



# PAP

PRIMERA AYUDA  
PSICOLÓGICA

JUNTOS MÁS  
FUERTES

UNA GUÍA PARA AYUDARLE A USTED Y A SU COMUNIDAD



**OPS**



La Organización Panamericana de la Salud y el Banco de Desarrollo del Caribe elaboraron este folleto como una herramienta para ayudarle a cuidar de sí mismo y de su comunidad durante una situación de crisis. Esto se logra a través de la primera ayuda psicológica, también conocida como PAP, que es una respuesta humana, solidaria y práctica que se ofrece a una persona que está sufriendo y que puede necesitar apoyo.

En este folleto, el “facilitador PAP” le guiará a través de tres principios básicos de la PAP: observar, escuchar y conectar. Esto le ayudará a acercarse a las personas afectadas, escuchar y entender sus necesidades, y vincularlas con apoyo práctico e información, considerando las recomendaciones de seguridad para prevenir la propagación de enfermedades infecciosas como la COVID-19.

También centrará su atención sobre las necesidades de grupos específicos, entre ellos hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y trabajadores y trabajadoras de primera línea, entre otros.

Únicamente los adultos pueden ser **FACILITADORES PAP**.

Disfrute el folleto, léalo de nuevo de vez en cuando, compártalo con sus amigos, amigas, familia y miembros de su comunidad y difunda el mensaje:

**“JUNTOS MÁS FUERTES.”**

# UNA CRISIS



A SU  
COMUNIDAD  
O FAMILIA

Esta guía le ayudará a saber qué decir y hacer para apoyar a las personas con angustia o aflicción..

\* PRIMERA AYUDA PSICOLOGICA

PAP\*

REPUESTA DE APoyo HUMANO

Las personas que están sufriendo pueden necesitar apoyo

TIENEN DIFERENTES

REACCIONES DE ANGUSTIA

PUEDE SER MUY ÚTIL

RECUPERACIÓN A LARGO PLAZO

NO ES SOLO PARA LOS PROFESIONALES

PERO PRIMERO USTED DEBE SENTIRSE CÓMODO

USTED TAMBIÉN PUEDE APoyAR A SU COMUNIDAD

TODOS TENEMOS FORTALEZAS Y HABILIDADES PARA AyUDAR A OTROS A MANEJAR LOS DESAFÍOS EN SUS VIDAS

PARA DAR



NO FUERCE SU AYUDA

PONGASE A FÁCIL DISPOSICIÓN DE OTROS



OBSERVAR

# ¡SU SEGURIDAD PRIMERO!

Las situaciones de crisis cambian rápidamente:

- Condiciones meteorológicas
- Inundaciones
- Edificios que pueden colapsar
- Incendios
- Seguridad durante una colisión en las vías de tránsito

Tómese un momento para “observar” a su alrededor antes de ofrecer ayuda.

La PAP debe ser proporcionada por un adulto.



Mantenga la calma



Piense antes de actuar



Cuídese

## PARA PROTEGERSE A USTED MISMO Y A OTROS DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19:



Lávese las manos regularmente con agua y jabón o utilice gel hidroalcohólico.



Cúbrase la boca con la parte interna del codo cuando tosa o estornude o use un pañuelo y deséchelo inmediatamente y lávese las manos.



No se toque los ojos, la nariz o la boca con las manos sin lavar.



No comparta vasos, platos u otros objetos personales y desinfecte todas las superficies que se toquen frecuentemente.

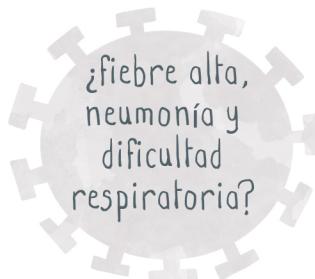


Averigüe cuándo y cómo usar el equipo de protección profesional.

# NECESIDADES BÁSICAS URGENTES OBVIAS



Signos y síntomas de un caso grave de COVID-19:



¿Fiebre alta,  
neumonía y  
dificultad  
respiratoria?

## ¿EXISTEN CONDICIONES QUE PONEN EN PELIGRO LA VIDA?



¿Hay alguien gravemente herido y necesita ayuda médica de emergencia?

Necesidad de rescate,  
¿personas atrapadas o en peligro inmediato?

SI NO PUEDE HACER NADA PIDA AYUDA  
O BUSQUE A PERSONAS CAPACITADAS

## ¿NECESIDADES BÁSICAS?

¿Albergue,  
comida,  
agua?

¿Protección del clima, ropa?



Las personas pueden reaccionar a una crisis de diferentes maneras, de inmediato o en los días o semanas siguientes.



