ChildFund®
Ecuador

GUÍA PARA APLICAR PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS PAP

(En crisis individual o colectiva)

GUÍA PARA APLICAR
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS PAP
(En crisis individual o colectiva)

Esta es una publicación de ChildFund Ecuador

Janet Cruz Granda, Directora de País

Elaboración de textos
Plural Consultora

Revisión
Leonor Fernández, ChildFund Ecuador
Daniela Naranjo, ChildFund Ecuador
María Fernanda Andrade, consultora

Edición
Ingrid Coba

Diseño e ilustración
Sofía Albornoz
Miti Miti

Agradecemos los aportes de: Patricia Betancourt de ChildFund Honduras, Yil Felipe Wood de ChildFund México, Miriam Santillán de FONAP y Kelly Perneth de CACTU

www.childfund.ec
ecuadoroffice@childfund.org
Quito – Ecuador
Mayo 2020

GUÍA PARA APLICAR PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS PAP

(En crisis individual o colectiva)

ChildFund®
Ecuador

Este manual no reemplaza la capacitación o entrenamiento necesarios para poder administrar primeros auxilios psicológicos

¿Cómo funciona esta guía?

Esta guía está separada en dos secciones:

- La primera destinada a entregar información sobre lo que son los primeros auxilios psicológicos, quién puede brindar este tipo de ayuda, en qué contextos se aplican y cuando se llevan a cabo

- La segunda con los pasos a seguir para la aplicación integral de la primera ayuda psicológica, incluyendo actividades de refuerzo que permiten trabajar en cada una de las indicaciones

¿Cómo navego esta guía?

- Puede navegar esta guía a través de la barra superior ubicada en cada página

Intro | Navegación | SECCIÓN 1 | SECCIÓN 2 | Recuerda

Escoja a dónde quiere ir presionando uno de estos botones

- Botones de navegación: tienen este aspecto y le llevan a las diferentes preguntas y pasos que contiene esta guía

1 ¿Qué son los PAP?

Preguntas (sección 1)

1 Organización Previa

Pasos (sección 2)

- Para el correcto funcionamiento de este pdf interactivo, es necesario descargar la aplicación Adobe Acrobat Reader, disponible gratuitamente en la tienda Play Store de Google.

OCHO PREGUNTAS CLAVE DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

1. ¿Qué son los PAP?
2. ¿En qué situaciones se brinda los PAP?
3. ¿Cuál es el objetivo de los PAP?
4. ¿Qué acciones principales engloban los PAP?
5. ¿Quién puede brindar los PAP?
6. ¿Cuándo se dan los PAP?
7. ¿Dónde se dan los PAP?
8. ¿Qué no son los PAP?

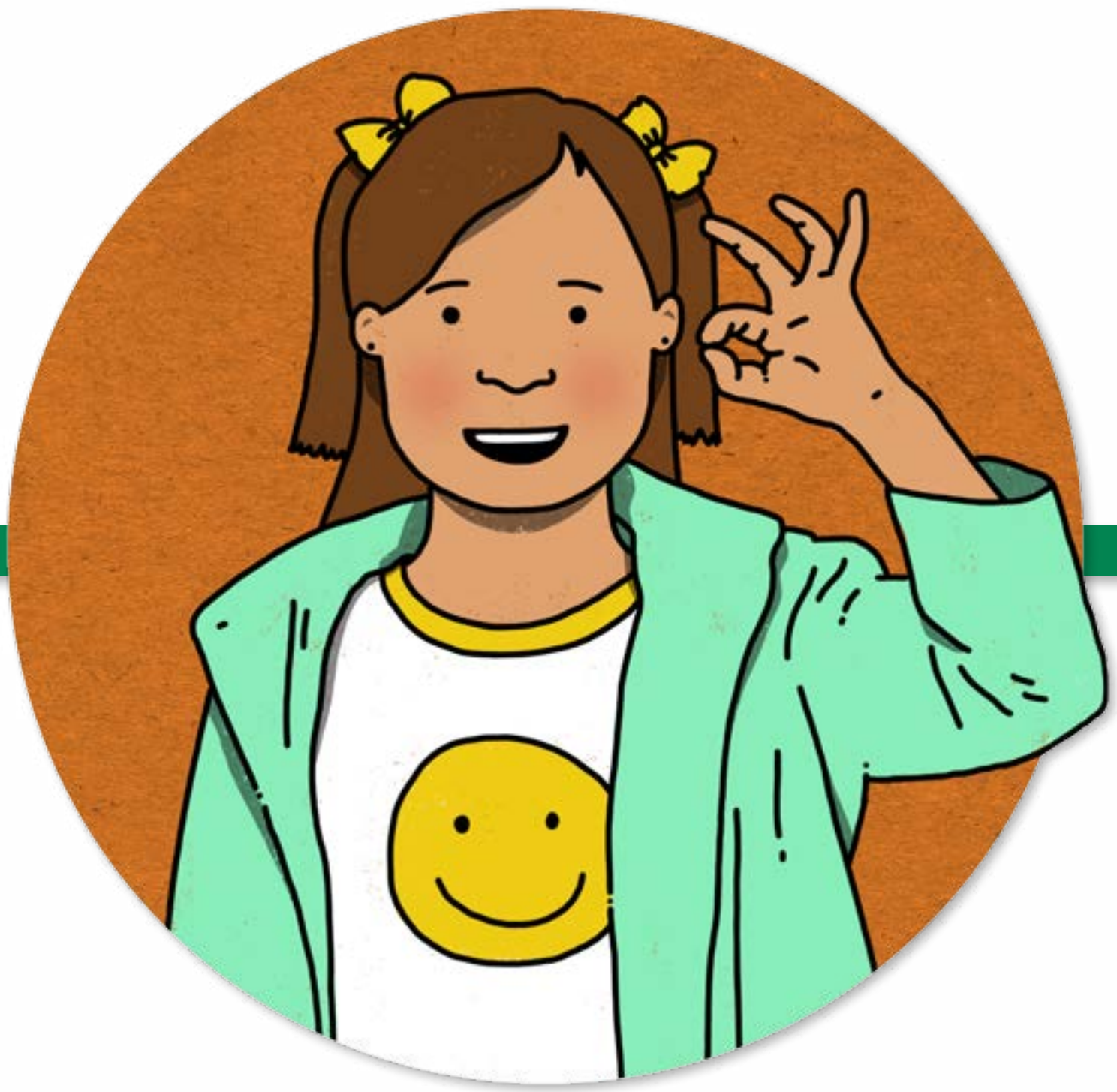
1 ¿Qué son los PAP?

