

Primeros Auxilios Psicológicos en Contextos de Catástrofes y Emergencias

Una guía práctica para profesionales y voluntaries/as en situaciones de crisis



Primeros Auxilios Psicológicos en Emergencias

01

Fundamentos de los PAP

Qué son los primeros auxilios psicológicos, espacios de privacidad y clima de confianza

02

Técnicas fundamentales

Escucha activa, empatía, ventilación emocional e información apropiada

03

Comunicación efectiva

Estrategias de comunicación en contextos de crisis

04

Intervención práctica

Técnicas breves para intervención en emergencias

05

Autocuidado

Medidas de protección para el equipo interventor

¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos?

Los primeros auxilios psicológicos (PAP) son estrategias de intervención inmediata diseñadas para atender casos y situaciones de crisis que surgen tras eventos con alta carga emocional y elevado grado de estrés (Organización Mundial de la Salud, 2012).

Estos protocolos surgieron como respuesta a la necesidad de atender a la población afectada por emergencias tanto masivas como cotidianas, proporcionando contención y apoyo en los momentos más críticos.



Situaciones de Aplicación de los PAP

Desastres Naturales

- Huracanes y tormentas severas
- Terremotos y réplicas
- Inundaciones y deslizamientos
- Incendios forestales

Accidentes Masivos

- Incendios estructurales
- Accidentes de tránsito múltiples
- Colapsos de edificaciones
- Explosiones accidentales

Eventos Críticos

- Desplazamientos forzados
- Crisis humanitarias
- Situaciones de confinamiento
- Emergencias sanitarias

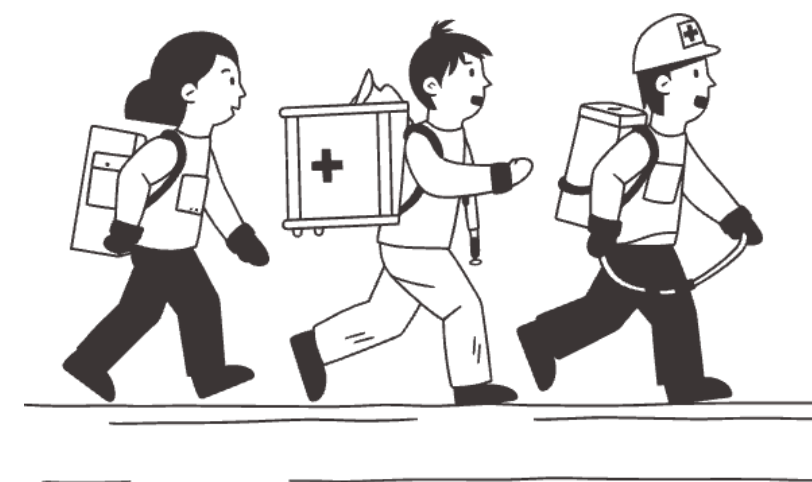


Importancia de la Formación en PAP

Los equipos profesionales que aplican primeros auxilios psicológicos deben capacitarse adecuadamente en este tipo de intervención, contribuyendo así a una respuesta eficiente y efectiva ante situaciones de crisis.

La Organización Mundial de la Salud (2012) destaca la importancia de brindar PAP en las primeras 72 horas posteriores al evento crítico, con el objetivo de minimizar las secuelas psicológicas a largo plazo.

Este primer acercamiento debe realizarse con tacto y ética profesional, permitiendo establecer un vínculo de confianza que facilite la expresión de sentimientos, siempre respetando la situación particular de cada persona afectada.



Objetivos Fundamentales de los PAP

1

Restablecer el equilibrio emocional

Ayudar a las personas a recuperar su estabilidad emocional básica tras el impacto del evento traumático

2

Facilitar el afrontamiento

Auxiliar en la toma de pasos concretos hacia el manejo adaptativo de la crisis y sus consecuencias

3

Manejo emocional

Promover respuestas adecuadas a nivel de sentimientos, pensamientos y conductas frente a la situación vivida

