

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO  
POMABAMBA



# PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

MANUAL DE ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

SERVICIO DE PSICOLOGÍA – LIC. RUTH HUILLCA

Guía práctica para brindar acompañamiento emocional durante situaciones críticas, velando por el cuidado y la regulación emocional propia y de los estudiantes.

# Manual de primeros auxilios psicológicos

## Introducción

Teniendo en cuenta el Mutuo Cuidado como eje central del bienestar emocional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, 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.

La salud mental es una dimensión fundamental del ser humano, en la que aun en situaciones de crisis se pueden desplegar recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitarla. Es la facultad de los individuos para sentir, pensar y actuar, en formas que mejoran la capacidad de disfrutar la vida y hacer frente a los desafíos que enfrenta

Este manual ofrece una guía detallada para la actuación inmediata y predeterminada frente a una crisis emocional de los estudiantes o colegas de trabajo.

Se presentan recursos relacionados de psicoeducación en regulación emocional: el acompañamiento emocional, la escucha de los sentimientos y emociones, la gestión del sueño, la gestión de la violencia, entre otros.

*“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.**

## ¿QUÉ ES UNA CRISIS?

Es un estado temporal de trastorno, que se caracteriza por una desorganización reflejada en una incapacidad para enfrentar la situación adversa que se está viviendo, manejar adecuadamente las emociones, y enfocar el pensamiento y la conducta en resolver el problema. Las crisis traen consigo distintos síntomas como: sensación de cansancio, agotamiento, desamparo, tristeza, inadecuación, confusión, ansiedad, angustia, frustración, enojo, rabia, cólera; además de síntomas físicos como llanto, sudoración, palpitación y temblor.

(Vigil, 2018).

### FASES DE UNA CRISIS

- **Evento precipitante:** ocurre un evento que es percibido como amenazante o abrumador y la respuesta puede ser el estado de choque o la negación.
- **Respuesta desorganizada:** se muestran comportamientos desorganizados que van desde la aflicción hasta la angustia. Es un intento por reestablecer el significado de la existencia.
- **Explosión:** pérdida de control de emociones, pensamientos y comportamientos.
- **Estabilización:** comienza a aceptarse la situación, sin embargo, al evocarla se presentan reacciones, aunque no tan extremas como en fases anteriores. En esta fase se es vulnerable de volver a “aceptar”.
- **Adaptación:** conciliación entre el evento sucedido y la realidad actual del individuo. Se toma el control de la situación y se orienta hacia el futuro.

### EFFECTOS DE UNA CRISIS

- **Fisiológicos:** pueden presentarse una o varias manifestaciones como ojos cristalinos, ausencia de respuesta, respuestas emocionales intensas, comportamiento agresivo, hiperventilación, movimiento mecedor, fatiga, cansancio, insomnio, taquicardia, dolores de cabeza, entre otros.
- **Cognitivos:** existe dificultad para pensar, focalizar, encontrar alternativas de solución a los problemas, tomar decisiones, concentrarse, comprender, aceptar nueva información, confusión, pesadillas, incredulidad, entre otros.
- **Conductuales:** activación o conductas erráticas, impulsividad, paralización, inhibición de la conducta, aislamiento, consumo de alcohol o sustancias psicoactivas.

- **Relaciones interpersonales:** incremento de conflictos interpersonales, retraimiento social, reducción de satisfacción, desconfianza, rechazo social y egocentrismo.
- **Reacciones emocionales:** irritabilidad, sentimiento de culpa, dolor, tristeza, rabia y dificultad para sentir alegría.

### **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP)**

Los Primeros Auxilios Psicológicos consisten en ayudar de forma inmediata a las personas y atenuar los conflictos emocionales causados alguna situación de crisis, mediante la utilización de técnicas simples basadas en métodos o teorías psicológicas. La meta de los PAP es que la persona salga del estado de choque y active sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad y la fantasía catastrófica, y el comienzo del proceso de solución del problema.