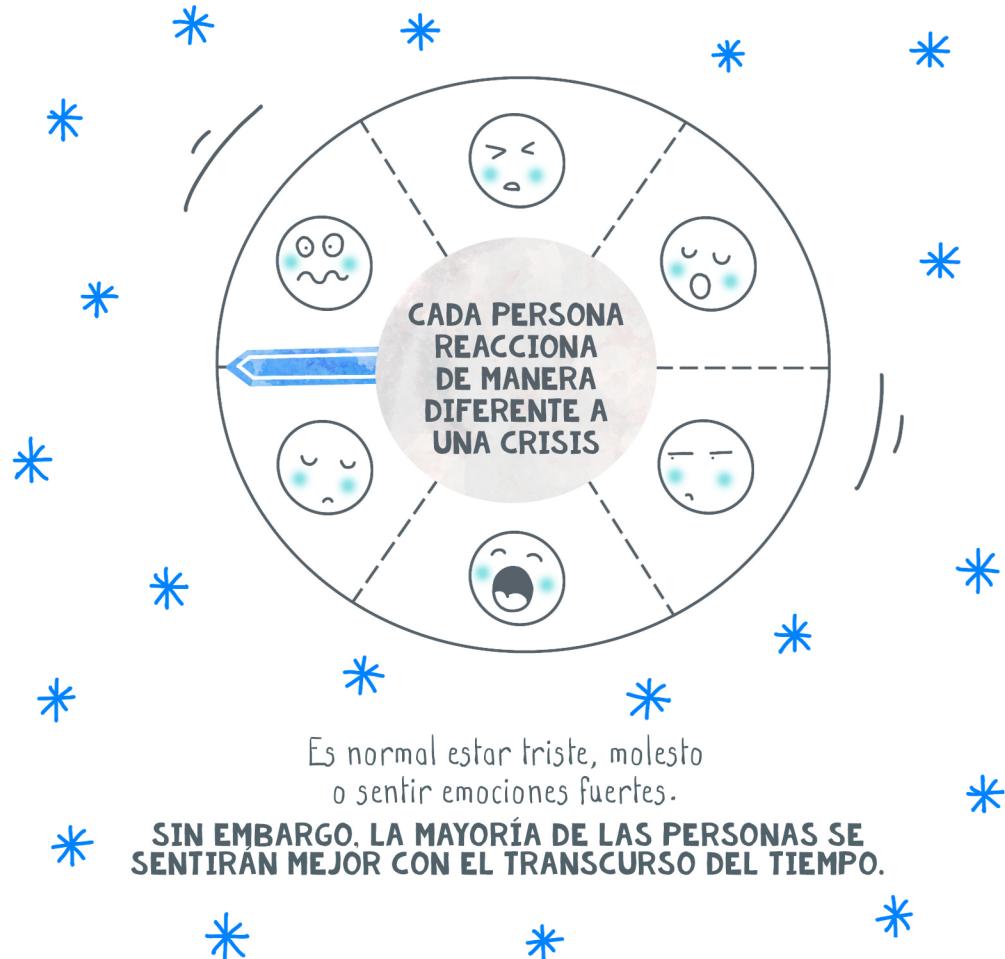
Las personas muy angustiadas no deben estar solas! Trate de ayudarlas hasta que pase su reacción o hasta que usted pueda obtener ayuda.

## ESTADOS DE ANGUSTIA GRAVES

- niños, niñas y adolescentes
- personas con enfermedades o discapacidad física o mental
- adultos mayores
- familias y amigos de los afectados
- personas que han perdido sus ingresos, negocio o empleo

IDENTIFIQUE A QUIENES PUEDAN NECESITAR ATENCIÓN ESPECIAL:

Una parte importante de OBSERVAR es poder diferenciar reacciones esperadas de las graves y qué se puede hacer si requieren derivación inmediata para mayor apoyo.



Algunas personas pueden experimentar estrés agudo dentro del primer mes, busque ayuda si los síntomas interfieren con sus funciones diarias.



## TRASTORNO DEPRESIVO DE MODERADO A GRAVE

- \* Baja energía, fatiga, problemas para dormir
- \* Varios síntomas físicos persistentes sin causa alguna (p. ej. malestares y dolores)
- \* Tristeza persistente o estado de ánimo depresivo, ansiedad
- \* Poco interés en o satisfacción en actividades

Preste atención a los síntomas que dificulten las funciones diarias por más de un mes después del evento:

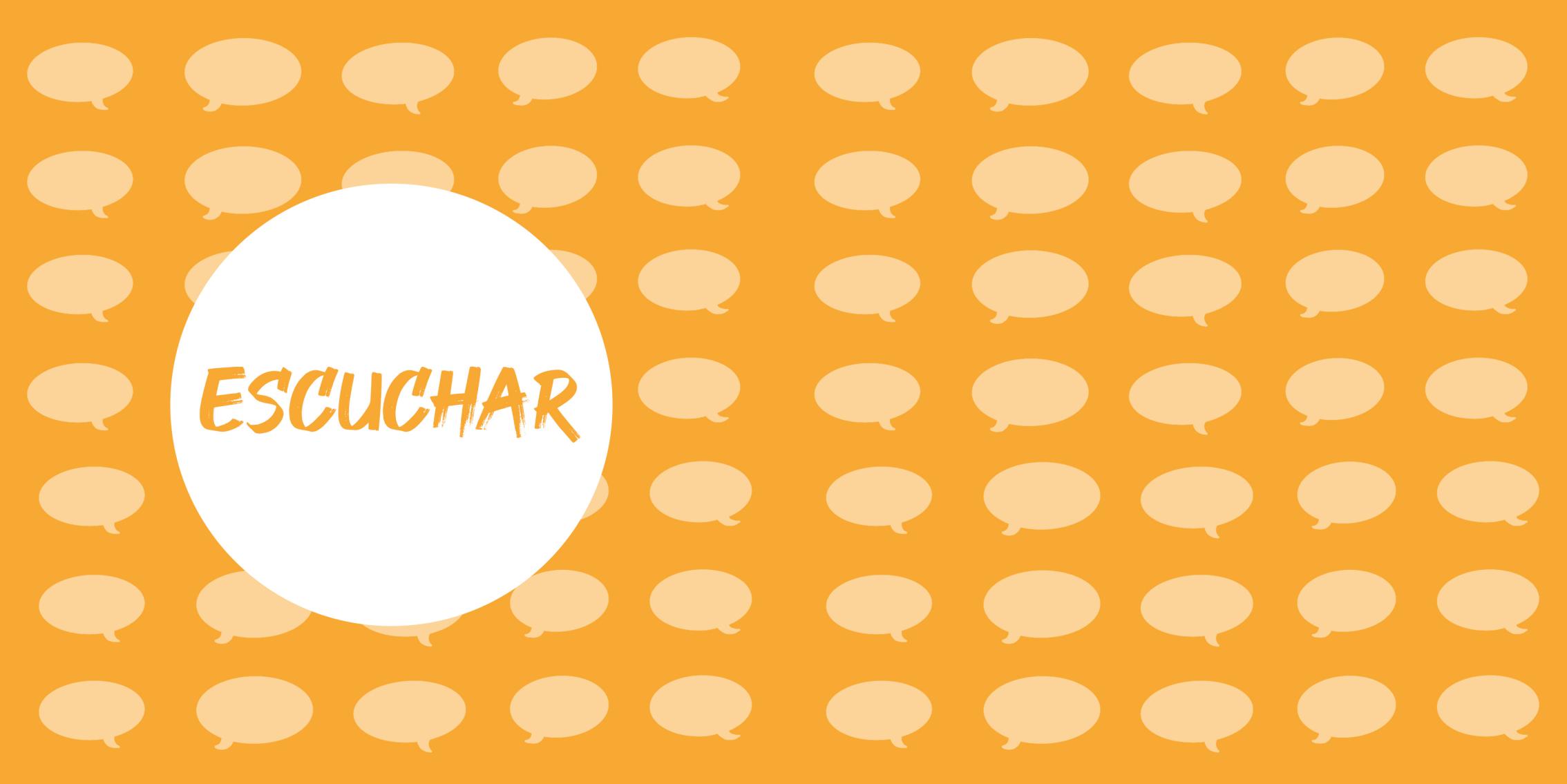
## TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

- \* Volver a experimentar síntomas (p. ej. a través de sueños aterradores, flashbacks o recuerdos intrusivos acompañados de miedo intenso o horror)
- \* Evitar pensamientos, memorias, actividades o situaciones que le recuerden el evento a la persona
- \* Preocupación excesiva y alerta al peligro o reacción fuerte a ruidos fuertes o movimientos inesperados



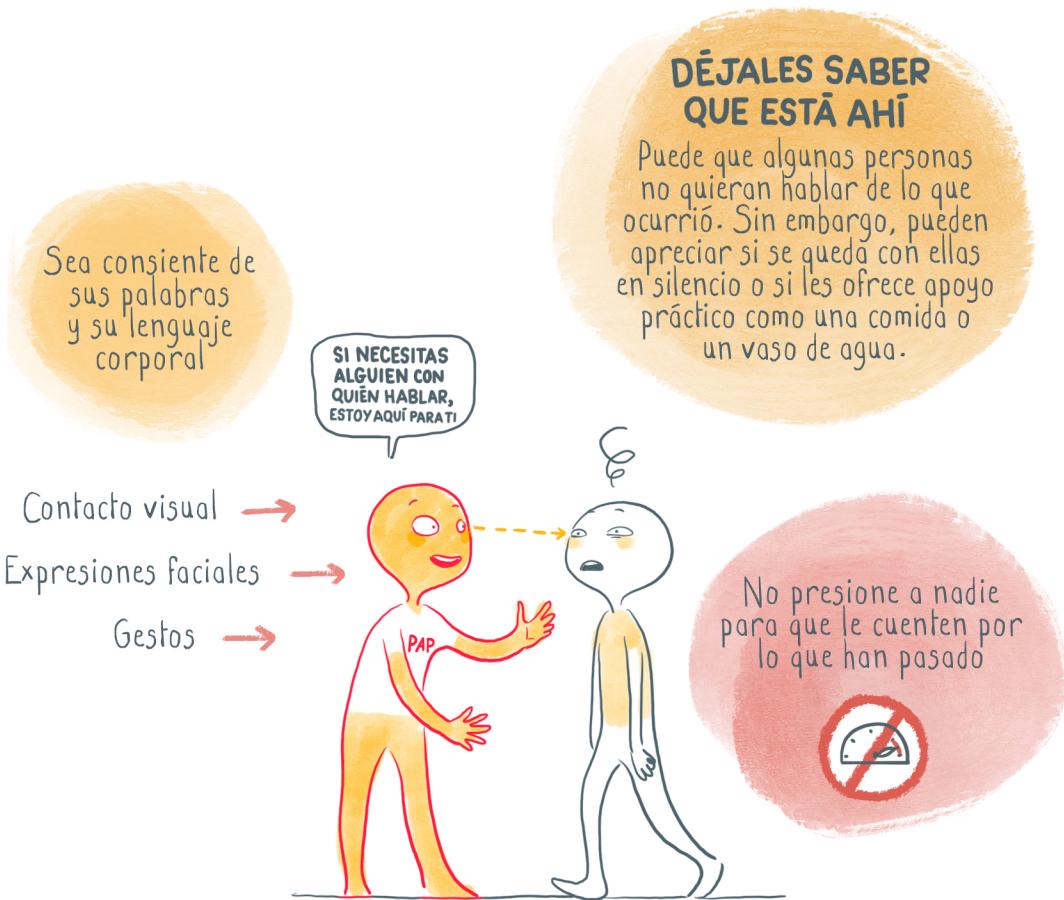
Habla con un profesional de la salud con entrenamiento en salud mental, si fuera posible.