- PAP son las siglas de Primeros Auxilios Psicológicos
- PAP es la ayuda emocional inmediata que se entrega a personas que viven una situación traumática, crisis o emergencia (cotidiana o inusual)

2 ¿En qué situaciones se brinda los PAP?

- Desastre natural (terremoto, inundación, deslave, incendio, etc.)
- Violencia (intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual, asalto, etc.)
- Accidente de tránsito
- Noticia de muerte repentina o grave enfermedad de un ser querido
- Crisis humanitaria (guerra, terrorismo, hambrunas, refugiados, evacuaciones, etc.)

3 ¿Cuál es el objetivo de los PAP?



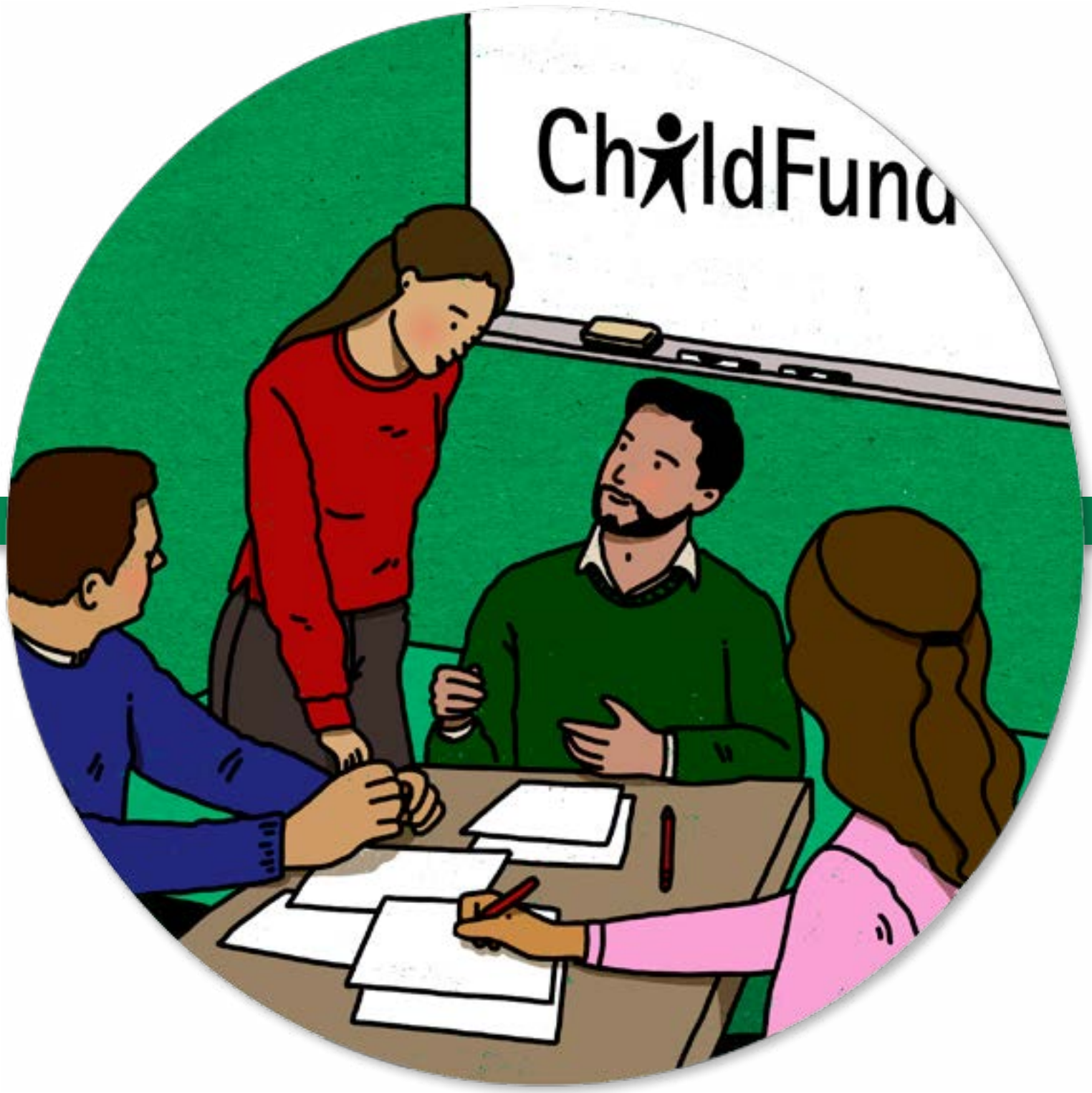
Que las personas afectadas:

