

Primeros Auxilios Psicológicos

Capacitación Censo de Población y Vivienda



Presentación

La siguiente presentación se realiza con el propósito de reforzar las habilidades y competencias de los equipos operativos para responder oportuna y adecuadamente a la **primera contención y acompañamiento** de los y las censistas que se ven expuestos/as a situaciones de crisis, tales como:

- **Abusos sexuales y acosos callejeros** hacía los y las censistas.
- **Conductas de violencia física** hacía los y las censistas.
- **Conductas de violencia psicológica** (insultos u ofensas) hacía los y las censistas.

Contenidos

- 01.** Definiciones
- 02.** Caso de análisis
- 03.** Primeros auxilios psicológicos



01.

Definiciones



Primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos son una **herramienta de apoyo** pensada para acompañar a aquellas personas que se encuentran en escenarios de crisis, estos deben ser entregados de forma oportuna, esto es apenas ocurrido el evento adverso.



Estos **pueden ser utilizados por cualquier persona** que participe como apoyo asistencial a la crisis, sin ser necesariamente profesional de la salud mental.

Objetivos de los primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos contribuyen a **recuperar el equilibrio emocional**, junto con prevenir la aparición de secuelas psicológicas. En particular:



1. **Reducir** el estrés tras el impacto del evento traumático.
2. **Conectar** a la persona con sus redes de apoyo.
3. **Potenciar** las estrategias de afrontamiento.
4. **Fomentar** la autonomía de las personas afectadas, que puedan tomar decisiones y tomar el control sobre su vida.
5. **Prevenir** el desarrollo de secuelas psicológicas.



02.

Caso de análisis





Descripción

Una mujer joven relata a su Coordinador que ha sido objeto de acoso sexual por parte de uno de los residentes a los que entrevistó. Ella cuenta que,

"este individuo realizó comentarios inapropiados sobre su apariencia física e intentó tocarla de manera indebida en más de una ocasión durante la entrevista".

Síntomas

La mujer afectada **presenta signos evidentes de ansiedad**, esto se manifiesta a través de **temblores, sudoración y dificultad para mantener la calma**. Además, cuando relata el hecho **rompe en llanto** y tiene **dificultades para articular sus pensamientos y expresar lo sucedido con claridad**.



Reflexionemos

Si mientras realizas tus tareas tienes que acompañar a una censista que vivió esta situación, después de escuchar el relato:



- **¿Cuáles crees que serían tus primeras acciones?**
- **¿Con qué actitud física y emocional crees que te acercarías a la afectada?**
- **¿Cómo crees que manejarías tus propias emociones y reacciones en una situación tan delicada como esta?**



Abordaje del caso

Las respuestas dadas por ustedes pueden estar influidas por las experiencias previas, por el grado de empatía que puedan tener frente a este tipo de situaciones, o bien, por las habilidades que posean. Pero si hay algo claro, es que todos y todas reaccionamos de manera diferente.

Sin embargo, si bien cada persona y situación es distinta, y que en general debemos ser receptivos a lo que el otro(a) necesita en ese momento, en el marco del CENSO de Población y Vivienda, **la forma de proceder para realizar un mejor acompañamiento es la que se presenta en el siguiente capítulo.**



03.



Primeros Auxilios Psicológicos



Los primeros auxilios psicológicos se componen de una serie de acciones que en conjunto contribuyen a la realización de una mejor contención y acompañamiento.

A continuación, revisaremos en detalle cada una de estas acciones ordenadas en 5 pasos.



Aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos

Primer
Contacto

Contención
y
Calma
Mental

Revisión
de
Necesidades

Facilitación
del Curso
de Acción

Psico-
Educación



Ten cuenta que los primeros auxilios psicológicos no necesariamente deben aplicarse en este orden, sino que **debes adaptarte a las necesidades de las personas afectadas.**



1. Primer Contacto

Reconocer a alguien en estado de crisis

1. **Cambios en el Comportamiento:** Observa cambios repentinos en el comportamiento de la persona, como **irritabilidad, agitación, llanto, o estado de shock**. Pueden indicar que la persona está experimentando un malestar emocional significativo.
2. **Expresiones Emocionales:** Presta atención a expresiones verbales o no verbales que denoten angustia emocional, con frases como "*no puedo más*", "*me siento perdido(a)*"; o gestos de frustración, como golpear objetos o llorar desconsoladamente.
3. **Síntomas Físicos:** Observa signos físicos de estrés o malestar, como **palpitaciones, sudoración excesiva, temblores, dificultades para respirar o tensión muscular**. Pueden indicar que la persona está experimentando una respuesta física al estrés emocional.

