



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación **Multimodal** en SST 2026

Talentos que **hacen país**



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma
5.0



educa
comunica y cultura preventiva

SGS



**DECISIONES QUE MARCAN LA
DIFERENCIA**

**PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS,
RESPUESTA OPORTUNA ANTE CRISIS
LABORALES**





PAULA ANDREA JARAMILLO ROMÁN



paulajaramilloroman@gmail.com



3164338190

Perfil profesional

Profesional con amplia experiencia en el sector farmacéutico y de consumo. Con un enfoque psicosocial promoviendo el bienestar, la motivación y el desarrollo de equipos a través de la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos., certificado PAP (Universidad Sergio Arboleda)



LA MAYOR RIQUEZA ES LA SALUD MENTAL

DALAI LAMA



01.

Reducir factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, Conociendo en que consisten los primeros auxilios psicológicos y su importancia,

02.

Capacitar a los participantes para actuar como un primer interviniente ante una crisis emocional, brindando un soporte humano, práctico y no invasivo.

03.

Sensibilizar a todos los asistentes para identificar, abordar y apoyar de manera efectiva a un compañero que atraviesa un episodio de angustia emocional agudo.

Objetivo

DINÁMICA DE PRESENTACIÓN





POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

suma
5.0



educa
comunica y cultura preventiva

SGS

Una vida con sentido

Reflexión:

Si tuvieras la oportunidad de ver el futuro posiblemente cambiarías algunos planes, pensarías mejor las decisiones que tomas y seguramente aprovecharías mejor el tiempo con las personas que amas.

MODELOS DE INTERVENCION EN CRISIS

- **Manual ABCDE** para la aplicación de **Primeros Auxilios Psicológicos**. fue desarrollado por los investigadores Paula Cortés y Roberto Figueroa de la Pontificia Universidad Católica de Chile alrededor de 2015–2016
- **Modelo Casic**. fue creado por el psicólogo Karl Slaikeu en su obra de 1984 sobre intervención en crisis.





ESTADISTICAS DE CRISIS PSICOLOGICAS EN ENTORNOS LABORALES

- Más de 840.000 personas mueren cada año por problemas de salud relacionados con riesgos psicosociales en el trabajo.
- Estos riesgos están asociados principalmente con enfermedades cardiovasculares y trastornos mentales, incluido el suicidio.

INDICADORES PRINCIPALES DE CRISIS Y ESTRÉS AUSENTISMO

- El 34 % de los empleados falta a sus labores por cuadros de ansiedad o estrés.
- Prevalencia de estrés El 57 % de la fuerza laboral en el país afirma sufrir de estrés crónico ligado a sus ocupaciones.
- Síndrome de Burnout: Cerca del 48 % de los trabajadores presenta síntomas claros de agotamiento extremo y baja motivación diaria.
- Población más afectada: Las mujeres concentran el 62,6 % de las atenciones por problemas de empleo, y el grupo de 30 a 44 años es el que reporta mayor incidencia.



QUÉ ES UNA CRISIS

Situación de inestabilidad, dificultad o desequilibrio que afecta profundamente el bienestar emocional, cognitivo o conductual de una persona, generando angustia, y que, a menudo requiere una intervención inmediata para restablecer el equilibrio.

Es un periodo de disfunción temporal en el funcionamiento psicológico en el que las estrategias habituales resultan insuficientes para manejar el evento.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE UNA CRISIS

- Puede ocurrirle a cualquier persona.
- Genera desequilibrio.
- Supera los recursos para afrontar la situación.
- Es temporal
- Requiere intervención o apoyo oportuno.
- Genera un estado de vulnerabilidad.



SÍNTOMAS DE UNA CRISIS

SÍNTOMAS FÍSICOS

Dolor de cabeza

Temblor

Perdida o aumento de
apetito

Dolores musculares,
pecho.

SÍNTOMAS DE CONFUSIÓN

Desrealización.