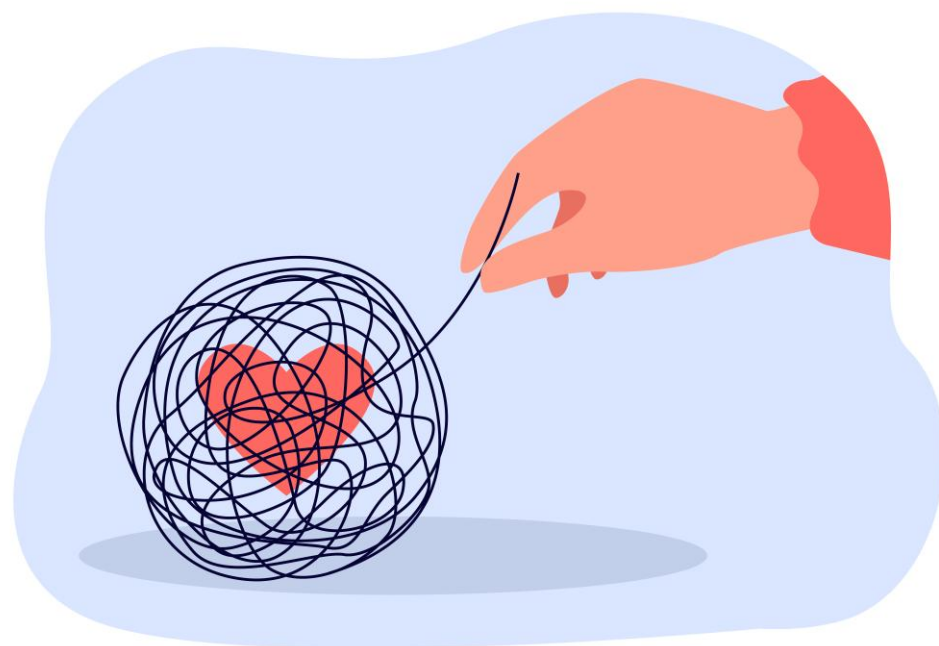
4

Seguridad y protección

Conseguir que las personas afectadas se sientan siempre seguras y protegidas en su entorno inmediato

Según Osorio (2017), los PAP constituyen la atención breve e inmediata de apoyo para restablecer la estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo, conductual y social.

Principios Básicos de los PAP en Emergencias



Los PAP describen una respuesta humana de apoyo a personas que están sufriendo y necesitan ayuda. Estos principios fundamentales guían toda intervención en crisis:

- Proporcionar atención y apoyo práctico inmediato
- Evaluar las necesidades y preocupaciones prioritarias
- Ayudar a atender necesidades básicas (alimentos, agua, información)
- Escuchar activamente sin presionar para que hablen
- Tranquilizar y ayudar a sentirse en calma
- Facilitar acceso a información, servicios y apoyo social
- Proteger de un daño mayor

Técnica Fundamental: Ventilación Emocional

¿Qué es?

La ventilación emocional consiste en permitir que la víctima se exprese emocionalmente de manera extensa y libre. Es un proceso fundamental para reducir la ansiedad inicial y comenzar el procesamiento del evento traumático.

¿Cómo aplicarla?

- Permitir que lloren si sienten necesidad de hacerlo
- No interrumpir su expresión emocional
- Darles tiempo y transmitir que no hay prisa
- Respetar los silencios y los tiempos personales
- Validar sus emociones sin juzgarlas



- La expresión emocional reducirá la ansiedad inicial y facilitará el procesamiento adaptativo del evento traumático.

Técnica Fundamental: Empatía



Conexión Emocional

La empatía es la capacidad de contactar emocionalmente con la víctima, intentando comprender genuinamente su experiencia y perspectiva.



Ponerse en su Lugar

Implica la habilidad de colocarnos en la posición de la persona afectada e intentar sentir lo que ella siente.



Mantener Límites

Es fundamental que los sentimientos de la víctima no interfieran en nuestra actuación profesional y capacidad de ayuda.

Técnica Fundamental: Escucha Activa

La escucha activa es demostrar con nuestro comportamiento que estamos escuchando verdaderamente al que habla. No simplemente oyendo, sino entendiendo, comprendiendo y dando sentido a lo que se expresa.



Diferencia entre Oír y Escuchar

Oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Escuchar implica atender, comprender y procesar el mensaje completo.

Atención Integral

Al escuchar activamente atendemos no solo lo expresado directamente, sino también los sentimientos, pensamientos y emociones subyacentes.

Comunicación No Verbal

Incluye contacto visual, postura corporal abierta, gestos de asentimiento y expresiones faciales congruentes con la situación.

Técnica Fundamental: Dar Información



Una vez que la víctima ha reducido su ansiedad inicial, es fundamental proporcionar información clara y precisa para avanzar en el proceso de recuperación psicológica.

