

# Guía para la aplicación de Primeros Auxilios Emocionales (PAE)





# Objetivo de la guía PAE

Brindar herramientas para el manejo de crisis emocionales de víctimas de abuso o explotación sexual (EAS), desde los primeros auxilios emocionales (PAE).

# Conceptos básicos



## Crisis emocional

Todos los seres humanos pueden estar expuestos en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y un colapso en las estrategias previas de enfrentamiento. El estado de crisis está limitado en tiempo y casi siempre se manifiesta por un suceso que lo precipita. La resolución final de la crisis depende de numerosos factores, que incluyen entre otros, la gravedad del suceso precipitante, los recursos personales del individuo y los sociales (asistencia) (Slaikeu, 1996).



## Emociones

La emoción es la fuerza impulsora más poderosa del comportamiento humano. Es una corriente de energía electroquímica que recorre las células de nuestro cuerpo preparándolo para la acción (Valderrama, 2009). El término emoción proviene del latín *emovere* que significa poner en movimiento. Las emociones implican una predisposición a actuar en determinado sentido (Valderrama, 2015).



## Atención en crisis

Un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de debilitar sus efectos se aminore. Hay dos tipos de atención en crisis: de primer orden o primeros auxilios emocionales y de segundo orden o terapia en crisis (García, sf).

# ¿Qué son los Primeros Auxilios Emocionales (PAE)?



Es la primera ayuda que se le brinda a otro ser humano que está sufriendo una crisis emocional y que puede necesitar apoyo (López, Velasco y Rojas, 2016).

Este tipo de ayuda, busca reducir la angustia de la persona y promover su funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento (Slaikeu, 1996 y Hernández y Gutiérrez, 2014).

## Entre sus principales objetivos se destacan:



Proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda.



Reducir el nivel de estrés inicial causado por el evento traumático.



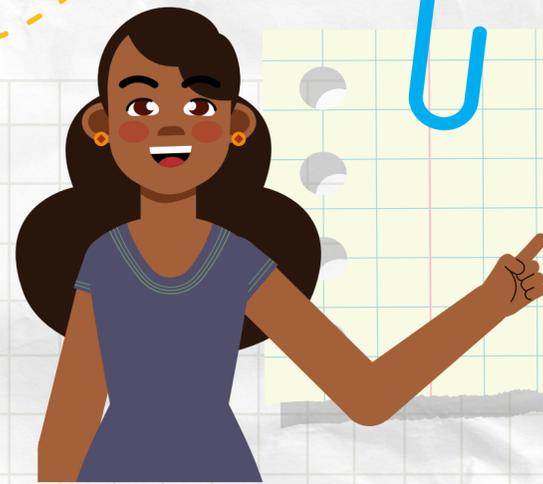
Fomentar la adaptación a corto, mediano y largo plazo.



Potencializar las estrategias de afrontamiento.

# ¿Cómo aplicar los PAE?





# Prepárese:



Evalúe su estado emocional como respondiente, pregúntese, *¿Estoy listo para asistir o ayudar considerando mi actual estado emocional?*



Si percibe que resultará afectado emocionalmente frente a la situación, evite realizar la intervención. Pida apoyo de manera inmediata.



Infórmese sobre los servicios y canales de atención a víctimas de EAS disponibles a nivel local.



Busque información previa sobre el caso o la persona a atender, por ejemplo, lugar dónde ocurrió o reacción de la persona en crisis.



# Observe:



Observe el sitio donde esta la persona en crisis para determinar si es seguro. Aléjela de objetos pesados, cortopunzantes o de algún tipo de altura o vacío.



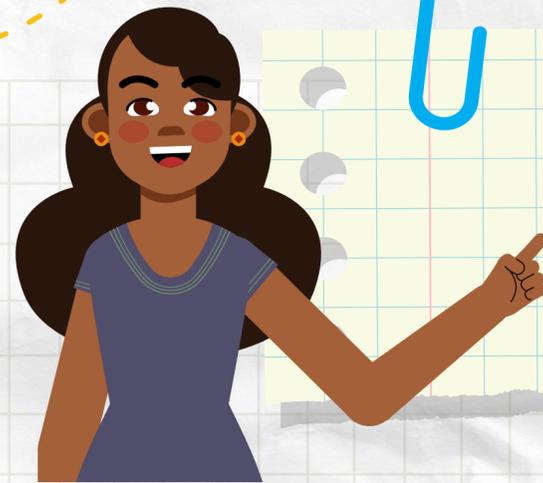
Si observa que la persona en crisis tiene una urgencia vital solicite apoyo al servicio medico mas cercano.