ELLOS PUEDEN  
AYUDAR DE MANERA  
CONFIDENCIAL



**ESCUCCHAR**

# COMO ESCUCHAR APROPIADAMENTE



# COMUNICACIÓN REMOTA

Si se requiere de distanciamiento físico, considere otras formas de apoyarse entre sí.

✗ Deje de hacer otras tareas de ser posible

Si es por video llamada, mire a la persona y muéstrelas que tienen su atención completa (p. ej. asintiendo y moviendo la cabeza un poco)



Si es una llamada, tenga la conversación en privado y en un lugar tranquilo, y responda a la persona de vez en cuando para que sepan que le está escuchando (p. ej. emita sonidos breves, como "ajá")

(( Use un tono de voz calmado y solidario ))



✗ Permite el silencio

No puedo acercarme o tocarte, pero puedo escucharte y me importa como te estás sintiendo

Use el teléfono para comunicarse a través de barreras físicas (p. ej. pueden verse por la ventana mientras hablan)

Compruebe si hay necesidades o adaptaciones específicas para comunicarse (p. ej. si necesitan un aparato auditivo o requieren interpretación de lengua de señas)

## 1 ACÉRQUESE RESPETUOSAMENTE



## 2 PREGUNTE AVERIGÜE QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA ELLOS Y ELLAS EN ESTE MOMENTO



## 3 ESCUCHE Y AYÚDELES A TRANQUILIZARSE



## 4 OFREZCA INFORMACIÓN OBJETIVA, SI LA TIENE



Algunas personas pueden sentirse "fuera de lugar" o desconectadas.

Por ejemplo: pueden aislarse o no responder. Pueden verse "perdidos", no saber que pasó o sentir que no saben donde están...



Puede ayudarles siguiendo estos consejos:

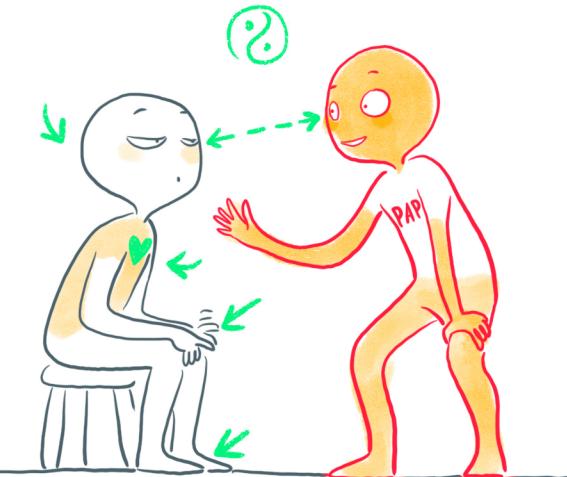
# HACER

MANTENGA  
LA CALMA Y  
UNA VOZ SUAVE

TENGA UN  
CONTACTO  
VISUAL AMABLE

RECUÉRDELES  
QUE USTED ESTÁ  
AHÍ PARA AYUDARLES

RECUÉRDELES QUE  
ESTÁN SEGUROS,  
SI ESTO ES VERDAD



CONCÉNTRATE EN  
TU RESPIRACIÓN,  
RESPIRA LENTAMENTE

TOCA TUS DEDOS  
EN TU REGAZO

PUTA TUS PIES  
Y SIÉNTELOS EN  
EL PISO

BUSQUE COSAS  
NO ANGUSTIANTES  
A SU ALREDEDOR

¿QUÉ VES AQUÍ?  
¿PUEDES DESCRIBIRLO?

# NO HACER

No interrumpa o apure la historia de alguien (no mire a su reloj o hable rápidamente...)

¡DIME!

No invente cosas que no sabe

TE PROMETO QUE...

YO LO HARÉ POR TI



No hable de sus propios problemas

# ¡NO PIENSE O ACTÚE COMO SI USTED DEBIERA RESOLVER TODOS SUS PROBLEMAS!

Ellos deben sentir su fuerza y su capacidad para cuidarse a sí mismos.

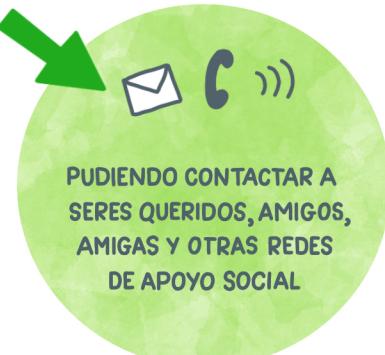
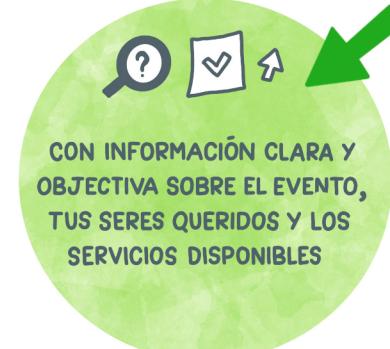




**CONECTAR**

# CONECTAR

AYUDE A LAS PERSONAS A AYUDARSE  
A RETOMAR EL CONTROL DE SU SITUACIÓN



Haga seguimiento con las personas, si prometió hacerlo

## UNA PERSONA EN APUROS PUEDE SENTIRSE ABRUMADA

Ayúdelos a considerar sus necesidades más urgentes, cómo priorizarlas y cómo abordarlas.



