



MANUAL

Primeros Auxilios Psicológicos

Guía de formación para el acompañamiento en crisis y emergencias



ICEPH

Instituto de Capacitación y Especialización Padre Hurtado

DOCUMENTO DE FORMACIÓN

Primeros Auxilios Psicológicos

Qué son, qué no son y cómo aplicarlos

1. PRESENTACIÓN

La Organización Mundial de la Salud reconoció en el año 2012 los beneficios de los Primeros Auxilios Psicológicos y, desde entonces, promueve su difusión como protocolo de intervención en las grandes emergencias y catástrofes.

Su objetivo básico es ayudar a las personas afectadas a recuperar el control y afrontar lo que les haya sucedido con el menor número de secuelas posible.

Sin embargo, a pesar de su utilidad, los Primeros Auxilios Psicológicos no acostumbran a utilizarse en las situaciones críticas y estresantes de la vida diaria —lo que llamamos emergencias cotidianas—, como pueden ser los accidentes de tráfico, las agresiones, las evacuaciones y las muertes repentinas, que son mucho más frecuentes.

2. DEFINICIÓN

Los Primeros Auxilios Psicológicos son una técnica de intervención que no espera que llegue una ambulancia, en sentido figurado; es decir, son una técnica de intervención por sí mismos.

Se utilizan con personas —niños, jóvenes y adultos— que acaban de sufrir el impacto de una noticia o de un accidente, o que han sido víctimas de un accidente, catástrofe, atentado, desastre natural, o delitos como violaciones, asaltos o secuestros, entre otros. Es decir, personas que están en shock, que se sienten vulnerables y que están tratando de entender lo que les ha ocurrido y las consecuencias de lo que ha pasado.

¿A quiénes se aplican?

- Personas que vivieron directamente el evento o recibieron el impacto de una noticia.
- Personas que, aunque no presenciaron el evento, resultaron afectadas al enterarse.
- Personas que atienden a las víctimas: paramédicos, bomberos, enfermeras, médicos, trabajadores sociales y cualquier persona en contacto con los afectados.

Los Primeros Auxilios Psicológicos tienen como objetivo proteger a estas personas de sufrir más daño —físico o psicológico— que podría ocurrir en la gestión de ese momento difícil, cuando las personas tienen

dificultades para manejarse y para entender la situación. También buscan calmarlas: cuanto más nerviosas y activadas estén, más aumenta la posibilidad de que sufran secuelas tras lo ocurrido.

Generar un ambiente calmado y tranquilo, ofrecer información y contener a las personas y a sus familiares en un lugar seguro es una forma de evitar que la situación genere más secuelas de las necesarias. A esto lo llamamos daño secundario, que se produce después del impacto y del daño primario —el original, el que no es evitable—.

Igual que en los primeros auxilios médicos de carretera se nos inculca, al sacar la licencia de conducir, que debemos estar entrenados y que, si no lo estamos, es mejor pedir ayuda y tocar poco al accidentado, en los primeros auxilios psicológicos debemos ser conscientes de que hay que estar entrenados para aplicar esta técnica.

No hace falta ser psicólogo, ni psiquiatra, ni médico, ni trabajador de la salud, pero sí se tiene que haber aprendido qué son, qué no son y cómo aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos.

3. ¿CUÁNDO HAY QUE APLICARLOS?

Los Primeros Auxilios Psicológicos están indicados desde inmediatamente después del impacto de lo ocurrido —ya sea una crisis cotidiana o una emergencia masiva— y hasta aproximadamente 72 horas después.

Esto no quiere decir que, transcurridas esas 72 horas, las personas afectadas que han vivido una situación muy dura, incluso traumática, no necesiten ayuda, intervención o asesoramiento. Significa únicamente que los Primeros Auxilios Psicológicos son la técnica adecuada en las primeras 72 horas tras el impacto. Luego, si hace falta, utilizaremos otros procedimientos.

4. OBJETIVOS BÁSICOS

4.1 Reducir el nivel de estrés producido tras el impacto de la noticia o del evento traumático

- Establecer una conexión humana compasiva y no intrusiva.
- Mejorar la seguridad inmediata continua y brindar alivio físico y emocional.
- Calmar y orientar a los sobrevivientes que se encuentren abrumados o agobiados emocionalmente.
- Ayudar a los sobrevivientes a expresar específicamente cuáles son sus necesidades y preocupaciones inmediatas, y recopilar información adicional cuando sea pertinente.
- Ofrecer asistencia e información práctica para ayudarles a enfrentar esas necesidades y preocupaciones inmediatas.

4.2 Conectar a las personas afectadas con su red de apoyo

Las personas vivimos en comunidad. Poder contar con familiares, vecinos, líderes comunitarios y líderes religiosos —si la persona es creyente— nos ayuda a sentirnos arropados y a sentirnos mejor; ver la solidaridad de los demás cuando estamos mal nos ayuda mucho.