Primer Contacto

Preparación:

En el primer contacto con la persona afectada es de suma importancia la actitud física y emocional con la que quien acompaña se aproxima, frente a esto es esencial **utilizar la autoobservación** como herramienta.

Esto implica:

- Mantener un tono de voz calmado y parejo.
- Realizar movimientos corporales suaves.
- Prestar atención plena (presencia emocional).





Primer Contacto

Qué hacer...

Podemos comenzar preguntando "*¿Qué fue lo que sucedió?*"

Mientras la persona relata debes:

- **Escuchar atenta y calmadamente** el relato de la persona, sin presionar: Lo central es **transmitir que se está comprendiendo lo que le pasa.**
- Mantener una **postura de respeto y neutralidad** ante las creencias de la persona.
- **Si la persona no está receptiva,** un buen acompañamiento podría ser **permanecer a su lado en silencio.**

Que NO hacer...



- **No** minimice la situación.
- **No** juzgue a la persona por su sentir o actuar.
- **No** cuente la historia de otra persona o la suya propia.
- **No** trate de solucionar el malestar emocional de la persona, dele espacio para sentir pena, rabia o la emoción que le surja en ese momento.



Recomendaciones para el Primer Contacto

ESCUCHA ACTIVA

Escuche atentamente.
No se distraigas ni mires tu celular.
No se apresure a dar una solución.

ESPACIOS DE SILENCIO

Acepte los espacios de silencio y llanto, sin apresurarse a decir algo "solo por decir".

LENGUAJE CORPORAL EMPÁTICO

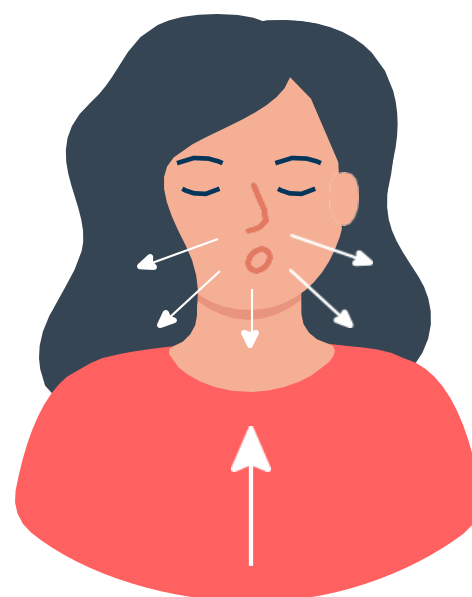
Permanezca cerca de la persona, mirándola a los ojos. Sólo toque a la persona en actitud de apoyo si está seguro de que este contacto será bien recibido. Puede preguntarle si le incomoda.

REFLEJO

Hágale saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal. Importante, sin ser autorreferente. Puede usar frases como: "Esto debe ser difícil para usted..."

2. Contención y calma mental

Algunas personas que han experimentado situaciones de violencia han desencadenado estados de crisis las cuales se manifiestan como, sentir ansiedad o agitación, experimentar confusión o sentirse abrumadas por la situación, también pueden tener dificultades para respirar o tener el corazón acelerado, **por esta razón, los Primeros Auxilios Psicológicos incluyen un tiempo para enseñar y practicar técnicas de respiración** para la autorregulación emocional, con el fin de **ayudar a las personas a encontrar calma mental.**