- Recuperen el control y la estabilidad emocional
- Afronten lo ocurrido, con el menor número de secuelas posible

4 ¿Qué acciones principales engloban los PAP?

- Sintonizar con los sentimientos y necesidades de las personas durante su crisis
- Brindar apoyo práctico
- Escuchar a la gente y dar información
- Evaluar necesidades y preocupaciones
- Ayudar a que se atiendan necesidades básicas (agua, alimento, techo, abrigo, etc.)
- Proteger a las personas de otros peligros y riesgos
- Establecer contacto con seres queridos y redes de apoyo

5 ¿Quién puede brindar los PAP?



- Cualquier persona que conozca y se capacite en PAP, sobre todo, profesionales de salud mental, educación y equipos de trabajo comunitario

6 ¿Cuándo se dan los PAP?

- Normalmente, durante o inmediatamente después del acontecimiento traumático
- A veces se aplica días o semanas después, dependiendo de la gravedad de la situación

7 ¿Dónde se dan los PAP?

- Donde haya la suficiente seguridad
- En privacidad, donde la persona pueda sentirse más cómoda

RECUERDE:

En situaciones críticas, como violencia sexual, es esencial garantizar la privacidad, protección y confidencialidad de la víctima

8 ¿Qué no son los PAP?

- No es un espacio de psicoterapia
- No es una intervención a largo plazo
- No es una intervención profunda (aunque puede tener efectos profundos)

RECUERDE:

Escuche responsablemente, transmita aceptación, cree una atmósfera de confianza y empatía, proporcione información adecuada y permita la libre expresión.

¿Cómo aplicar los PAP?

- Las indicaciones sobre cómo aplicar los PAP consideran la existencia de tres momentos: OBSERVAR, ESCUCHAR Y CONECTAR
- Cada momento reúne una serie de subacciones que han sido englobadas en nueve diferentes pasos a seguir:

PASO 1

ORGANIZACIÓN PREVIA

Preparándome para entregar PAP

1. OBTENER INFORMACIÓN

Acciones clave

¿En qué consiste?

Es importante que averigüe anticipadamente, la mayor cantidad de información sobre la situación y lugar al que acudirá para aplicar PAP

Lo que sí debe hacer

- Obtenga información básica: ¿Qué ocurrió?, ubicación geográfica del lugar, poblaciones cercanas, características de lugar (clima, población, etc.)

- Infórmese bien sobre los servicios de apoyo que existen en la localidad: ¿quién?, ¿dónde? se entregan servicios médicos, alimentos, horarios, rutas de atención, etc.

Lo que no debe hacer

- No haga caso a rumores o suposiciones, emplee datos oficiales
- No invente información

2. ANALIZANDO MI SITUACIÓN PERSONAL

Acciones clave

¿En qué consiste?

Antes de aplicar PAP, debo analizar mi situación personal, para asegurarme que me encuentro en condiciones de apoyar a una persona afectada