Confusión mental.

Desconexión emocional

Sensación de irrealidad

SÍNTOMAS EMOCIONALES

Llanto.

Tristeza profunda

Vergüenza.

Culpa.

Ira / irritabilidad.

Nerviosismo ansiedad.

DIFERENCIAS MALESTAR PSICOLÓGICO VS CRISIS EMOCIONAL

MALESTAR PSICOLÓGICO	CRISIS EMOCIONAL
INTENSIDAD LEVE A MODERADA	ALTA INTENSIDAD EMOCIONAL
DIFICULTADES HABITUALES	EVENTO INESPERADO
GENERALMENTE BREVE	PUEDE DURAR DIAS HORAS O SEMANAS
LAS ESTRATEGÍAS HABITUALES SUELEN FUNCIONAR	LAS ESTRATEGIAS HABITUALES NO FUNCIONAN
LA PERSONA MANTIENE SU FUNCIONAMIENTO	SE AFECTA EL FUNCIONAMIENTO HABITUAL
PUEDE REQUERIR APOYO EMOCIONAL.	REQUIERE INTERVENCION INMEDIATA
HAY INCOMODIDAD EMOCIONAL, PERO SIN DESORGANIZACIÓN	SE GENERA DESORGANIZACIÓN EMOCIONAL
PERSONA FRUSTRADA POR UNA DISCUSIÓN.	PERSONA QUE PRESENCIA UN ACCIDENTE GRAVE

CÓMO ACOMPAÑAR EN UNA CRISIS EMOCIONAL



[Video](#)



EJEMPLOS DE CRISIS PSICOLÓGICAS EN AMBIENTES LABORALES

Crisis por Factores Psicosociales y de Carga Laboral

Burnout Agudo: Un empleado que, tras meses de sobrecarga de trabajo, sufre un colapso emocional, crisis de llanto incontrolable o paralización absoluta ante una nueva tarea.

Acoso Laboral (Mobbing): Una crisis de ansiedad severa provocada por situaciones de hostigamiento, humillación constante por parte de un superior o compañeros.

Pánico ante la Evaluación: Un trabajador que sufre una crisis de angustia y desorientación justo antes de una presentación importante o durante una evaluación de desempeño, sintiendo que perderá su empleo.



EJEMPLOS DE CRISIS PSICOLÓGICAS EN AMBIENTES LABORALES

Crisis por Situaciones Traumáticas o Inesperadas.

Violencia en el lugar de trabajo: Un ataque físico o verbal, robo, o amenaza que genera una crisis de miedo paralizante, gritos o incapacidad para volver al puesto de trabajo.

Noticia traumática: Reacción desproporcionada de angustia, llanto o desmayo tras recibir una mala noticia personal mientras se está en la oficina (ej. fallecimiento de un familiar).

Accidente Laboral: Una crisis de estrés agudo sufrida por el accidentado o por testigos presenciales, caracterizada por confusión, agitación y desorientación



EJEMPLOS DE CRISIS PSICOLÓGICAS EN AMBIENTES LABORALES

Crisis por Cambios y Gestión Organizacional

Incertidumbre Laboral: Un empleado que presenta un episodio de rabia, ira o llanto descontrolado tras enterarse de una reestructuración o recorte de personal, temiendo por su futuro.

Conflictos Personales Intensos: Una fuerte discusión con un cliente o colega que detona una crisis de ira, agresividad o llanto en áreas comunes.



SEÑALES DE ALERTA PARA INTERVENIR (PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS)

Las organizaciones deben estar atentas a comportamientos como:

- ✓ Llanto incontrolable.
- ✓ Crisis de ansiedad (palpitaciones, sudoración, sensación de asfixia).
- ✓ Desorientación o mirada perdida.
- ✓ Agresividad o ira desproporcionada.