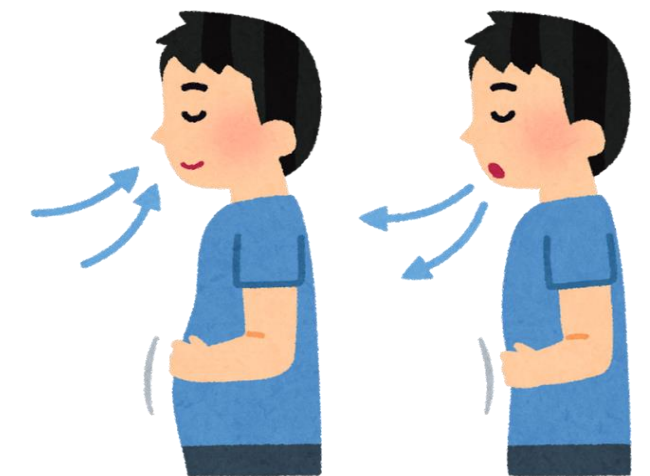




Contención y calma mental

Que hacer...

- Podemos comenzar diciendo: *"Si me permites, te puedo enseñar una técnica de respiración que te puede ayudar a calmar tu mente y tus emociones."*
- Luego explicamos: *"Nuestra respiración está relacionada a nuestros estados emocionales, si nuestra respiración se calma, nuestra mente también se calma."*



Si la persona quiere: elegimos una de las siguientes técnicas de respiración y se la explicamos. Al principio podemos practicarla junto con ella, y luego dejar que continúe por si sola.