Poder manejar algunos problemas le dará a la persona un sentido de control sobre la situación y a fortalecer su habilidad de afrontarla.

## PROMUEVA ESTRATEGIAS POSITIVAS



Evite el alcohol y las drogas para que pueda mantenerse alerta, actuar rápidamente y tomar decisiones con la mente clara para usted y los demás en su familia y comunidad

# ¿QUÉ HACER?



Ponga freno al flujo constante de noticias y mensajes de redes sociales que le causen estrés o ansiedad.

¡Los rumores serán habituales!  
¡Conozca los hechos! Frene el miedo y el estigma!

## Busque información:

- En horarios específicos del día, una o dos veces
- De fuentes fidedignas (p. ej. OPS, OMS, autoridades locales)
- Para preparar sus planes y proteger a sus seres queridos y a usted

## Facilite información:

- Manténgase al día y solo comente sobre lo que sabe
- No invente información o dé garantías falsas
- Mantenga los mensajes simples y precisos
- Repita el mensaje para asegurarse que le escucharon y entendieron



Asegúrese que las personas vulnerables también sepan de los servicios existentes

## RECUERDE MANTENER A SU NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE SEGURO EN LÍNEA:



### Informe sobre los servicios disponibles y ayúdeles a acceder a ellos:

- Servicios de salud
- Localización de familiares
- Albergue
- Distribución de comida
- Servicios de protección



Háblele sobre los riesgos en línea, explíquele que la información que publican permanece publicada.



Comparta con su niño/niña en línea.



Esté alerta a señales de angustia, déjelas saber que pueden acercarse a usted si algo les hace sentir incómodos.



Cree horarios libres de dispositivos, por ejemplo: comer, jugar y dormir.



Use la tecnología para crear un espacio seguro: control parental, búsquedas seguras y configuraciones de privacidad.

# CONECTE A LA GENTE

↔ con sus seres queridos y con apoyo social ↔

LAS PERSONAS QUE SIENTEN QUE TUVIERON UN BUEN APOYO SOCIAL DESPUÉS DE UNA CRISIS, LA AFRONTAN MEJOR QUE AQUELLOS QUE SINTIERON QUE NO TUVIERON BUEN APOYO.



AYUDE A MANTENER A LAS FAMILIAS JUNTAS Y A LOS NIÑOS Y NIÑAS CON SUS PADRES Y SERES QUERIDOS



AYUDE A LA GENTE A PONERSE EN CONTACTO CON AMIGOS·AS Y FAMILIARES PARA OBTENER APOYO



SI LA PRÁCTICA RELIGIOSA ES ÚTIL PARA UNA PERSONA, AYÚDELA A CONECTARSE CON SU COMUNIDAD ESPIRITUAL



AYUDE A CONECTAR A LAS PERSONAS AFECTADAS PARA QUE SE APOYEN MUTUAMENTE  
POR EJEMPLO, PIDA A LA GENTE QUE AYUDEN A CUIDAR A LOS ADULTOS MAYORES

AYUDE A LAS PERSONAS A ENCONTRAR MANERAS SEGURAS DE EXPRESAR SU DUELO,

HONRAR Y RECORDAR A SUS SERES QUERIDOS.

Si los síntomas de duelo interfieren con las tareas del día a día o persisten por más de 6 meses, es hora de buscar ayuda.

# CUIDADOS ESPECIALES

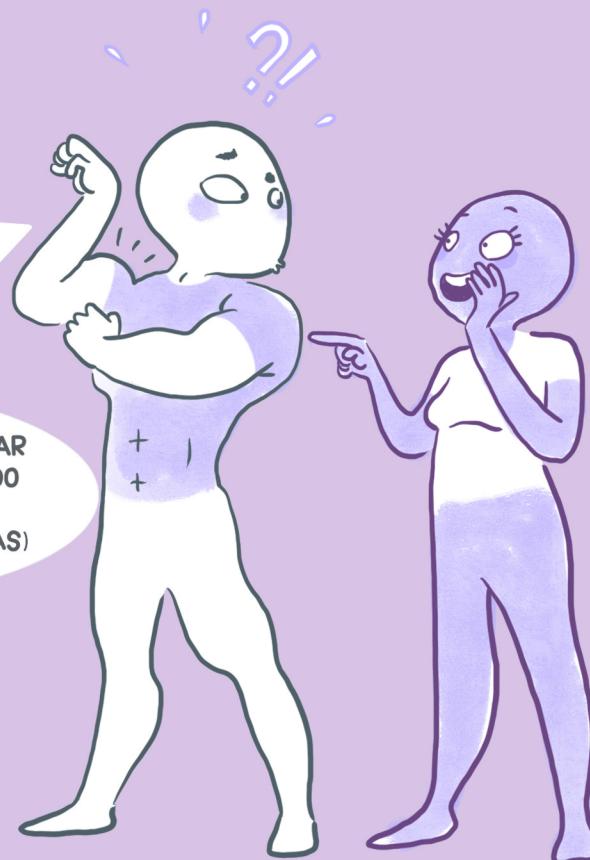
# CUIDADOS ESPECIALES PARA HOMBRES Y MUJERES