Por lo tanto, conectar a los afectados con su red de apoyo es una forma de mitigar las consecuencias de lo que está ocurriendo.

4.3 Potenciar las estrategias de afrontamiento de las personas afectadas

La mayoría de nosotros hemos tenido otras vivencias traumáticas, pérdidas y situaciones muy complicadas, y contamos con una serie de recursos y capacidades que nos han funcionado. Así sabemos, más o menos, qué cosas nos hacen bien y qué cosas nos dificultan manejar lo que nos ha ocurrido.

Es muy importante que los afectados sean conscientes de que tienen experiencia y recursos. Estimularles a pensar cómo han hecho frente a otras situaciones similares les ayudará a darse cuenta de que, aunque sea difícil, también podrán manejarse con lo que acaba de ocurrir. Adultos, niños y familias deben tomar un rol activo en su propia recuperación.

Se trata de apoyar el manejo adaptativo de la situación, reconocer los esfuerzos y fortalezas para afrontar la adversidad, y empoderar y animar a los sobrevivientes. Todos tenemos determinadas estrategias para hacer frente a las cosas difíciles.

4.4 Fomentar la autonomía de las personas afectadas

- Proveer información que pueda ayudar a los sobrevivientes a afrontar efectivamente el impacto psicológico del desastre.

Esto es también prioritario de cara a la prevención de las secuelas después de un hecho traumático.

Lo que intentamos a través de los Primeros Auxilios Psicológicos es que las personas puedan volver a tomar decisiones, aunque sean pequeñas, y recobrar el control sobre su vida, que acaba de perderse por el impacto de lo ocurrido.

Los Primeros Auxilios Psicológicos no deben ser nunca una forma de sobreprotección: con eso no ayudamos a los afectados.

Sea claro en cuanto a su disponibilidad y, cuando corresponda, ponga al sobreviviente en contacto con otro miembro del equipo de respuesta ante el desastre, o con sistemas locales de recuperación, servicios de salud mental, servicios del sector público y organizaciones.

5. DEBER SER DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Primero y por encima de todo, deben aportar calma y modelar respuestas saludables.

Los Primeros Auxilios Psicológicos deben aportar una ayuda que no sea intrusiva: deben facilitar que la persona hable si así lo quiere, pero sin presionarla. No debemos someter a las personas afectadas a interrogatorios, sino simplemente acercarnos a ellas y preguntarles si necesitan algo.

Muchas veces las personas saben, incluso mejor que nosotros, cuál es la primera necesidad que tienen en un momento determinado, y no debemos censurar esas necesidades.

6. ¿QUÉ NO DEBEN SER LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

Los Primeros Auxilios Psicológicos no son una terapia, no son una forma de diagnóstico y ni siquiera son una técnica de desactivación como las conocidas defusing y debriefing.

El defusing

Es una técnica que consiste en una sesión informal, que tiene lugar tan pronto como es posible después del incidente crítico, dentro de las primeras 24 horas. Se conduce en una atmósfera de apoyo mutuo, en la cual los participantes describen sus sentimientos y reacciones al suceso. Se desarrollan estrategias para que la productividad del trabajo no se vea disminuida o deteriorada.

El objetivo es crear una atmósfera positiva y de apoyo en la cual las inquietudes, preocupaciones y reacciones iniciales puedan ser expresadas. No se deben permitir las críticas destructivas; se debe alentar la aceptación y contener el humor negro excesivo.

Suele desarrollarse en grupos pequeños, dirigida por uno o dos profesionales de salud mental, aunque a menudo la conduce un jefe. Su duración es de 20 minutos a 1 hora. Durante este tiempo se provee apoyo y compañerismo a los más afectados por el incidente.

El debriefing

Es una estrategia de apoyo psicológico utilizada para paliar y prevenir las consecuencias psicológicas de los incidentes críticos.

Se trata de una intervención grupal altamente estructurada. Este protocolo fue creado por J. T. Mitchell a finales de los años 70. Es una reunión formal para tratar los residuos emocionales que los intervinientes en la emergencia puedan tener.

Se han desarrollado varios modelos de debriefing y, pese a que puede variar el número y tipo de fases, todos pretenden examinar y ayudar a los intervinientes a enfrentarse a los sonidos, olores, pensamientos, sentimientos, recuerdos y reacciones físicas que formarán parte de cada uno de ellos, como reacción normal ante un evento anormal.

Los Primeros Auxilios Psicológicos no deben ser jamás una forma de abordar muy en profundidad y con muchas verbalizaciones lo que ha ocurrido. Eso, que es muy útil y muy necesario, quedará siempre para etapas posteriores a las primeras 72 horas después del impacto.

