

Talcahuano

GUÍA DE BOLSILLO

Primera Ayuda Psicológica (P.A.P.)



DEPARTAMENTO DE
GESTIÓN INTEGRAL DEL
RIESGO DE DESASTRES

¿Qué es la Primera Ayuda Psicológica?

Es la Asistencia humanitaria y práctica de apoyo a otro ser humano, expuesto recientemente a una situación muy estresante.



Puede ser ofrecido por cualquier persona que esté en condiciones de ayudar a otros.

Una forma de ayudar a las personas a sentir calma y hacer frente a una situación difícil.



¿Qué involucra la Primera Ayuda Psicológica?



Brindar ayuda y apoyos prácticos de manera no invasiva.



Ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (comida, agua, útiles de aseo personal, etc.)



Ayudar a las personas a conseguir información, servicios y apoyos sociales



Reconfortar a las personas y ayudarlas a calmarse.



Evaluar las necesidades y preocupaciones.

¿A quiénes está dirigido la Primera Ayuda Psicológica (P.A.P.)?

Personas muy angustiadas que estuvieron expuestas recientemente a un suceso muy estresante.

Puede proporcionarse a adultos y niños.

No todas las personas que enfrenten una crisis necesitarán o querrán primera ayuda psicológica, ¡Debes tener cautela!



¿Quién necesita un apoyo más avanzado?



Personas que están tan alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de sus hijos.



Personas con lesiones graves que le puedan causar la muerte.



Personas que podrían lesionar a otros o poner en peligro su vida.

¡Cuidado! Ante situaciones de mucho riesgo, es mejor comunicarse con los números de emergencia

¿Cuándo debe proporcionarse la Primera Ayuda Psicológica (P.A.P.)?



Tras el primer contacto con personas muy angustiadas.



Idealmente justo después de un evento estresante ó traumático.



Unos días o semanas después de un evento traumático ó aumento de estrés.

¡No impongas tu ayuda a quienes no la acepten!

¿Dónde debe proporcionarse P.A.P.?

En cualquier lugar que sea suficientemente seguro para que usted esté allí.

En condiciones ideales, con cierta privacidad, según corresponda, para mantener la confidencialidad y la dignidad.



“Incluso en una comunicación remota, cuando no se tiene acceso directo con el afectado.”

Principio de Actuación

Primera Ayuda Psicológica (PAP)

1

Prepararse

2

Observar

3

Escuchar

4

Conectar



1 Prepararse

Infórmate para asistir a una Primera Ayuda Psicológica (PAP)



Las situaciones de crisis pueden ser caóticas y a menudo necesitan medidas urgentes.



Antes de intervenir obtén información exacta para brindar atención eficaz y segura.

1 Prepararse

¡Necesidades de las personas en situaciones de emergencias y desastres!



Necesidades básicas: albergue, alimentos, agua, saneamiento.



Atención médica para lesiones o ayuda con trastornos médicos crónicos.



Comuníquese frecuentemente con sus seres queridos.



Apoyo específico relacionado con su cultura o religión.

Prepárate

Infórmate Previamente

LA CRISIS

- ▶ ¿Qué sucedió?
- ▶ ¿Dónde? ¿Cuándo?
- ▶ ¿Cuántos afectados hay y quiénes son?

SERVICIOS DISPONIBLES

- ▶ ¿Quiénes están atendiendo necesidades básicas?
- ▶ ¿Dónde y cómo puede la gente conseguir servicios?
- ▶ ¿Quiénes están ayudando?
- ▶ ¿Cómo está operando la red?

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

- ▶ ¿A qué peligros se está expuesto?
- ▶ ¿Qué medidas de seguridad se han implementado?
- ▶ ¿Qué lineamientos oficiales se han generado?

COORDINACIÓN

- ▶ ¿Con quiénes trabajamos coordinadamente?
- ▶ ¿A quién recurrir en caso de necesidad de actualizar información?
- ▶ ¿Flujo para canalizar necesidades levantadas?