Información Esencial a Proporcionar:

- Recursos disponibles en la zona (albergues, centros de atención)
- Servicios de salud accesibles
- Líneas de ayuda y números de emergencia
- Procedimientos de solicitud de ayuda material
- Ubicación de familiares cuando sea posible
- Derivación a programas de atención especializada
- Contacto con organizaciones de apoyo y ONGs

Definición de Intervención en Crisis



"Proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes se minimiza y la probabilidad de crecimiento se maximiza"

— Slaikau (2000)

Las probabilidades de éxito de la intervención son mayores cuando se encuentra más próxima al momento y espacio en que ha ocurrido el suceso precipitante. El sentido de oportunidad con el que se interviene resulta un factor determinante para los resultados.

El trabajo contempla el diagnóstico no solo de los déficits detectados, sino también de los recursos con que las personas, familias y comunidades cuentan para hacer frente a la crisis.

Intervención en Crisis de Primer Orden

Los Primeros Auxilios Psicológicos se ejecutan inmediatamente después de la ocurrencia del suceso precipitante, ya sea en los ambientes donde se desenvuelven los afectados o a través de líneas de ayuda. Generalmente se producen en un solo contacto inicial.



Apoyo y Estabilización

Otorgar apoyo tendiente a la estabilización emocional de la víctima



Reducción de Riesgo

Reducir el riesgo de mortalidad y amenaza a la integridad física y emocional



Enlace de Recursos

Conectar con recursos sociales para satisfacer necesidades urgentes

Qué Hacer en una Intervención en Crisis



Contacto Empático

- Escuchar cuidadosamente
- Reflejar sentimientos y hechos
- Comunicar aceptación
- Mantener presencia cercana



Evaluación

- Formular preguntas abiertas
- Explorar pasado inmediato, presente y futuro
- Identificar signos de peligro
- Validar experiencias



Soluciones

- Estimular búsqueda de alternativas
- Abordar obstáculos directamente
- Establecer prioridades claras
- Movilizar recursos disponibles

Qué NO Hacer en una Intervención en Crisis

En el Contacto Inicial

- Contar tu propia historia personal
- Ignorar hechos o sentimientos expresados
- Juzgar o tomar partido en la situación
- Inventar vivencias similares
- Sobredimensionar o minimizar lo ocurrido

Durante la Evaluación

- Limitarse a preguntas de sí/no
- Permitir abstracciones continuas
- Ignorar signos de peligro
- Minimizar o normalizar prematuramente
- Exagerar las consecuencias

Al Buscar Soluciones

- Dejar obstáculos sin explorar
- Tolerar mezcla confusa de necesidades
- Desconectar soluciones del suceso
- Imponer tus propias prioridades

Acción Concreta

Ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta inmediata. El objetivo es dar el mejor paso próximo, dada la situación.

Qué HACER:

- Establecer medidas oportunas
- Fijar objetivos específicos a corto plazo
- Ser directivo solo cuando sea necesario
- Hablar con claridad y sencillez

Qué NO HACER:

- Intentar resolver todo ahora
- Tomar decisiones de largo plazo
- Imponer metas y plazos rígidos

Seguimiento

Establecer un plan de continuidad para mantener el apoyo y evaluar el progreso.

Qué HACER:

- Establecer acuerdos para contacto futuro
- Evaluar las etapas de acción
- Definir responsables del seguimiento
- Programar revisiones periódicas

Qué NO HACER:

- Dejar detalles al aire
- Prometer seguimiento sin capacidad para realizarlo
- Abandonar sin plan claro

Protocolo de Intervención Paso a Paso



Presentación Inicial

Indicar nombre, título o función. Generar confianza desde el primer contacto.



Evaluación Médica

Verificar si necesita asistencia médica.
Observar lesiones físicas, preguntar sobre dolor.



Estado Emocional

Determinar nivel de afectación emocional.
Ofrecer apoyo, respeto y comprensión.



Normalización

Validar reacciones normales ante situación anormal: "Es normal sentirse nervioso después de lo que has vivido".



Espacio Adecuado

Buscar lugar tranquilo, reservado, sin interrupciones ni observadores externos.

Continuación del Protocolo de Intervención

01

Manejo de Actitudes Defensivas

La desconfianza e indefensión son actitudes esperables. Si la persona se muestra no cooperadora o irascible, no tomarlo como algo personal.

02

Mensajes Tranquilizadores

Ofrecer seguridad: "Estoy/estamos aquí para ayudarte". Usar tono de voz cercano y comprensivo, nunca alto o impersonal.