Los PAP se caracterizan por ser breves, inmediatos, potencializar las estrategias de afrontamiento (recursos y capacidades) que faciliten el equilibrio emocional (prevención de secuelas) y la activación de redes. Estos aportan calma y ayuda no intrusiva, no son terapia ni una forma de abordar a profundidad lo ocurrido, tampoco establecen diagnósticos ni ofrecen promesas que no se van a cumplir. El objetivo de los PAP tiene que ver con brindar alivio emocional inmediato, facilitar la adaptación y prevenir el desarrollo de alguna psicopatología.

Antes de aplicar los PAP se deben identificar en el afectado, los gestos, comportamientos y expresiones para establecer si necesita ser acompañado, escuchado u orientado. Las personas que requieren de los PAP suelen expresar emociones como miedo, tristeza, angustia, llanto y dolor. Posteriormente se debe establecer contacto, invitar a la persona afectada a hablar sobre los hechos y sentimientos que está viviendo, escuchar con atención y expresar en lenguaje verbal y no verbal, su interés por comunicarse; es muy importante mantener contacto visual, permitirle hablar sobre sus experiencias, dejar que la persona se exprese de forma natural.

## PROTOCOLO PARA BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS

FASE	CARACTERSTICAS	QUE HACER	QUE NO HACER
<p style="text-align: center;"><b>Escucha activa</b></p>	<p>Escuchar activamente, estando atento a las expresiones y vocabulario que utiliza la persona, identificar la forma en que se comunica.</p> <p>Se debe buscar entrar en empatía o “sintonización”, invitar a la persona a hablar sobre lo sucedido (los hechos) y escuchar e interpretar, para darse cuenta de sus reacciones (sentimientos y actitudes).</p> <p>Saber comunicarse con una persona angustiada, ansiosa o alterada es fundamental.</p> <p>Escuchar el testimonio puede ser de gran ayuda para calmar a la persona afectada, por lo cual es esencial dar espacio para que se cuente de manera espontánea lo que le está ocurriendo, sin presionar.</p> <p>Para otras personas será preferible guardar silencio: en estos casos permanecer a su lado en silencio, puede ser de gran ayuda.</p> <p>Lo central de la escucha activa es ser capaz de transmitir a la otra persona que allí hay un ser humano que está comprendiendo lo que le pasa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer sentir a la persona escuchada.</li> <li>• Tener paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido.</li> <li>• Tolerar los espacios de silencio.</li> <li>• De ser posible, ubique un espacio seguro y privado donde pueda realizarse la intervención.</li> <li>• Solo tocar a la persona en actitud de apoyo si se cree que será bien recibido (se puede preguntar si le incomoda).</li> <li>• Utilizar la técnica refleja, adoptando posturalmente una actitud similar a la del afectado, que le comunique que ambos están en la misma “sintonía afectiva”.</li> <li>• Hacerle saber que se comprende su sufrimiento y se entiende lo mal que se</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distraerse.</li> <li>• Mirar el reloj constantemente hacia otro lado.</li> <li>• Apresurarse a dar una solución cuando persona quiere ser escuchada.</li> <li>• Juzgar lo que la persona hizo o dejó de hacer, sintió no sintió.</li> <li>• Hacer comentarios como: “No pasa nada”, “eso no es nada”, “no hay de qué preocuparse” ...</li> <li>• Preguntar detalles que puedan hacer que la persona reviva la situación de crisis y revictimizarla.</li> </ul>

