

Primera Ayuda
Psicológica y
Comunicación



Primera Ayuda Psicológica y
Comunicación

Esencial SMAPS

Claves prácticas para acompañar en momentos de crisis, comunicarse con calma y conectar a la persona con apoyos y recursos.

¿Qué es la PAP?

Hace falta estar, orientar y no dañar.

La Primera Ayuda Psicológica (PAP) es una forma de apoyo humano, inmediato y respetuoso, promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos internacionales para apoyar a las personas afectadas por crisis y emergencias.

Su objetivo es reducir el impacto inicial, favorecer la calma, proteger la dignidad y ayudar a conectar con apoyos y recursos.





¿Qué NO es?

Para realizar PAP no tienes que ser psicólogo/a o especialista en salud mental

No es terapia.

Ni una entrevista en profundidad.

Ni promesas que no puedes cumplir.

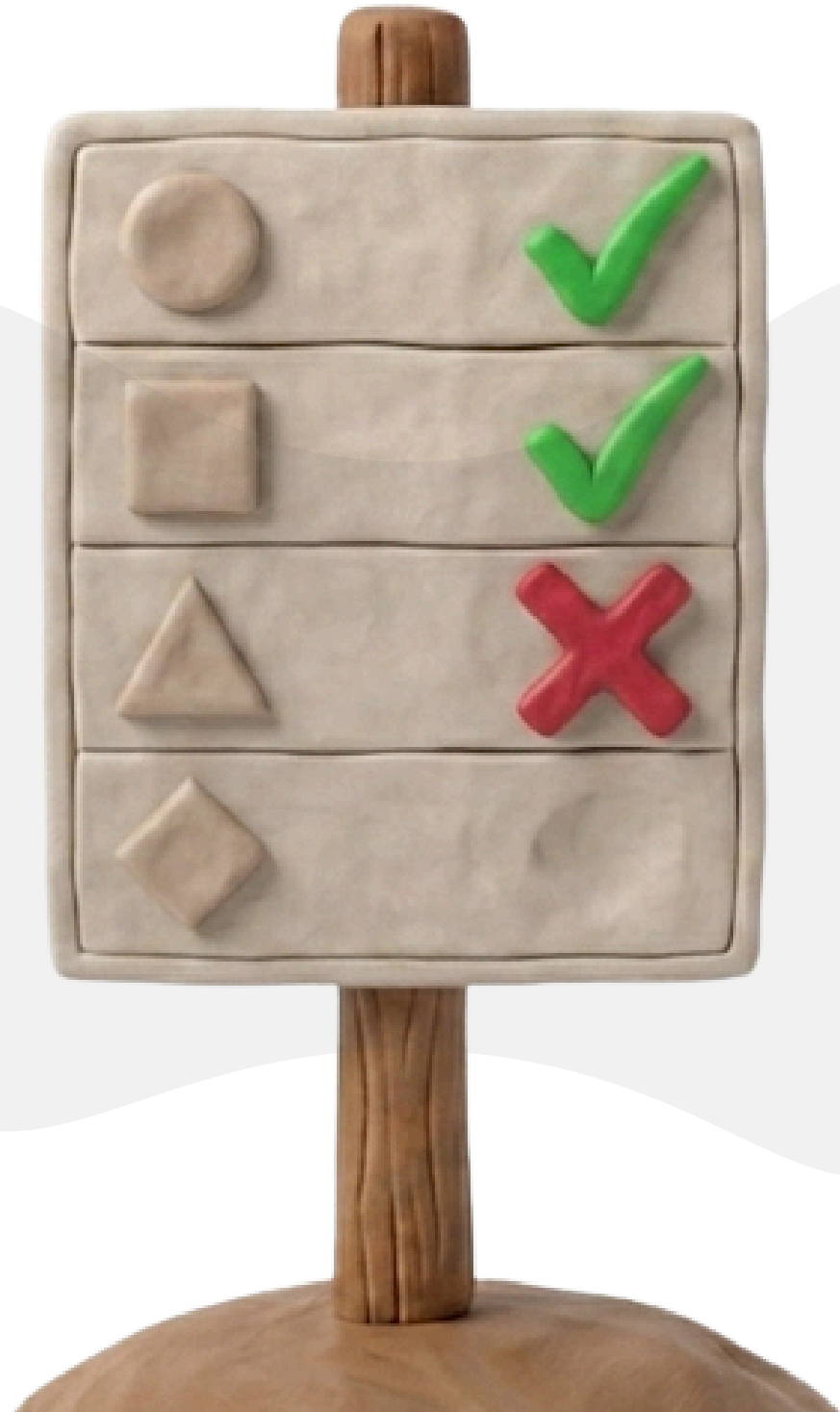
Ni presiones para hablar.