PRIMER RESPONDIENTE PAP

- ✓ Es la primera persona que brinda atención inmediata a quien atraviesa una crisis.
- ✓ Es la persona capacitada que en forma solidaria decide participar en la atención inicial de alguien que ha sufrido una alteración de la integridad física y/o mental, puede o no ser un profesional de la salud.

ACCIONES PRINCIPALES:

- ✓ Acercarse con respeto y tono de voz calmado.
- ✓ Informarse sobre los sucesos y sistemas de apoyo.
- ✓ Observe el contexto (Evaluar riesgos físicos inmediatos y seguridad del entorno).
- ✓ Proporcione información real y necesaria.
- ✓ Reconozca si esta solo o acompañado. Evitar dejar sola a la persona en crisis.
- ✓ Conecte con una red de apoyo social institucional o familiar.

MODELO ABCDE

- ✓ OBJETIVOS.
- ✓ Reducir el nivel de activación emocional
- ✓ Recuperar sensación de seguridad
- ✓ Facilitar el afrontamiento inmediato.
- ✓ Conectar a la persona con recursos y apoyo.



MODELO ABCDE PROTOCOLO PAP EN UNA CRISIS EMOCIONAL

PROTOCOLO ABCDE

Le explicaremos en 5 sencillos pasos una manera de focalizar esa ayuda.

A.- Escucha activa

B - Re entrenamiento de la ventilación

C.- Categorización de necesidades

D.- Redes de apoyo

E.- Psicoeducación



ESCUCHA ACTIVA

Validar sin juzgar.

La contención en primeros auxilios psicológicos (PAP) en Colombia se basa en proteger, calmar, conectar y escuchar activamente a la persona en crisis, creando un espacio seguro para reducir el impacto emocional inmediato.





CONTENCIÓN

Objetivos:

Disminuir angustia inicial.

Generar sensación de seguridad

Favorecer expresión emocional espontanea

Crear vinculo de confianza.

Escucha Activa y Empatía verbal y no verbal: Conectar con la persona, demostrar interés genuino sin interrumpir y validar sus emociones sin juzgar.

Creación de un Espacio Seguro: Buscar un lugar tranquilo, privado y seguro, alejado del detonante de la crisis.



RESPIRACIÓN

Algunas personas que han vivido una crisis pueden mostrarse ansiosas o alteradas, sintiendo confusión o encontrándose sobrepasadas por la situación, observándose temblorosas, teniendo dificultades para respirar o sintiendo su corazón muy agitado.

Por esta razón, los PAP contemplan unos minutos para enseñar y practicar reentrenamiento de la (B)entilación y así ayudar a las personas a tranquilizarse. Este paso toma 10 minutos, aunque habrá personas que necesitarán más tiempo. Recuerde que este y otros pasos pueden aplicarse siempre y cuando la persona quiera recibirlo.

Se busca disminuir ansiedad, hiperventilación, pánico agitación.



CATEGORIZACIÓN DE NECESIDADES

- Dificultad para solucionar problemas.
- Confusión mental.
- Acompañamiento jerarquización
- Intervención breve.



CATEGORIZACIÓN DE NECESIDADES

Luego de un evento traumático es común que se produzca confusión mental y las personas tengan dificultades para ordenar los diferentes pasos que deben seguir para solucionar sus problemas (ej. denuncia de siniestro, llamada a familiares, búsqueda de pertenencias, trámites legales, etc.).

Usted puede ayudar mucho a la persona acompañándola en el proceso de jerarquización de sus necesidades, para luego ayudarla a contactar los servicios de salud y seguridad social que podrán serle de ayuda.

Recuerde que esta es una intervención breve, y su trabajo se centra en ayudar a identificar las necesidades y jerarquizarlas.

RED DE APOYO

Una vez identificadas estas necesidades, ayude a la persona a contactar a las personas y/o servicios de apoyo social que podrán ayudarle a satisfacer dichas necesidades ahora y más adelante, junto al material Servicios y Redes de Apoyo.