		está sintiendo, sin ser autorreferente.	
<b>Reentrenamiento de la ventilación</b>	<p>Algunas personas pueden mostrarse ansiosas, alteradas, confusas, temblorosas o con dificultad para respirar, sintiendo su corazón muy agitado. En estos casos se deben tomar algunos minutos para practicar reentrenamiento en ventilación y así ayudar a que se tranquilice: cuando botamos el aire pausadamente enviamos señales al cerebro que nos hacen sentir más tranquilos. Se inhala por la nariz profundamente, se mantiene el aire un momento y se exhala por la boca (más adelante se presentarán técnicas de respiración). Esta fase no es obligatoria, pero en caso de implementarla, se debe hacer aproximadamente durante cinco minutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar y direccionar frente a la regulación de la respiración.</li> </ul>	<p>Ser inflexible frente a las técnicas y a la manera de aplicarse en ese contexto.</p> <p>Mostrar lástima o paternalismo</p> <p>Dar agua si la persona presenta espasmos respiratorios o deseo de vomitar.</p>
<b>Identificación de alternativas y Derivación .</b>	<p>Se debe acompañar a la persona en el proceso de opciones ante la situación y ayudar a facilitarlas</p> <p>Identificadas las necesidades inmediatas, se debe ayudar a contactar a los familiares cercanos y profesionales de servicios de tópico y psicológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar el relato e identificar las preocupaciones del afectado.</li> <li>• Oriente a la persona sólo a tomar decisiones impostergables, lo demás puede esperar a que esté más sereno y con mayor capacidad de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decidir cuáles son sus necesidades, sin prestar atención al relato del afectado.</li> <li>• Tomar la iniciativa de ayudar a la persona con asuntos que él mismo puede hacer.</li> </ul>

		<p>responsabilizarse de sus acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer sugerencias prácticas sobre cómo recibir la ayuda requerida.</li> <li>• Recuerde no dejar sola a la persona hasta que se haya controlado la crisis o esté presente la persona que se encargará en adelante de tramitar la situación</li> </ul>	
<b>Psicoeducación</b>	<p>Orientación sobre los siguientes elementos: ¿Qué se puede esperar los próximos días? Se darán estrategias de afrontamiento positivas, apoyos y contactos que tiene la institución para estas situaciones.</p> <p>Se deben promover estrategias de respuesta positiva ante el estrés y normalizar aquellas reacciones emocionales que son normales en situaciones de crisis, como: cambios bruscos en el estado de ánimo, dificultad para pensar, insomnio, angustia, entre otras. Explicar que lo más probable es que el malestar vaya pasando en algunas semanas, mostrar cómo ayudarse a sí mismo y a sus conocidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anime a la persona a dar pequeños pasos que le permitan asumir decisiones y retomar sus rutinas.</li> <li>• Propicie que la persona comience a hacer cosas por sí misma.</li> <li>• Promover estrategias de respuesta positivas ante el estrés.</li> </ul>	<p>No confrontar las creencias irracionales de la persona afectada y evitar comentarios idealistas.</p> <p>Utilizar lenguaje técnico estructurado y confuso.</p>

## **Habilidades de la inteligencia emocional**

Una forma para la gestión de las reacciones emocionales en situaciones de crisis es la promoción de la inteligencia emocional desde el modelo de la habilidad. La inteligencia emocional es “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento, comprender emociones y el conocimiento emocional, y regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997 y 1990).

Formalmente, sus autores han definido la inteligencia emocional como el conjunto de una serie de competencias que incluyen la capacidad de percibir las emociones con precisión, de acceder y generar sentimientos cuando facilitan la cognición, de entender información cargada de afectos y hacer uso del conocimiento emocional, de administrar o regular las emociones en uno mismo y en los demás para promover el crecimiento emocional e intelectual, y el bienestar. (Mayer y Salovey, 1997).

Las competencias de la inteligencia emocional son:

### **Percepción, valoración y expresión de emoción:**

- Capacidad para identificar emociones en el físico y estados psicológicos.
- Capacidad para identificar emociones en otras personas y objetos.
- Capacidad para expresar emociones con precisión y necesidades relacionadas con esos sentimientos.
- Capacidad para discriminar entre expresiones emocionales honestas y deshonestas.

### **Uso de la emoción para facilitar el pensamiento**

- Capacidad para redirigir y priorizar el pensamiento basado en los sentimientos asociados con objetos, eventos y otras personas.
- Capacidad para generar o emular emociones vívidas, facilitar juicios y recuerdos acerca de los sentimientos.
- Capacidad para aprovechar los cambios de humor y tomar ventaja de múltiples puntos de vista.



- Capacidad para usar estados emocionales y facilitar resolución de problemas con creatividad.