2

Observar



¿Qué debo tener presente al momento de intervenir?

- ▶ **Tómese tiempo para observar el entorno y encontrar signos** que ayuden a ofrecer PAP.
- ▶ **¡Actúe con cuidado!** La información que se encuentre puede ser distinta a la que conocía antes de intervenir.

Las situaciones de crisis pueden cambiar rápidamente.

2 Observar

Consideraciones

Al momento de observar la situación

1

¿Puede estar allí sin correr peligro?

Si no está seguro del momento o lugar acerca de la seguridad ¡NO VAYA!, pida ayuda, comuníquese a una distancia segura, si es necesario informe a carabineros.

2

Observe necesidades urgentes

Conozca su función. Trate de obtener ayuda para las personas que necesiten asistencia especial. Si es necesario coordine atención para las personas con necesidades de salud.

3

Personas con angustia grave

Observe quién podría beneficiarse de primera ayuda psicológica, generalmente entregan signos de debilidad o angustia.

2 Observar

Personas que probablemente necesiten atención especial



Niños, niñas y adolescentes.

- > Personas en riesgo de discriminación o violencia física, psicológica, social, acoso digital.
- > Personas con condiciones de riesgo en salud y/o situación de discapacidad.



2

Observar

Extrae información en la comunicación



Comunicación verbal

Lenguaje utilizado, relato de la situación, énfasis, pausas, estrés, ritmo de conversación.



Comunicación no verbal

Corporalidad, gestos, tono de voz, velocidad al hablar, estado inmóvil, retraído, desorientado, irascible.



Variables contextuales

¿Dónde está la persona? No puede cuidarse a sí mismo o a sus hijos, no come, no bebe, no puede tomar decisiones sencillas. Está confundido, se siente irreal o aturdido.

3

Escuchar

Haga contacto
con la persona
afectada



1

Hacer contacto

Acérquese respetuosamente, evite invadir excesivamente su espacio.

2

Preséntese diciendo su nombre y la organización para la que trabaja.

3

Pregunte si puede ayudar, busque un lugar seguro y tranquilo.

3 Escuchar

Identifique
necesidades y
preocupaciones



4

Ayude a la persona a sentirse cómoda. Pregunte por sus necesidades: sed, frío, hambre, pesar corporal.

5

Trate de mantenerlo(a) a salvo.

6

Aunque algunas necesidades son obvias, pregunte de igual modo.

7

Averigüe qué prioridades tiene la persona, qué es lo más importante para el o para ella.

3 Escuchar

Acompañe y apoye a la persona afectada



Escuche y ayude a tranquilizarse.



Ayúdele a encontrar soluciones a sus necesidades y preocupaciones inmediatas.



Permanezca con él o ella.



No presione para que hable.



Escúchela(lo) si quiere hablar.



Si está muy angustiado(a), ayúdele a tranquilizarse y no la deje sola.

3 Escuchar

Transmitir calma en una situación P.A.P.



Hable con voz suave y calmada, Actúe con tranquilidad, Mire a la persona a los ojos y asegúrese de que escucha.



Dígale que usted está allí para ayudar y que está a salvo. ¡No genere falsas expectativas!



Explore si hay síntomas físicos y evalúe si es necesario solicitar apoyo médico.



Si una persona se siente muy afectada emocionalmente, ayúdele a conectarse con su respiración: concentrarse en la respiración y respirar lentamente.

3 Escuchar

Brinde apoyo y escucha activa



Aspectos no verbales

Cuide su lenguaje corporal, haga contacto visual, respete la distancia física entre las personas, postura corporal y focalización en el otro.



En una videollamada: la mirada, pausas al hablar. **En una llamada:** Sin ruidos ni distracciones ambientales, entregando señales de retroalimentación.



Aspectos verbales

Hacer preguntas para mejorar la comprensión de la situación; reformular y resumir lo que la persona ha dicho en sus propias palabras, para asegurar y confirmar la comprensión; alentar y apoyar.