Busque un lugar que le proporcione a la persona en crisis, confianza y seguridad para que pueda aceptar la ayuda.



Si hay varias personas en crisis solicite de manera inmediata ayuda a otros respondientes.



# Escuche:

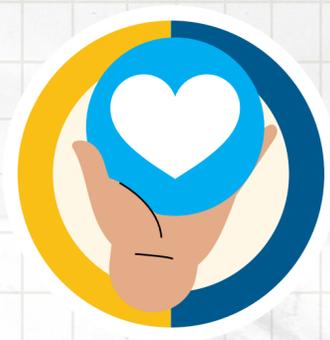


No imponga su propio ritmo, para lo cual considere decirle a la persona:

*Cuando requieras un descanso me puedes decir. Si quieres parar no hay problema.*



Dele control de la entrevista a la persona utilizando las siguientes preguntas:  
*¿Quiere que hablemos?, ¿Considera que este es el momento para hablar?, ¿Le gustaría contarme lo que pasó?*



Justifique la necesidad de las preguntas así:

*Cuénteme lo que crea que deba saber, no tiene que contarme todo lo ocurrido. Puede decir lo que crea necesario y con lo que le pueda ayudar.*



Proporcione opciones a la persona, por ejemplo, pregunte si quiere escribir o dibujar, ofrézcale realizar juntos ejercicio de respiración, bríndele agua o un espacio para descansar, entre otros.



# Conecte:



Facilite el contacto con la red de apoyo (familiares, amigos y/o trabajo). Sugiera llamarlos si es necesario (identifique teléfonos públicos disponibles o gestione un teléfono móvil con su institución).



Ayude a la persona a realizar una actividad en concreto, por ejemplo, desplazarse a la casa, buscar información de ayuda, entre otros.



Haga sugerencias prácticas sobre cómo recibir la ayuda necesitada, por ejemplo, remita a las instituciones que atienden casos de explotación y abuso sexual.



Ante cualquier sospecha, preocupación o conducta de explotación y/o abuso sexual por parte de un funcionario, proveedor o cualquier persona vinculada a la Fundación Carvajal, informe el caso a través de los canales de reporte (ver al final).

# Recomendaciones para tener en cuenta



1 La persona que brinda los PAE debe ser amable y no emitir juicios, debe mostrarse interesado y preocupado por el bienestar de la persona afectada, debe transmitir seguridad y competencia y debe ganar la confianza de la persona.



2 Si la persona que está implementando los PAE percibe que puede resultar afectado emocionalmente, de tal forma que afecte la seguridad que debe transmitir, es mejor que no realice la intervención.



3 La persona que implemente los PAE no debe mostrar lástima por la persona afectada, es importante que se desarrolle una capacidad de experimentar en sí mismo los sentimientos de la otra persona (empatía).

4



En caso de que la persona se niegue a recibir cualquier clase de ayuda, debe respetar la decisión del afectado, dejando clara su intención de apoyarlo cuando considere necesario o se sienta listo.

5



Ante una situación de crisis, no todas las personas reaccionan de la misma manera. Por lo que será necesario, que el respondiente se incline por entender las circunstancias específicas de la persona a quien busca ayudar.

6



Para establecer un adecuado contacto con la persona afectada, se debe buscar, de ser posible, un lugar que provea privacidad, tranquilidad, comodidad y seguridad.



7



Remita atención médica inmediata cuando el afectado manifieste ideas de hacerse daño o hacerles daño a otros, cuando manifieste ideas suicidas, reporte escuchar o sentir cosas que no existen.

8



No hay que minimizar ningún síntoma o pedido de ayuda, es preferible prestar más ayuda de la necesaria, que descuidar alguna situación que pueda generar un daño en el afectado.

9



En el caso de niños, niñas y adolescentes: es necesario contar con la aprobación y cooperación de los padres o familiares más allegados, para ello se les deberá explicar lo que se planea hacer.





# Canales de reporte de la Fundación Carvajal



## Línea ética de Carvajal

018000930149 de 08:00 a.m.  
a 06:00 p.m.



## Virtual en el enlace: Ethics Reporting & Management

(<https://www.kpmgexternalservices.com.co:1606/organizacioncarvajal/complaint>)  
las 24 horas



## Punto Físico de Fundación Carvajal:

Carrera 28 F # 72 L - 79  
el Poblado, Cali.



## De forma verbal

mediante un funcionario de la Fundación Carvajal, quien debe tomar el reporte del caso y comunicarlo en los canales.