### **Comprensión y análisis emocional**

- Capacidad para comprender cómo las diferentes emociones están relacionadas.
- Capacidad para percibir las causas y consecuencias de los sentimientos.
- Capacidad para interpretar sentimientos complejos,
- como mezclas emocionales y sentimientos contradictorios.
- Capacidad para comprender y predecir posibles transiciones entre emociones.

### **Regulación emocional**

- Capacidad de estar abierto a los sentimientos, agradables y desagradables.
- Capacidad para monitorear y reflexionar sobre las emociones.
- Capacidad para participar, prolongar o separarse de un estado emocional dependiendo de su juicio, información o utilidad.
- Capacidad para manejar la emoción en uno mismo y en otros.

Es precisamente esta última capacidad, la regulación emocional, la que cobra gran relevancia para ser aplicada en situaciones de crisis. Se busca que, desde el fortalecimiento de la capacidad de regulación emocional en situaciones de crisis, el individuo sea consciente de las propias emociones y la capacidad de aceptarlas como positivas en sí mismas, de tener amplitud de la experiencia emocional y distinguir claramente entre “sentir” una emoción, “expresarla” y “actuarla”. Este estado implica estar receptivo a las emociones (propias y las de los demás) y saber gestionarlas de forma eficaz.

## Técnicas de regulación emocional en situaciones de crisis

TÉCNICA	PASOS
<p><b>Ventilación para la regulación emocional</b> <b>Suspensión de la respiración</b></p> <p>Proporciona energía y favorece la circulación.</p>	<p>Algunas personas que han vivido una crisis pueden mostrarse ansiosas o alteradas, sintiendo confusión o encontrándose sobrepasadas por la situación, experimentan temblor, tienen dificultades para respirar o sienten su corazón muy agitado. Por esta razón, los Primeros Auxilios Psicológicos contemplan unos minutos para enseñar y practicar reentrenamiento de la ventilación y así ayudar a las personas a tranquilizarse</p> <p>Ejercicio: inspire en cuatro tiempos, exhale en cuatro tiempos y retenga cuatro tiempos más antes de volver a inspirar.</p> <p><b>Paso 1.</b> Inspiración: tomar lentamente el aire por la nariz, centrando la atención en la expansión de los pulmones.</p> <p><b>Paso 2.</b> Suspensión: contener la respiración entre 10 y 20 segundos. Posiblemente al comenzar la práctica no será posible mantener el aire durante tanto tiempo ya que se puede producir sensación de ahogo, en este caso se debe reducir a un tiempo que resulte cómodo para luego ampliarlo hasta llegar a 20 segundos.</p> <p><b>Paso 3.</b> Espiración: vaciar suavemente el aire de los pulmones, expulsando por la nariz. Repetir de cinco a diez veces</p>
<p><b>Técnicas de regulación emocional con ayuda del cuerpo</b></p>	<p><b>Paso 1:</b> de pie, con las piernas paralelas a la pelvis y las manos entrecruzadas al frente, la mirada al horizonte no enfocada.</p> <p><b>Paso 2:</b> inhalar por la nariz poco a poco y simultáneamente ir subiendo las manos entrelazadas por el frente hasta dejarlas completamente extendidas sobre la cabeza, sin descruzar las manos.</p> <p><b>Paso 3:</b> exhalar por la boca suavemente como si se estuviera soplando una vela sin la intención de apagarla y simultáneamente ir bajando las manos entrelazadas por el frente hasta dejarlas completamente extendidas sobre a ingle, sin descruzar las manos.</p> <p><b>Paso 4:</b> repetir tres veces.</p>
<p><b>Mirando atentamente</b></p> <p>Este es un ejercicio simple que requiere solo una ventana con algún tipo de vista.</p>	<p><b>Paso 1:</b> encontrar un espacio en una ventana donde haya vista hacia afuera.</p> <p><b>Paso 2:</b> mira todo lo que hay sin etiquetar y categorizar lo que se ve fuera de la ventana. En lugar de pensar "pájaro" o "señal de pare", notar los colores, los patrones o las texturas.</p> <p><b>Paso 3:</b> prestar atención al movimiento de la hierba o las hojas con la brisa, observar las diferentes formas presentes en este pequeño segmento del mundo. Intentar ver el mundo fuera de la ventana desde la perspectiva de alguien que no está familiarizado con esta vista.</p> <p><b>Paso 4:</b> ser observador, pero no crítico, poner cuidado, pero no obsesionarse.</p>

