

# Positiva Sin fronteras

Prevención que **une, conecta y protege**

Talentos que **hacen país**

**SEMINARIO: PRIMEROS AUXILIOS  
PSICOLÓGICOS, RESPUESTA OPORTUNA  
ANTE CRISIS LABORALES - POSITIVA SIN  
FRONTERA**



## 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.



**Quien no vive para servir,  
no sirve para vivir.**

Teresa de Calcuta



**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



# 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.





# ¿QUÉ ES UNA CRISIS?

## 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.



# 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

- ✓ Nerviosismo ansiedad.
- ✓ Llanto.
- ✓ Tristeza profunda
- ✓ Vergüenza.
- ✓ Culpa.
- ✓ Ira / irritabilidad.

## 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.



## CRISIS EMOCIONAL DIFERENCIAS VS MALESTAR PSICOLÓGICO

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

## CÓMO ACOMPAÑAR EN UNA CRISIS EMOCIONAL

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



## **Pausa activa o break**



## 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 persona que brinda atención inmediata a quien atraviesa una crisis.
- ✓ ACCIONES PRINCIPALES:
  - ✓ Informarse sobre los sucesos y sistemas de apoyo.
  - ✓ Observe el contexto
  - ✓ Escuche... Que necesita y/o preocupa?
  - ✓ Reconozca si esta solo o acompañado
  - ✓ Proporcione información real y necesaria.
  - ✓ 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.

## PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN UNA CRISIS EMOCIONAL

A continuación, se presenta el protocolo organizado en 5 letras "ABCDE", que sirven como ayuda memoria de cada uno de los pasos del protocolo.

**A**

escucha  
Activa

**B**

reentrenamiento  
de la (B)entilación

**C**

Categorización  
de necesidades

**D**

Derivación a  
redes de apoyo

**E**

psico-  
Educación

## ESCUCHA ACTIVA

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.

Se busca estabilizar a la persona sin juzgarla, atendiendo necesidades básicas y conectándola con redes de apoyo



# CONTENCIÓN

## Objetivos:

Disminuir angustia inicial.

Generar sensación de seguridad

Favorecer expresión emocional espontánea

Crear vínculo 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.



# RESPIRACIÓN



1

**INSPIRACIÓN**  
*4 tiempos.*



2

**EXHALACIÓN:**  
**POR LA NARIZ O**  
**POR LA BOCA.**  
*4 tiempos.*



3

**RETENCIÓN CON**  
**LOS PULMONES**  
**"VACÍOS".**  
*4 tiempos.*

Los **4 tiempos** no siguen necesariamente el tiempo real (*en segundos*). La duración de los tiempos es variable, según el estado de agitación de la persona. Acomode la duración de los tiempos para que el afectado se sienta cómodo y no se quede sin aire.



## 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.

# CATEGORIZACIÓN DE NECESIDADES

Identifique y ordene necesidades básicas (agua, comida, abrigo, techo, salud, información, protección, conexión con redes de apoyo...)

**Lo que NO se debe hacer incluye:**

- ✓ **Decidir por la persona:** No determine cuáles son sus necesidades basándose únicamente en su criterio externo.
- ✓ **Ignorar el relato del afectado:** No ignore las preocupaciones que la persona verbaliza, incluso si a usted le parecen secundarias.
- ✓ **Resolver sin jerarquizar:** No intente dar solución a cada necesidad a medida que el afectado las menciona sin antes haberlas organizado por importancia o urgencia.

## 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 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

## QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN PAP

### 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”.
- ✓ Hágale saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal, sin ser autoreferente

### 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”

## QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN PAP



<https://www.youtube.com/watch?v=WOFexocyUow&t=63s>

Es relevante señalar que si en cualquier momento de la intervención, el afectado evidencia alguno de estos criterios, será necesario derivar a urgencia psiquiátrica:

- Ideación suicida
- Agresividad hacia sí mismo y terceros
- Catatonia (alteración en el control sobre los movimientos voluntarios)
- Psicosis (pérdida del juicio de realidad)
- Trastorno psiquiátrico previo grave en riesgo de descompensación severa producto del trauma (ej. esquizofrenia, trastorno bipolar, dependencia de sustancias).

# ACTIVIDAD DE CIERRE



# 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta tu RED de urgencias</li> <li>• Radicación de solicitudes autorizaciones</li> <li>• Consulta de autorizaciones de servicios médicos</li> <li>• Consulta de IT temporales</li> </ul>	24 horas / 7 días	Explora el siguiente link para conocer como utilizarlo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=r9LJL8jHuyo&amp;t=16s">https://www.youtube.com/watch?v=r9LJL8jHuyo&amp;t=16s</a>
MESA DE AYUDA			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de usuarios</li> <li>• Solicitud de capacitaciones</li> <li>• Acompañamiento por fallas en la herramienta</li> </ul>	24 horas / 7 días	Positiva_mda@conexia.com

Herramienta	Detalle del canal	Tipo de solicitud / Uso del canal	Responsable / Área 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	<b>24 horas / 7 días</b>	<a href="https://alissta.gov.co/">https://alissta.gov.co/</a>

Herramientas de gestión	Detalle del canal	Tipo de solicitud / Uso del canal	Horario de atención	CANAL
ALISSTA PORTAL WEB	WEB / Trabajadores vinculados, desvinculados, independientes, empresas retiradas	Radicación de Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y consulta de su estado	<b>24 horas / 7 días</b>	<a href="https://alissta.gov.co/PortalWeb">https://alissta.gov.co/PortalWeb</a>
ALISSTA GESTION A TU ALCANCE	WEB / Empresas activas			<a href="https://alissta.gov.co/">https://alissta.gov.co/</a>

<b>MESA DE AYUDA</b>	<b>Whats app/ Telefónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de usuarios Alista Gestión y Alista Portal web</li> <li>• Capacitación sobre el funcionamiento de la herramienta Alista Gestión y Alista Portal web</li> <li>• Reporte de errores de la herramienta</li> </ul>	<b>L-V</b> <b>7:00am – 9:00pm</b>  <b>Sábados</b> <b>7:00am – 1:00pm</b>	+57 323 2540740
	<b>Correo electrónico</b>			mda_alisstatec@positiva.gov.co  *Los tramites radicados por fuera del horario de atención, serán gestionados posteriormente por orden de entrada*

# Bibliografías

\*Tomado de curso de primeros auxilios psicológicos Universidad Autónoma de Barcelona

Role Playin Buenas y malas prácticas en la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos

[. https://www.youtube.com/watch?v=WOFexocyUow&t=63s](https://www.youtube.com/watch?v=WOFexocyUow&t=63s)

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

<https://www.youtube.com/watch?v=trQIJlocn8>

M

# Evaluémonos



# Preguntas





suma 5.0



Recuerda que Positiva tiene para ti:



# posipedia

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



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVA's



Guías



Mailings



Videos



¿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!**





**¡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!**

# ¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar  
a nuestro Canal de Whatsapp