



Primera Ajuda
Psicològica i
Comunicació

Essencial SMAPS

Claus pràctiques per a acompanyar en moments de crisi, comunicar-se amb calma i connectar la persona amb suports i recursos.

Què és la PAP?

Cal estar, orientar i no fer mal.

La Primera Ajuda Psicològica (PAP) és una forma de suport humà, immediata i respectuosa.

El seu objectiu és reduir l'impacte inicial, afavorir la calma, protegir la dignitat i ajudar a connectar amb suports i recursos.





Què NO és?

Per a realitzar PAP no has de ser psicòleg/a o especialista en salut mental

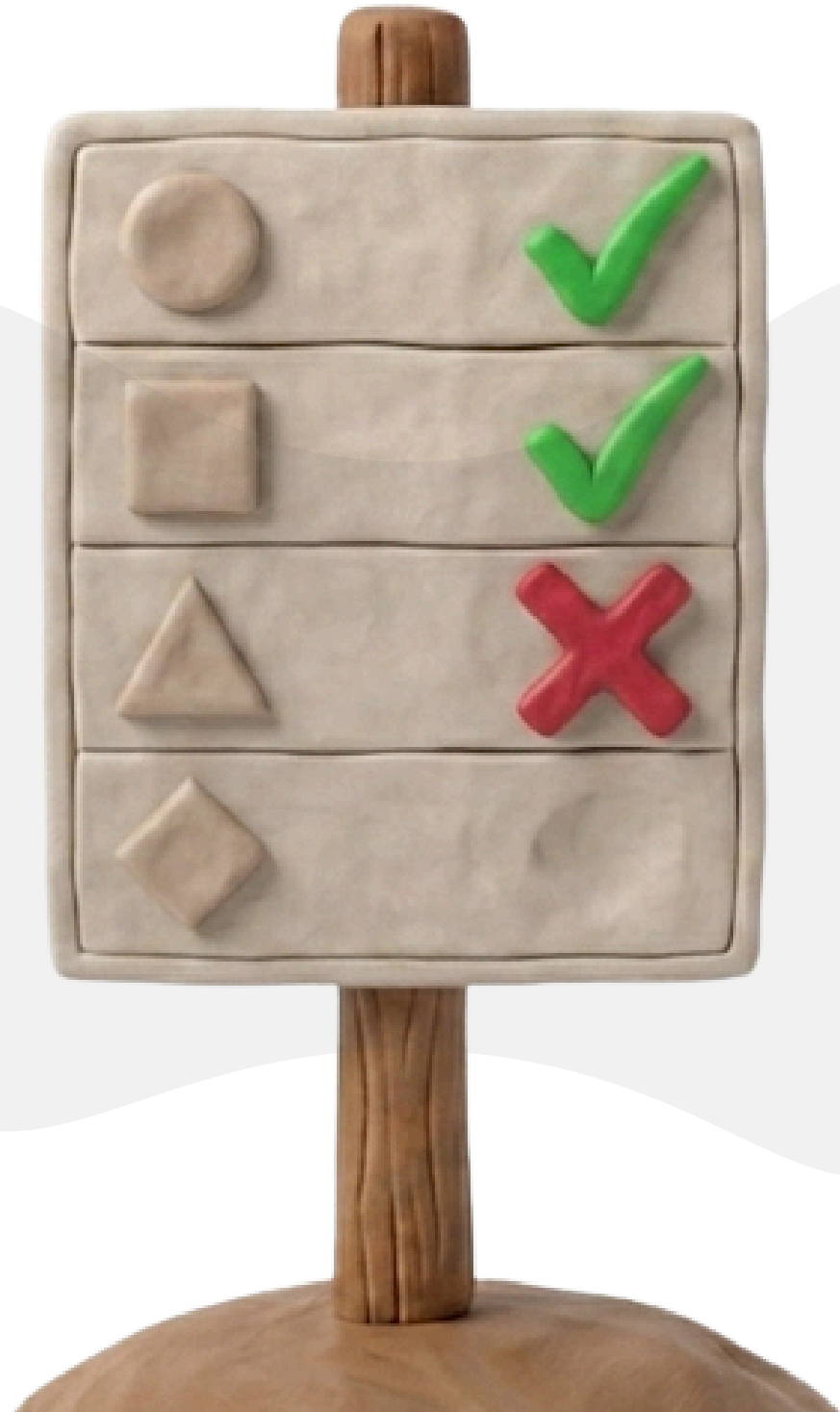
No és teràpia.
Ni una entrevista en profunditat.
Ni promeses que no pots complir.
Ni pressions per a parlar.