	<p><b>Paso 5:</b> apartar la mente de pensamientos que pueden distraerle y notar un color o forma para ponerlo de nuevo en la imagen que se está viendo.</p>
<p><b>Ejercicio de los cinco sentidos</b></p>	<p><b>Paso 1:</b> mirar alrededor y prestar atención a cinco cosas que se puedan ver. Retener algo que normalmente no se nota, como una sombra o una pequeña grieta en el hormigón... La auto indagación puede ayudar a concientizar a quien tiene pensamientos y sentimientos desagradables.</p> <p><b>Paso 2:</b> tomar conciencia de cuatro cosas que se sientan actualmente, como la textura de los pantalones, la sensación de la brisa en la piel, la superficie lisa de una mesa o el sitio donde está descansando las manos.</p> <p><b>Paso 3:</b> tomarse un momento para escuchar y observar tres cosas que se escuchen en el fondo: el canto de un pájaro, el zumbido del refrigerador, los sonidos del tráfico de una carretera cercana.</p> <p><b>Paso 4:</b> percibir dos olores, ya sean agradables o desagradables: un olor a pino de la brisa, el olor de un restaurante de comida rápida al otro lado de la calle.</p> <p><b>Paso 5:</b> concentrarse en una cosa que pueda probar en este momento: tomar un trago de agua, comer algo, notar el sabor actual en la boca o abrirla para probar el sabor del aire.</p>
<p><b>Mini atención plena</b></p> <p>Otro ejercicio para probar si se tiene poco tiempo, es la mini atención plena, en tres pasos.</p>	<p><b>Paso 1:</b> salir del "piloto automático" para dar a conocer lo que se está haciendo, pensando y sintiendo en este momento. Hacer una pausa y adoptar una postura cómoda, notar los pensamientos que surgen, reconocer los sentimientos y dejarlos pasar. Sintonizarse con su ser y su estado actual.</p> <p><b>Paso 2:</b> tomar consciencia de la respiración durante seis respiraciones o un minuto, el objetivo es centrar la atención en la respiración. Estar al tanto del movimiento del cuerpo con cada respiración, de cómo sube y baja el pecho, cómo el vientre empuja hacia adentro y hacia afuera, y cómo sus pulmones se expanden y contraen. Encontrar el patrón del aliento y anclarse al presente con esta consciencia.</p> <p><b>Paso 3:</b> expandir la consciencia hacia afuera, primero al cuerpo y luego al ambiente. Notar las sensaciones que se tienen, que se está experimentando (opresión, dolores, o tal vez una ligereza en la cara o espalda). Tener en cuenta el cuerpo como un todo, como un recipiente completo para el yo interior.</p> <p><b>Paso 4:</b> ampliar la consciencia aún más al medio ambiente, lo que está alrededor. Dirigir la atención a lo que está al frente, notar los colores, formas, patrones y texturas de los objetos que pueden verse. Estar presente en este momento, con la consciencia del entorno.</p>

## Aclaraciones

- Los primeros auxilios psicológicos no son equivalentes ni reemplazan una intervención psicoterapéutica.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.
- La respuesta ante una crisis es particular, en cada caso el “Auxiliador” debe intentar comprender los diversos factores y circunstancias que intervienen en ella. No se debe minimizar ningún síntoma o pedido de ayuda, en este caso es mejor pecar por exceso y no por defecto. 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.

En conclusión se puede decir que toda persona a lo largo de su vida puede vivir alguna situación de crisis y que si no la afronta de manera acertada requerirá una intervención en crisis para que se reestablezca su nivel de funcionamiento y es a través de los primeros auxilios psicológicos que se logra esto, por tanto, es innegable que proporcionar esta ayuda a las personas en crisis, les permitirá afrontar de mejor manera los eventos vividos e integrarlos de manera funcional a la trama de su vida... y llevar a cabo esto, es algo que vale la pena y que todo ser humano merece recibir.