BUSCAR AYUDA  
NO ES UNA DEBILIDAD

SER FUERTE NO SIGNIFICA  
LLEVAR TODA LA CARGA SOLO

COMPARTA LAS TAREAS DEL HOGAR  
Y RESPONSABILIDADES DE CUIDADO  
CON TODOS EN SU CASA  
(HOMBRES, MUJERES, NIÑOS Y NIÑAS)

ESTÁ BIEN MOSTRAR  
SUS EMOCIONES



CUÍDESE, SU VIDA, SU SALUD,  
¡USTED LO VALE! CADA PERSONA TIENE  
EL DERECHO DE DECIDIR SOBRE SU CUERPO,  
BIENESTAR, SALUD Y FUTURO



LA VIOLENCIA NUNCA ES ACEPTABLE.  
TODOS MERECEMOS SENTIRNOS SEGUROS EN  
NUESTROS HOGARES, YA SEA DURANTE UN  
DESASTRE O EN CUALQUIER OTRA SITUACIÓN

# LA VIOLENCIA NUNCA ESTÁ JUSTIFICADA

El riesgo de violencia doméstica incrementa durante cualquier emergencia, pero recuerde que la violencia nunca está justificada.

## LO QUE LAS COMUNIDADES PUEDEN HACER

Comuníquese y apoye a las mujeres, niños y niñas y a las personas vulnerables



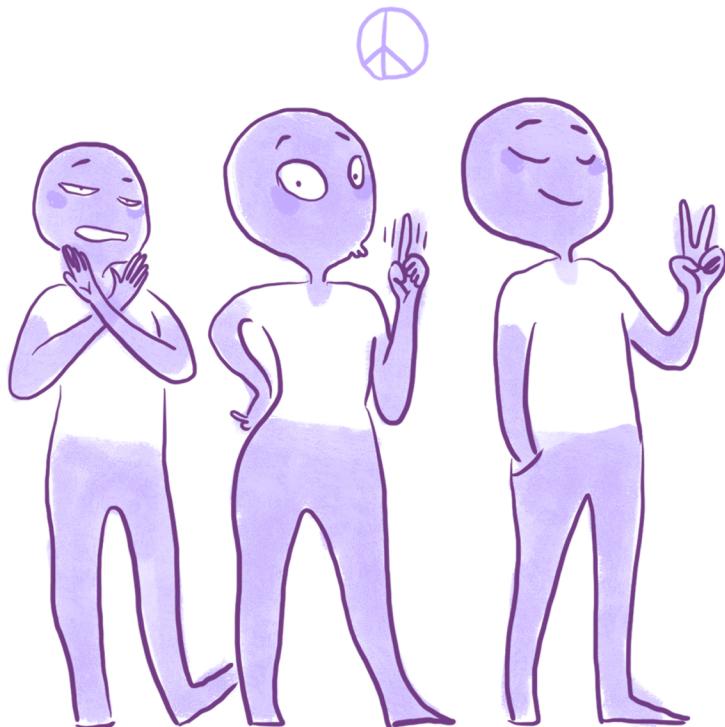
Tenga en cuenta los riesgos de seguridad cuando contacte a sobrevivientes, la persona que abusa de ellos puede estar presente.



Comparta información sobre la ayuda disponible.



Esté listo para llamar a los servicios de emergencias si requiriése ayuda urgente.



**LA VIOLENCIA PUEDE TENER MUCHAS FORMAS:**  
verbal, física, sexual, emocional, económica...

## SI ESTÁ EXPERIMENTANDO O ESTÁ EN PELIGRO DE SUFRIR VIOLENCIA DOMÉSTICA

La violencia contra usted nunca es su culpa. Usted no tiene la culpa. Todos merecemos sentirnos a salvo en nuestros hogares.



Contracte a familiares o amigos en los que confie para apoyo y ayuda práctica.



Desarrolle un plan para protegerse y a sus hijos-as de cualquier forma posible.



Averigüe sobre servicios disponibles y busque ayuda de una línea directa, albergue u otros servicios de salud o protección.



Reduzca y controle el estrés todo lo que pueda; p. ej. mediante ejercicio o técnicas de relajación.

# LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

SON PARTICULARMENTE VULNERABLES EN LA CRISIS.  
INTERRUMPE SU MUNDO Y LAS RUTINAS  
QUE LOS HACEN SENTIRSE SEGUROS.

LOS NIÑOS AFRONTAN LAS SITUACIONES MEJOR SI TIENEN ADULTOS ESTABLES Y TRANQUILOS A SU ALREDEDOR.

CUANDO LOS NIÑOS ESTÁN CON SUS CUIDADORES,  
TRATE DE APOYAR AL CUIDADOR.