Claus per a Intervindre Bé

Seguretat, dignitat i drets.
Adaptació cultural i respecte.
Coordinació amb altres recursos.

Acompanyar bé implica respectar temps, decisions i límits de la persona; oferir informació verificada; no envair; i actuar sempre des d'un marc ètic. La confidencialitat ha de protegir-se, llevat que hi haja risc per a la pròpia persona o per a tercers.





Abans d'intervindre, revisa.

No improvises si no saps quins recursos hi ha o quin rol et toca assumir.

Estic en condicions d'intervindre?

Que ha passat?

La situació es segura?

Que necessiten les persones ara?

Qui coordina la resposta?

Hi ha barrera idiomàtica o cultural?

Quins recursos hi ha disponibles?

La preparació és la base perquè el suport siga realment útil i segur.

Permet situar-se en el context, identificar límits del rol i anticipar riscos, evitant respostes impulsives o desorganitzades.

La preparació inclou una revisió interna: com estic jo. Intervindre exigeix presència, calma i claredat, i això es sosté millor si es fa un xicotet chequeo d'estat (cansament, activació, irritabilitat, pressa, necessitat de "arreglar-ho tot"). No es tracta d'estar perfecte, sinó d'estar disponible sense abocar la pròpia ansietat en la situació.





Observar



Escoltar



Connectar

El Cor de la PAP.

La PAP es desplega com una sequencia senzilla que ajuda a ordenar l'acompanyament en situacions d'alta intensitat: observar, escoltar i connectar. No es un protocol rigid, sino una guia per a mantindre el focus en l'essencial sense perdre humanitat: comprendre que esta passant, sostindre la persona en el moment present i facilitar suports concrets que disminuisquen el desbordament i augmenten el control percebut.



El Cor de la PAP:

Abans de parlar, observa.



Desorientacio
Set
Bloqueig
Por intensa
Agitacio
Plor incontrolable
Aïllament
Dolor
Cansament
Separacio familiar
Falta d'informacio
Silenci extrem
Signes de dissociacio

El Cor de la PAP:

"Tinc 2 orelles i 1 boca". Escolta el doble del que parles.



No cal que la persona conte tot. En crisi, moltes persones necessiten primer ser reconegudes ("té sentit que et sentes així") i recuperar un mínim d'orientació ("estàs ací, ara estàs a salv, anem pas a pas"). Si la persona s'activa molt, l'escolta s'acompanya de contenció: baixar el ritme, convidar a respirar més a poc a poc, proposar ancoratges al present (sensacions del cos, nomenar el que veu al voltant, beure aigua), i ajudar a posar límits a la inundació emocional sense tallar el vincle.



El Cor de la PAP:



Connecta: el que detectes no pot quedar en el buit.

Ajuda a traduir el suport en passos concrets: contactar algú de confiança, accedir a informació clara, activar recursos sanitaris, socials o de protecció, o assegurar un següent pas comprensible i possible.

Com comunicar per a ajudar

En contextos de crisi, la comunicació ha de ser simple, calmada, concreta i comprensible. No es tracta de donar molts missatges, sinó d'oferir la informació necessària de forma segura i respectuosa. La comunicació verbal i no verbal importen per igual.



Ajuda:

Parlar a poc a poc

Usar frases curtes

Donar una idea cada vegada

Comprovar si la persona ha entès

Mantindre un to seré

Respectar silencis

Explicar què passarà ara

Dificulta:

Parlar massa ràpid

Donar molta informació de colp

Discutir o corregir de forma brusca

Envair amb preguntes

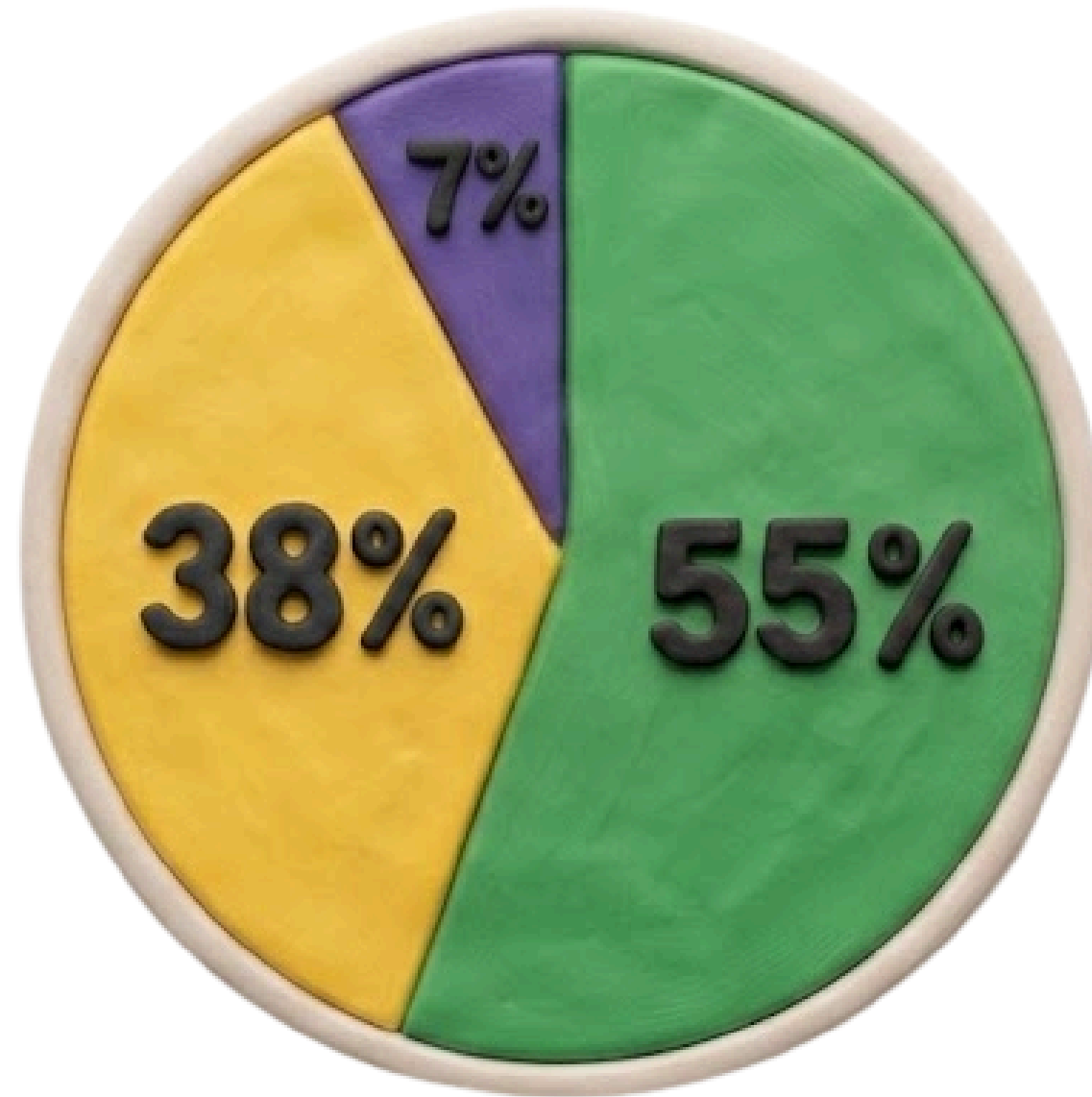
Usar tecnicismes

Transmetre pressa o nerviosisme

Què és la COMUNICACIÓ?

La distància física, la postura, la mirada, el to i els moviments transmeten seguretat o amenaça.

Estar massa a prop pot envair; estar massa lluny pot expressar fredor o desconnexió. La intervenció més útil combina presència càlida, respecte i límits clars.



Llenguatge
Verbal



Ús de la Veu



Llenguatge
Corporal

Activa suport especialitzat si...

Acompanyar també és saber
quan no n'hi ha prou amb la
teua intervenció i cal activar
altres recursos

Hi ha risc cap a altres persones.

L'agitació és extrema.

La persona no pot cuidar-se o cuidar menors al
seu càrrec.

Hi ha risc d'autolesió o suïcidi.

Existeix desorientació greu o pèrdua de
contacte amb la realitat.

Hi ha violència, amenaça, tracta o risc de
revictimització.

Apareixen necessitats mèdiques urgents o de
protecció immediata.