03

Presencia Continua

No dejar a la víctima sola, puede aumentar su sensación de peligro o inseguridad.

04

Escucha Empática

Realizar escucha activa con devoluciones empáticas. No es necesario solicitar detalles exhaustivos de los hechos.

05

Evitar Culpabilización

Nunca culpabilizar ni responsabilizar a la víctima de lo ocurrido. Validar su experiencia sin juicios.

Recomendaciones Adicionales de Intervención



Respeto al Ritmo

Respetar los tiempos personales de procesamiento de la experiencia traumática.

Mensajes de Esperanza

Ante sentimientos de indefensión: "Puedes salir de esta situación, hay ayudas disponibles para que lo consigas".

Comunicación Continua

Hablar con la víctima y mantener contacto visual aunque no responda. Evitar bromas sobre lo ocurrido.

Dignidad Personal

Si la persona tiene ropa dañada o está descubierta, entregar una prenda para que se cubra y preserve su dignidad.

Expresión Libre

Permitir que llore y experimente libremente sus sentimientos sin interferencias.

Refuerzo Positivo

Asegurarle que actuó correctamente al pedir ayuda y aceptar el apoyo ofrecido.

Red de Apoyo

Ofrecerse a llamar a algún familiar o persona cercana si eso le tranquiliza.

Información Clara

Explicar qué va a suceder en los próximos pasos. Predecir es fundamental para recuperar sensación de control.

Evitar Consejos

Abstenerse de dar consejos directos. Facilitar que la persona encuentre sus propias soluciones.

Vulnerabilidad ante Eventos Traumáticos

La intervención puede convertirse en un gran apoyo o en algo negativo si se ofrece desconociendo aspectos cruciales de la situación. Existen personas predispuestas a tener respuestas más intensas ante sucesos traumáticos, lo cual depende de dos factores principales (Echeburúa et al., 2006):

Vulnerabilidad Psicológica

Se refiere a la precariedad del equilibrio emocional previo de la persona. Incluye historia de traumas anteriores, salud mental previa y recursos de afrontamiento disponibles.

Vulnerabilidad Biológica

Surge de forma innata y está relacionada con el umbral de activación fisiológica. Determina la intensidad de la respuesta del sistema nervioso ante el estrés.

La intervención en crisis busca un cambio constructivo en la situación vital de la persona de forma rápida y directa, desarrollando habilidades psicológicas para el ajuste tanto en ambientes tradicionales como atípicos (Wainrib & Bloch, 2001).

Promoción de Seguridad Física y Emocional



Espacio Seguro

Ofrecer posibilidad de permanecer en lugar apartado del escenario de la emergencia. Implementar técnicas de estabilización para personas en shock.



Información Veraz

Brindar información disponible sin falsas promesas ni restar importancia. Atender necesidades básicas: comida, bebida, ayuda médica.



Calma y Confort

Procurar confort físico y emocional. Comunicar de forma pausada, con lenguaje claro y sencillo. Repetir información cuando sea necesario.



Escucha Respetuosa

Escuchar a quienes deseen hablar sin forzarlos. Respetar silencios y tiempos personales de procesamiento.

Conexión con Redes de Apoyo y Autoeficacia

Establecer Conexión con Red de Apoyo

- Hacer esfuerzos necesarios para reunir a familias
- Mantener niños junto a sus padres siempre que sea posible
- Respetar normas culturales y religiosas
- Ofrecer ayuda espiritual según creencias
- Ayudar a contactar fuentes comunitarias de ayuda
- Facilitar comunicación con seres queridos

Promover Autoeficacia

- Animar a identificar necesidades propias
- Colaborar estableciendo prioridades personales
- No resolver problemas por ellos
- Promover recuperación del control de sus vidas
- Reconocer fortalezas y recursos personales
- Fomentar toma de decisiones gradual



Afrontamiento y Ayuda Eficaz



Psicoeducación

Implementar pautas psicoeducativas sobre reacciones de estrés esperables



Recursos Personales

Conectar a personas con sus propios recursos y capacidades



Normalización

Normalizar sensaciones y sentimientos propios del suceso vivido



Técnicas Prácticas

Enseñar técnicas de relajación, pautas de higiene del sueño



Recursos Disponibles

Brindar datos sobre recursos de atención oficiales y comunitarios



Derivación

Hacer derivación formal a servicios especializados cuando sea necesario

Clasificación de las Víctimas en Emergencias



Fuente: Modificado de Galfaso (2016)

Importancia del Reconocimiento de Víctimas

En una emergencia puede haber afectados con posibilidad de manifestar secuelas que requieran atención, incluso sin haber estado presentes directamente durante el suceso o habiendo resultado "ilesos" desde lo físico.