Claves para Intervenir Bien

Seguridad, dignidad y derechos.
Adaptación cultural y respeto.
Coordinación con otros recursos.

Acompañar bien implica respetar tiempos, decisiones y límites de la persona; ofrecer información verificada; no invadir; y actuar siempre desde un marco ético. La confidencialidad debe protegerse, salvo cuando exista riesgo para la propia persona o para terceros.





Antes de intervenir, revisa.

No improvises si no sabes qué recursos hay o qué rol te toca asumir.

- ¿Estoy en condiciones de intervenir?
- ¿Qué ha ocurrido?
- ¿La situación es segura?
- ¿Qué necesitan la personas ahora?
- ¿Quién coordina la respuesta?
- ¿Hay barrera idiomática o cultural?
- ¿Qué recursos hay disponibles?

La preparación es la base para que el apoyo sea realmente útil y seguro.

Permite situarse en el contexto, identificar límites del rol y anticipar riesgos, evitando respuestas impulsivas o desorganizadas.

La preparación incluye una revisión interna: cómo estoy yo. Intervenir exige presencia, calma y claridad, y eso se sostiene mejor si se hace un chequeo rápido de estado (cansancio, activación, irritabilidad, prisa, necesidad de “arreglarlo todo”). No se trata de estar perfecto, sino de estar disponible sin volcar la propia ansiedad en la situación.





Observar



Escuchar



Conectar

El Corazón de la PAP.

La PAP se despliega como una secuencia sencilla que ayuda a ordenar el acompañamiento en situaciones de alta intensidad: observar, escuchar y conectar. No es un protocolo rígido, sino una guía para mantener el foco en lo esencial sin perder humanidad: comprender qué está pasando, sostener a la persona en el momento presente y facilitar apoyos concretos que disminuyan el desborde y aumenten el control percibido.



El Corazón de la PAP:

Antes de hablar, observa.



Desorientación
Sed
Bloqueo
Miedo intenso
Agitación
Llanto incontenible
Aislamiento
Dolor
Cansancio
Separación familiar
Falta de información
Silencio extremo
Signos de disociación

El Corazón de la PAP:

“Tengo 2 oídos y 1 boca”. Escucha el doble de lo que hablas.



No hace falta que la persona cuente todo. En crisis, muchas personas necesitan primero ser reconocidas (“tiene sentido que te sientas así”) y recuperar un mínimo de orientación (“estás aquí, ahora estás a salvo, vamos paso a paso”). Si la persona se activa mucho, la escucha se acompaña de contención: bajar el ritmo, invitar a respirar más lento, proponer anclajes al presente (sensaciones del cuerpo, nombrar lo que ve alrededor, beber agua), y ayudar a poner límites a la inundación emocional sin cortar el vínculo.



El Corazón de la PAP:

Conecta: lo que detectas no puede quedar en el vacío.

Ayuda a traducir el apoyo en pasos concretos: contactar a alguien de confianza, acceder a información clara, activar recursos sanitarios, sociales o de protección, o asegurar un siguiente paso comprensible y posible.



Cómo comunicar para ayudar

En contextos de crisis, la comunicación debe ser simple, calmada, concreta y comprensible. No se trata de dar muchos mensajes, sino de ofrecer la información necesaria de forma segura y respetuosa. La comunicación verbal y no verbal importan por igual.



Ayuda:

Hablar despacio

Usar frases cortas

Dar una idea cada vez

Comprobar si la persona entendió

Mantener un tono sereno

Respetar silencios

Explicar qué va a pasar ahora

Dificulta:

Hablar demasiado rápido

Dar mucha información de golpe

Discutir o corregir de forma brusca

Invadir con preguntas

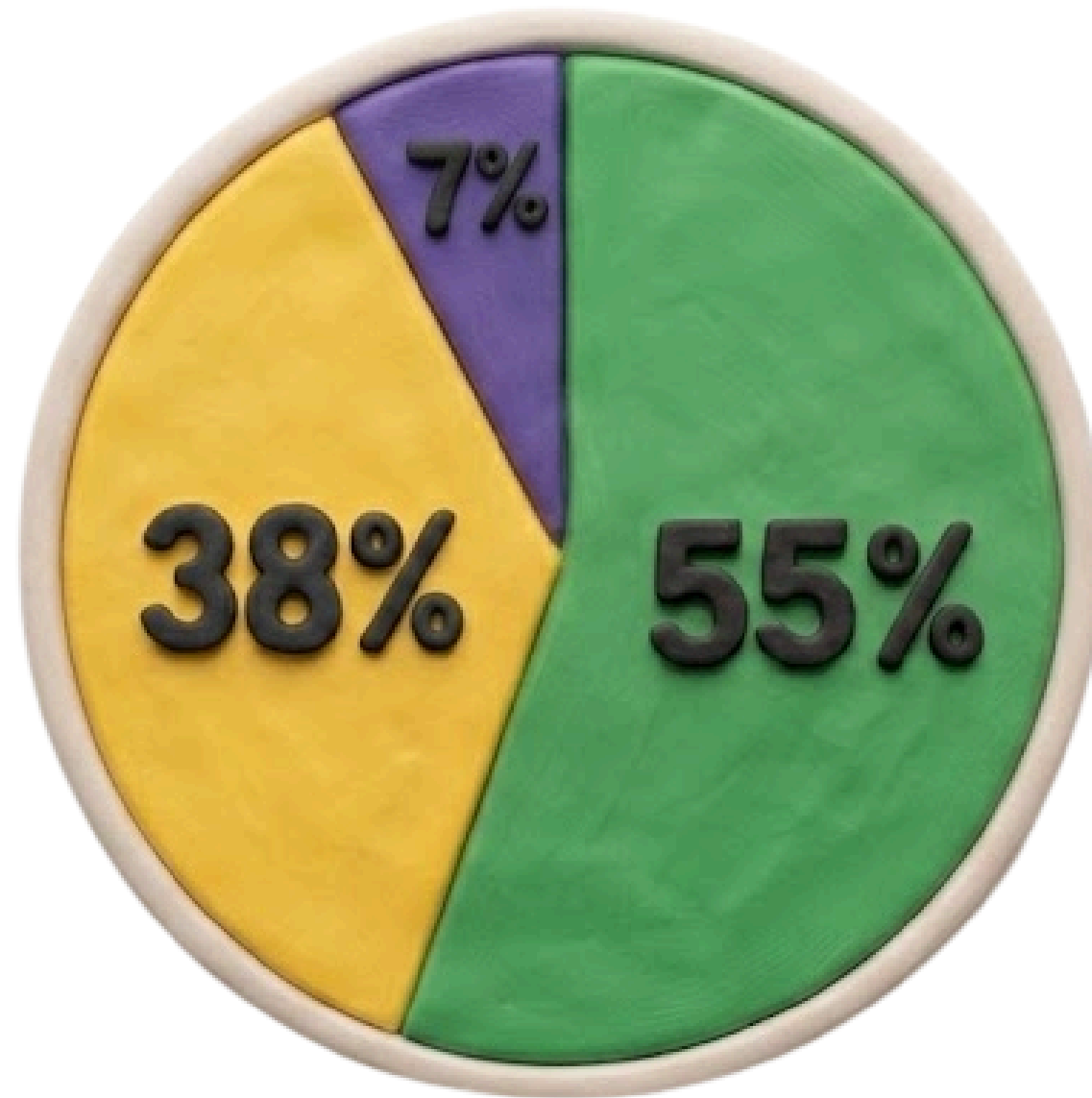
Usar tecnicismos

Transmitir prisa o nerviosismo

¿Qué es la COMUNICACIÓN?

La distancia física, la postura, la mirada, el tono y los movimientos transmiten seguridad o amenaza.

Estar demasiado cerca puede invadir; estar demasiado lejos puede expresar frialdad o desconexión. La intervención más útil combina presencia cálida, respeto y límites claros.



Lenguaje Verbal



Uso de la Voz



Lenguaje Corporal

Activa apoyo especializado si...

Acompañar también es saber cuándo no basta con tu intervención y hay que activar otros recursos

Hay riesgo hacia otras personas.

La agitación es extrema.

La persona no puede cuidarse o cuidar a menores a su cargo.

Hay riesgo de autolesión o suicidio.

Existe desorientación grave o pérdida de contacto con la realidad.

Hay violencia, amenaza, trata o riesgo de revictimización.

Aparecen necesidades médicas urgentes o de protección inmediata.