Abans d'acabar

Resumeix el que s'ha acordat

Confirma el següent pas

Verifica que queda connectada amb un suport o recurs

Comprova que la persona ha entès

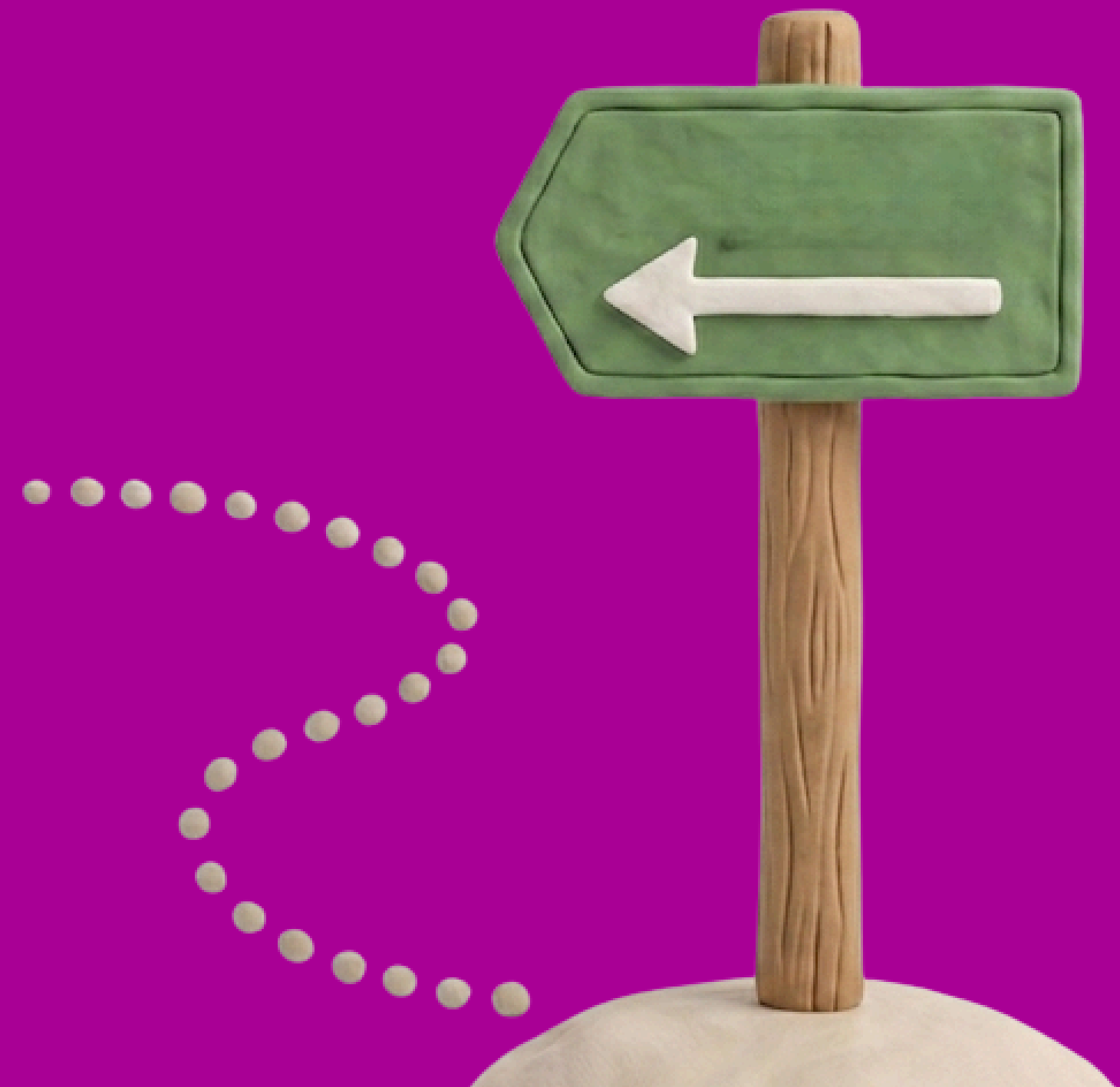
Acomiadat amb claredat i calidesa

Tancar bé una intervenció ajuda a que la persona isca amb alguna cosa concreta: més orientació, més seguretat i una sensació menor de desbordament.

Essencial SMAPS

Idea essencial en PAP

No es tracta de resoldre-ho tot.
Es tracta d'acompanyar sense envair,
comunicar amb claredat i connectar amb
suports segurs.



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