Preguntas de autoevaluación

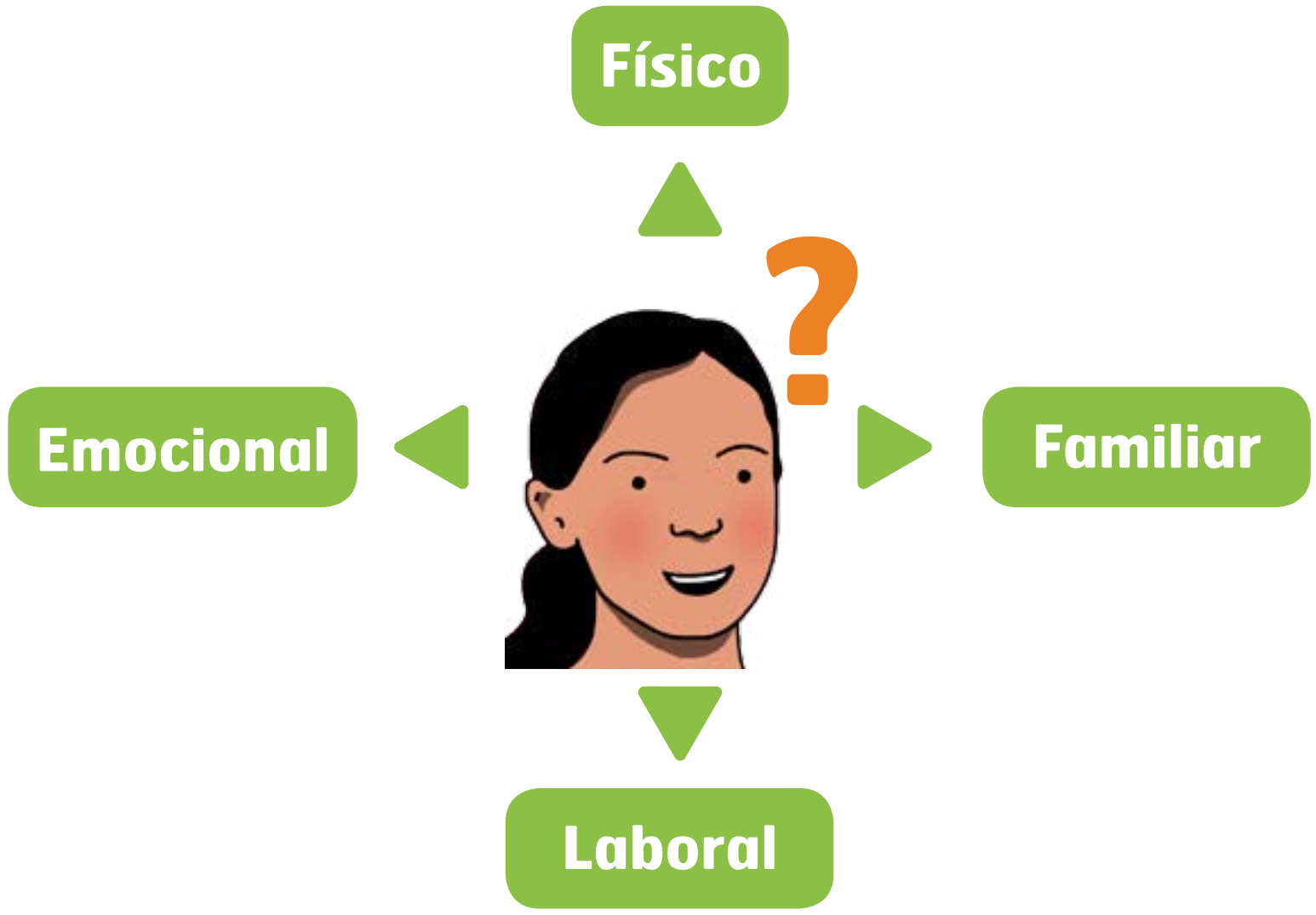
- FÍSICA: ¿En qué estado real de salud me encuentro?, ¿uso medicamentos?, ¿cuento con la vacunación requerida?, ¿estoy en condiciones de afrontar la exigencia física que demanda esto?, ¿puedo permanecer allí en condiciones tan adversas?,

¿cómo manejaré mi alimentación?, ¿dónde dormiré?, ¿qué haré con mis desechos/basura?

- EMOCIONAL: ¿He vivido situaciones similares a esta?, ¿cómo reaccioné?, ¿cuáles son mis limitaciones emocionales/afectivas?, ¿estoy en condiciones de sostener y acompañar a otras personas?, ¿cuáles son mis conflictos emocionales actuales?

- LABORAL: ¿Mi trabajo puede esperar unos días hasta mi regreso?, ¿puedo viajar sin tener problemas laborales después?

- FAMILIAR: ¿En qué situación queda mi familia?, ¿puedo hacer esto sin preocuparme?



3. COORDINACIÓN DE EQUIPOS

Acciones clave

¿En qué consiste?

Hay situaciones en donde usted acudirá individualmente a brindar PAP. No obstante, lo ideal es organizar un equipo de trabajo antes de acudir al lugar de la emergencia

Lo que sí debe hacer

- Organíceun equipo de trabajo (designe un jefe de brigada, es mejor si se desplaza en parejas (cuidado mutuo), establezca un cronograma de trabajo)

Lo que no debe hacer

- No se aleje por su cuenta sin avisar al equipo
- No irrespete los acuerdos del equipo

RECUERDE:

- Si no tiene la seguridad o tranquilidad para intervenir, NO LO HAGA
- Usted no tiene la obligación de intervenir o acudir al lugar. No está mal si decide no hacerlo

PASO 2

REVISIÓN Y CONTEXTO

Analizando la situación

1. VALORACIÓN DEL RIESGO

Acciones clave

¿En qué consiste?

Deténgase, observe y analice el lugar o situación antes de intervenir, buscando identificar posibles riesgos o peligros

- Identifique los peligros que podrían ocurrir en el lugar o situación (réplicas, derrumbes, delincuencia, violencia sexual)
- Distinga entre zonas seguras y zonas inseguras
- Ubique a niños, niñas y adolescentes en zonas de recreación con supervisión
- Aleje a las personas afectadas de posibles peligros o riesgos (vidrios rotos, techos endebles, tránsito de vehículos, líquidos resbalosos, etc.)