Recuerde siempre que la primera red de apoyo es la familia y los amigos. Para este paso es indispensable que antes de contactar al afectado haya estudiado bien la oferta de servicios de apoyo social disponibles en el lugar donde proveerá los PAP



PSICOEDUCACIÓN

Muéstrele cómo ayudarte a sí mismo y a sus conocidos, cuáles son las señales de alarma, y qué hacer si aparecen

Es muy importante que usted normalice aquellas reacciones emocionales que, aunque por cierto incómodas— son normales en situaciones de crisis

Enfatícele que lo más probable es que el malestar que siente se vaya pasando sin necesidad de ayuda en algunas semanas.





QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN PAP

Lo que debe hacer

- ✓ Háglele entender al afectado que está escuchándolo.
- ✓ Resuma las causas del sentimiento utilizando el estilo del relato y considerando las palabras referidas por el afectado (parafrasear).
- ✓ Asienta con la cabeza
- ✓ Tenga paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido.
- ✓ Tolere los espacios de silencio, la pena o el llanto.

Lo que debe hacer

- ✓ Permanezca cerca a la persona, sentado a su lado y mirando al rostro.
- ✓ Sólo toque a la persona en actitud de apoyo si está confiado de que será bien recibido por ésta. Puede preguntarle si le incomoda
- ✓ Utilice técnica reflejo, adoptando posturalmente una actitud similar a la del afectado, que le comunique que usted está en la misma “sintonía afectiva”.
- ✓ Háglele saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal, sin ser autoreferente



QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN PAP

Lo que no debe hacer

- ✓ No toque a la persona, si no está seguro de que sea bien recibido
- ✓ No minimice ni dé falsas esperanzas:
 - “puedo asegurarle que usted va salir adelante”
 - “afortunadamente no fue para tanto”
 - “Dios sabe por qué hace las cosas”
 - “no hay mal que por bien no venga”

Lo que no debe hacer

- ✓ No se distraiga.
- ✓ No mire el reloj ni mire insistentemente hacia otro lado.
- ✓ No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada.
- ✓ No juzgue lo que la persona hizo o no hizo, sintió o no sintió.
- ✓ No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada.
- ✓ No cuente la historia de otra persona o la suya propia

MODELO CASIC

Es un marco de diagnóstico y perfil funcional que ayuda a entender cómo un choque o desastre altera el equilibrio de un individuo.

C - Conductual: Hábitos, acciones, sueño y conductas de riesgo o evitación

A - Afectiva: Emociones presentes como ira, tristeza, miedo o frustración.

S - Somática: Respuestas y dolores físicos en el cuerpo.

I - Interpersonal: Relaciones familiares y aislamiento social.

C - Cognitiva: Pensamientos, ideaciones y sentido que se le da al evento



LINEAS DE AYUDA SALUD MENTAL COLOMBIA Y A NIVEL NACIONAL

Líneas Nacionales y de Emergencia

- **Línea 123:** Emergencias médicas y de salud mental las 24 horas.
- **Línea 106:** Escucha, ayuda y soporte en crisis.
- **WhatsApp 300 754 8933:** Chat de apoyo de la Línea 106.
- **Línea 141:** Protección a niños, niñas y adolescentes (ICBF).

Líneas Especializadas

- **Línea Púrpura (018000112137):** Apoyo a mujeres en situación de violencia; WhatsApp 3007551846.
 - **Línea Calma (018000423614):** Escucha gratuita para hombres mayores de 18 años en Bogotá.
 - **Línea Diversa (3108644214):** Asesoría psicosocial para población LGBTI en Bogotá.
-
- **En San Andrés y Providencia, la atención local en salud mental está disponible a través de la Línea de la Secretaría de Salud marcando al (608) 5130801 extensión 190, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m**