Técnicas de Respiración

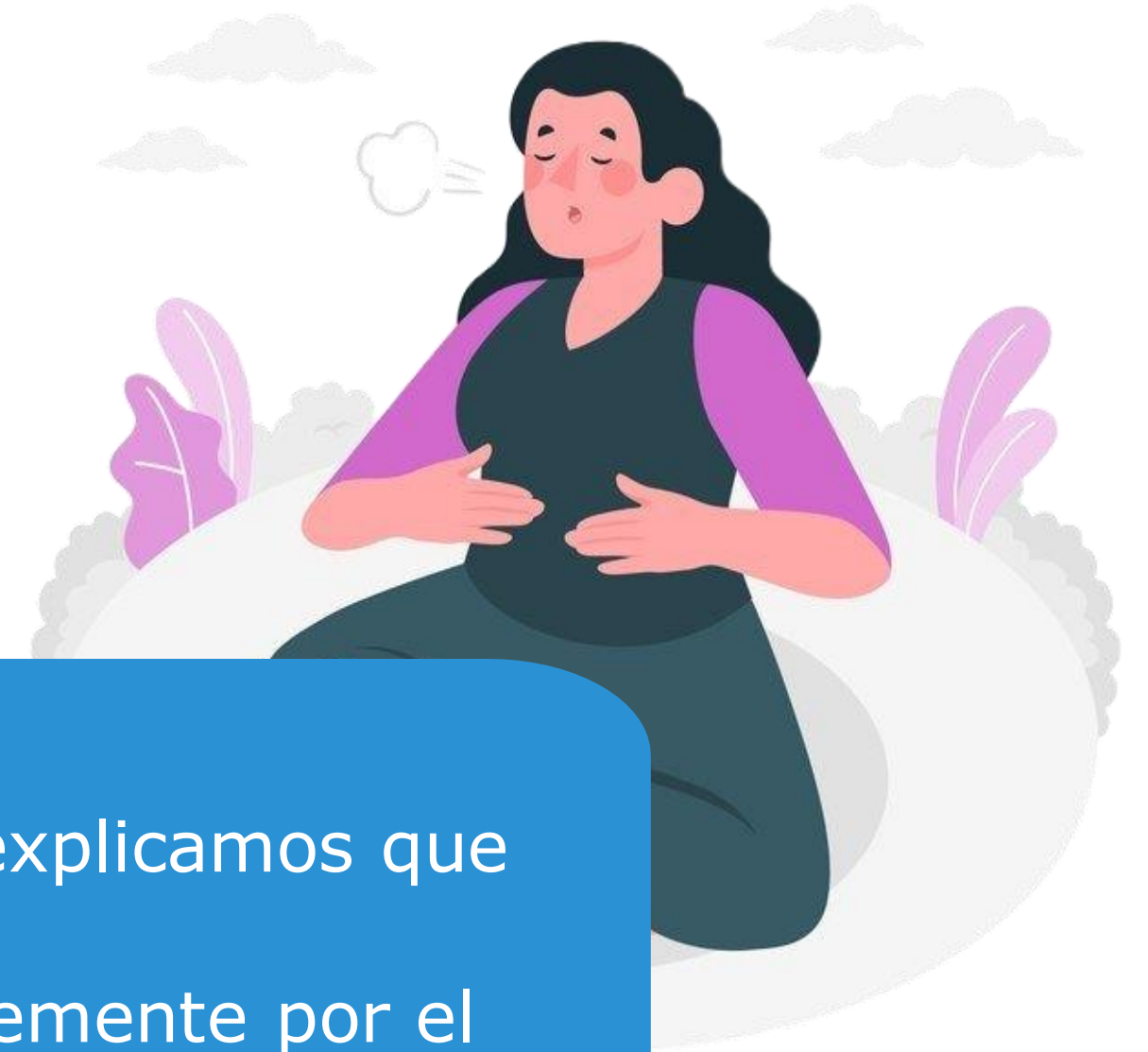
1. RESPIRACIÓN EN CUADRADO

- Pedimos a la persona tome una postura cómoda, si es que se puede, sentado con los dos pies sobre el suelo.
- Le explicamos que vamos a inhalar en 4 tiempos, exhalar en 4 tiempos y sostener sin aire 4 tiempos.
- Al principio pueden hacerlo juntos, y luego dejar a la persona por sí sola hasta completar 10 min.




Técnicas de respiración

2.RESPIRACIÓN ALTERNADA



Pedimos a la persona tome una postura cómoda. Le explicamos que vamos a tapar el agujero derecho de la nariz con el dedo, inhalar y exhalar 10 veces lenta y conscientemente por el canal izquierdo.

Luego vamos a cambiar y vamos a tapar el agujero izquierdo e inhalar y exhalar 10 veces lenta y conscientemente por el derecho.

 Al final, indíquele a la persona que lo haga diariamente por diez minutos, tres veces al día (mañana, tarde y noche) o cada vez que se sienta angustiado.

3. Revisión de Necesidades

Es común que se produzca confusión mental y las personas tengan dificultades para ordenar los diferentes pasos que deben seguir posterior al evento crítico.

Quien contiene debe ayudar a la persona a identificar sus necesidades tales como:

1. Evaluar si es necesario la asistencia de carabineros.
2. Evaluar si requiere atención médica (Se sugiere tener en consideración las orientaciones entregadas en protocolo de accidentes, seguro colectivo y licencias médicas).
3. Evaluar si se requiere denunciar en Carabineros, Fiscalía o Cuartel de Policía de investigaciones más cercano.



Revisión de Necesidades

Pregunta que se puede hacer:



Utilizando frases como: "*Entiendo que te sientas sobrepasada(o). ¿Te parece si ordenamos paso a paso las acciones que debemos tomar a continuación?*"

Importante: Los mecanismos para enfrentar accidentes y situaciones de violencia ocurridos durante la recolección censal están definidos en el protocolo de accidentes personales.



4. Facilitación del curso de Acción

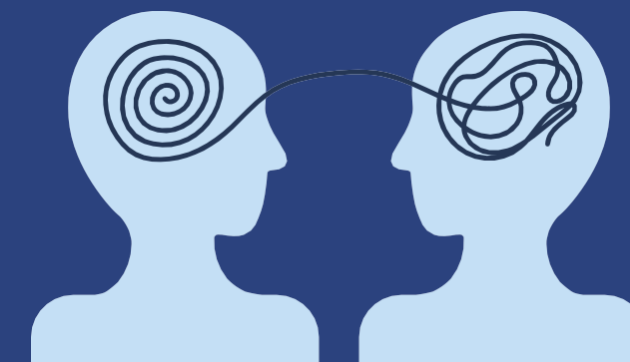


Una vez identificadas estas necesidades, se debe ayudar a la persona a concretar las acciones necesarias a seguir; tales como acudir a atención médica, realizar denuncia y contactar a familiares.

Cómo hacerlo:

- Proporcionar facilidades para trasladarse a un centro de atención médica, o si se requiere hacer una denuncia, donde las autoridades pertinentes como carabineros.
- Si es necesario sugiera llamar a la familia o amigos: identifique teléfonos disponibles y facilite un teléfono móvil.