2. RECONOCIENDO INDICADORES DE CRISIS:

Acciones clave

¿En qué consiste?

Identifique conductas o reacciones psicológicas que presentan personas que experimentan una crisis y que pueden requerir PAP

- Tener confusión, estar emocionalmente inerte, tener sensación de irrealidad o aturdimiento
- Estar encerrado o encerrada en sí mismo o muy inquieto (sin moverse)

- No responder cuando se le habla, no hablar en absoluto
- Tener desorientación (por ejemplo, no saber su propio nombre, de dónde es, qué ha ocurrido)
- No estar en condiciones de cuidarse a sí mismo o a sus hijos o hijas (dejar de comer o de beber, no poder tomar decisiones sencillas)

RECUERDE:

- Si considera que podría ser una víctima más de la situación, busque su propia seguridad primero
- Si identifica que la persona afectada tiene ideas suicidas, riesgo de agresión a otras personas, no responde por más que usted le habla, tiene descompensación o está sin su medicación; es mejor derivarla, directamente, a un servicio de salud mental.

PASO 3

IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO DE INTERVENCIÓN

¿Con quién trabajar?

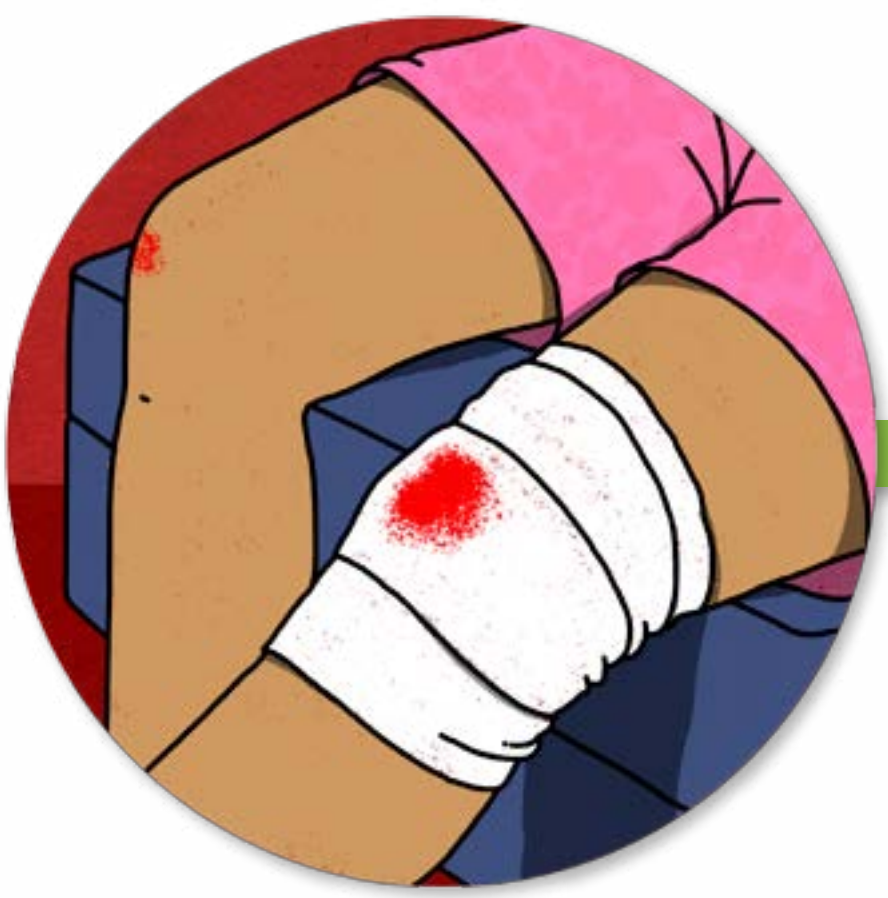
1. OBSERVE LA SITUACIÓN Y RESPONDA

Acciones clave

¿Qué persona requiere mi asistencia de PAP?

Grupos de atención prioritaria

- Personas heridas o en condiciones médicas importantes



- Niños, niñas y adolescentes (sobre todo quienes están sin sus cuidadores presentes)

- Personas con discapacidad

- Mujeres embarazadas o al cuidado de otros

- Adultos mayores

- Personas de minorías étnicas, grupos LGBTIQ, etc.

- Personas en situación de movilidad humana

RECUERDE:

- Haga énfasis en los casos con mayor grado de vulnerabilidad
- No todas las personas que viven una emergencia o crisis necesitan PAP
- En situaciones de emergencia, no se puede ayudar a varias personas simultáneamente Aborde un caso a la vez

PASO 4 PRESENTACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA

Promoviendo la comunicación

1. PRESENTACIÓN

Acciones clave

¿En qué consiste?