Antes de terminar

Resume lo acordado

Confirma el siguiente paso

Verifica que queda conectada con un apoyo o recurso

Comprueba que la persona entendió

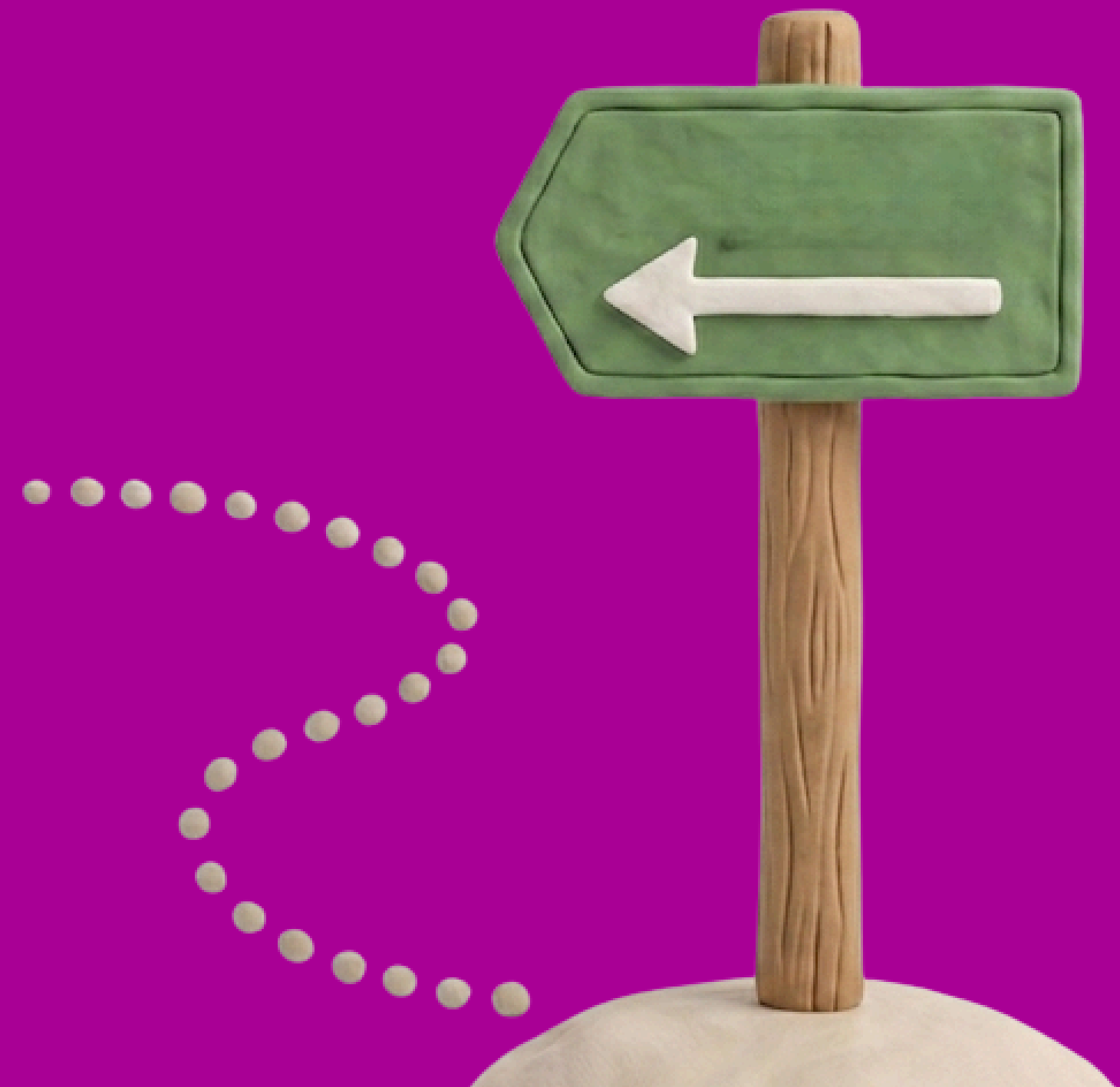
Despídete con claridad y calidez

Cerrar bien una intervención ayuda a que la persona salga con algo concreto: más orientación, más seguridad y una sensación menor de desborde.

Esencial SMAPS

Idea esencial en PAP

No se trata de resolverlo todo.
Se trata de acompañar sin invadir, comunicar
con claridad y conectar con apoyos seguros.



Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y
Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica:
Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra.
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241548205>



Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de Psicólogas sin Fronteras y no refleja necesariamente la opinión de la Generalitat.



PLA
RECUPEREM
VALÈNCIA