Herramientas y canales para la gestión de autorizaciones de servicios de salud

Herramientas	Dirigido a:	Detalle del canal	Tipo de solicitud / Uso del canal	Horario de atención	CANAL
APP CONEXIÓN POSITIVA	ASEGURADOS EN RIESGOS LABORALES (RL)	APLICACIÓN MOVIL	Autogestión de tramites, dentro de los cuales se encuentra: • Consulta tu RED de urgencias • Radicación de solicitudes autorizaciones • Consulta de autorizaciones de servicios médicos • Consulta de IT temporales	24 horas / 7 días	Explora el siguiente link para conocer como utilizarlo: https://www.youtube.com/watch?v=r9LJL8jHuyo&t=16s
MESA DE AYUDA			• Creación de usuarios • Solicitud de capacitaciones • Acompañamiento por fallas en la herramienta	24 horas / 7 días	Positiva_mda@conexia.com

Herramienta	Detalle del canal	Tipo de solicitud / Uso del canal	Responsable / Area encargada	Horario de atención	CANAL
Línea General	Telefonico	Gestión de autorizaciones de servicios de salud e informacion general	Gerencia Médica	24 horas / 7 días	601 3307000

Herramientas y canales para la gestión de tramites de radicación de FURAT e Incapacidad temporal

Herramientas de gestión	Detalle del canal	Tipo de solicitud / Uso del canal	Horario de atención	CANAL
PAGINA WEB	WEB	Radicación y consulta de accidentes de trabajo y enfermedad laboral AT/EL	24 horas / 7 días	https://alissta.gov.co/
ALISSTA PORTAL WEB	WEB / Trabajadores vinculados, desvinculados, independientes, empresas retiradas	Radicación de Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y consulta de su estado	24 horas / 7 días	https://alissta.gov.co/PortalWeb
ALISSTA GESTION A TU ALCANCE	WEB / Empresas activas			https://alissta.gov.co/

MESA DE AYUDA	Whats app/ Telefónico	• Creación de usuarios Alista Gestión y Alista Portal web • Capacitación sobre el funcionamiento de la herramienta Alista Gestión y Alista Portal web • Reporte de errores de la herramienta	L-V 7:00am – 9:00pm Sábados 7:00am – 1:00pm	+57 323 2540740
	Correo electrónico			mda_alisstatec@positiva.gov.co * Los tramites radicados por fuera del horario de atención, serán gestionados posteriormente por orden de entrada*

Bibliografías

Cómo acompañar(nos) en una crisis
emocional | Ana Medrano |
TEDxAnáhuacUniversityQuerétaro

<https://www.youtube.com/watch?v=trQIJlocn8M>

Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAs



Guías



Mailings



Videos

descargar los **certificados**
de las **acciones educativas**





Consulta tu certificado

Descarga el certificado y/o constancia de participación a las acciones educativas Positiva.

Para iniciar el proceso de descarga debes ingresar tu número de documento (sin espacios, puntos y comas) y luego dar clic en el botón "Consultar."

Tipo de identificación

Escoge tu tipo de identificación

Número de documento

Consultar



Gestión de Ingresos

Instrumentos de Gestión de Ingresos y Gestión de la Tarjeta



Consultar certificados

Datos del Usuario

Identificación: **Contraseña:**

Acción:

Historial de Ingresos

No.	Acción educativa	Fecha de certificación	Duración en horas	Modalidad	Descarga
1	CURSO VIRTUAL PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS	10/05/2018	8	VIRTUAL	
2	TALLER DE MANEJO DE EMERGENCIAS EN SALUD PSICOLÓGICA CULTURA Y LENGUAJE PARA TRANSFORMACIÓN DE ENTORNOS	10/05/2018	8	PRESENCIAL	

Mostrar 1 a 2 de 2 registros

Paso 3:
Encontrarás tu historial académico
y podrás generar la descarga
de tu certificado en el ícono