Diríjase a la persona afectada y preséntese, indique su nombre, la institución a la que pertenece, su rol en la comunidad y la razón por la que está ahí. Ofrézcale su ayuda

Lo que sí debe hacer

- Preséntese de modo respetuoso, amigable y tranquilo
- Con niños, niñas y adolescentes trate de ponerse a su mismo nivel

- Busque obtener el nombre de la otra persona para poder facilitar el diálogo
- Porte una identificación de la organización a la que pertenece

Lo que no debe hacer

- No trate a las personas con exceso de confianza
- No obligue o exija a las personas a responderle y darle información

2. ESCUCHA ACTIVA

Acciones clave

¿En qué consiste?

Es una forma de escuchar que demuestra a la otra persona que usted le presta atención y se interesa por conocer lo que le está sucediendo

Lo que sí debe hacer

- Dialogue en un espacio de seguridad, privacidad y confianza (De preferencia tome asiento)
- Tómese el tiempo necesario para escuchar a la persona
- Mantenga el contacto visual

- Asienta con la cabeza para hacerle saber que la escucha
- Proteja a la persona de los medios de comunicación

Lo que no debe hacer

- No sea impaciente
- No se distraiga o vea hacia otros lugares
- No interrumpa a la persona afectada mientras habla
- No hable sobre usted
- No le dé más importancia al contacto físico que a la escucha verbal

RECUERDE:

- Escuchar a una persona en crisis puede ayudar mucho a calmarla
- El lenguaje corporal es parte de la escucha activa (postura, gestos, etc.)
- Tome en cuenta las normas culturales del lugar o personas y tenga cautela con exceder el contacto visual y físico
- Trate de generar un espacio de confianza y seguridad que permita mantener el diálogo durante todo el proceso posterior

PASO 5

CONTENCIÓN EMOCIONAL
Brindando calma y estabilidad

1. TÉCNICA A: RESPIRACIÓN ASISTIDA

Acciones clave

¿En qué consiste?

Las personas en situación de crisis suelen tener dificultad para respirar (hiperventilación, sostener la respiración), para lo cual se interviene asistiéndolas en reentrenar la ventilación para que se tranquilicen

Lo que sí debe hacer

- Coméntele que la respiración influye en cómo nos sentimos

- Explíquele a la persona en qué consiste el ejercicio de respiración:

> "Vamos a tomar aire en tres tiempos y exhalar aire en tres tiempos y después aguantar en tres tiempos antes de inhalar de nuevo..."
>
> "Ahora hagámoslo juntos o juntas, tomamos aire: 1,2,3, botamos aire 1,2,3, y esperamos 1,2,3... de nuevo, tomamos aire 1,2,3..."

- Conduzca a la persona en el ejercicio durante el tiempo necesario
- Repita el ejercicio las veces necesarias hasta que la persona pueda respirar adecuadamente y por su cuenta

Lo que no debe hacer

- No sea impaciente, ni conduzca el ejercicio a un ritmo demasiado rápido

2. TÉCNICA B: REPIQUETEO Y ÉNFASIS SENSORIAL (5,4,3,2,1)

Acciones clave

¿En qué consiste?

Las personas en situación de crisis suelen estar

bastante confundidas y desorientadas. Este ejercicio les permite calmarse y recuperar sus cinco sentidos

Lo que sí debe hacer

- Pregúntele a la persona datos elementales de su vida:

  "Dígame el nombre del colegio en donde estudió"
  "Dígame su cédula de identidad"
  "¿Cuál es su dirección?"
  "¿En qué ciudad estamos?"

- Explíquele a la persona en qué consiste el ejercicio:

- "Vamos a trabajar con los cinco sentidos que tenemos. A continuación dígame cinco cosas que puede ver; ahora enuméreme cuatro cosas que

puede escuchar; ahora nómbreme tres cosas que puede sentir o tocar, ahora dígame dos cosas que puede oler y ahora nómbreme una cosa que siente en el gusto (paladar)”

Lo que no debe hacer

- No haga preguntas demasiado complejas o abstractas
- No corrija a la persona si entrega información errada o no se acuerda los datos
- No pregunte información relacionada con la crisis o que pueda generar más angustia

3. TABLA DE RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES

Acciones clave

¿En qué consiste?

La siguiente tabla permite a la persona afectada reconocer y poner en palabras las emociones o sensaciones por las que está atravesando, lo cual puede mejorar la comunicación

Lo que sí debe hacer

- Apunte a obtener información que le permita identificar qué le ocurrió a la persona afectada y lo que necesita

Lo que no debe hacer

- No indague de más
- No emita juicios de valor ni interpretaciones
- No aplique esta técnica en sospecha de casos de violencia sexual

4. OTRAS TÉCNICAS DE CONTENCIÓN EMOCIONAL

Acciones clave

Existen otras técnicas a las que puede recurrir para tranquilizar a una persona afectada por una crisis

Lo que sí debe hacer

- Si la persona lo pide, o es oportuno, puede realizar contacto físico tocando ciertas partes del cuerpo (como tomarle la mano o tocar la parte superior de la espalda)
- Pedirle a la persona que coloque los pies en el piso

- Brindar un vaso de agua a la persona afectada es una técnica bastante útil, pues le permite calmarse y respirar mejor

Lo que no debe hacer

- No recurra al contacto físico como primera opción para estabilizar emocionalmente a una persona
- En lo posible, evite el contacto físico con niños, niñas y adolescentes o víctimas de violencia sexual

RECUERDE:

- No existe un tiempo estándar para poder estabilizar a una persona, por lo cual, deberá llevar a cabo las técnicas descritas las veces necesarias hasta lograr este propósito

PASO 6 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES
Ordenando las ideas

1. LISTA DE PREOCUPACIONES Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES

Acciones clave

¿En qué consiste?