## REACCIONES DE ANGUSTIA ESPECÍFICAS

(ADEMÁS DE LAS PREVIAS)

## LO QUE LOS CUIDADORES PUEDEN HACER PARA AYUDAR A LOS NIÑOS Y NIÑAS

PARA TODAS LAS EDADES, DELES MÁS TIEMPO Y ATENCIÓN  
SI ES POSIBLE, MANTENGA RUTINAS Y HORARIOS REGULARES  
(PARA LA COMIDA, HORA DE DORMIR)

INFANTES



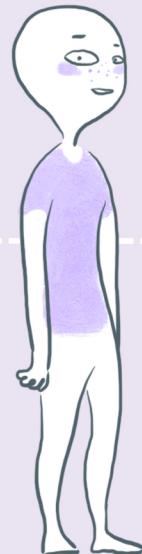
- Volver a comportamientos anteriores (p. ej. mojar la cama o chuparse el dedo)
- Aferrarse a cuidadores
- Juego reducido o repetitivo relacionado con el evento de angustia

NIÑOS EN EDAD ESCOLAR



- Creer que ellos causaron las cosas malas
- Desarrollar nuevos miedos
- Ser menos cariñosos
- Sentirse solos-as
- Preocupados por proteger o salvar a otros

ADOLESCENTES



- No sentir "nada"
- Sentirse diferente o aislado de sus amigos
- Mostrar comportamientos de riesgo y actitudes negativas

- Manténgalos tranquilos y seguros
  - Alejelos de ruidos fuertes y del caos
  - Hábleles calmadamente y en un tono de voz suave
  - Deles cariños y abrazos
- Recuérdales a menudo que están a salvo
  - Explíquoles que ellos no tienen la culpa de las cosas malas que están pasando
  - Deles respuestas simples sobre lo que sucedió, sin detalles aterradores
  - Permitáles que estén cerca suyo si tiene miedo
  - Sea paciente con los niños y niñas que estén mostrando comportamientos de cuando eran más pequeños
  - Deles una oportunidad de jugar y relajarse

- Facilite hechos sobre lo que pasó y explique lo que está pasando
- Permitáles sentirse triste
- No espere que sean fuertes
- Escuche sus pensamientos y miedos sin juzgarlos
- Establezca reglas y expectativas claras
- Pregúntele sobre los peligros que enfrenta y converse como pueden evitarse
- Anímelos a ser útiles

# CONSEJOS PARA PADRES

## CONSEJOS PARA MANTENERSE POSITIVO

Sea amable con todos en la familia, comparta las tareas del hogar y modele su comportamiento a como quiere que sus hijos-as se comporten.

Sea realístico: ¿Su hijo/hija puede hacer lo que le está pidiendo?

Reserve tiempo para sesiones de uno a uno, elogie a su niño/niña por portarse bien, fomente rutinas consistentes y trabajos simples con responsabilidades.

Redirijo: Detecte el mal comportamiento a tiempo y redirija la atención de su hijo/hija antes de que comience.



## CONSEJOS PARA MANEJAR EL MAL COMPORTAMIENTO

### --- || TÓMESE UN MOMENTO || ---

¿Siente que debe gritar?

Gritarle a su niño/niña solo incrementará su estrés y enojo y el de ellos-as. Dese un momento de 10 segundos.

Respire profundamente cinco veces. Luego, trate de responder más calmadamente.

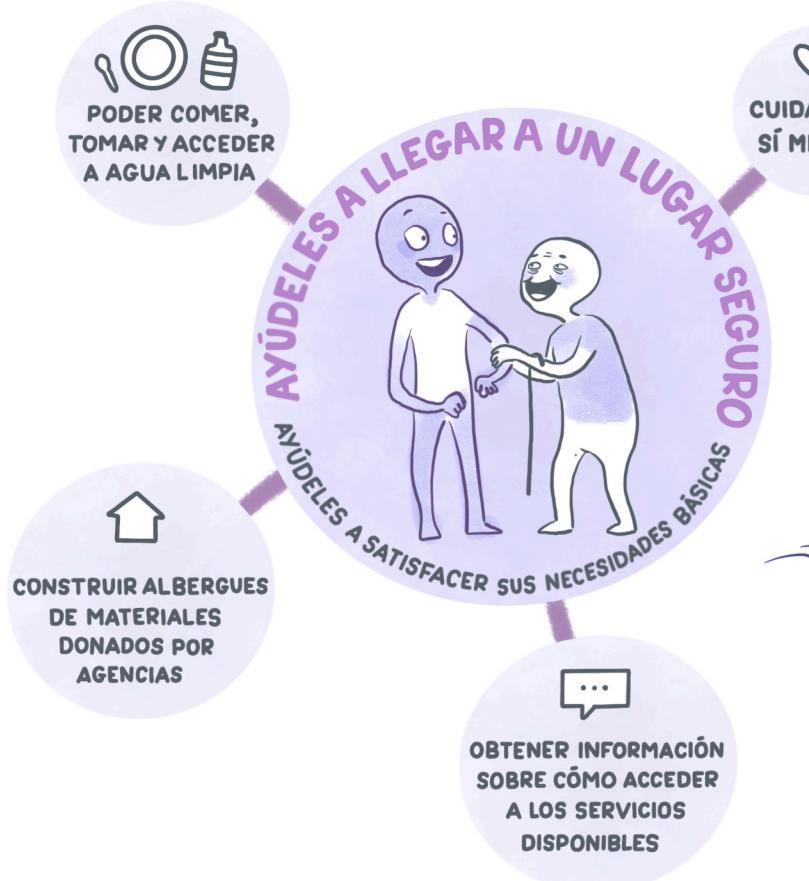
### → UTILICE CONSECUENCIAS →

Deles una opción para seguir sus instrucciones; mantenga la calma cuando de la consecuencia, asegurarse de seguir adelante con la consecuencia.