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma^{5.0}



educa
comunica y cultura preventiva

¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

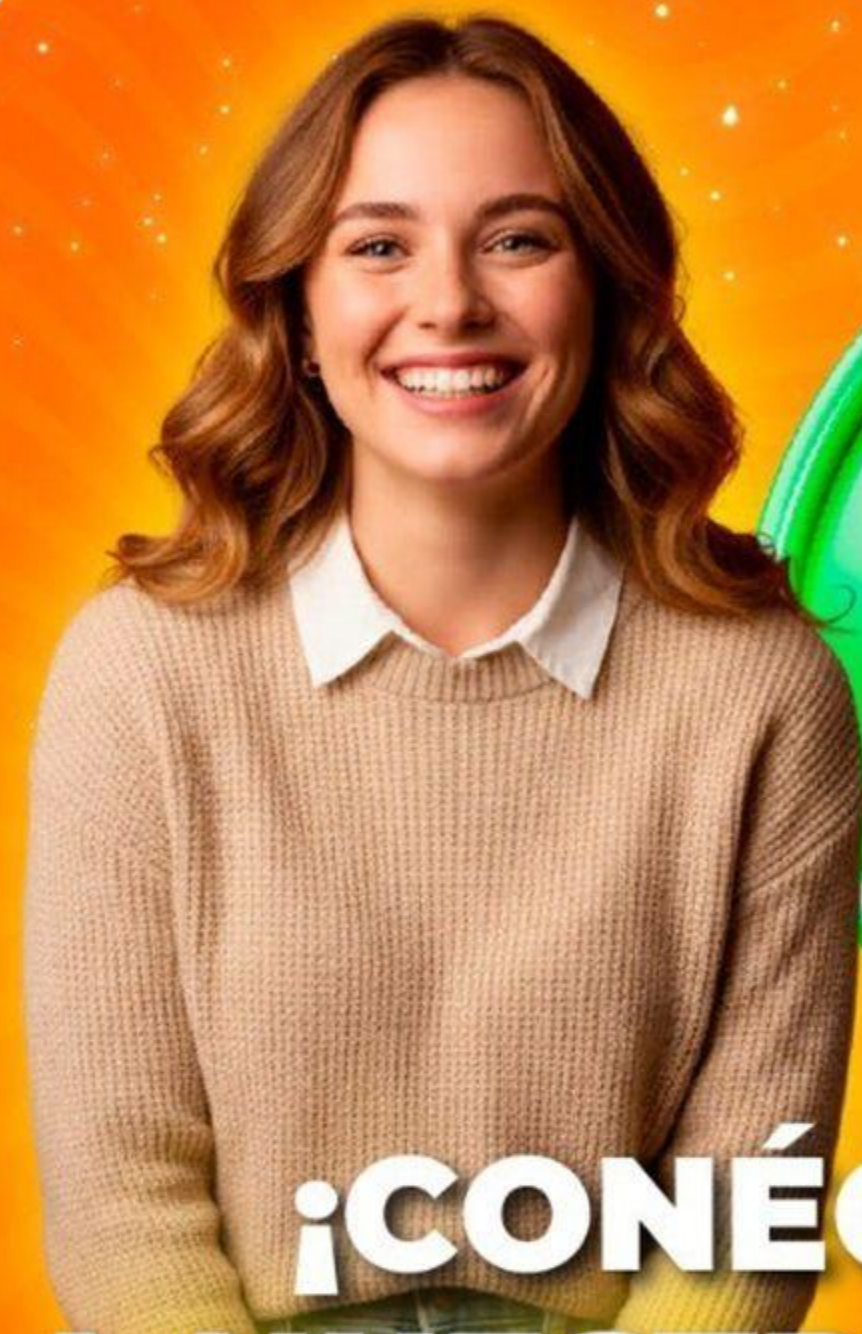
¡TE ESPERAMOS!



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO





**¡CONÉCTATE
A NUESTRO CANAL
de WhatsApp!**

POSITIVA PREVENCIÓN



Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

**¡Únete y sé parte de la
comunidad de Positiva!**