Mientras conversa con la persona afectada, obtenga información sobre sus necesidades y preocupaciones

Lo que sí debe hacer

- Busque obtener la lista de necesidades o preocupaciones de la persona afectada:

  "Con todo lo que me ha ido contando, ¿qué es lo que usted necesita ahora?"

- Ayude a la persona afectada a que ordene y reconozca entre lo que necesita inmediatamente y lo que puede resolverse después:

  "Usted me ha comentado muchos problemas, pero podríamos partir por definir las dos o tres cosas más urgentes por resolver ahora"

Lo que no debe hacer

- No juzgue a la persona por las necesidades que le comenta, por ser banales o superficiales
- No busque soluciones a cada cosa que expone la persona afectada en la medida que las va contando
- No organice las necesidades de acuerdo a sus criterios

RECUERDE:

- Este es el punto central del trabajo con PAP, pues todo lo anterior se ha realizado para identificar necesidades concretas de la persona y saber cómo actuar a futuro

PASO 7

ANÁLISIS DE RECURSOS Y RESPUESTA

Planteando respuestas

1. NECESIDADES BÁSICAS

Acciones clave

¿En qué consiste?

Una vez identificadas las necesidades principales, se ayuda a la persona afectada a definir las acciones para resolverlas

Lo que sí debe hacer

- Si se trata de resolver necesidades básicas (alimento, abrigo, lugar donde dormir, protección, etc.), conduzca a la persona a lugares donde pueda ser atendida (albergues, campamentos, Policía Nacional, servicios públicos de apoyo)

- Consúltele a la persona afectada sobre experiencias pasadas en donde pudo salir adelante y cuál fue la estrategia que empleó

Lo que no debe hacer

- No sea excesivamente asistencialista y no resuelva necesidades que la misma persona está en condiciones de resolver

- No brinde información imprecisa. Si no la tiene, acompañe a la persona y pregunte al personal oficial

RECUERDE:

- La resolución de las necesidades debe apuntar a que la persona actúe con autonomía, siendo capaz, por sí sola, de afrontar su situación, reforzar su capacidad, sentido de control y respuesta

- Considere la importancia de la resiliencia como la capacidad que tienen los seres humanos de recuperarse satisfactoriamente de un evento adverso y crecer personalmente a partir de la experiencia vivida

PASO 8

RED DE APOYO
Establecer la conexión

1. REDES DE APOYO

Acciones clave

¿En qué consiste?

Ayudar a conectar a la persona con sus redes de apoyo personales (amigos, parientes, vecinos, redes comunitarias) o institucionales (Centros de salud, Fiscalía, Junta de Protección de Derechos, MIES, centros especializados en apoyo psicosocial, Servicios de Protección Integral, Unidades Judiciales contra la Violencia a la Mujer y la Familia y otras del Sistema de Protección

Lo que sí debe hacer

- Facilite el contacto de la persona afectada con sus familiares, seres queridos o alguien de confianza
- Entregue direcciones o referencias sobre centros de apoyo social institucionales en la zona
- Sugiera llamarlos desde teléfonos públicos o preste su teléfono celular para que la persona se ponga en contacto con los suyos

Lo que no debe hacer

- No sugiera a la persona que se ponga en contacto con sus familiares, sin facilitarlo
- No recomiende servicios que no están disponibles en la localidad

