramitar la situaci3n (familiar o profesional asistencial).

e. Favorecer la recuperaci3n del funcionamiento habitual.

Anime a la persona a dar pequeňos pasos que le permitan asumir decisiones y retomar sus rutinas.

Busque que la persona tome decisiones que le generen sensaci3n de autoeficacia y de recuperaci3n del control.

Evite tomar decisiones por la persona.

Propicie que la persona comience a hacer cosas por s3 misma.

Recomendaciones finales

Se resumen a continuaci3n algunos elementos abordados durante la gui3 que pueden servir como elementos orientadores ante una atenci3n en primeros auxilios psicol3gicos PAP.

¿Qu3 hacer?	¿Qu3 no hacer?
Escuchar con empat3a	Pretender adivinar lo que la otra persona siente.
A veces las palabras sobran y puede establecerse otra forma de conexi3n	Forzar el contacto visual, verbal o f3sico.

Mantener el contacto con el carácter temporal del evento	Ofrecer falsas esperanzas
Validar el derecho a estar asustado, frustrado, a sentir impotencia o miedo	Invitar a la persona a ser fuerte y a no dejarse derrumbar
Apoyar la toma de control y el sentido de autoeficacia	Decirle a la persona qué hacer o tomar decisiones por ella.
Dosificar la información, identificando las posibilidades de la persona.	Mentir o agobiar con información
Tomarse el tiempo para acompañar	Mirar el reloj, dirigir la mirada en otra dirección
Identificar los propios límites y alcances de la intervención que se puede llevar a cabo	Asumir un rol de terapeuta

Curso primeros Auxilios psicológicos ASCOFAPSI⁸

⁸ Agudelo, Diana. Sánchez, Diana (2020). Curso primeros auxilios psicológicos. ASCOFAPSI. Bogotá-2020.

Bibliografía

Agudelo, Diana. Sánchez, Diana (2020). Curso primeros auxilios psicológicos. ASCOFAPSI. Bogotá -2020.

Álvarez, A. (05 de mayo de 2020). Coursera Curso De Primeros Auxilios Psicológicos. Obtenido de Coursera Curso De Primeros Auxilios Psicológicos: <https://www.coursera.org/learn/pap?>

Cruz Roja Española. Primeros auxilios psicológicos. Disponible en: http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/gestion/documentos/3-primeros_auxilios_psicologicos_documento.pdf

Fernández, L. (2010). Modelo de Intervención en crisis, en busca de la resiliencia personal. Disponible en: <https://lapenultima.org/wp-content/uploads/2017/02/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf>

Mejía, Susana (2015). Constructos teóricos sobre la atención en crisis. Atención de víctimas del CAV. Escuela de Humanidades / Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. 2015. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/8231/Susana_MejiaRivera_2015.pdf;jsessionid=2C2DFF8114C2159857CC26A08D247?sequence=2

Universidad EAFIT, El cuidado y el mutuo cuidado. Disponible en: <http://www.eafit.edu.co/bienestar-universitario/acerca-de-la-direccion/Documents/cuidado-mutuo-cuidado.pdf>

Elaborado por:

Juliana Andrea Lenis Muñoz
Enrique Macía Lalinde

**MUTUO
CUIDADO**
es bien-estar en EAFIT

www.eafit.edu.co/saludmental