Para más recursos e información:  
<https://www.covid19parenting.com>

# PERSONAS VULNERABLES

LAS PERSONAS CON ENFERMEDADES, DISCAPACIDADES FÍSICAS O MENTALES  
Y ALGUNOS ADULTOS MAYORES PUEDEN NECESITAR AYUDA ESPECIAL



PREGUNTE A LAS PERSONAS SI TIENEN ENFERMEDADES O SI TOMAN MEDICAMENTOS REGULARMENTE

AYUDE A LAS PERSONAS A OBTENER SUS MEDICAMENTOS O A ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD

Permanezca con la persona o intente asegurarse de que tiene alguien que le ayude si necesita salir

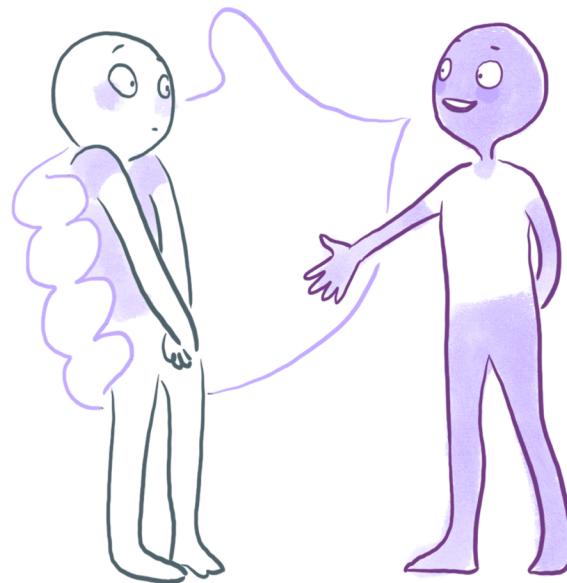
Esté atento a un incremento en el riesgo de violencia contra personas vulnerables durante una emergencia

Consideré la posibilidad de vincularle con una agencia de protección u otro apoyo relevante, para ayudarle a largo plazo

# PREVENCIÓN DEL SUICIDIO

El riesgo de suicidio puede incrementar durante momentos de crisis,  
pero el suicidio es prevenible.

Si conoce a alguien que esté considerando el suicidio, hable con ellos.



Preguntar sobre el suicidio no provoca el acto.  
Muchas veces reduce la ansiedad y ayuda a la gente a sentirse comprendida.

## LO QUE PUEDE HACER

- Encontrar el tiempo apropiado y un lugar tranquilo para hablar.
- Demuéstrele que está ahí para escucharle.
- Si cree que una persona está en peligro inmediato, no la deje sola. Busque ayuda profesional de un servicio de emergencia, línea de crisis o personal de salud, o de familiares.
- Si la persona vive con usted, asegúrese de que no pueda lastimarse (p. ej. pesticidas, armas de fuegos o medicamentos) en el hogar.
- Manténgase en contacto para ver cómo está la persona.

# CUIDESE

Como facilitador, usted puede sentirse responsable por la seguridad y cuidado de los demás

Recuerde que usted no es responsable de resolver los problemas de todos

¡Ayude a los demás a ayudarse!

Aún durante una crisis, tómese su tiempo.  
Maneje su estrés creando hábitos saludables.

- Mantenga horas de trabajo razonables para evitar el agotamiento
- Divida el trabajo entre ayudadores, trabajando en turnos durante la primera fase de recuperación
- Tome descansos regulares

Puede llegar a ser testigo o experimentar cosas terribles (destrucción, lesiones, muerte o violencia) y escuchar historias de dolor y sufrimiento de otras personas.

Todas estas experiencias pueden afectarle.

Conversen sobre sus experiencias ayudando en una situación de crisis con sus amigos-as, seres queridos u otras personas que en las que pueda confiar para su apoyo.

Reconozca lo que usted pudo hacer para ayudar, incluso de maneras pequeñas. Acepte los límites de lo que podría hacer dadas las circunstancias.



Piense sobre que le ha ayudado a enfrentar el estrés en el pasado.

Cheque cómo están otros facilitadores. Encuentre formas de apoyarse mutuamente.

**Esta guía le ayudará a usted y a su comunidad a sentirse útil,  
a salvo, tranquilo, conectado y esperanzado.**

**OBSERVAR** se refiere a cómo evaluar la situación, quién necesita apoyo, riesgos de seguridad y protección, necesidades inmediatas y prácticas y reacciones emocionales esperadas.

**ESCUCHAR** se refiere a cómo se comienzan conversaciones y cómo escuchar activamente, calmar a alguien angustiado, preguntarles sobre sus preocupaciones y necesidades, y ayudar a encontrar soluciones.

**CONECTAR** se refiere a cómo ayudar a acceder a información y a conectarse con seres queridos, apoyo social, servicios y otra ayuda.

---

Primera ayuda psicológica. Juntos más fuertes. Una guía para ayudarle a usted y a su comunidad. 2.<sup>a</sup> edición.

OPS/NMH/MN/20-0019

© Organización Panamericana de la Salud, 2020

Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia Reconocimiento-NoComercial-CompartirlGual 3.0 Organizaciones intergubernamentales de Creative Commons (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/deed.es>).

Con arreglo a las condiciones de la licencia, se permite copiar, redistribuir y adaptar la obra con fines no comerciales, siempre que se utilice la misma licencia o una licencia equivalente de Creative Commons y se cite correctamente, como se indica a continuación. En ningún uso que se haga de esta obra debe darse a entender que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) respalda una organización, producto o servicio específicos. No está permitido utilizar el logotipo de la OPS.

La OPS ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación. No obstante, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la OPS podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.