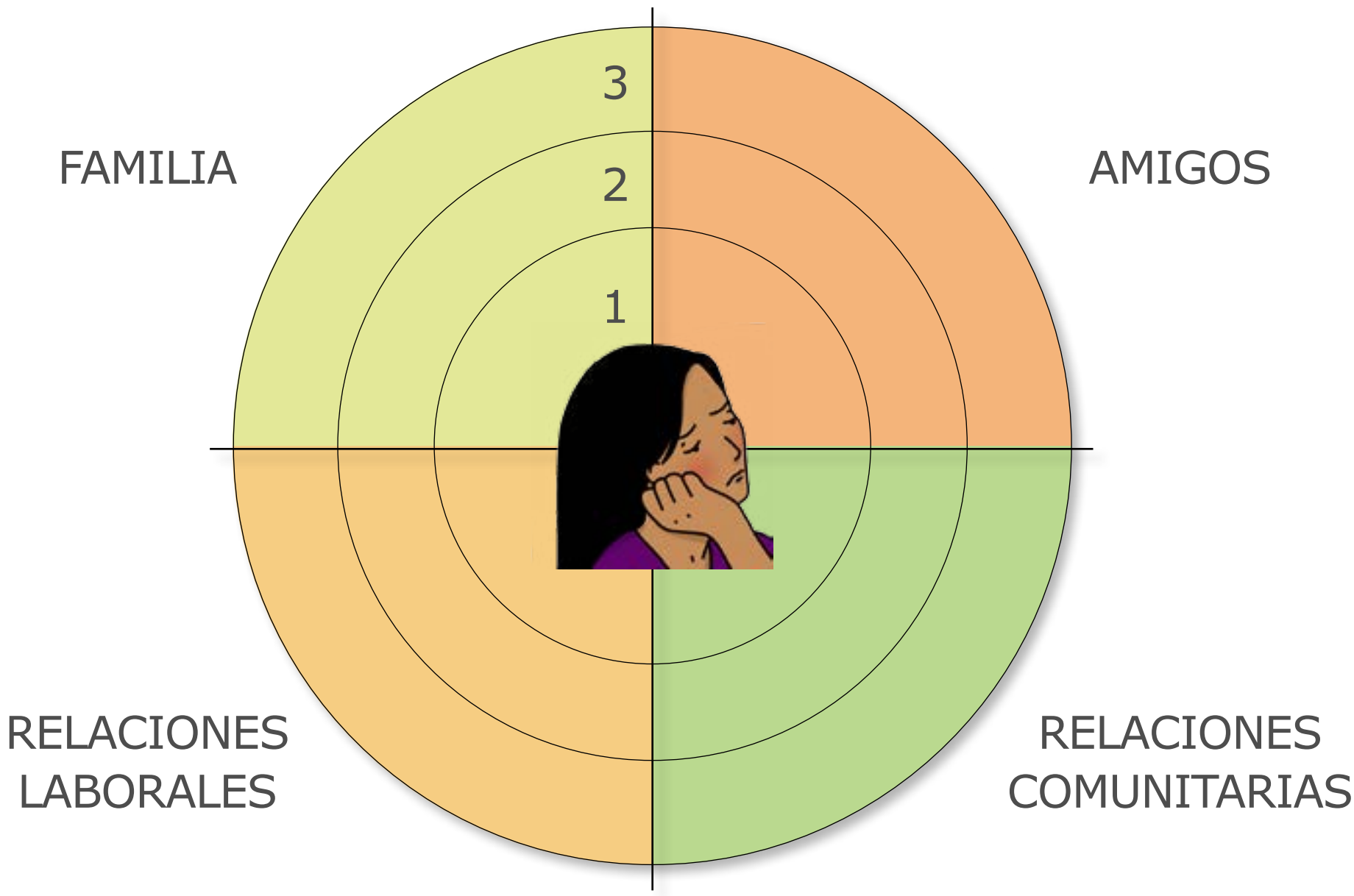
2. ACTIVIDAD PENSANDO EN MI RED DE APOYO

Acciones clave

¿En qué consiste?

Se traza un mapa con los principales actores personales e institucionales que permitan dar respuesta a la necesidad del sujeto de intervención

Identificando a las personas o instituciones con las que puedo contactarme



RECUERDE:

- El éxito de los PAP consiste en que la persona quede conectada, de tal forma que podamos cerrar el caso
- En procesos de violencia sexual o intrafamiliar, prestar atención al riesgo que tienen las víctimas de convivir con el presunto agresor o agresora y evitar la revictimización

PASO 9

CIERRE Y DESPEDIDA
Quedar conectados

1. REDES DE APOYO

Acciones clave

¿En qué consiste?

Se debe realizar un cierre de la intervención, entregando una síntesis de esta y recordando la red de conexión establecida

Lo que sí debe hacer

- Indique hasta cuándo y dónde va a estar

- Avise quién vendrá después y, de ser posible, que conozca a la persona intervenida
- Despídase POSITIVAMENTE

Lo que no debe hacer

- No mienta respecto a su disponibilidad o la posibilidad de que regrese al lugar
- No diga que "a partir de ahora todo va a estar bien"
- No cobre por la asistencia brindada

RECUERDE:

- No abra lo que no puede cerrar y haga seguimiento de las acciones propuestas o acuerdos fijados

RECORDATORIOS PARA LA INTERVENCIÓN

Lo que debe hacerse

- Transmita confianza y honestidad en las palabras
- Respete el derecho de la gente a tomar sus propias decisiones
- Sea consciente de sus propios prejuicios y preferencias, y manténgalos al margen
- Deje claro a la gente que incluso, si ahora rechaza la ayuda, podrá recibirla en el futuro
- Respete la privacidad y confidencialidad
- Compórtese de forma adecuada, teniendo en cuenta la cultura, edad y género de la persona

Lo que no debe hacer

- No se aproveche de su relación como persona que ayuda (cooperante)
- No pida dinero o favores a cambio de ayudar
- No haga falsas promesas o provea información no contrastada
- No exagere sus habilidades
- No presione a la gente para que le cuente su historia
- No comparta el testimonio de vida, si la persona no lo desea
- No juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos

ChildFund
Ecuador

Calle Batán E10-61 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: (593-2) 2256 180 - 2465 466
www.childfund.ec
ecuadoroffice@childfund.org
Quito-Ecuador