También pueden resultar afectados los propios profesionales que participan en las tareas de rescate y ayuda. El reconocimiento de todas estas categorías como víctimas potenciales permite:

- Otorgarles ayuda apropiada y oportuna
- Diseñar medidas preventivas efectivas
- Reducir el número de víctimas secundarias
- Planificar recursos de atención adecuados
- Implementar programas de autocuidado para intervinientes



Identificación de Necesidades Prioritarias

Durante la intervención se deben identificar las necesidades y preocupaciones prioritarias de manera sistemática. El objetivo es brindar colaboración efectiva para ayudar en las tareas más urgentes.

Reagrupación Familiar

Facilitar el reencuentro con seres queridos y establecer contacto con familiares

Reordenar Necesidades

Ayudar a planificar cómo ir llevando a cabo las tareas de manera organizada

Fomentar Conexiones

Promover la conexión con redes de apoyo social y comunitario disponibles

- ❏ Contener y acompañar no implica compadecerse, sino brindar herramientas que permitan a quienes atraviesan una situación crítica recuperar el control mínimo de su vida.

Información Psicoeducativa Esencial

Es importante brindar información psicoeducativa acerca de las reacciones físicas y psicológicas que pudieran registrarse, y que son esperables ante una situación de estrés agudo.



Contenido de la Información

- Reacciones físicas y psicológicas esperables
- Tiempos aproximados de duración normal
- Señales de alarma para buscar ayuda profesional
- Datos de lugares de asistencia disponibles

Formato de Entrega

- Escrito breve y claro en lenguaje sencillo
- Puede consultarse repetidamente cuando sea necesario
- Incluye números de contacto y direcciones
- Material que pueden guardar y revisar después

Beneficio de Normalizar

- Colabora con comprensión de reacciones
- Reduce ansiedad por síntomas normales
- Facilita identificación de cuándo pedir ayuda
- Proporciona sensación de control

Protocolo para Comunicar Malas Noticias

En muchas ocasiones quienes realizan los primeros auxilios psicológicos deben comunicar "malas noticias" a los afectados y sus familiares. Esta situación implica una carga emocional tanto para quien debe dar la información como para quien la recibe.

01

Información Clara y Certera

Contar con información confirmada antes de comunicar. Confeccionar reseña escrita: ¿Qué pasó? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿A quién?

02

Verificar Identidad

Asegurarse de corroborar la identidad de las personas con quienes se debe hablar

03

Presentación Formal

Dar nombre, explicar tareas y funciones. Pedir nombres y usarlos en todo momento

Continuación: Protocolo para Malas Noticias

Ambiente Apropiado

Buscar lugar acogedor y privado. Contar con material auxiliar necesario (pañuelos, agua, sillas, teléfono)

Comunicación Clara

Brindar información con lenguaje claro y conciso. Evitar detalles innecesarios. Nunca dar falsas esperanzas. Si es una muerte, comunicarlo claramente sin metáforas

Actitud Empática

Mostrar interés genuino, mantener contacto visual directo. Preguntar primero qué información poseen para aclarar datos falsos

Presencia Sostenida

Permanecer el tiempo necesario. Ofrecer seguir hablando o esperar. Nunca imponer ayuda. Respetar silencios. No dejar sola a la persona

Finalización del Protocolo de Malas Noticias

1

Durante la Comunicación

- Responder de manera concisa todas las preguntas que surjan
- Atender necesidades inmediatas que se presenten
- Validar todas las emociones expresadas
- Mantener presencia física cercana y respetuosa

2

Información Específica

- Siempre que se deban dar datos concretos (dirección de hospital, procedimientos), entregarlos por escrito
- El estado de shock puede impedir retener información correctamente
- Proporcionar material de referencia que puedan consultar después

3

Continuidad de Atención

- Si quien asiste debe retirarse del lugar, comunicarlo claramente a la persona
- Indicar quién ocupará su función en su ausencia
- Asegurar que no habrá abandono ni discontinuidad en el apoyo
- Facilitar contacto de seguimiento si es necesario

Etapas del Duelo ante Malas Noticias

Negación y Shock

Respuesta inmediata que amortigua el impacto. La información es imposible de aceptar. Frases como "no es posible", "tienen que estar equivocados". Normal al inicio, pero permanencia prolongada impide aceptación.