7. HONESTIDAD, DIGNIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Las personas a las que vamos a proveer Primeros Auxilios Psicológicos están en una situación de alta vulnerabilidad: acaban de vivir una pérdida, un accidente, quizá varias pérdidas; están sufriendo. Están tratando de ajustar lo que acaba de ocurrir a lo que tenían previsto, a lo que pensaban que iba a ser su vida. Normalmente es una situación de altísima dificultad y, muchas veces, de mucho sufrimiento.

En ese contexto debemos ser especialmente honestos y confiables. Es decir, no debemos hacer promesas que luego no podemos cumplir.

A veces, llevados por la compasión o por la empatía, nos gustaría poder solventar para estas personas cosas que no están en nuestras manos. Si lo prometemos en un momento de vulnerabilidad y luego no mantenemos la palabra, les haremos más daño que si honestamente les decimos: “Trataré de averiguar si puedo ayudarle en esto y, si no puedo, se lo diré”.

Es muy importante tratar de preservar la dignidad y la confidencialidad de todo lo que ocurre.

Cuando hay emergencias, sobre todo si son masivas, suelen acudir los medios de comunicación. Hacen su labor de información —una buena labor— y muchas veces ayudan a los profesionales a divulgar pautas y a entender lo que necesitan los afectados. Pero, por otro lado, a veces quieren saber detalles e informaciones que vulneran el derecho a la confidencialidad de las personas afectadas; como proveedores de primeros auxilios psicológicos debemos ser muy escrupulosos con esto.

Sensibilidad cultural

Cuando aplicamos primeros auxilios psicológicos a una comunidad, o incluso solo a una familia, podemos encontrarnos con un amplio espectro de culturas, religiones, maneras de ver el mundo, de pensar y de decidir. Es aquí donde quien aplica los primeros auxilios psicológicos debe ser extraordinariamente sensible frente a esa diversidad: debe acomodar su vestimenta, su lenguaje, su forma de proceder e incluso su enfoque a la diversidad de las personas que atiende.

8. ¿DÓNDE SE DEBEN UTILIZAR?

Los Primeros Auxilios Psicológicos están diseñados para ser prestados en diferentes entornos. Trabajadores de salud mental u otro personal de equipos de respuesta pueden ser llamados para prestarlos en:

- Albergues de población general y albergues de necesidades especiales.
- Hospitales de campo o áreas de triage médico (selección prioritaria de condiciones médicas).
- Instalaciones para casos agudos, por ejemplo, departamentos de emergencias.
- Áreas de organización o centros de emplazamiento para respondedores de primera instancia u otros trabajadores de auxilio.
- Centros de operaciones de emergencias.
- Líneas telefónicas para emergencias o bancos telefónicos.
- Lugares de alimentación y centros de servicios de asistencia en casos de desastre.
- Centros de recepción y asistencia a las familias.
- Hogares, negocios y otros entornos comunitarios.

9. PASOS PARA LA APLICACIÓN

1	Contacto psicológico	Se presenta la persona que interviene y explica por qué se está acercando. Se debe transmitir confianza y aceptación, y mantener en todo momento una escucha activa con el afectado.
2	Analizar las dimensiones del problema	Se identifican las necesidades y preocupaciones inmediatas del afectado y se les da un orden de prioridad. Se hacen preguntas abiertas para llevar a la persona a una mayor claridad, evitando juzgar o minimizar sus sentimientos.
3	Analizar posibles soluciones	Se planifican las necesidades para llevarlas a cabo. Se permite que el afectado analice qué está a su alcance para resolverlas y se le ayuda a contactar a su red de apoyo, como familiares o amigos.
4	Acciones concretas	Se llevan a cabo las decisiones tomadas, estableciendo metas a corto plazo y evitando querer resolver todo a la vez.
5	Seguimiento	Se debe recontactar a la persona para evaluar su evolución. Se le explican las reacciones que pudiera tener y qué hacer si se presentan complicaciones. Se canaliza con un profesional de la salud mental en caso de ser necesario.

10. COMPORTAMIENTO PROFESIONAL

- Opere solamente dentro del marco de un sistema autorizado de respuesta a desastres.
 - Modele con su ejemplo respuestas saludables; manténgase calmado, cortés, organizado y servicial.
 - Manténgase visible y disponible.
 - Mantenga la confidencialidad apropiadamente.
 - Manténgase dentro del área de su peritaje y del rol que le ha sido designado.
 - Haga los referidos apropiados cuando sea necesaria ayuda especializada o cuando el sobreviviente la requiera.
 - Esté informado y sea sensible respecto a asuntos de cultura y diversidad.
 - Preste atención a sus propias emociones y reacciones físicas, y tómese tiempo para cuidarse a sí mismo.
-

ICEPH

Instituto de Capacitación y Especialización Padre Hurtado

Alcanzando tus metas se cumplirán tus sueños...