3 Escuchar

Brinde apoyo y escucha activa



Al comunicarse, tenga en cuenta empoderar a la persona afectada asegurándose de escuchar con una actitud sin prejuicios.



Concéntrese en los hechos recientes y los aspectos que si se pueden cambiar.



Haga preguntas abiertas, responda con ideas generales y simples en vez de preguntas o indicaciones paso a paso.



Adecuar la comunicación a su edad, sexo y cultura.



Tenga paciencia y mantenga la calma.



Hágale saber que comprende cómo se sienten y que lamenta lo que le está pasando.

Algunas frases para demostrar interés y empatía



“Entiendo sus preocupaciones...”

“Escucho lo que me está diciendo...”

“Tienes razón en estar triste / enojado/ frustrado/...”

“Estoy preocupada/o por ti y me gustaría sugerirte un lugar donde podrían ofrecerte más ayuda...”

Hágale saber que reconoce su fortaleza y la manera en que se están ayudando a sí mismos.

“En esta situación, lo que le está pasando es natural...”

4 Conectar

Ayude a las personas a recuperar el control de su vida

1

Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a tener acceso a los servicios.

2

Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.

3

Proporcione información.

4

Conecte a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.



4 Conectar

Atienda sus Necesidades básicas

¿Qué necesitan?

¿Qué servicios hay?

¡Deles seguimiento si lo promete!



No pase por alto las necesidades de las personas vulnerables o marginadas.



4 Conectar

Ayudar a: enfrentar problemas



Ayúdeles a priorizar las necesidades urgentes (qué hacer primero).



Ayúdeles a buscar mecanismos de apoyo en su vida.



Deles sugerencias prácticas para satisfacer sus necesidades.



Ayúdeles a recordar cómo hicieron frente a los problemas en el pasado y qué les ayuda a sentirse mejor.

4 Conectar

Recomiende

Acciones para Recuperar el control



Descansar lo suficiente.



Alimentarse en buenas condiciones y balanceado e hidratación frecuente.



Conversar con familiares y amigos.



Conversar sobre los problemas con alguien de confianza.



Relajarse: cantar, rezar, jugar con los niños, leer.



Hacer actividad física, meditación.



Ocuparse de la higiene personal.

4 Conectar

Entregar Información



¡Diga sólo lo que sepa, no invente!.



Manténgase actualizado.



Transmita mensajes sencillos y exactos y repítalos con frecuencia.



Dé la misma información a todos los grupos para aplacar los rumores.



Explique la fuente y la fiabilidad de la información que proporcione.



Avíseles dónde y cuándo les dará información actualizada.

4

Conectar

Apoyo Social



Ayude a la gente a comunicarse con amigos y seres queridos.



Facilite el acceso a apoyo religioso.



Las personas afectadas podrían ayudarse mutuamente, acérquelas.



Mantenga a las familias juntas y a los niños con sus cuidadores.

www

Cerciórese de que sepan cómo tener acceso a los servicios (especialmente las personas vulnerables).

4

Conectar

Concluyendo la asistencia



Dígale que la atención concluye y cómo puede acceder a nuevo apoyo.



Si usted lo conectó con servicios, cerciórese que sepa como contactarlos y que esperar.



Independiente de cual haya sido su experiencia, despídase deseándole lo mejor.

Recuerda

Estos números
de emergencia

130



131



132



133



134

PDI

1412

**FONO DROGAS Y ALCOHOL
GRATUITO Y CONFIDENCIAL**

1455

**ORIENTACIÓN EN VIOLENCIA
CONTRA LA MUJER**

Talcahuano Desde 1848



☎ 41 383 5563

Emergencias CATOE

LLAME A SALUD RESPONDE

600-360-7777

FONOINFANCIA

800200818



Talcahuano



DEPARTAMENTO DE
GESTION INTEGRAL DEL
RIESGO DE DESASTRES



gestionderiesgo@talcahuano.cl