Existe consenso sobre una secuencia de reacciones esperables ante la comunicación de noticias devastadoras que implican un proceso de duelo. Fueron descritas inicialmente por Kübler-Ross (1975). Conocerlas permite comprender y acompañar adecuadamente a los asistidos en cada etapa.

Rabia y Explosión

Se reconoce lo sucedido pero no se acepta. Comportamiento hostil con el ambiente. La ira es el sentimiento predominante. No juzgar reacciones que podrían parecer inadecuadas.

Negociación

Aceptación parcial necesitando algo a cambio. Deseo de volver a situación previa. Concentración en lo que se podría haber hecho. Frase típica: "¿Qué hubiera pasado si...?"

Depresión

Comprensión y aceptación con profundo dolor. Síntomas de desinterés, apatía, desánimo. Procesamiento emocional profundo del significado de la pérdida.

Aceptación

Resignificación de lo sucedido como parte de la vida. Aprender a vivir con ello. Reconexión con rutinas. La experiencia se integra a la historia personal.

Errores Comunes al Dar Malas Noticias

Es fundamental para no incrementar el sufrimiento emocional de las víctimas ni provocar reacciones de desborde, evitar estos errores frecuentes en la comunicación de malas noticias:



Comunicación Apresurada

Dar las noticias de manera rápida sin preparación adecuada ni espacio para procesar la información



Lugares Inadecuados

Comunicar en pasillos, espacios públicos o lugares plagados de gente donde no hay privacidad



Abandono Posterior

Dejar a la persona sola inmediatamente después de recibir la noticia impactante



Minimizar Reacciones

Minimizar el sufrimiento o intentar evitar estallidos emocionales que son parte normal del proceso



Desborde Profesional

Mostrarse abrumado por la tarea o incapaz de contener la propia emoción frente a la persona afectada

Conclusiones: Aplicación Flexible del Protocolo

La observación de estas pautas ayuda a mantener una dirección en la actividad del psicólogo en situaciones por sí muy caóticas y en las que resulta muy fácil caer en la desorganización.

1

Importancia del Protocolo

- Proporciona estructura en medio del caos
- Guía el proceso de intervención sistemáticamente
- Asegura cobertura de aspectos fundamentales
- Facilita trabajo en equipo coordinado
- Permite documentación y seguimiento efectivo

2

Flexibilidad Necesaria

- Cada situación es distinta y única
- Requiere adaptaciones continuas
- Las pautas generales se ajustan a contextos específicos
- El juicio clínico prevalece sobre la rigidez del protocolo
- La persona afectada siempre es el centro de la intervención

Referencias Bibliográficas

- Echeburúa, E., Amor, P. J., & Corral, P. (2006). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿Cuándo, cómo y para qué? *Psicología Conductual*, 14(3), 373-387.
- Galfaso, A. (2016). *Primeros auxilios psicológicos en emergencias y desastres*. Editorial Universitaria.
- Kübler-Ross, E. (1975). *Sobre la muerte y los moribundos*. Grijalbo.
- Muñoz, M. (2004). Protocolo de intervención psicológica en emergencias. *Papeles del Psicólogo*, 25(87), 1-10.
- Muñoz, M. (2006). *Manual de primeros auxilios psicológicos*. Síntesis.
- Neuman, E. (1994). *Victimología y control social*. Universidad Buenos Aires.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. OMS.
- Osorio, J. E. (2017). Primeros auxilios psicológicos: Una alternativa de intervención en crisis. *Pensando Psicología*, 13(21), 67-78.
- Slaikeu, K. A. (2000). *Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación* (2ª ed.). Manual Moderno.
- Wainrib, B. R., & Bloch, E. L. (2001). *Intervención en crisis y respuesta al trauma*. Desclée de Brouwer.



contacto@cedeb.cl



<https://cedeb.cl/>

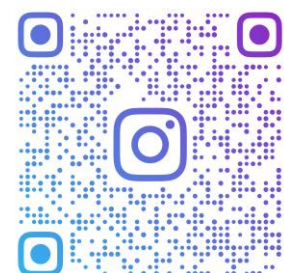


+56 9 76441781/ +56 9 87811159

Redes sociales



@cedebconsultora



CEDEBCONSULTORA



Consultora Especializada en Desarrollo y Bienestar