5. Psico- Educación



Muchas personas que se encuentran en situación de crisis pueden asustarse con las reacciones emocionales que les surgen, por lo que es importante que **les hagamos saber que lo que les pasa es normal.**

1

NORMALIZACIÓN DE REACCIONES EMOCIONALES

- Enfatícele que lo más probable es que el malestar que siente se vaya pasando progresivamente en algunas semanas.

2

MUESTRELE COMO AYUDARSE A SÍ MISMO

- A través las **Pautas de Autocuidado y Afrontamiento al Estrés** (las que veremos en la siguiente lámina).



Psico - Educación

Pautas de autocuidado para afrontar mejor el estrés

Podemos decir: *"Para afrontar mejor la situación le recomiendo que siga las siguientes pautas de autocuidado:"*

- ✓ Intente **descansar** (entre 7 a 8 horas continuas en la noche).
- ✓ Recuerde utilizar las **técnicas de respiración**.
- ✓ **Comparta** con familia y amigos.
- ✓ Realice actividades que le ayuden a **relajarse**: caminar, rezar, meditación, salir en ~~libre~~ **libre**.
- ✓ Intente realizar **actividad física** recurrente (4 o más veces por semana).
- ✓ Procure establecer **rutinas** de actividades diarias.
- ✓ **Evite el consumo** de alcohol o drogas.
- ✓ Mantener una **dieta balanceada**.

Psico-Educación

¿Qué se puede esperar después de una crisis?

Después de una crisis las personas que experimentaron hechos traumáticos pueden tener síntomas de carácter:

1. EMOCIONAL

Estado de shock
Terror
Irritabilidad
Sentimiento de culpa
Tristeza
Impotencia
Ansiedad

2. FÍSICO

Fatiga
Cansancio
Insomnio
Taquicardia
Dolores de cabeza
Reducción del apetito
Sobresaltos
Dolores físicos

3. COGNITIVO

Confusión
Pesadillas
Desconcentración
Pensamientos o recuerdos intrusivos sobre el trauma
Baja autoestima

Para evitar esto puedes decirle a la persona afectada: *"Puede que durante los días siguientes días o semanas sientas algunos de estos síntomas, tienes que saber que esto es normal e irán desapareciendo progresivamente:"*



Psico - Educación

Conductas para afrontar mejor el estrés



Por último, recuerda que:

Contener una situación de crisis también repercute personalmente, por lo que, tanto las pautas de autocuidado como los ejercicios de respiración para la calma mental también los debería realizar la persona que contenga y acompañe.



Resolución del caso visto en el capítulo 2

Recordemos: Una mujer joven relata a su Coordinador que ha sido objeto de acoso sexual por parte de uno de los residentes a los que entrevistó. Ella cuenta que, "**este individuo realizó comentarios inapropiados sobre su apariencia física e intentó tocarla de manera indebida en más de una ocasión durante la entrevista**".

Paso a paso de acompañamiento con Primeros Auxilios Psicológicos:

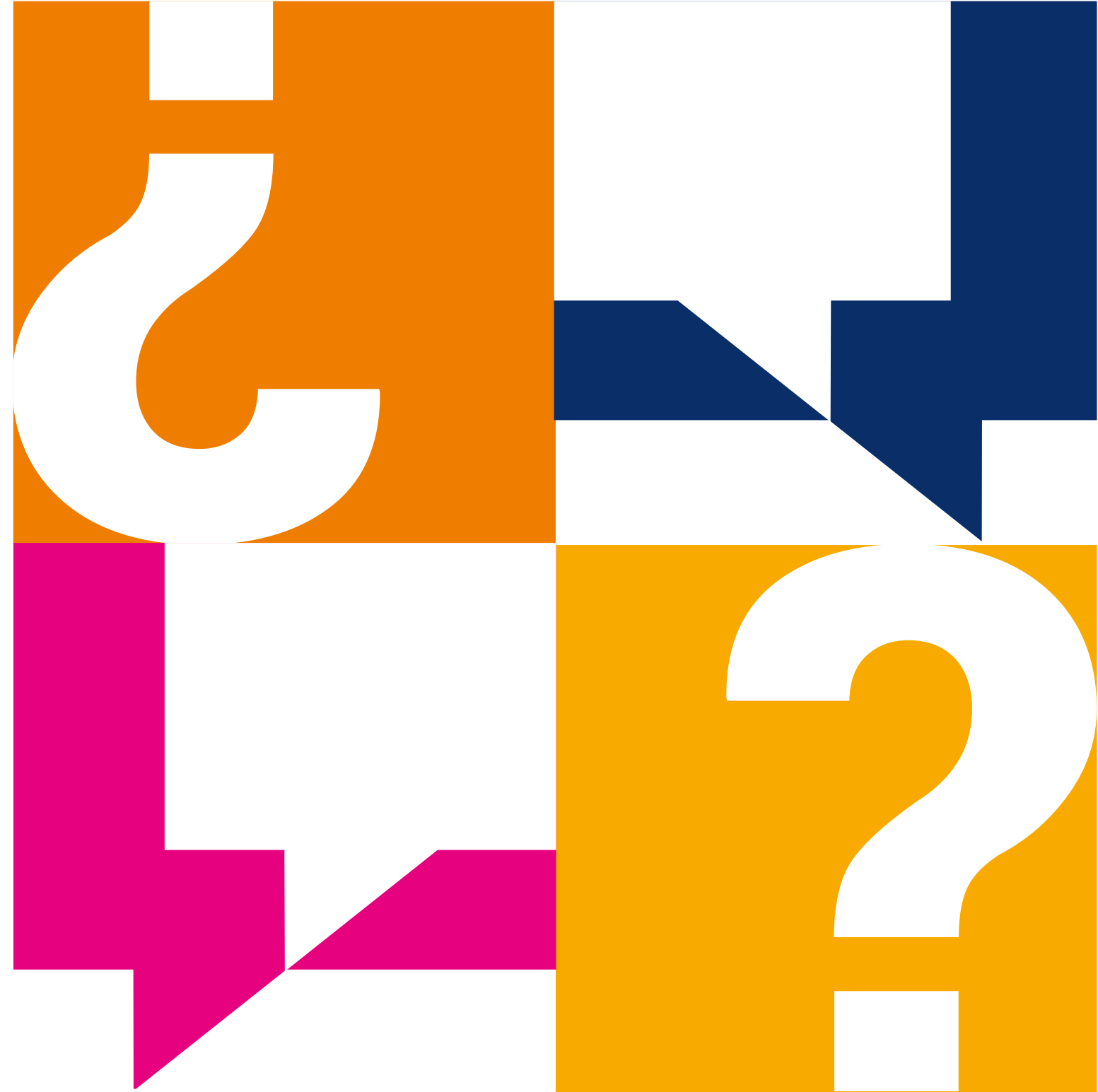
- 1. Primer contacto:** Nos acercamos a la afectada con una actitud calmada y atenta, escuchamos su relato indagando en lo que le sucedió sin presionar.
- 2. Contención y calma mental:** Ofrecemos a la afectada la posibilidad de enseñarle un ejercicio de respiración para calmar su mente y emociones. Podemos practicarlo juntos en un primer momento y luego dejar que continúe por si sola hasta que se sienta más calmada.
- 3. Revisión de necesidades:** Explicamos a la afectada la necesidad de ir a hacer una denuncia en carabineros. Si la sintomatología de la afectada es muy intensa, evaluamos la posibilidad de atención clínica en mutual más cercana. También sugerimos que se contacte con algún familiar o persona de apoyo.
- 4. Facilitación del curso de acción:** Facilitamos la movilización y acompañamos a la afectada a realizar la denuncia correspondiente.
- 5. Psicoeducación:** Le explicamos a la afectada que durante los días siguientes puede experimentar sintomatología asociada a una crisis, que es normal y que debería ir pasando progresivamente durante las semanas. Le recomendamos seguir las pautas de autocuidado.



Finalmente...

Para acompañar a una persona en situación de crisis, lo más importante siempre será mantener la calma, ofrecer nuestra ayuda de manera práctica y no invasiva. Escuchar a la persona afectada sin presionar y sin juzgar, haciendo que se sienta acompañada.

¿Alguna pregunta o comentario?



iMuchas gracias!





CENSO
2024

www.censo.cl